

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2015年 09月	2015年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	274	1665	277
	勧誘に関する相談	70	311	51
	売買取引に関する相談	96	518	86
	事務処理に関する相談	72	517	86
	投資運用に関する相談	3	6	1
	投資助言に関する相談	3	19	3
	その他の相談	79	542	90
	(小 計)	597	3578	596
苦情	勧誘に関する苦情	49	209	34
	売買取引に関する苦情	40	229	38
	事務処理に関する苦情	10	93	15
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	1	6	1
	その他の苦情	8	74	12
	(小 計)	108	612	102
あっせん	勧誘に関する紛争	9	32	5
	売買取引に関する紛争	3	15	2
	事務処理に関する紛争	2	2	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)	14	49	8
合 計		719	4239	706

(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09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	109	25	42	3	23	1	1	1	1	68	274
	勧誘に関する相談	13	24	22	1	5	0	0	1	0	4	70
	売買取引に関する相談	34	8	27	5	22	0	0	0	0	0	96
	事務処理に関する相談	37	3	5	1	12	0	0	1	0	13	72
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	その他の相談	10	3	11	0	1	0	0	1	1	52	79
	(小 計)	204	63	108	10	63	1	1	6	2	139	597
苦情	勧誘に関する苦情	10	15	17	1	4	0	0	2	0	0	49
	売買取引に関する苦情	16	4	11	5	4	0	0	0	0	0	40
	事務処理に関する苦情	4	1	1	2	0	0	0	1	0	1	10
	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	1	1
	その他の苦情	1	0	2	1	2	0	0	0	0	2	8
	(小 計)	31	20	31	9	10	0	0	3	0	4	108
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	6	0	1	0	1	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	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)	3	0	6	0	2	0	1	2	0	0	14
合計		238	83	145	19	75	1	2	11	2	143	719

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年09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	745	140	312	15	116	10	4	9	11	303	1665
	勧誘に関する相談	81	79	118	3	9	1	0	12	0	8	311
	売買取引に関する相談	234	54	115	10	84	4	0	6	1	10	518
	事務処理に関する相談	277	20	45	1	46	2	0	3	1	122	517
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	6
	投資助言に関する相談	8	0	0	1	0	0	0	0	0	10	19
	その他の相談	149	28	41	4	21	2	0	2	6	289	542
	(小 計)	1494	321	632	34	276	19	4	37	19	742	3578
苦情	勧誘に関する苦情	65	54	60	1	10	3	1	8	0	7	209
	売買取引に関する苦情	106	17	45	8	43	4	0	3	2	1	229
	事務処理に関する苦情	44	9	13	5	8	0	0	3	0	11	93
	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	3	6
	その他の苦情	24	10	18	1	8	0	0	1	1	11	74
	(小 計)	242	90	136	15	69	7	1	16	3	33	612
あっせん	勧誘に関する紛争	10	5	10	0	4	2	1	0	0	0	32
	売買取引に関する紛争	10	1	2	0	1	0	0	1	0	0	15
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	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)	21	6	12	0	5	2	1	2	0	0	49
合計		1757	417	780	49	350	28	6	55	22	775	4239

- (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09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	167	99	8	274
	勧誘に関する相談	29	40	1	70
	売買取引に関する相談	56	38	2	96
	事務処理に関する相談	45	27	0	72
	投資運用に関する相談	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	1	2	0	3
	その他の相談	39	32	8	79
	(小 計)	340	238	19	597
苦情	勧誘に関する苦情	20	28	1	49
	売買取引に関する苦情	24	16	0	40
	事務処理に関する苦情	5	4	1	10
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	6	1	1	8
	(小 計)	56	49	3	108
あっせん	勧誘に関する紛争	3	5	1	9
	売買取引に関する紛争	0	3	0	3
	事務処理に関する紛争	1	1	0	2
	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	9	1	14
合計		400	296	23	719

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年09月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	990	611	64	1665
	勧誘に関する相談	141	158	12	311
	売買取引に関する相談	294	208	16	518
	事務処理に関する相談	313	191	13	517
	投資運用に関する相談	4	1	1	6
	投資助言に関する相談	10	8	1	19
	その他の相談	277	217	48	542
	(小 計)	2029	1394	155	3578
苦情	勧誘に関する苦情	98	107	4	209
	売買取引に関する苦情	138	87	4	229
	事務処理に関する苦情	61	31	1	93
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	5	1	0	6
	その他の苦情	47	26	1	74
	(小 計)	350	252	10	612
あっせん	勧誘に関する紛争	9	21	2	32
	売買取引に関する紛争	4	11	0	15
	事務処理に関する紛争	1	1	0	2
	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)	14	33	2	49
合計		2393	1679	167	4239

- (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。