

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年01月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 01月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	291	3307	330
	勧誘に関する相談	41	473	47
	売買取引に関する相談	115	1092	109
	事務処理に関する相談	102	1164	116
	投資運用に関する相談	1	11	1
	投資助言に関する相談	1	43	4
	その他の相談	87	1160	116
	(小計)	638	7250	725
苦情	勧誘に関する苦情	18	195	19
	売買取引に関する苦情	33	202	20
	事務処理に関する苦情	11	97	9
	投資運用に関する苦情	0	2	0
	投資助言に関する苦情	1	7	0
	その他の苦情	6	44	4
	(小計)	69	547	54
あっせん	勧誘に関する紛争	4	63	6
	売買取引に関する紛争	1	13	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)	5	78	7
合計		712	7875	787

(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

(2015年01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	118	22	48	1	47	2	0	2	0	51	291	
	勧誘に関する相談	6	12	18	1	1	0	0	1	0	2	41	
	売買取引に関する相談	41	7	21	1	42	0	0	0	0	3	115	
	事務処理に関する相談	38	3	12	0	20	0	0	0	0	29	102	
	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	0	1	1
	その他の相談	26	6	8	0	6	0	0	1	0	40	87	
	(小計)	229	50	107	3	116	2	0	5	0	126	638	
苦情	勧誘に関する苦情	6	6	4	0	2	0	0	0	0	0	18	
	売買取引に関する苦情	11	3	6	0	12	1	0	0	0	0	33	
	事務処理に関する苦情	3	2	3	1	1	0	0	0	0	1	11	
	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	1	1	
	その他の苦情	3	0	2	0	0	0	0	0	0	1	6	
	(小計)	23	11	15	1	15	1	0	0	0	3	69	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	4	
	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)	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	5	
合計		253	62	124	4	131	4	0	5	0	129	712	

(参考 2014年度(2014年04月～2015年01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	1213	226	642	11	229	10	3	6	14	953	3307
	勧誘に関する相談	142	107	180	4	12	7	2	6	1	12	473
	売買取引に関する相談	573	109	232	9	115	5	0	4	3	42	1092
	事務処理に関する相談	538	40	127	2	92	0	0	0	1	364	1164
	投資運用に関する相談	0	0	7	0	0	0	0	4	0	0	11
	投資助言に関する相談	17	0	5	1	1	0	1	0	0	18	43
	その他の相談	324	67	103	3	46	4	0	4	18	591	1160
	(小計)	2807	549	1296	30	495	26	6	24	37	1980	7250
苦情	勧誘に関する苦情	57	58	52	4	12	5	1	5	0	1	195
	売買取引に関する苦情	92	17	47	4	35	4	0	2	1	0	202
	事務処理に関する苦情	52	15	14	2	4	1	0	0	0	9	97
	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	3	7
	その他の苦情	21	4	10	1	2	0	0	0	1	5	44
	(小計)	224	94	125	11	53	10	1	7	4	18	547
あっせん	勧誘に関する紛争	24	18	12	0	4	4	1	0	0	0	63
	売買取引に関する紛争	9	3	0	0	1	0	0	0	0	0	13
	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)	34	21	12	0	5	4	1	0	0	1	78
合計		3065	664	1433	41	553	40	8	31	41	1999	7875

- (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

(2015年01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	178	97	16	291
	勧誘に関する相談	23	14	4	41
	売買取引に関する相談	82	32	1	115
	事務処理に関する相談	59	41	2	102
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	1	0	1
	その他の相談	51	27	9	87
	(小計)	394	212	32	638
苦情	勧誘に関する苦情	11	7	0	18
	売買取引に関する苦情	19	14	0	33
	事務処理に関する苦情	4	7	0	11
	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	0	0	1
	その他の苦情	4	2	0	6
	(小計)	39	30	0	69
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	0	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)	3	2	0	5
合計		436	244	32	712

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年01月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1816	1355	136	3307
	勧誘に関する相談	223	230	20	473
	売買取引に関する相談	615	449	28	1092
	事務処理に関する相談	644	497	23	1164
	投資運用に関する相談	8	3	0	11
	投資助言に関する相談	26	14	3	43
	その他の相談	625	459	76	1160
	(小計)	3957	3007	286	7250
苦情	勧誘に関する苦情	97	85	13	195
	売買取引に関する苦情	117	82	3	202
	事務処理に関する苦情	65	32	0	97
	投資運用に関する苦情	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	4	3	0	7
	その他の苦情	22	22	0	44
	(小計)	307	224	16	547
あっせん	勧誘に関する紛争	19	35	9	63
	売買取引に関する紛争	7	5	1	13
	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)	27	41	10	78
合計		4291	3272	312	7875

- (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。