

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年03月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 03月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	509	4164	347
	勧誘に関する相談	87	610	50
	売買取引に関する相談	116	1311	109
	事務処理に関する相談	148	1442	120
	投資運用に関する相談	1	12	1
	投資助言に関する相談	7	53	4
	その他の相談	175	1473	122
	(小計)	1043	9065	755
苦情	勧誘に関する苦情	19	229	19
	売買取引に関する苦情	15	229	19
	事務処理に関する苦情	8	112	9
	投資運用に関する苦情	0	2	0
	投資助言に関する苦情	0	8	0
	その他の苦情	2	49	4
	(小計)	44	629	52
あっせん	勧誘に関する紛争	8	87	7
	売買取引に関する紛争	4	20	1
	事務処理に関する紛争	0	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)	12	110	9
合計		1099	9804	817

(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03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	218	26	95	4	35	4	0	1	3	123	509	
	勧誘に関する相談	30	20	32	1	2	0	0	0	0	2	87	
	売買取引に関する相談	68	13	19	1	10	0	0	0	1	4	116	
	事務処理に関する相談	84	7	17	1	10	0	0	1	0	28	148	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	7
	その他の相談	61	10	17	1	1	0	0	1	1	83	175	
	(小計)	462	76	181	8	59	4	0	3	5	245	1043	
苦情	勧誘に関する苦情	6	3	7	1	1	0	0	0	1	0	19	
	売買取引に関する苦情	9	2	2	0	1	1	0	0	0	0	15	
	事務処理に関する苦情	3	0	3	0	1	0	0	1	0	0	8	
	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	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	
	(小計)	18	5	14	1	3	1	0	1	1	0	44	
あっせん	勧誘に関する紛争	3	0	3	1	0	0	0	0	1	0	8	
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4	
	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)	5	0	4	1	0	1	0	0	1	0	12	
合計	485	81	199	10	62	6	0	4	7	245	1099		

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年03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	1583	268	796	16	295	15	3	9	21	1158	4164
	勧誘に関する相談	189	138	228	5	17	9	3	7	1	13	610
	売買取引に関する相談	688	135	269	11	143	5	0	4	4	52	1311
	事務処理に関する相談	686	49	156	3	109	2	0	2	1	434	1442
	投資運用に関する相談	0	0	8	0	0	0	0	4	0	0	12
	投資助言に関する相談	18	0	5	1	2	0	1	0	0	26	53
	その他の相談	414	82	129	4	54	4	0	7	20	759	1473
	(小計)	3578	672	1591	40	620	35	7	33	47	2442	9065
苦情	勧誘に関する苦情	67	64	66	5	14	6	1	4	1	1	229
	売買取引に関する苦情	107	20	50	4	40	5	0	2	1	0	229
	事務処理に関する苦情	57	15	20	2	7	1	0	1	0	9	112
	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	12	1	2	0	0	0	1	5	49
	(小計)	257	103	150	12	63	12	1	7	5	19	629
あっせん	勧誘に関する紛争	33	21	20	1	5	5	1	0	1	0	87
	売買取引に関する紛争	11	4	1	1	2	1	0	0	0	0	20
	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)	45	25	22	2	7	6	1	0	1	1	110
合計	3880	800	1763	54	690	53	9	40	53	2462	9804	

(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03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	277	221	11	509
	勧誘に関する相談	43	39	5	87
	売買取引に関する相談	59	54	3	116
	事務処理に関する相談	87	56	5	148
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	6	1	0	7
	その他の相談	109	61	5	175
	(小計)	582	432	29	1043
苦情	勧誘に関する苦情	8	9	2	19
	売買取引に関する苦情	8	6	1	15
	事務処理に関する苦情	6	2	0	8
	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	2	0	0	2
	(小計)	24	17	3	44
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	2	8
	売買取引に関する紛争	1	2	1	4
	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)	5	4	3	12
合計		611	453	35	1099

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年03月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	2292	1710	162	4164
	勧誘に関する相談	290	294	26	610
	売買取引に関する相談	735	543	33	1311
	事務処理に関する相談	807	604	31	1442
	投資運用に関する相談	9	3	0	12
	投資助言に関する相談	35	15	3	53
	その他の相談	812	571	90	1473
	(小計)	4980	3740	345	9065
苦情	勧誘に関する苦情	113	101	15	229
	売買取引に関する苦情	135	90	4	229
	事務処理に関する苦情	75	37	0	112
	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	26	23	0	49
	(小計)	355	255	19	629
あっせん	勧誘に関する紛争	31	42	14	87
	売買取引に関する紛争	10	8	2	20
	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)	42	52	16	110
合計		5377	4047	380	9804

- (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。