

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年11月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 11月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	262	1548	193
	勧誘に関する相談	46	413	51
	売買取引に関する相談	126	993	124
	事務処理に関する相談	80	617	77
	投資運用に関する相談	3	24	3
	投資助言に関する相談	3	29	3
	その他の相談	111	739	92
	(小計)	631	4363	545
苦情	勧誘に関する苦情	52	323	40
	売買取引に関する苦情	40	335	41
	事務処理に関する苦情	16	128	16
	投資運用に関する苦情	0	4	0
	投資助言に関する苦情	0	7	0
	その他の苦情	13	88	11
	(小計)	121	885	110
あっせん	勧誘に関する紛争	7	73	9
	売買取引に関する紛争	4	29	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	1	1	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	12	104	13	
合計		764	5352	669

(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11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	78	30	39	1	12	1	0	0	0	101	262	
	勧誘に関する相談	5	14	25	0	1	0	0	1	0	0	46	
	売買取引に関する相談	50	26	27	3	15	1	0	1	0	3	126	
	事務処理に関する相談	42	2	7	2	3	0	0	0	0	24	80	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3	
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	その他の相談	17	2	7	0	0	1	0	1	3	80	111	
	(小計)	193	74	106	6	31	3	0	5	3	210	631	
苦情	勧誘に関する苦情	10	23	17	0	1	0	0	0	0	1	52	
	売買取引に関する苦情	19	3	12	1	4	0	0	1	0	0	40	
	事務処理に関する苦情	5	5	3	0	1	0	0	0	0	2	16	
	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	2	2	0	0	0	0	1	0	3	13	
		(小計)	39	33	34	1	6	0	0	2	0	6	121
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	1	0	2	0	0	0	0	0	7	
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	1	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(小計)	5	1	2	0	3	1	0	0	0	0	12
合計		237	108	142	7	40	4	0	7	3	216	764	

(参考 2016年度(2016年04月～2016年11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	483	171	242	6	108	8	1	12	17	500	1548
	勧誘に関する相談	86	135	158	0	10	4	1	14	1	4	413
	売買取引に関する相談	395	195	247	15	104	10	0	10	4	13	993
	事務処理に関する相談	319	20	70	4	38	0	0	5	0	161	617
	投資運用に関する相談	0	0	7	0	0	0	0	17	0	0	24
	投資助言に関する相談	16	0	0	1	0	0	0	0	0	12	29
	その他の相談	139	22	32	1	13	1	0	2	17	512	739
	(小計)	1438	543	756	27	273	23	2	60	39	1202	4363
苦情	勧誘に関する苦情	55	132	98	2	6	6	1	14	6	3	323
	売買取引に関する苦情	146	47	73	10	41	8	1	8	0	1	335
	事務処理に関する苦情	57	24	15	1	9	1	0	0	2	19	128
	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	32	7	21	1	9	0	0	1	0	17	88
		(小計)	295	210	207	14	65	15	2	27	8	42
あっせん	勧誘に関する紛争	22	21	22	0	4	1	1	2	0	0	73
	売買取引に関する紛争	14	2	8	0	3	1	0	1	0	0	29
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(小計)	38	23	30	0	7	2	1	3	0	0
合計		1771	776	993	41	345	40	5	90	47	1244	5352

- (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11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	163	86	13	262
	勧誘に関する相談	8	34	4	46
	売買取引に関する相談	76	42	8	126
	事務処理に関する相談	44	34	2	80
	投資運用に関する相談	2	1	0	3
	投資助言に関する相談	2	1	0	3
	その他の相談	59	43	9	111
	(小計)	354	241	36	631
苦情	勧誘に関する苦情	29	23	0	52
	売買取引に関する苦情	20	20	0	40
	事務処理に関する苦情	15	1	0	16
	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	10	3	0	13
	(小計)	74	47	0	121
あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	0	7
	売買取引に関する紛争	4	0	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	1	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	7	5	0	12
合計		435	293	36	764

(参考 2016年度(2016年04月～2016年11月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	907	598	43	1548
	勧誘に関する相談	187	207	19	413
	売買取引に関する相談	525	430	38	993
	事務処理に関する相談	341	252	24	617
	投資運用に関する相談	18	6	0	24
	投資助言に関する相談	19	8	2	29
	その他の相談	349	332	58	739
	(小計)	2346	1833	184	4363
苦情	勧誘に関する苦情	168	151	4	323
	売買取引に関する苦情	190	140	5	335
	事務処理に関する苦情	96	32	0	128
	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	63	23	2	88
	(小計)	523	351	11	885
あっせん	勧誘に関する紛争	35	37	1	73
	売買取引に関する紛争	17	11	1	29
	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	1	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	52	50	2	104
合計		2921	2234	197	5352

- (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。