

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2017年 05月 | 2017年度 | |
|------|------------|--------------|--------|------------|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 153 | 366 | 183 |
| | 勧誘に関する相談 | 32 | 55 | 27 |
| | 売買取引に関する相談 | 78 | 150 | 75 |
| | 事務処理に関する相談 | 59 | 148 | 74 |
| | 投資運用に関する相談 | 4 | 7 | 3 |
| | 投資助言に関する相談 | 2 | 5 | 2 |
| | その他の相談 | 103 | 190 | 95 |
| | (小計) | 431 | 921 | 460 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 26 | 51 | 25 |
| | 売買取引に関する苦情 | 22 | 41 | 20 |
| | 事務処理に関する苦情 | 9 | 24 | 12 |
| | 投資運用に関する苦情 | 2 | 2 | 1 |
| | 投資助言に関する苦情 | 2 | 2 | 1 |
| | その他の苦情 | 12 | 21 | 10 |
| | (小計) | 73 | 141 | 70 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 9 | 18 | 9 |
| | 売買取引に関する紛争 | 1 | 2 | 1 |
| | 事務処理に関する紛争 | 0 | 0 | 0 |
| | 投資運用に関する紛争 | 0 | 0 | 0 |
| | 投資助言に関する紛争 | 1 | 1 | 0 |
| | その他の紛争 | 0 | 0 | 0 |
| (小計) | 11 | 21 | 10 | |
| 合計 | | 515 | 1083 | 541 |

(参考 前年度の状況)

| 区分 | 内容 | 2016年度 | |
|------|------------|--------|------------|
| | | 累計 | 月平均(累計/12) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 2594 | 216 |
| | 勧誘に関する相談 | 604 | 50 |
| | 売買取引に関する相談 | 1351 | 112 |
| | 事務処理に関する相談 | 967 | 80 |
| | 投資運用に関する相談 | 29 | 2 |
| | 投資助言に関する相談 | 35 | 2 |
| | その他の相談 | 1156 | 96 |
| | (小計) | 6736 | 561 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 440 | 36 |
| | 売買取引に関する苦情 | 448 | 37 |
| | 事務処理に関する苦情 | 191 | 15 |
| | 投資運用に関する苦情 | 4 | 0 |
| | 投資助言に関する苦情 | 12 | 1 |
| | その他の苦情 | 131 | 10 |
| | (小計) | 1226 | 102 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 112 | 9 |
| | 売買取引に関する紛争 | 37 | 3 |
| | 事務処理に関する紛争 | 2 | 0 |
| | 投資運用に関する紛争 | 0 | 0 |
| | 投資助言に関する紛争 | 1 | 0 |
| | その他の紛争 | 0 | 0 |
| (小計) | 152 | 12 | |
| 合計 | | 8114 | 676 |

- (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05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 有価証券 (デリバ タイプ) | 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 | 12 | 20 | 1 | 15 | 2 | 0 | 3 | 0 | 58 | 153 |
| | 勧誘に関する相談 | 8 | 8 | 11 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 32 |
| | 売買取引に関する相談 | 46 | 5 | 15 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 78 |
| | 事務処理に関する相談 | 18 | 4 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 26 | 59 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| | 投資助言に関する相談 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | その他の相談 | 17 | 3 | 8 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 69 | 103 |
| (小計) | | 131 | 32 | 64 | 3 | 31 | 2 | 0 | 8 | 2 | 158 | 431 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 10 | 7 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 26 |
| | 売買取引に関する苦情 | 12 | 0 | 5 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 22 |
| | 事務処理に関する苦情 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 |
| | 投資運用に関する苦情 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | 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 | 4 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 12 |
| | (小計) | | 31 | 8 | 13 | 3 | 5 | 1 | 0 | 4 | 0 | 8 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 1 | 2 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 1 | 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 | 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) | | 2 | 2 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 164 | 42 | 83 | 6 | 36 | 4 | 0 | 12 | 2 | 166 | 515 |

(参考 2017年度(2017年04月～2017年05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 有価証券 (デリバ タイプ) | ラップ | 第2種 関連 商品 | その他 | 計 |
|------|------------|-----|-----|------|-------------|-----------------|-----|-----------------------------|-----|-----------------|-----|------|
| 相談 | 制度に関する相談 | 95 | 32 | 48 | 1 | 26 | 3 | 0 | 8 | 2 | 151 | 366 |
| | 勧誘に関する相談 | 14 | 13 | 19 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 55 |
| | 売買取引に関する相談 | 80 | 16 | 30 | 2 | 10 | 2 | 0 | 2 | 1 | 7 | 150 |
| | 事務処理に関する相談 | 45 | 10 | 23 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 64 | 148 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 7 |
| | 投資助言に関する相談 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| | その他の相談 | 37 | 3 | 10 | 2 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 128 | 190 |
| (小計) | | 273 | 74 | 132 | 5 | 50 | 5 | 0 | 20 | 8 | 354 | 921 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 15 | 18 | 11 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 51 |
| | 売買取引に関する苦情 | 22 | 4 | 6 | 3 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 41 |
| | 事務処理に関する苦情 | 8 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 24 |
| | 投資運用に関する苦情 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | 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 | 7 | 0 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 7 | 21 |
| | (小計) | | 53 | 24 | 22 | 3 | 10 | 4 | 0 | 4 | 2 | 19 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 2 | 4 | 10 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| | 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 | 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) | | 4 | 4 | 11 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 330 | 102 | 165 | 8 | 60 | 11 | 0 | 24 | 10 | 373 | 1083 |

- (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05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 | 79 | 69 | 5 | 153 |
| | 勧誘に関する相談 | 16 | 14 | 2 | 32 |
| | 売買取引に関する相談 | 47 | 27 | 4 | 78 |
| | 事務処理に関する相談 | 39 | 20 | 0 | 59 |
| | 投資運用に関する相談 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| | 投資助言に関する相談 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | その他の相談 | 57 | 36 | 10 | 103 |
| | (小計) | 241 | 168 | 22 | 431 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 17 | 9 | 0 | 26 |
| | 売買取引に関する苦情 | 14 | 8 | 0 | 22 |
| | 事務処理に関する苦情 | 7 | 2 | 0 | 9 |
| | 投資運用に関する苦情 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | 投資助言に関する苦情 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | その他の苦情 | 8 | 3 | 1 | 12 |
| | (小計) | 49 | 23 | 1 | 73 |
| | 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 | | 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 | | 1 | 0 | 0 | 1 |
| その他の紛争 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (小計) | | 4 | 7 | 0 | 11 |
| 合計 | | 294 | 198 | 23 | 515 |

(参考 2017年度(2017年04月～2017年05月)累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 |
|------------|------------|----------|-----|----|------|
| 相談 | 制度に関する相談 | 204 | 150 | 12 | 366 |
| | 勧誘に関する相談 | 27 | 24 | 4 | 55 |
| | 売買取引に関する相談 | 81 | 61 | 8 | 150 |
| | 事務処理に関する相談 | 84 | 59 | 5 | 148 |
| | 投資運用に関する相談 | 4 | 2 | 1 | 7 |
| | 投資助言に関する相談 | 4 | 1 | 0 | 5 |
| | その他の相談 | 109 | 67 | 14 | 190 |
| | (小計) | 513 | 364 | 44 | 921 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 29 | 22 | 0 | 51 |
| | 売買取引に関する苦情 | 25 | 16 | 0 | 41 |
| | 事務処理に関する苦情 | 19 | 5 | 0 | 24 |
| | 投資運用に関する苦情 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | 投資助言に関する苦情 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | その他の苦情 | 13 | 6 | 2 | 21 |
| | (小計) | 89 | 50 | 2 | 141 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 9 | 9 | 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 | | 1 | 0 | 0 | 1 |
| その他の紛争 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (小計) | | 11 | 10 | 0 | 21 |
| 合計 | | 613 | 424 | 46 | 1083 |

- (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。