

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	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
	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	735

(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	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。

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。