

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2017年03月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 03月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	279	2594	216
	勧誘に関する相談	46	604	50
	売買取引に関する相談	93	1351	112
	事務処理に関する相談	114	967	80
	投資運用に関する相談	1	29	2
	投資助言に関する相談	0	35	2
	その他の相談	99	1156	96
	(小計)	632	6736	561
苦情	勧誘に関する苦情	26	440	36
	売買取引に関する苦情	27	448	37
	事務処理に関する苦情	18	191	15
	投資運用に関する苦情	0	4	0
	投資助言に関する苦情	0	12	1
	その他の苦情	9	131	10
	(小計)	80	1226	102
あっせん	勧誘に関する紛争	13	112	9
	売買取引に関する紛争	4	37	3
	事務処理に関する紛争	0	2	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)	17	152	12	
合計		729	8114	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03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	91	19	24	2	16	0	0	0	0	127	279
	勧誘に関する相談	7	10	15	0	0	1	0	1	10	2	46
	売買取引に関する相談	40	21	20	1	6	1	0	1	0	3	93
	事務処理に関する相談	43	5	10	0	11	0	0	0	0	45	114
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	23	2	3	0	0	0	0	0	0	71	99
(小計)		204	57	73	3	33	2	0	2	10	248	632
苦情	勧誘に関する苦情	4	13	7	0	0	1	0	0	0	1	26
	売買取引に関する苦情	10	5	8	0	2	0	0	1	1	0	27
	事務処理に関する苦情	9	0	4	0	2	1	0	0	0	2	18
	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	2	3	2	0	0	0	0	0	0	1	9
	(小計)		25	21	21	0	4	2	0	1	2	4
あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	6	0	2	0	0	0	0	0	13
	売買取引に関する紛争	3	0	1	0	0	0	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	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)		6	2	7	0	2	0	0	0	0	0
合計		235	80	101	3	39	4	0	3	12	252	729

(参考 2016年度(2016年04月～2017年03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	795	247	381	12	180	12	1	23	23	920	2594
	勧誘に関する相談	131	181	226	1	12	7	1	21	11	13	604
	売買取引に関する相談	556	261	329	18	126	14	0	16	5	26	1351
	事務処理に関する相談	468	39	95	5	60	2	0	7	2	289	967
	投資運用に関する相談	0	0	9	0	0	0	0	20	0	0	29
	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	218	28	50	1	18	2	0	4	18	817	1156
(小計)		2186	756	1090	38	396	37	2	91	59	2081	6736
苦情	勧誘に関する苦情	85	175	133	2	11	7	2	15	6	4	440
	売買取引に関する苦情	196	61	105	11	52	9	1	9	2	2	448
	事務処理に関する苦情	87	28	24	1	14	2	0	1	4	30	191
	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	43	12	30	1	10	0	0	4	1	30	131
	(小計)		418	276	292	15	87	18	3	33	13	71
あっせん	勧誘に関する紛争	31	35	31	0	10	1	1	3	0	0	112
	売買取引に関する紛争	19	1	11	0	4	1	0	1	0	0	37
	事務処理に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)		53	36	42	0	14	2	1	4	0	0
合計		2657	1068	1424	53	497	57	6	128	72	2152	8114

- (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03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	176	98	5	279
	勧誘に関する相談	28	15	3	46
	売買取引に関する相談	50	41	2	93
	事務処理に関する相談	70	44	0	114
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	50	44	5	99
	(小計)	375	242	15	632
苦情	勧誘に関する苦情	12	14	0	26
	売買取引に関する苦情	14	12	1	27
	事務処理に関する苦情	17	1	0	18
	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	6	3	0	9
	(小計)	49	30	1	80
あっせん	勧誘に関する紛争	9	4	0	13
	売買取引に関する紛争	3	1	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	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	12	5	0	17
合計		436	277	16	729

(参考 2016年度(2016年04月～2017年03月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1533	999	62	2594
	勧誘に関する相談	283	294	27	604
	売買取引に関する相談	701	601	49	1351
	事務処理に関する相談	548	392	27	967
	投資運用に関する相談	23	6	0	29
	投資助言に関する相談	23	9	3	35
	その他の相談	565	500	91	1156
	(小計)	3676	2801	259	6736
苦情	勧誘に関する苦情	227	208	5	440
	売買取引に関する苦情	255	187	6	448
	事務処理に関する苦情	142	47	2	191
	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	93	36	2	131
	(小計)	726	485	15	1226
あっせん	勧誘に関する紛争	57	54	1	112
	売買取引に関する紛争	21	15	1	37
	事務処理に関する紛争	1	1	0	2
	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)	79	71	2	152
合計		4481	3357	276	8114

- (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。