

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2017年06月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 06月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	200	566	188
	勧誘に関する相談	41	96	32
	売買取引に関する相談	83	233	77
	事務処理に関する相談	80	228	76
	投資運用に関する相談	4	11	3
	投資助言に関する相談	4	9	3
	その他の相談	51	241	80
	(小計)	463	1384	461
苦情	勧誘に関する苦情	34	85	28
	売買取引に関する苦情	31	72	24
	事務処理に関する苦情	15	39	13
	投資運用に関する苦情	0	2	0
	投資助言に関する苦情	0	2	0
	その他の苦情	10	31	10
	(小計)	90	231	77
	あっせん	勧誘に関する紛争	4	22
売買取引に関する紛争		5	7	2
事務処理に関する紛争		1	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		1	2	0
その他の紛争		0	0	0
(小計)		11	32	10
合計		564	1647	549

## (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
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06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	63	13	33	2	12	0	0	0	0	77	200	
	勧誘に関する相談	13	8	15	1	1	1	0	0	1	1	41	
	売買取引に関する相談	46	7	11	2	7	1	0	1	0	8	83	
	事務処理に関する相談	36	4	7	0	8	0	0	0	0	25	80	
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4	
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
	その他の相談	11	0	0	1	0	0	0	1	0	38	51	
	(小計)	171	32	66	6	28	2	0	5	2	151	463	
苦情	勧誘に関する苦情	11	12	7	0	1	0	1	1	0	1	34	
	売買取引に関する苦情	18	5	5	0	0	3	0	0	0	0	31	
	事務処理に関する苦情	5	1	5	0	1	0	0	0	0	3	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	0	0	
	その他の苦情	4	1	3	0	1	0	0	0	0	1	10	
	(小計)	38	19	20	0	3	3	1	1	0	5	90	
	あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
売買取引に関する紛争		2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5	
事務処理に関する紛争		0	1	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)		6	2	3	0	0	0	0	0	0	0	11	
合計		215	53	89	6	31	5	1	6	2	156	564	

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年06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	158	44	81	3	38	3	1	8	2	228	566
	勧誘に関する相談	27	21	34	1	4	1	0	3	3	2	96
	売買取引に関する相談	126	23	41	4	17	3	0	3	1	15	233
	事務処理に関する相談	81	14	30	0	10	0	0	2	2	89	228
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	8	1	0	11
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9
	その他の相談	48	3	10	3	9	0	0	1	1	166	241
	(小計)	444	105	198	11	78	7	1	25	10	505	1384
苦情	勧誘に関する苦情	26	28	18	0	4	1	3	1	2	2	85
	売買取引に関する苦情	40	9	11	3	4	4	0	1	0	0	72
	事務処理に関する苦情	13	3	7	0	3	0	0	0	0	13	39
	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	11	1	6	0	2	2	0	1	0	8	31
	(小計)	91	41	42	3	13	7	3	5	2	24	231
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	5	10	0	0	2	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7
事務処理に関する紛争		0	1	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		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
その他の紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)		10	6	14	0	0	2	0	0	0	0	32
合計		545	152	254	14	91	16	4	30	12	529	1647

- (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06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	125	69	6	200
	勧誘に関する相談	24	15	2	41
	売買取引に関する相談	44	37	2	83
	事務処理に関する相談	49	30	1	80
	投資運用に関する相談	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	2	2	0	4
	その他の相談	23	19	9	51
	(小計)	270	173	20	463
苦情	勧誘に関する苦情	12	22	0	34
	売買取引に関する苦情	17	14	0	31
	事務処理に関する苦情	10	5	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	0	0	0	0
	その他の苦情	7	3	0	10
	(小計)	46	44	0	90
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	4
	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	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	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	7	4	0	11
合計		323	221	20	564

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年06月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	329	219	18	566
	勧誘に関する相談	51	39	6	96
	売買取引に関する相談	125	98	10	233
	事務処理に関する相談	133	89	6	228
	投資運用に関する相談	7	3	1	11
	投資助言に関する相談	6	3	0	9
	その他の相談	132	86	23	241
	(小計)	783	537	64	1384
苦情	勧誘に関する苦情	41	44	0	85
	売買取引に関する苦情	42	30	0	72
	事務処理に関する苦情	29	10	0	39
	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	20	9	2	31
	(小計)	135	94	2	231
あっせん	勧誘に関する紛争	11	11	0	22
	売買取引に関する紛争	5	2	0	7
	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	2	0	0	2
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	18	14	0	32
合計		936	645	66	1647

- (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。