

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 09月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	186	1084	180
	勧誘に関する相談	45	312	52
	売買取引に関する相談	113	738	123
	事務処理に関する相談	71	450	75
	投資運用に関する相談	3	20	3
	投資助言に関する相談	4	22	3
	その他の相談	88	517	86
	(小計)	510	3143	523
苦情	勧誘に関する苦情	29	235	39
	売買取引に関する苦情	22	257	42
	事務処理に関する苦情	17	103	17
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	1	6	1
	その他の苦情	6	60	10
	(小計)	75	664	110
あっせん	勧誘に関する紛争	7	54	9
	売買取引に関する紛争	1	21	3
	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)	8	76	12
合計		593	3883	647

(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09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	61	19	38	0	14	1	0	3	3	47	186
	勧誘に関する相談	9	14	16	0	2	2	1	1	0	0	45
	売買取引に関する相談	48	24	29	1	6	0	0	0	3	2	113
	事務処理に関する相談	43	3	3	0	5	0	0	1	0	16	71
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	その他の相談	16	2	3	0	0	0	0	0	7	60	88
(小計)		181	62	91	1	27	3	1	6	13	125	510
苦情	勧誘に関する苦情	6	9	6	0	1	0	0	4	3	0	29
	売買取引に関する苦情	7	4	5	1	3	0	0	1	0	1	22
	事務処理に関する苦情	7	2	2	0	1	0	0	0	0	5	17
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	0	1	4	0	0	0	0	0	0	1	6
	(小計)		21	16	17	1	5	0	0	5	3	7
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	3	0	1	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)		3	1	3	0	1	0	0	0	0	0
合計		205	79	111	2	33	3	1	11	16	132	593

(参考 2016年度(2016年04月～2016年09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	341	121	161	3	85	7	1	8	14	343	1084
	勧誘に関する相談	65	102	117	0	8	4	1	10	1	4	312
	売買取引に関する相談	289	148	188	11	78	6	0	5	4	9	738
	事務処理に関する相談	240	13	43	1	28	0	0	4	0	121	450
	投資運用に関する相談	0	0	6	0	0	0	0	14	0	0	20
	投資助言に関する相談	11	0	0	1	0	0	0	0	0	10	22
	その他の相談	102	17	24	1	10	0	0	1	12	350	517
(小計)		1048	401	539	17	209	17	2	42	31	837	3143
苦情	勧誘に関する苦情	39	94	72	2	5	5	1	10	6	1	235
	売買取引に関する苦情	112	40	51	9	31	6	1	6	0	1	257
	事務処理に関する苦情	46	18	12	1	7	1	0	0	1	17	103
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
	その他の苦情	23	4	16	0	6	0	0	0	0	11	60
	(小計)		224	156	151	12	49	12	2	19	7	32
あっせん	勧誘に関する紛争	15	17	17	0	2	1	1	1	0	0	54
	売買取引に関する紛争	11	3	4	0	2	0	0	1	0	0	21
	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)		26	20	22	0	4	1	1	2	0	0
合計		1298	577	712	29	262	30	5	63	38	869	3883

- (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09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	100	82	4	186
	勧誘に関する相談	21	21	3	45
	売買取引に関する相談	55	55	3	113
	事務処理に関する相談	34	35	2	71
	投資運用に関する相談	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	1	3	0	4
	その他の相談	45	34	9	88
	(小計)	259	230	21	510
苦情	勧誘に関する苦情	14	15	0	29
	売買取引に関する苦情	10	11	1	22
	事務処理に関する苦情	13	4	0	17
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	5	1	0	6
	(小計)	43	31	1	75
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	5	0
売買取引に関する紛争		0	1	0	1
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)		2	6	0	8
合計			304	267	22

(参考 2016年度(2016年04月～2016年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	646	414	24	1084
	勧誘に関する相談	153	147	12	312
	売買取引に関する相談	390	324	24	738
	事務処理に関する相談	249	180	21	450
	投資運用に関する相談	16	4	0	20
	投資助言に関する相談	13	7	2	22
	その他の相談	233	241	43	517
	(小計)	1700	1317	126	3143
苦情	勧誘に関する苦情	122	109	4	235
	売買取引に関する苦情	155	98	4	257
	事務処理に関する苦情	73	30	0	103
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	4	2	0	6
	その他の苦情	40	19	1	60
	(小計)	396	259	9	664
	あっせん	勧誘に関する紛争	25	28	1
売買取引に関する紛争		11	9	1	21
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)		37	37	2	76
合計			2133	1613	137

- (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。