

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2014年11月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 11月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	287	2701	337
	勧誘に関する相談	38	382	47
	売買取引に関する相談	94	859	107
	事務処理に関する相談	93	930	116
	投資運用に関する相談	1	10	1
	投資助言に関する相談	1	39	4
	その他の相談	100	967	120
	(小計)	614	5888	736
	苦情	勧誘に関する苦情	12	144
売買取引に関する苦情		8	145	18
事務処理に関する苦情		15	71	8
投資運用に関する苦情		0	2	0
投資助言に関する苦情		0	4	0
その他の苦情		4	32	4
(小計)		39	398	49
あっせん	勧誘に関する紛争	4	55	6
	売買取引に関する紛争	3	12	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	1	0
	その他の紛争	1	1	0
	(小計)	8	69	8
合計		661	6355	794

(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
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11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	116	25	52	1	27	0	0	0	2	64	287
	勧誘に関する相談	12	6	18	0	0	0	0	1	0	1	38
	売買取引に関する相談	59	11	16	1	6	0	0	0	0	1	94
	事務処理に関する相談	50	6	8	0	10	0	0	0	0	19	93
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	その他の相談	31	3	15	0	3	0	0	1	1	46	100
	(小計)	268	51	109	2	46	0	0	3	3	132	614
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	3	0	0	1	0	1	0	0	12
	売買取引に関する苦情	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	8
	事務処理に関する苦情	8	1	4	0	0	0	0	0	0	2	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	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
	(小計)	19	4	10	0	1	1	0	1	0	3	39
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	売買取引に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	8
合計		291	58	120	2	47	1	0	4	3	135	661

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年11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	942	184	536	10	155	7	3	3	10	851	2701
	勧誘に関する相談	120	84	146	3	8	4	1	5	1	10	382
	売買取引に関する相談	465	92	188	8	60	4	0	4	3	35	859
	事務処理に関する相談	433	31	104	1	62	0	0	0	1	298	930
	投資運用に関する相談	0	0	7	0	0	0	0	3	0	0	10
	投資助言に関する相談	14	0	5	1	1	0	1	0	0	17	39
	その他の相談	262	57	90	3	36	3	0	3	17	496	967
	(小計)	2236	448	1076	26	322	18	5	18	32	1707	5888
苦情	勧誘に関する苦情	42	45	37	3	8	4	1	3	0	1	144
	売買取引に関する苦情	73	11	37	3	15	3	0	2	1	0	145
	事務処理に関する苦情	42	10	7	1	3	1	0	0	0	7	71
	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	16	3	6	1	1	0	0	0	1	4	32
	(小計)	173	69	89	8	27	8	1	5	4	14	398
あっせん	勧誘に関する紛争	21	17	10	0	4	2	1	0	0	0	55
	売買取引に関する紛争	8	3	0	0	1	0	0	0	0	0	12
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	30	20	10	0	5	2	1	0	0	1	69
合計		2439	537	1175	34	354	28	7	23	36	1722	6355

- (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11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	166	113	8	287
	勧誘に関する相談	17	20	1	38
	売買取引に関する相談	55	37	2	94
	事務処理に関する相談	47	44	2	93
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	1
	その他の相談	54	42	4	100
	(小計)	341	256	17	614
苦情	勧誘に関する苦情	5	7	0	12
	売買取引に関する苦情	6	2	0	8
	事務処理に関する苦情	12	3	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	4	0	0	4
	(小計)	27	12	0	39
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	1	2	0	3
	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	1	0	1
(小計)	3	5	0	8	
合計		371	273	17	661

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1449	1140	112	2701
	勧誘に関する相談	177	191	14	382
	売買取引に関する相談	463	370	26	859
	事務処理に関する相談	503	408	19	930
	投資運用に関する相談	7	3	0	10
	投資助言に関する相談	25	11	3	39
	その他の相談	512	394	61	967
	(小計)	3136	2517	235	5888
苦情	勧誘に関する苦情	69	65	10	144
	売買取引に関する苦情	85	59	1	145
	事務処理に関する苦情	50	21	0	71
	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	16	16	0	32
	(小計)	224	163	11	398
あっせん	勧誘に関する紛争	16	30	9	55
	売買取引に関する紛争	6	5	1	12
	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	1	0	1
(小計)	23	36	10	69	
合計		3383	2716	256	6355

- (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。