

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2015年 04月	2015年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	338	338	338
	勧誘に関する相談	40	40	40
	売買取引に関する相談	81	81	81
	事務処理に関する相談	98	98	98
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	2	2	2
	その他の相談	82	82	82
	(小 計)	641	641	641
苦情	勧誘に関する苦情	26	26	26
	売買取引に関する苦情	40	40	40
	事務処理に関する苦情	18	18	18
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	2	2
	その他の苦情	15	15	15
	(小 計)	101	101	101
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	4
	売買取引に関する紛争	2	2	2
	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	0	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小 計)	6	6	6
合 計		748	748	748

(参考 前年度の状況)

区 分	内 容	2014年度	
		累計	月平均(累計／12)
相談	制度に関する相談	4164	347
	勧誘に関する相談	610	50
	売買取引に関する相談	1311	109
	事務処理に関する相談	1442	120
	投資運用に関する相談	12	1
	投資助言に関する相談	53	4
	その他の相談	1473	122
	(小 計)	9065	755
苦情	勧誘に関する苦情	229	19
	売買取引に関する苦情	229	19
	事務処理に関する苦情	112	9
	投資運用に関する苦情	2	0
	投資助言に関する苦情	8	0
	その他の苦情	49	4
	(小 計)	629	52
あっせん	勧誘に関する紛争	87	7
	売買取引に関する紛争	20	1
	事務処理に関する紛争	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	1	0
	その他の紛争	1	0
	(小 計)	110	9
合 計		9804	817

- (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04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	136	36	64	5	18	3	0	2	2	72	338
	勧誘に関する相談	10	13	13	1	1	0	0	1	0	1	40
	売買取引に関する相談	42	10	18	0	8	1	0	1	0	1	81
	事務処理に関する相談	58	3	6	0	5	0	0	0	0	26	98
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の相談	24	8	3	1	3	1	0	0	1	41	82
	(小 計)	271	70	104	7	35	5	0	4	3	142	641
苦情	勧誘に関する苦情	11	7	7	0	0	0	0	1	0	0	26
	売買取引に関する苦情	25	2	7	0	3	2	0	1	0	0	40
	事務処理に関する苦情	7	2	2	1	2	0	0	0	0	4	18
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	7	3	3	0	1	0	0	0	1	0	15
	(小 計)	51	14	19	1	6	2	0	2	1	5	101
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	6
合計		324	84	126	8	42	7	0	6	4	147	748

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年04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	136	36	64	5	18	3	0	2	2	72	338
	勧誘に関する相談	10	13	13	1	1	0	0	1	0	1	40
	売買取引に関する相談	42	10	18	0	8	1	0	1	0	1	81
	事務処理に関する相談	58	3	6	0	5	0	0	0	0	26	98
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の相談	24	8	3	1	3	1	0	0	1	41	82
	(小 計)	271	70	104	7	35	5	0	4	3	142	641
苦情	勧誘に関する苦情	11	7	7	0	0	0	0	1	0	0	26
	売買取引に関する苦情	25	2	7	0	3	2	0	1	0	0	40
	事務処理に関する苦情	7	2	2	1	2	0	0	0	0	4	18
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	7	3	3	0	1	0	0	0	1	0	15
	(小 計)	51	14	19	1	6	2	0	2	1	5	101
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	6
合計		324	84	126	8	42	7	0	6	4	147	748

- (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04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	202	122	14	338
	勧誘に関する相談	16	23	1	40
	売買取引に関する相談	40	39	2	81
	事務処理に関する相談	51	46	1	98
	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	1	0	2
	その他の相談	48	30	4	82
	(小 計)	358	261	22	641
苦情	勧誘に関する苦情	12	13	1	26
	売買取引に関する苦情	19	20	1	40
	事務処理に関する苦情	13	5	0	18
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	0	0	2
	その他の苦情	10	5	0	15
	(小 計)	56	43	2	101
あっせん	勧誘に関する紛争	0	4	0	4
	売買取引に関する紛争	1	1	0	2
	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	5	0	6
合計		415	309	24	748

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	202	122	14	338
	勧誘に関する相談	16	23	1	40
	売買取引に関する相談	40	39	2	81
	事務処理に関する相談	51	46	1	98
	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	1	0	2
	その他の相談	48	30	4	82
	(小 計)	358	261	22	641
苦情	勧誘に関する苦情	12	13	1	26
	売買取引に関する苦情	19	20	1	40
	事務処理に関する苦情	13	5	0	18
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	0	0	2
	その他の苦情	10	5	0	15
	(小 計)	56	43	2	101
あっせん	勧誘に関する紛争	0	4	0	4
	売買取引に関する紛争	1	1	0	2
	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	5	0	6
合計		415	309	24	748

- (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。