

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2015年 06月	2015年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	301	898	299
	勧誘に関する相談	40	120	40
	売買取引に関する相談	67	201	67
	事務処理に関する相談	72	245	81
	投資運用に関する相談	2	2	0
	投資助言に関する相談	2	12	4
	その他の相談	92	266	88
	(小 計)	576	1744	581
苦情	勧誘に関する苦情	40	99	33
	売買取引に関する苦情	26	96	32
	事務処理に関する苦情	22	55	18
	投資運用に関する苦情	1	1	0
	投資助言に関する苦情	2	5	1
	その他の苦情	17	47	15
	(小 計)	108	303	101
あっせん	勧誘に関する紛争	8	15	5
	売買取引に関する紛争	1	5	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	0	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小 計)	9	20	6
合 計		693	2067	689

(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06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	156	20	62	0	19	1	0	3	1	39	301
	勧誘に関する相談	10	6	19	0	1	1	0	2	0	1	40
	売買取引に関する相談	35	8	13	1	6	1	0	2	0	1	67
	事務処理に関する相談	42	0	10	0	5	0	0	0	0	15	72
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	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	30	4	10	0	3	0	0	0	1	44	92
	(小 計)	274	38	114	1	34	3	0	9	2	101	576
苦情	勧誘に関する苦情	12	10	10	0	3	1	0	1	0	3	40
	売買取引に関する苦情	14	1	2	2	7	0	0	0	0	0	26
	事務処理に関する苦情	10	1	2	0	3	0	0	1	0	5	22
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	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	1	4	0	3	0	0	0	0	2	17
	(小 計)	44	13	18	2	16	1	0	3	0	11	108
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	1	0	1	2	0	0	0	0	8
	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)	4	1	1	0	1	2	0	0	0	0	9
合計		322	52	133	3	51	6	0	12	2	112	693

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年06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	414	79	173	5	58	7	2	6	5	149	898
	勧誘に関する相談	38	29	41	2	2	1	0	4	0	3	120
	売買取引に関する相談	106	23	40	2	18	3	0	3	1	5	201
	事務処理に関する相談	142	6	22	0	16	0	0	2	0	57	245
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	7	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12
	その他の相談	84	18	20	1	10	1	0	0	4	128	266
	(小 計)	791	155	296	10	104	12	2	17	10	347	1744
苦情	勧誘に関する苦情	38	27	23	0	4	2	0	2	0	3	99
	売買取引に関する苦情	54	5	13	2	15	2	0	3	1	1	96
	事務処理に関する苦情	25	5	6	2	5	0	0	2	0	10	55
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の苦情	18	7	8	0	7	0	0	0	1	6	47
	(小 計)	138	44	50	4	31	4	0	8	2	22	303
あっせん	勧誘に関する紛争	6	2	3	0	2	2	0	0	0	0	15
	売買取引に関する紛争	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	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)	10	2	4	0	2	2	0	0	0	0	20
合計		939	201	350	14	137	18	2	25	12	369	2067

- (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06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	175	103	23	301
	勧誘に関する相談	18	20	2	40
	売買取引に関する相談	40	24	3	67
	事務処理に関する相談	39	29	4	72
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	2
	その他の相談	52	31	9	92
	(小 計)	327	208	41	576
苦情	勧誘に関する苦情	17	22	1	40
	売買取引に関する苦情	18	7	1	26
	事務処理に関する苦情	16	6	0	22
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	2	0	0	2
	その他の苦情	12	5	0	17
	(小 計)	66	40	2	108
あっせん	勧誘に関する紛争	4	3	1	8
	売買取引に関する紛争	0	1	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)	4	4	1	9
合計		397	252	44	693

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年06月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	530	321	47	898
	勧誘に関する相談	53	60	7	120
	売買取引に関する相談	111	84	6	201
	事務処理に関する相談	146	93	6	245
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	8	4	0	12
	その他の相談	143	101	22	266
	(小 計)	992	664	88	1744
苦情	勧誘に関する苦情	44	53	2	99
	売買取引に関する苦情	59	35	2	96
	事務処理に関する苦情	36	19	0	55
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	4	1	0	5
	その他の苦情	31	16	0	47
	(小 計)	175	124	4	303
あっせん	勧誘に関する紛争	5	9	1	15
	売買取引に関する紛争	2	3	0	5
	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)	7	12	1	20
合計		1174	800	93	2067

- (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。