

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2014年12月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 12月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	315	3016	335
	勧誘に関する相談	50	432	48
	売買取引に関する相談	118	977	108
	事務処理に関する相談	132	1062	118
	投資運用に関する相談	0	10	1
	投資助言に関する相談	3	42	4
	その他の相談	106	1073	119
	(小計)	724	6612	734
苦情	勧誘に関する苦情	33	177	19
	売買取引に関する苦情	24	169	18
	事務処理に関する苦情	15	86	9
	投資運用に関する苦情	0	2	0
	投資助言に関する苦情	2	6	0
	その他の苦情	6	38	4
	(小計)	80	478	53
あっせん	勧誘に関する紛争	4	59	6
	売買取引に関する紛争	0	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	0	1	0
	(小計)	4	73	8
合計		808	7163	795

(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12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	153	20	58	0	27	1	0	1	4	51	315
	勧誘に関する相談	16	11	16	1	3	2	1	0	0	0	50
	売買取引に関する相談	67	10	23	1	13	0	0	0	0	4	118
	事務処理に関する相談	67	6	11	1	10	0	0	0	0	37	132
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の相談	36	4	5	0	4	1	0	0	1	55	106
(小計)		342	51	113	3	57	4	1	1	5	147	724
苦情	勧誘に関する苦情	9	7	11	1	2	1	0	2	0	0	33
	売買取引に関する苦情	8	3	4	1	8	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する苦情	7	3	4	0	0	0	0	0	0	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の苦情	2	1	2	0	1	0	0	0	0	0	6
(小計)		28	14	21	2	11	1	0	2	0	1	80
あっせん	勧誘に関する紛争	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
合計		373	65	134	5	68	6	1	3	5	148	808

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年12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	1095	204	594	10	182	8	3	4	14	902	3016
	勧誘に関する相談	136	95	162	3	11	7	2	5	1	10	432
	売買取引に関する相談	532	102	211	8	73	5	0	4	3	39	977
	事務処理に関する相談	500	37	115	2	72	0	0	0	1	335	1062
	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	17	0	5	1	1	0	1	0	0	17	42
	その他の相談	298	61	95	3	40	4	0	3	18	551	1073
(小計)		2578	499	1189	27	379	24	6	19	37	1854	6612
苦情	勧誘に関する苦情	51	52	48	4	10	5	1	5	0	1	177
	売買取引に関する苦情	81	14	41	4	23	3	0	2	1	0	169
	事務処理に関する苦情	49	13	11	1	3	1	0	0	0	8	86
	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	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	6
	その他の苦情	18	4	8	1	2	0	0	0	1	4	38
(小計)		201	83	110	10	38	9	1	7	4	15	478
あっせん	勧誘に関する紛争	24	17	10	0	4	3	1	0	0	0	59
	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)		33	20	10	0	5	3	1	0	0	1	73
合計		2812	602	1309	37	422	36	8	26	41	1870	7163

- (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12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	189	118	8	315
	勧誘に関する相談	23	25	2	50
	売買取引に関する相談	70	47	1	118
	事務処理に関する相談	82	48	2	132
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	2	0	3
	その他の相談	62	38	6	106
	(小計)	427	278	19	724
苦情	勧誘に関する苦情	17	13	3	33
	売買取引に関する苦情	13	9	2	24
	事務処理に関する苦情	11	4	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	1	1	0	2
	その他の苦情	2	4	0	6
	(小計)	44	31	5	80
あっせん	勧誘に関する紛争	1	3	0	4
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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)	1	3	0	4
合計		472	312	24	808

(参考 2014年度(2014年04月～2014年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1638	1258	120	3016
	勧誘に関する相談	200	216	16	432
	売買取引に関する相談	533	417	27	977
	事務処理に関する相談	585	456	21	1062
	投資運用に関する相談	7	3	0	10
	投資助言に関する相談	26	13	3	42
	その他の相談	574	432	67	1073
	(小計)	3563	2795	254	6612
苦情	勧誘に関する苦情	86	78	13	177
	売買取引に関する苦情	98	68	3	169
	事務処理に関する苦情	61	25	0	86
	投資運用に関する苦情	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	3	3	0	6
	その他の苦情	18	20	0	38
	(小計)	268	194	16	478
あっせん	勧誘に関する紛争	17	33	9	59
	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)	24	39	10	73	
合計		3855	3028	280	7163

- (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。