

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2015年07月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 07月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	262	1155	288
	勧誘に関する相談	45	168	42
	売買取引に関する相談	105	309	77
	事務処理に関する相談	103	350	87
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	2	15	3
	その他の相談	97	364	91
	(小計)	614	2363	590
苦情	勧誘に関する苦情	34	129	32
	売買取引に関する苦情	45	141	35
	事務処理に関する苦情	14	69	17
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	0	5	1
	その他の苦情	10	56	14
	(小計)	103	401	100
あっせん	勧誘に関する紛争	2	17	4
	売買取引に関する紛争	7	12	3
	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	29	7
合計		726	2793	698

(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07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	121	22	55	3	14	1	1	1	1	43	262
	勧誘に関する相談	13	8	19	0	1	0	0	4	0	0	45
	売買取引に関する相談	44	14	23	1	16	1	0	2	0	4	105
	事務処理に関する相談	55	5	7	0	7	0	0	0	1	28	103
	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	2	2
	その他の相談	32	1	5	1	2	0	0	0	1	55	97
	(小計)	265	50	109	5	40	2	1	7	3	132	614
苦情	勧誘に関する苦情	12	7	9	0	1	1	0	3	0	1	34
	売買取引に関する苦情	22	2	10	0	10	1	0	0	0	0	45
	事務処理に関する苦情	8	3	2	0	0	0	0	0	0	1	14
	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	5	1	2	0	0	0	0	1	0	1	10
	(小計)	47	13	23	0	11	2	0	4	0	3	103
あっせん	勧誘に関する紛争	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	売買取引に関する紛争	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7
	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	9
合計		318	65	133	5	51	4	1	11	3	135	726

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年07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	533	101	227	8	72	8	3	7	6	190	1155
	勧誘に関する相談	53	37	61	2	3	1	0	8	0	3	168
	売買取引に関する相談	151	37	65	3	34	4	0	5	1	9	309
	事務処理に関する相談	198	11	29	0	23	0	0	2	1	86	350
	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	8	15
	その他の相談	117	19	25	2	11	1	0	0	5	184	364
	(小計)	1059	205	407	15	143	14	3	24	13	480	2363
苦情	勧誘に関する苦情	48	34	30	0	5	3	0	5	0	4	129
	売買取引に関する苦情	76	7	23	2	25	3	0	3	1	1	141
	事務処理に関する苦情	33	8	8	2	5	0	0	2	0	11	69
	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	22	8	10	0	7	0	0	1	1	7	56
	(小計)	182	57	71	4	42	6	0	12	2	25	401
あっせん	勧誘に関する紛争	7	3	3	0	2	2	0	0	0	0	17
	売買取引に関する紛争	9	1	2	0	0	0	0	0	0	0	12
	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)	16	4	5	0	2	2	0	0	0	0	29
合計		1257	266	483	19	187	22	3	36	15	505	2793

- (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07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	151	107	4	262
	勧誘に関する相談	23	20	2	45
	売買取引に関する相談	57	43	5	105
	事務処理に関する相談	63	35	5	103
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	2	0	0	2
	その他の相談	44	44	9	97
	(小計)	340	249	25	614
苦情	勧誘に関する苦情	18	16	0	34
	売買取引に関する苦情	27	17	1	45
	事務処理に関する苦情	10	4	0	14
	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	8	2	0	10
	(小計)	63	39	1	103
あっせん	勧誘に関する紛争	1	1	0	2
	売買取引に関する紛争	2	5	0	7
	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	6	0	9	
合計		406	294	26	726

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年07月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	679	427	49	1155
	勧誘に関する相談	78	81	9	168
	売買取引に関する相談	170	128	11	309
	事務処理に関する相談	209	129	12	350
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	10	4	1	15
	その他の相談	187	146	31	364
	(小計)	1334	916	113	2363
苦情	勧誘に関する苦情	60	67	2	129
	売買取引に関する苦情	86	52	3	141
	事務処理に関する苦情	46	23	0	69
	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	39	17	0	56
(小計)	236	160	5	401	
あっせん	勧誘に関する紛争	6	10	1	17
	売買取引に関する紛争	4	8	0	12
	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)	10	18	1	29	
合計		1580	1094	119	2793

- (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。