

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2016年 12月 | 2016年度 | |
|------|------------|--------------|--------|------------|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 287 | 1836 | 204 |
| | 勧誘に関する相談 | 60 | 474 | 52 |
| | 売買取引に関する相談 | 100 | 1092 | 121 |
| | 事務処理に関する相談 | 84 | 700 | 77 |
| | 投資運用に関する相談 | 2 | 26 | 2 |
| | 投資助言に関する相談 | 4 | 32 | 3 |
| | その他の相談 | 96 | 837 | 93 |
| | (小計) | 633 | 4997 | 555 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 38 | 360 | 40 |
| | 売買取引に関する苦情 | 31 | 366 | 40 |
| | 事務処理に関する苦情 | 13 | 141 | 15 |
| | 投資運用に関する苦情 | 0 | 4 | 0 |
| | 投資助言に関する苦情 | 2 | 9 | 1 |
| | その他の苦情 | 14 | 102 | 11 |
| (小計) | 98 | 982 | 109 | |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 3 | 77 | 8 |
| | 売買取引に関する紛争 | 1 | 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 | 0 | 1 | 0 |
| | その他の紛争 | 0 | 0 | 0 |
| (小計) | 4 | 108 | 12 | |
| 合計 | | 735 | 6087 | 676 |

(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12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 | 111 | 17 | 38 | 2 | 22 | 1 | 0 | 3 | 0 | 93 | 287 |
| | 勧誘に関する相談 | 19 | 13 | 23 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 60 |
| | 売買取引に関する相談 | 48 | 20 | 20 | 1 | 7 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 100 |
| | 事務処理に関する相談 | 49 | 5 | 5 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 84 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| | 投資助言に関する相談 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | その他の相談 | 18 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | 96 |
| | (小計) | 247 | 57 | 87 | 4 | 33 | 2 | 0 | 10 | 0 | 193 | 633 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 12 | 11 | 13 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 38 |
| | 売買取引に関する苦情 | 13 | 3 | 9 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| | 事務処理に関する苦情 | 7 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 13 |
| | 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 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | その他の苦情 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 14 |
| | (小計) | 38 | 17 | 25 | 1 | 7 | 1 | 0 | 1 | 0 | 8 | 98 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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) | | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 合計 | | | 287 | 76 | 112 | 5 | 40 | 3 | 0 | 11 | 0 | 201 |

(参考 2016年度(2016年04月～2016年12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 | 596 | 188 | 279 | 8 | 130 | 9 | 1 | 15 | 17 | 593 | 1836 |
| | 勧誘に関する相談 | 105 | 148 | 182 | 0 | 11 | 5 | 1 | 17 | 1 | 4 | 474 |
| | 売買取引に関する相談 | 442 | 215 | 267 | 15 | 111 | 11 | 0 | 12 | 4 | 15 | 1092 |
| | 事務処理に関する相談 | 367 | 25 | 75 | 5 | 40 | 0 | 0 | 5 | 0 | 183 | 700 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 0 | 0 | 26 |
| | 投資助言に関する相談 | 17 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 32 |
| | その他の相談 | 158 | 24 | 34 | 1 | 14 | 1 | 0 | 2 | 17 | 586 | 837 |
| | (小計) | 1685 | 600 | 844 | 30 | 306 | 26 | 2 | 70 | 39 | 1395 | 4997 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 66 | 143 | 111 | 2 | 7 | 6 | 1 | 15 | 6 | 3 | 360 |
| | 売買取引に関する苦情 | 159 | 50 | 82 | 11 | 45 | 9 | 1 | 8 | 0 | 1 | 366 |
| | 事務処理に関する苦情 | 64 | 26 | 15 | 1 | 11 | 1 | 0 | 0 | 2 | 21 | 141 |
| | 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 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 |
| | その他の苦情 | 36 | 8 | 24 | 1 | 9 | 0 | 0 | 1 | 0 | 23 | 102 |
| | (小計) | 332 | 227 | 232 | 15 | 72 | 16 | 2 | 28 | 8 | 50 | 982 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 22 | 25 | 22 | 0 | 4 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 売買取引に関する紛争 | | 15 | 1 | 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) | | 39 | 26 | 30 | 0 | 7 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 108 |
| 合計 | | | 2056 | 853 | 1106 | 45 | 385 | 44 | 5 | 101 | 47 | 1445 |

- (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12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 | 164 | 119 | 4 | 287 |
| | 勧誘に関する相談 | 27 | 31 | 2 | 60 |
| | 売買取引に関する相談 | 52 | 46 | 2 | 100 |
| | 事務処理に関する相談 | 53 | 30 | 1 | 84 |
| | 投資運用に関する相談 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | 投資助言に関する相談 | 3 | 1 | 0 | 4 |
| | その他の相談 | 56 | 36 | 4 | 96 |
| | (小計) | 357 | 263 | 13 | 633 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 22 | 16 | 0 | 38 |
| | 売買取引に関する苦情 | 17 | 14 | 0 | 31 |
| | 事務処理に関する苦情 | 7 | 4 | 2 | 13 |
| | 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 | 1 | 0 | 2 |
| | その他の苦情 | 7 | 7 | 0 | 14 |
| | (小計) | 54 | 42 | 2 | 98 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| | 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 | 2 | 0 | 4 |
| 合計 | | 413 | 307 | 15 | 735 |

(参考 2016年度(2016年04月～2016年12月)累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 |
|------|------------|------|------|-----|------|
| 相談 | 制度に関する相談 | 1073 | 717 | 46 | 1836 |
| | 勧誘に関する相談 | 216 | 238 | 20 | 474 |
| | 売買取引に関する相談 | 577 | 475 | 40 | 1092 |
| | 事務処理に関する相談 | 393 | 282 | 25 | 700 |
| | 投資運用に関する相談 | 20 | 6 | 0 | 26 |
| | 投資助言に関する相談 | 21 | 9 | 2 | 32 |
| | その他の相談 | 406 | 368 | 63 | 837 |
| | (小計) | 2706 | 2095 | 196 | 4997 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 189 | 167 | 4 | 360 |
| | 売買取引に関する苦情 | 207 | 154 | 5 | 366 |
| | 事務処理に関する苦情 | 103 | 36 | 2 | 141 |
| | 投資運用に関する苦情 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| | 投資助言に関する苦情 | 5 | 4 | 0 | 9 |
| | その他の苦情 | 70 | 30 | 2 | 102 |
| | (小計) | 576 | 393 | 13 | 982 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 38 | 38 | 1 | 77 |
| | 売買取引に関する紛争 | 16 | 12 | 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) | 54 | 52 | 2 | 108 |
| 合計 | | 3336 | 2540 | 211 | 6087 |

- (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。