

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2015年 05月	2015年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	259	597	298
	勧誘に関する相談	40	80	40
	売買取引に関する相談	53	134	67
	事務処理に関する相談	75	173	86
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	8	10	5
	その他の相談	92	174	87
	(小 計)	527	1168	584
苦情	勧誘に関する苦情	33	59	29
	売買取引に関する苦情	30	70	35
	事務処理に関する苦情	15	33	16
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	3	1
	その他の苦情	15	30	15
	(小 計)	94	195	97
あっせん	勧誘に関する紛争	3	7	3
	売買取引に関する紛争	2	4	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)	5	11	5
合 計		626	1374	687

(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05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	122	23	47	0	21	3	2	1	2	38	259
	勧誘に関する相談	18	10	9	1	0	0	0	1	0	1	40
	売買取引に関する相談	29	5	9	1	4	1	0	0	1	3	53
	事務処理に関する相談	42	3	6	0	6	0	0	2	0	16	75
	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	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8
	その他の相談	30	6	7	0	4	0	0	0	2	43	92
	(小計)	246	47	78	2	35	4	2	4	5	104	527
苦情	勧誘に関する苦情	15	10	6	0	1	1	0	0	0	0	33
	売買取引に関する苦情	15	2	4	0	5	0	0	2	1	1	30
	事務処理に関する苦情	8	2	2	1	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	4	3	1	0	3	0	0	0	0	4	15
	(小計)	43	17	13	1	9	1	0	3	1	6	94
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	売買取引に関する紛争	2	0	0	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)	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
合計		293	65	91	3	44	5	2	7	6	110	626

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年05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	258	59	111	5	39	6	2	3	4	110	597
	勧誘に関する相談	28	23	22	2	1	0	0	2	0	2	80
	売買取引に関する相談	71	15	27	1	12	2	0	1	1	4	134
	事務処理に関する相談	100	6	12	0	11	0	0	2	0	42	173
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	10
	その他の相談	54	14	10	1	7	1	0	0	3	84	174
	(小計)	517	117	182	9	70	9	2	8	8	246	1168
苦情	勧誘に関する苦情	26	17	13	0	1	1	0	1	0	0	59
	売買取引に関する苦情	40	4	11	0	8	2	0	3	1	1	70
	事務処理に関する苦情	15	4	4	2	2	0	0	1	0	5	33
	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	1	3
	その他の苦情	11	6	4	0	4	0	0	0	1	4	30
	(小計)	94	31	32	2	15	3	0	5	2	11	195
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	2	0	1	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	3	0	1	0	0	0	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)	6	1	3	0	1	0	0	0	0	0	11
合計		617	149	217	11	86	12	2	13	10	257	1374

- (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05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	153	96	10	259
	勧誘に関する相談	19	17	4	40
	売買取引に関する相談	31	21	1	53
	事務処理に関する相談	56	18	1	75
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	5	3	0	8
	その他の相談	43	40	9	92
	(小 計)	307	195	25	527
苦情	勧誘に関する苦情	15	18	0	33
	売買取引に関する苦情	22	8	0	30
	事務処理に関する苦情	7	8	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	0	1	0	1
	その他の苦情	9	6	0	15
	(小 計)	53	41	0	94
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	0	3
	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)	2	3	0	5
合計		362	239	25	626

(参考 2015年度 (2015年04月 ～ 2015年05月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	355	218	24	597
	勧誘に関する相談	35	40	5	80
	売買取引に関する相談	71	60	3	134
	事務処理に関する相談	107	64	2	173
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	6	4	0	10
	その他の相談	91	70	13	174
	(小 計)	665	456	47	1168
苦情	勧誘に関する苦情	27	31	1	59
	売買取引に関する苦情	41	28	1	70
	事務処理に関する苦情	20	13	0	33
	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	1	0	3
	その他の苦情	19	11	0	30
	(小 計)	109	84	2	195
あっせん	勧誘に関する紛争	1	6	0	7
	売買取引に関する紛争	2	2	0	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)	3	8	0	11
合計		777	548	49	1374

- (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。