

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 02月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	347	3654	332
	勧誘に関する相談	49	522	47
	売買取引に関する相談	104	1196	108
	事務処理に関する相談	130	1294	117
	投資運用に関する相談	0	11	1
	投資助言に関する相談	3	46	4
	その他の相談	138	1298	118
	(小計)	771	8021	729
苦情	勧誘に関する苦情	16	211	19
	売買取引に関する苦情	12	214	19
	事務処理に関する苦情	7	104	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	8	0
	その他の苦情	3	47	4
	(小計)	39	586	53
あっせん	勧誘に関する紛争	16	79	7
	売買取引に関する紛争	3	16	1
	事務処理に関する紛争	1	1	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)	20	98	8
合計		830	8705	791

(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02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	151	17	58	0	31	1	0	2	4	83	347
	勧誘に関する相談	17	10	16	0	2	2	1	1	0	0	49
	売買取引に関する相談	48	13	18	1	18	0	0	0	0	6	104
	事務処理に関する相談	64	2	12	0	7	2	0	1	0	42	130
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の相談	29	5	10	0	7	0	0	2	1	84	138
	(小計)	309	47	114	1	65	5	1	6	5	218	771
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	6	0	2	1	0	0	0	0	16
	売買取引に関する苦情	6	1	1	0	4	0	0	0	0	0	12
	事務処理に関する苦情	2	0	3	0	2	0	0	0	0	0	7
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小計)	15	4	10	0	8	1	0	0	0	1	39
あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	5	0	1	1	0	0	0	0	16
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3
	事務処理に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	6	4	6	1	2	1	0	0	0	0	20
合計		330	55	130	2	75	7	1	6	5	219	830

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年02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	1364	243	700	11	260	11	3	8	18	1036	3654
	勧誘に関する相談	159	117	196	4	14	9	3	7	1	12	522
	売買取引に関する相談	621	122	250	10	133	5	0	4	3	48	1196
	事務処理に関する相談	602	42	139	2	99	2	0	1	1	406	1294
	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	21	46
	その他の相談	353	72	113	3	53	4	0	6	19	675	1298
	(小計)	3116	596	1410	31	560	31	7	30	42	2198	8021
苦情	勧誘に関する苦情	61	61	58	4	14	6	1	5	0	1	211
	売買取引に関する苦情	98	18	48	4	39	4	0	2	1	0	214
	事務処理に関する苦情	54	15	17	2	6	1	0	0	0	9	104
	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	4	8
	その他の苦情	24	4	10	1	2	0	0	0	1	5	47
	(小計)	239	98	135	11	61	11	1	7	4	19	586
あっせん	勧誘に関する紛争	30	21	17	0	5	5	1	0	0	0	79
	売買取引に関する紛争	9	4	0	1	2	0	0	0	0	0	16
	事務処理に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	40	25	18	1	7	5	1	0	0	1	98
合計		3395	719	1563	43	628	47	9	37	46	2218	8705

- (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02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	199	133	15	347
	勧誘に関する相談	22	26	1	49
	売買取引に関する相談	62	40	2	104
	事務処理に関する相談	76	51	3	130
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	3	0	0	3
	その他の相談	78	51	9	138
	(小計)	440	301	30	771
苦情	勧誘に関する苦情	9	7	0	16
	売買取引に関する苦情	10	2	0	12
	事務処理に関する苦情	4	3	0	7
	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	1	0	1
	その他の苦情	2	1	0	3
	(小計)	25	14	0	39
あっせん	勧誘に関する紛争	8	5	3	16
	売買取引に関する紛争	2	1	0	3
	事務処理に関する紛争	0	1	0	1
	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)	10	7	3	20
合計		475	322	33	830

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年02月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	2015	1488	151	3654
	勧誘に関する相談	245	256	21	522
	売買取引に関する相談	677	489	30	1196
	事務処理に関する相談	720	548	26	1294
	投資運用に関する相談	8	3	0	11
	投資助言に関する相談	29	14	3	46
	その他の相談	703	510	85	1298
	(小計)	4397	3308	316	8021
苦情	勧誘に関する苦情	106	92	13	211
	売買取引に関する苦情	127	84	3	214
	事務処理に関する苦情	69	35	0	104
	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	4	0	8
	その他の苦情	24	23	0	47
	(小計)	332	238	16	586
あっせん	勧誘に関する紛争	27	40	12	79
	売買取引に関する紛争	9	6	1	16
	事務処理に関する紛争	0	1	0	1
	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)	37	48	13	98	
合計		4766	3594	345	8705

- (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。