

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 10月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	304	2414	344
	勧誘に関する相談	52	344	49
	売買取引に関する相談	97	765	109
	事務処理に関する相談	111	837	119
	投資運用に関する相談	0	9	1
	投資助言に関する相談	6	38	5
	その他の相談	126	867	123
	(小計)	696	5274	753
苦情	勧誘に関する苦情	22	132	18
	売買取引に関する苦情	21	137	19
	事務処理に関する苦情	4	56	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	4	0
	その他の苦情	3	28	4
	(小計)	52	359	51
あっせん	勧誘に関する紛争	7	51	7
	売買取引に関する紛争	2	9	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)	10	61	8	
合計		758	5694	813

(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10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	125	32	56	3	28	0	2	2	1	55	304	
	勧誘に関する相談	15	11	19	1	1	0	0	2	0	3	52	
	売買取引に関する相談	52	10	19	3	8	1	0	2	0	2	97	
	事務処理に関する相談	61	4	12	1	8	0	0	0	0	25	111	
	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	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	その他の相談	45	6	12	0	6	0	0	0	3	54	126	
(小計)		301	63	120	8	51	1	2	6	4	140	696	
苦情	勧誘に関する苦情	5	9	5	1	0	1	0	1	0	0	22	
	売買取引に関する苦情	10	1	5	2	3	0	0	0	0	0	21	
	事務処理に関する苦情	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	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	2	2	
	その他の苦情	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	
	(小計)		17	14	11	3	3	1	0	1	0	2	52
あっせん	勧誘に関する紛争	0	5	1	0	1	0	0	0	0	0	7	
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	1	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	1	1	
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	(小計)		1	5	1	0	2	0	0	0	0	1	10
合計		319	82	132	11	56	2	2	7	4	143	758	

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年10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	826	159	484	9	128	7	3	3	8	787	2414
	勧誘に関する相談	108	78	128	3	8	4	1	4	1	9	344
	売買取引に関する相談	406	81	172	7	54	4	0	4	3	34	765
	事務処理に関する相談	383	25	96	1	52	0	0	0	1	279	837
	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	14	0	5	1	1	0	1	0	0	16	38
	その他の相談	231	54	75	3	33	3	0	2	16	450	867
(小計)		1968	397	967	24	276	18	5	15	29	1575	5274
苦情	勧誘に関する苦情	38	42	34	3	8	3	1	2	0	1	132
	売買取引に関する苦情	68	11	34	3	15	3	0	2	1	0	137
	事務処理に関する苦情	34	9	3	1	3	1	0	0	0	5	56
	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	2	4
	その他の苦情	14	3	6	1	0	0	0	0	1	3	28
	(小計)		154	65	79	8	26	7	1	4	4	11
あっせん	勧誘に関する紛争	20	15	9	0	4	2	1	0	0	0	51
	売買取引に関する紛争	6	2	0	0	1	0	0	0	0	0	9
	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	1	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)		26	17	9	0	5	2	1	0	0	1
合計		2148	479	1055	32	307	27	7	19	33	1587	5694

(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10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	182	109	13	304
	勧誘に関する相談	27	24	1	52
	売買取引に関する相談	51	44	2	97
	事務処理に関する相談	66	40	5	111
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	6	0	0	6
	その他の相談	68	49	9	126
	(小計)	400	266	30	696
苦情	勧誘に関する苦情	10	11	1	22
	売買取引に関する苦情	13	8	0	21
	事務処理に関する苦情	3	1	0	4
	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	1	2	0	3
	(小計)	28	23	1	52
あっせん	勧誘に関する紛争	1	5	1	7
	売買取引に関する紛争	2	0	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)	4	5	1	10
合計		432	294	32	758

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年10月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1283	1027	104	2414
	勧誘に関する相談	160	171	13	344
	売買取引に関する相談	408	333	24	765
	事務処理に関する相談	456	364	17	837
	投資運用に関する相談	6	3	0	9
	投資助言に関する相談	24	11	3	38
	その他の相談	458	352	57	867
	(小計)	2795	2261	218	5274
苦情	勧誘に関する苦情	64	58	10	132
	売買取引に関する苦情	79	57	1	137
	事務処理に関する苦情	38	18	0	56
	投資運用に関する苦情	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	2	2	0	4
	その他の苦情	12	16	0	28
	(小計)	197	151	11	359
あっせん	勧誘に関する紛争	14	28	9	51
	売買取引に関する紛争	5	3	1	9
	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)	20	31	10	61	
合計		3012	2443	239	5694

- (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。