

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年08月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 08月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	151	900	180
	勧誘に関する相談	54	267	53
	売買取引に関する相談	139	624	124
	事務処理に関する相談	81	377	75
	投資運用に関する相談	5	16	3
	投資助言に関する相談	5	18	3
	その他の相談	93	430	86
	(小計)	528	2632	526
苦情	勧誘に関する苦情	45	207	41
	売買取引に関する苦情	46	234	46
	事務処理に関する苦情	15	86	17
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	0	5	1
	その他の苦情	6	55	11
	(小計)	112	590	118
あっせん	勧誘に関する紛争	7	44	8
	売買取引に関する紛争	4	23	4
	事務処理に関する紛争	0	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	11	68	13	
合計		651	3290	658

## (参考 前年度の状況)

区分	内容	2015年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	3484	290
	勧誘に関する相談	724	60
	売買取引に関する相談	1240	103
	事務処理に関する相談	1042	86
	投資運用に関する相談	12	1
	投資助言に関する相談	34	2
	その他の相談	1080	90
	(小計)	7616	634
苦情	勧誘に関する苦情	512	42
	売買取引に関する苦情	515	42
	事務処理に関する苦情	202	16
	投資運用に関する苦情	4	0
	投資助言に関する苦情	8	0
	その他の苦情	133	11
	(小計)	1374	114
あっせん	勧誘に関する紛争	101	8
	売買取引に関する紛争	36	3
	事務処理に関する紛争	3	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	140	11	
合計		9130	760

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年08月の商品別処理状況 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	株式	債券	投資信託	有価証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 デリバ	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計	
相談	制度に関する相談	48	19	21	0	12	0	1	4	3	43	151	
	勧誘に関する相談	12	15	19	0	0	1	0	4	0	3	54	
	売買取引に関する相談	57	27	35	0	17	0	0	0	0	3	139	
	事務処理に関する相談	39	2	11	1	6	0	0	2	0	20	81	
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	5	
	投資助言に関する相談	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	14	3	4	0	4	0	0	2	1	65	93	
(小計)	172	66	92	2	39	1	1	15	4	136	528		
苦情	勧誘に関する苦情	11	15	13	0	0	1	0	4	0	1	45	
	売買取引に関する苦情	20	10	10	2	3	1	0	0	0	0	46	
	事務処理に関する苦情	10	0	1	1	1	0	0	0	1	1	15	
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の苦情	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	
	(小計)	46	25	25	3	4	2	0	4	1	2	112	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	4	1	0	0	1	0	1	0	0	7	
	売買取引に関する紛争	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	(小計)	4	4	1	0	0	1	0	1	0	0	11	
合計	222	95	118	5	43	4	1	20	5	138	651		

(参考 2016年度(2016年04月～2016年08月)累計)

区分	内容	株式	債券	投資信託	有価証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 デリバ	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	282	101	123	3	71	6	1	6	11	296	900
	勧誘に関する相談	56	88	101	0	6	2	0	9	1	4	267
	売買取引に関する相談	240	125	159	10	72	6	0	5	1	6	624
	事務処理に関する相談	196	10	40	1	23	0	0	2	0	105	377
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	12	0	0	16
	投資助言に関する相談	7	0	0	1	0	0	0	0	0	10	18
	その他の相談	86	15	20	1	10	0	0	2	5	291	430
(小計)	867	339	447	16	182	14	1	36	18	712	2632	
苦情	勧誘に関する苦情	33	85	67	2	4	5	1	6	3	1	207
	売買取引に関する苦情	105	37	44	8	28	6	1	5	0	0	234
	事務処理に関する苦情	39	16	10	1	6	1	0	0	1	12	86
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する苦情	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の苦情	23	3	13	0	6	0	0	0	0	10	55
	(小計)	203	141	134	11	44	12	2	14	4	25	590
あっせん	勧誘に関する紛争	10	16	14	0	1	1	1	1	0	0	44
	売買取引に関する紛争	13	3	4	0	2	0	0	1	0	0	23
	事務処理に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	23	19	19	0	3	1	1	2	0	0	68
合計	1093	499	600	27	229	27	4	52	22	737	3290	

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年08月の男女別処理状況 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	93	55	3	151
	勧誘に関する相談	21	31	2	54
	売買取引に関する相談	77	57	5	139
	事務処理に関する相談	42	35	4	81
	投資運用に関する相談	4	1	0	5
	投資助言に関する相談	3	1	1	5
	その他の相談	42	40	11	93
	(小計)	282	220	26	528
苦情	勧誘に関する苦情	21	24	0	45
	売買取引に関する苦情	31	15	0	46
	事務処理に関する苦情	9	6	0	15
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	4	2	0	6
	(小計)	65	47	0	112
あっせん	勧誘に関する紛争	4	3	0	7
	売買取引に関する紛争	2	2	0	4
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	6	5	0	11
合計		353	272	26	651

(参考 2016年度(2016年04月～2016年08月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	547	333	20	900
	勧誘に関する相談	132	125	10	267
	売買取引に関する相談	334	270	20	624
	事務処理に関する相談	214	144	19	377
	投資運用に関する相談	12	4	0	16
	投資助言に関する相談	12	4	2	18
	その他の相談	190	206	34	430
	(小計)	1441	1086	105	2632
苦情	勧誘に関する苦情	109	94	4	207
	売買取引に関する苦情	144	87	3	234
	事務処理に関する苦情	60	26	0	86
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	3	2	0	5
	その他の苦情	35	19	1	55
	(小計)	353	229	8	590
あっせん	勧誘に関する紛争	22	21	1	44
	売買取引に関する紛争	12	10	1	23
	事務処理に関する紛争	1	0	0	1
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	35	31	2	68
合計		1829	1346	115	3290

- (注)
1. 計上件数は、受付件数である。
  2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。