

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年10月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 10月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	202	1286	183
	勧誘に関する相談	55	367	52
	売買取引に関する相談	129	867	123
	事務処理に関する相談	87	537	76
	投資運用に関する相談	1	21	3
	投資助言に関する相談	4	26	3
	その他の相談	111	628	89
	(小計)	589	3732	533
苦情	勧誘に関する苦情	36	271	38
	売買取引に関する苦情	38	295	42
	事務処理に関する苦情	9	112	16
	投資運用に関する苦情	1	4	0
	投資助言に関する苦情	1	7	1
	その他の苦情	15	75	10
	(小計)	100	764	109
あっせん	勧誘に関する紛争	12	66	9
	売買取引に関する紛争	3	25	3
	事務処理に関する紛争	1	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)	16	92	13	
合計		705	4588	655

## (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10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	64	20	42	2	11	0	0	4	3	56	202
	勧誘に関する相談	16	19	16	0	1	0	0	3	0	0	55
	売買取引に関する相談	56	21	32	1	11	3	0	4	0	1	129
	事務処理に関する相談	37	5	20	1	7	0	0	1	0	16	87
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	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	20	3	1	0	3	0	0	0	2	82	111
(小計)		197	68	111	4	33	3	0	13	5	155	589
苦情	勧誘に関する苦情	6	15	9	0	0	1	0	4	0	1	36
	売買取引に関する苦情	15	4	10	0	6	2	0	1	0	0	38
	事務処理に関する苦情	6	1	0	0	1	0	0	0	1	0	9
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	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	4	1	3	1	3	0	0	0	0	3	15
	(小計)		32	21	22	1	10	3	0	6	1	4
あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	4	0	0	0	0	1	0	0	12
	売買取引に関する紛争	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	事務処理に関する紛争	1	0	0	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)		5	4	6	0	0	0	0	1	0	0
合計		234	93	139	5	43	6	0	20	6	159	705

(参考 2016年度(2016年04月～2016年10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	405	141	203	5	96	7	1	12	17	399	1286
	勧誘に関する相談	81	121	133	0	9	4	1	13	1	4	367
	売買取引に関する相談	345	169	220	12	89	9	0	9	4	10	867
	事務処理に関する相談	277	18	63	2	35	0	0	5	0	137	537
	投資運用に関する相談	0	0	6	0	0	0	0	15	0	0	21
	投資助言に関する相談	15	0	0	1	0	0	0	0	0	10	26
	その他の相談	122	20	25	1	13	0	0	1	14	432	628
(小計)		1245	469	650	21	242	20	2	55	36	992	3732
苦情	勧誘に関する苦情	45	109	81	2	5	6	1	14	6	2	271
	売買取引に関する苦情	127	44	61	9	37	8	1	7	0	1	295
	事務処理に関する苦情	52	19	12	1	8	1	0	0	2	17	112
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
	投資助言に関する苦情	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	その他の苦情	27	5	19	1	9	0	0	0	0	14	75
	(小計)		256	177	173	13	59	15	2	25	8	36
あっせん	勧誘に関する紛争	19	20	21	0	2	1	1	2	0	0	66
	売買取引に関する紛争	13	2	7	0	2	0	0	1	0	0	25
	事務処理に関する紛争	1	0	0	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)		33	22	28	0	4	1	1	3	0	0
合計		1534	668	851	34	305	36	5	83	44	1028	4588

- (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10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	98	98	6	202
	勧誘に関する相談	26	26	3	55
	売買取引に関する相談	59	64	6	129
	事務処理に関する相談	48	38	1	87
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	4	0	0	4
	その他の相談	57	48	6	111
	(小計)	292	275	22	589
苦情	勧誘に関する苦情	17	19	0	36
	売買取引に関する苦情	15	22	1	38
	事務処理に関する苦情	8	1	0	9
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	投資助言に関する苦情	0	1	0	1
	その他の苦情	13	1	1	15
	(小計)	53	45	2	100
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	5	0
売買取引に関する紛争		1	2	0	3
事務処理に関する紛争		0	1	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)		8	8	0	16
合計			353	328	24

(参考 2016年度(2016年04月～2016年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	744	512	30	1286
	勧誘に関する相談	179	173	15	367
	売買取引に関する相談	449	388	30	867
	事務処理に関する相談	297	218	22	537
	投資運用に関する相談	16	5	0	21
	投資助言に関する相談	17	7	2	26
	その他の相談	290	289	49	628
	(小計)	1992	1592	148	3732
苦情	勧誘に関する苦情	139	128	4	271
	売買取引に関する苦情	170	120	5	295
	事務処理に関する苦情	81	31	0	112
	投資運用に関する苦情	2	2	0	4
	投資助言に関する苦情	4	3	0	7
	その他の苦情	53	20	2	75
	(小計)	449	304	11	764
	あっせん	勧誘に関する紛争	32	33	1
売買取引に関する紛争		13	11	1	25
事務処理に関する紛争		0	1	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)		45	45	2	92
合計			2486	1941	161

- (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。