

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 09月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	273	2110	351
	勧誘に関する相談	32	292	48
	売買取引に関する相談	80	668	111
	事務処理に関する相談	94	726	121
	投資運用に関する相談	4	9	1
	投資助言に関する相談	11	32	5
	その他の相談	110	741	123
	(小計)	604	4578	763
苦情	勧誘に関する苦情	21	110	18
	売買取引に関する苦情	16	116	19
	事務処理に関する苦情	12	52	8
	投資運用に関する苦情	0	2	0
	投資助言に関する苦情	2	2	0
	その他の苦情	8	25	4
	(小計)	59	307	51
あっせん	勧誘に関する紛争	5	44	7
	売買取引に関する紛争	1	7	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	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	6	51	8
合計		669	4936	822

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2013年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	2703	225
	勧誘に関する相談	814	67
	売買取引に関する相談	1228	102
	事務処理に関する相談	649	54
	投資運用に関する相談	2	0
	投資助言に関する相談	66	5
	その他の相談	1944	162
	(小計)	7406	617
苦情	勧誘に関する苦情	328	27
	売買取引に関する苦情	408	34
	事務処理に関する苦情	152	12
	投資運用に関する苦情	1	0
	投資助言に関する苦情	12	1
	その他の苦情	74	6
	(小計)	975	81
あっせん	勧誘に関する紛争	116	9
	売買取引に関する紛争	37	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	3	0
(小計)	159	13	
合計		8540	711

- (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

(2014年09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	108	23	55	1	21	4	1	1	0	59	273
	勧誘に関する相談	7	10	10	0	2	1	0	1	0	1	32
	売買取引に関する相談	44	11	10	1	9	0	0	0	1	4	80
	事務処理に関する相談	49	4	8	0	11	0	0	0	0	22	94
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
	投資助言に関する相談	3	0	1	0	0	0	1	0	0	6	11
	その他の相談	29	9	8	0	6	2	0	0	4	52	110
(小計)		240	57	96	2	49	7	2	2	5	144	604
苦情	勧誘に関する苦情	8	8	3	0	1	0	0	1	0	0	21
	売買取引に関する苦情	10	1	3	0	2	0	0	0	0	0	16
	事務処理に関する苦情	6	1	2	0	1	1	0	0	0	1	12
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の苦情	4	1	1	1	0	0	0	0	0	1	8
	(小計)		28	11	11	1	4	1	0	1	0	2
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	1	0	0	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	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)		3	1	0	0	1	1	0	0	0	0
合計		271	69	107	3	54	9	2	3	5	146	669

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年09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	701	127	428	6	100	7	1	1	7	732	2110
	勧誘に関する相談	93	67	109	2	7	4	1	2	1	6	292
	売買取引に関する相談	354	71	153	4	46	3	0	2	3	32	668
	事務処理に関する相談	322	21	84	0	44	0	0	0	1	254	726
	投資運用に関する相談	0	0	7	0	0	0	0	2	0	0	9
	投資助言に関する相談	11	0	3	1	1	0	1	0	0	15	32
	その他の相談	186	48	63	3	27	3	0	2	13	396	741
(小計)		1667	334	847	16	225	17	3	9	25	1435	4578
苦情	勧誘に関する苦情	33	33	29	2	8	2	1	1	0	1	110
	売買取引に関する苦情	58	10	29	1	12	3	0	2	1	0	116
	事務処理に関する苦情	33	6	3	1	3	1	0	0	0	5	52
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	投資助言に関する苦情	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の苦情	13	2	5	1	0	0	0	0	1	3	25
	(小計)		137	51	68	5	23	6	1	3	4	9
あっせん	勧誘に関する紛争	20	10	8	0	3	2	1	0	0	0	44
	売買取引に関する紛争	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	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)		25	12	8	0	3	2	1	0	0	0
合計		1829	397	923	21	251	25	5	12	29	1444	4936

- (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

(2014年09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	162	103	8	273
	勧誘に関する相談	15	17	0	32
	売買取引に関する相談	55	23	2	80
	事務処理に関する相談	63	30	1	94
	投資運用に関する相談	2	2	0	4
	投資助言に関する相談	6	5	0	11
	その他の相談	58	43	9	110
	(小計)	361	223	20	604
苦情	勧誘に関する苦情	14	6	1	21
	売買取引に関する苦情	9	7	0	16
	事務処理に関する苦情	8	4	0	12
	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	5	3	0	8
	(小計)	37	21	1	59
あっせん	勧誘に関する紛争	0	4	1	5
	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	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	0	5	1	6
合計		398	249	22	669

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年09月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1101	918	91	2110
	勧誘に関する相談	133	147	12	292
	売買取引に関する相談	357	289	22	668
	事務処理に関する相談	390	324	12	726
	投資運用に関する相談	6	3	0	9
	投資助言に関する相談	18	11	3	32
	その他の相談	390	303	48	741
	(小計)	2395	1995	188	4578
苦情	勧誘に関する苦情	54	47	9	110
	売買取引に関する苦情	66	49	1	116
	事務処理に関する苦情	35	17	0	52
	投資運用に関する苦情	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	1	1	0	2
	その他の苦情	11	14	0	25
	(小計)	169	128	10	307
あっせん	勧誘に関する紛争	13	23	8	44
	売買取引に関する紛争	3	3	1	7
	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)	16	26	9	51
合計		2580	2149	207	4936

- (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。