

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年01月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 01月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	250	2086	208
	勧誘に関する相談	41	515	51
	売買取引に関する相談	99	1191	119
	事務処理に関する相談	81	781	78
	投資運用に関する相談	2	28	2
	投資助言に関する相談	1	33	3
	その他の相談	115	952	95
	(小計)	589	5586	558
苦情	勧誘に関する苦情	23	383	38
	売買取引に関する苦情	25	391	39
	事務処理に関する苦情	15	156	15
	投資運用に関する苦情	0	4	0
	投資助言に関する苦情	1	10	1
	その他の苦情	12	114	11
	(小計)	76	1058	105
あっせん	勧誘に関する紛争	9	86	8
	売買取引に関する紛争	5	34	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)	14	122	12
合計		679	6766	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

(2017年01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	66	25	43	1	16	2	0	2	0	95	250
	勧誘に関する相談	12	13	11	0	0	0	0	1	0	4	41
	売買取引に関する相談	42	16	23	1	6	1	0	3	1	6	99
	事務処理に関する相談	30	4	7	0	5	1	0	0	0	34	81
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	その他の相談	21	0	3	0	1	0	0	2	0	88	115
(小計)		171	58	88	2	28	4	0	9	1	228	589
苦情	勧誘に関する苦情	7	10	4	0	1	0	1	0	0	0	23
	売買取引に関する苦情	14	3	6	0	1	0	0	0	0	1	25
	事務処理に関する苦情	8	2	1	0	1	0	0	0	1	2	15
	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	1	1
	その他の苦情	3	1	1	0	1	0	0	2	0	4	12
	(小計)		32	16	12	0	4	0	1	2	1	8
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	1	0	2	0	0	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	5
	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)		4	4	3	0	3	0	0	0	0	0
合計		207	78	103	2	35	4	1	11	2	236	679

(参考 2016年度(2016年04月～2017年01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	662	213	322	9	146	11	1	17	17	688	2086
	勧誘に関する相談	117	161	193	0	11	5	1	18	1	8	515
	売買取引に関する相談	484	231	290	16	117	12	0	15	5	21	1191
	事務処理に関する相談	397	29	82	5	45	1	0	5	0	217	781
	投資運用に関する相談	0	0	8	0	0	0	0	20	0	0	28
	投資助言に関する相談	17	0	0	1	0	0	0	0	0	15	33
	その他の相談	179	24	37	1	15	1	0	4	17	674	952
(小計)		1856	658	932	32	334	30	2	79	40	1623	5586
苦情	勧誘に関する苦情	73	153	115	2	8	6	2	15	6	3	383
	売買取引に関する苦情	173	53	88	11	46	9	1	8	0	2	391
	事務処理に関する苦情	72	28	16	1	12	1	0	0	3	23	156
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	10
	その他の苦情	39	9	25	1	10	0	0	3	0	27	114
	(小計)		363	243	244	15	76	16	3	30	9	59
あっせん	勧誘に関する紛争	24	29	23	0	6	1	1	2	0	0	86
	売買取引に関する紛争	17	1	10	0	4	1	0	1	0	0	34
	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	1	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)		42	30	33	0	10	2	1	3	0	1
合計		2261	931	1209	47	420	48	6	112	49	1683	6766

- (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

(2017年01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	147	97	6	250
	勧誘に関する相談	20	20	1	41
	売買取引に関する相談	41	55	3	99
	事務処理に関する相談	47	33	1	81
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	1	0	0	1
	その他の相談	56	46	13	115
	(小計)	314	251	24	589
苦情	勧誘に関する苦情	8	14	1	23
	売買取引に関する苦情	16	9	0	25
	事務処理に関する苦情	11	4	0	15
	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	11	1	0	12
	(小計)	47	28	1	76
	あっせん	勧誘に関する紛争	3	6	0
売買取引に関する紛争		4	1	0	5
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)		7	7	0	14
合計			368	286	25

(参考 2016年度(2016年04月～2017年01月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1220	814	52	2086
	勧誘に関する相談	236	258	21	515
	売買取引に関する相談	618	530	43	1191
	事務処理に関する相談	440	315	26	781
	投資運用に関する相談	22	6	0	28
	投資助言に関する相談	22	9	2	33
	その他の相談	462	414	76	952
	(小計)	3020	2346	220	5586
苦情	勧誘に関する苦情	197	181	5	383
	売買取引に関する苦情	223	163	5	391
	事務処理に関する苦情	114	40	2	156
	投資運用に関する苦情	2	2	0	4
	投資助言に関する苦情	6	4	0	10
	その他の苦情	81	31	2	114
	(小計)	623	421	14	1058
	あっせん	勧誘に関する紛争	41	44	1
売買取引に関する紛争		20	13	1	34
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)		61	59	2	122
合計			3704	2826	236

- (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。