

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 02月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	229	2315	210
	勧誘に関する相談	43	558	50
	売買取引に関する相談	67	1258	114
	事務処理に関する相談	72	853	77
	投資運用に関する相談	0	28	2
	投資助言に関する相談	2	35	3
	その他の相談	105	1057	96
	(小計)	518	6104	554
苦情	勧誘に関する苦情	31	414	37
	売買取引に関する苦情	30	421	38
	事務処理に関する苦情	17	173	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	12	1
	その他の苦情	8	122	11
	(小計)	88	1146	104
あっせん	勧誘に関する紛争	11	98	8
	売買取引に関する紛争	2	35	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)	13	135	12
合計		619	7385	671

(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02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	42	15	35	1	18	1	0	6	6	105	229
	勧誘に関する相談	7	10	18	1	1	1	0	2	0	3	43
	売買取引に関する相談	32	9	19	1	3	1	0	0	0	2	67
	事務処理に関する相談	28	5	3	0	4	1	0	2	2	27	72
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の相談	16	2	10	0	3	1	0	0	1	72	105
(小計)	126	41	85	3	29	5	0	10	9	210	518	
苦情	勧誘に関する苦情	8	9	11	0	3	0	0	0	0	0	31
	売買取引に関する苦情	13	3	9	0	4	0	0	0	1	0	30
	事務処理に関する苦情	6	0	4	0	0	0	0	1	1	5	17
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	2	0	3	0	0	0	0	1	0	2	8
	(小計)	30	12	27	0	7	0	0	2	2	8	88
あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	1	0	2	0	0	1	0	0	11
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	2	0	2	0	0	1	0	0	13
合計	160	57	114	3	38	5	0	13	11	218	619	

(参考 2016年度(2016年04月～2017年02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	704	228	357	10	164	12	1	23	23	793	2315
	勧誘に関する相談	124	171	211	1	12	6	1	20	1	11	558
	売買取引に関する相談	516	240	309	17	120	13	0	15	5	23	1258
	事務処理に関する相談	425	34	85	5	49	2	0	7	2	244	853
	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	18	0	0	1	0	0	0	0	0	16	35
	その他の相談	195	26	47	1	18	2	0	4	18	746	1057
(小計)	1982	699	1017	35	363	35	2	89	49	1833	6104	
苦情	勧誘に関する苦情	81	162	126	2	11	6	2	15	6	3	414
	売買取引に関する苦情	186	56	97	11	50	9	1	8	1	2	421
	事務処理に関する苦情	78	28	20	1	12	1	0	1	4	28	173
	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	5	12
	その他の苦情	41	9	28	1	10	0	0	4	0	29	122
	(小計)	393	255	271	15	83	16	3	32	11	67	1146
あっせん	勧誘に関する紛争	28	33	24	0	8	1	1	3	0	0	98
	売買取引に関する紛争	17	1	11	0	4	1	0	1	0	0	35
	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)	47	34	35	0	12	2	1	4	0	0	135
合計	2422	988	1323	50	458	53	6	125	60	1900	7385	

- (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02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	137	87	5	229
	勧誘に関する相談	19	21	3	43
	売買取引に関する相談	33	30	4	67
	事務処理に関する相談	38	33	1	72
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	0	1	2
	その他の相談	53	42	10	105
	(小計)	281	213	24	518
苦情	勧誘に関する苦情	18	13	0	31
	売買取引に関する苦情	18	12	0	30
	事務処理に関する苦情	11	6	0	17
	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	6	2	0	8
	(小計)	54	34	0	88
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	6	0
売買取引に関する紛争		1	1	0	2
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)		6	7	0	13
合計		341	254	24	619

(参考 2016年度(2016年04月～2017年02月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1357	901	57	2315
	勧誘に関する相談	255	279	24	558
	売買取引に関する相談	651	560	47	1258
	事務処理に関する相談	478	348	27	853
	投資運用に関する相談	22	6	0	28
	投資助言に関する相談	23	9	3	35
	その他の相談	515	456	86	1057
	(小計)	3301	2559	244	6104
苦情	勧誘に関する苦情	215	194	5	414
	売買取引に関する苦情	241	175	5	421
	事務処理に関する苦情	125	46	2	173
	投資運用に関する苦情	2	2	0	4
	投資助言に関する苦情	7	5	0	12
	その他の苦情	87	33	2	122
	(小計)	677	455	14	1146
	あっせん	勧誘に関する紛争	47	50	1
売買取引に関する紛争		20	14	1	35
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)		67	66	2	135
合計		4045	3080	260	7385

- (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。