

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 10月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	417	2082	297
	勧誘に関する相談	74	385	55
	売買取引に関する相談	86	604	86
	事務処理に関する相談	103	619	88
	投資運用に関する相談	3	9	1
	投資助言に関する相談	2	21	3
	その他の相談	91	633	90
	(小計)	776	4353	621
苦情	勧誘に関する苦情	63	273	39
	売買取引に関する苦情	37	266	38
	事務処理に関する苦情	16	110	15
	投資運用に関する苦情	1	2	0
	投資助言に関する苦情	2	8	1
	その他の苦情	13	87	12
	(小計)	132	746	106
	あっせん	勧誘に関する紛争	13	45
売買取引に関する紛争		2	17	2
事務処理に関する紛争		0	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)		15	64	9
合計		923	5163	737

(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10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	244	15	42	1	31	2	0	0	0	82	417
	勧誘に関する相談	21	21	22	0	3	1	0	3	0	3	74
	売買取引に関する相談	47	8	18	2	8	0	0	2	0	1	86
	事務処理に関する相談	63	7	6	0	2	0	0	1	0	24	103
	投資運用に関する相談	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	19	5	7	0	6	0	0	0	0	54	91
	(小計)	397	56	96	3	50	3	0	7	0	164	776
苦情	勧誘に関する苦情	11	26	22	0	3	0	0	1	0	0	63
	売買取引に関する苦情	16	11	7	2	0	0	0	1	0	0	37
	事務処理に関する苦情	5	2	2	0	1	0	0	0	0	6	16
	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	1	0	2
	その他の苦情	5	3	3	0	1	1	0	0	0	0	13
	(小計)	38	42	34	2	5	1	0	3	1	6	132
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	5	1	1	0	0	0	0	0	13
	売買取引に関する紛争	0	0	1	1	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	2	6	2	1	0	0	0	0	0	15
合計		439	100	136	7	56	4	0	10	1	170	923

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年10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	989	155	354	16	147	12	4	9	11	385	2082
	勧誘に関する相談	102	100	140	3	12	2	0	15	0	11	385
	売買取引に関する相談	281	62	133	12	92	4	0	8	1	11	604
	事務処理に関する相談	339	27	51	1	48	2	0	4	1	146	619
	投資運用に関する相談	1	0	2	0	0	0	0	6	0	0	9
	投資助言に関する相談	10	0	0	1	0	0	0	0	0	10	21
	その他の相談	168	33	48	4	27	2	0	2	6	343	633
	(小計)	1890	377	728	37	326	22	4	44	19	906	4353
苦情	勧誘に関する苦情	76	80	82	1	14	3	1	9	0	7	273
	売買取引に関する苦情	122	28	52	10	43	4	0	4	2	1	266
	事務処理に関する苦情	50	11	15	5	9	0	0	3	0	17	110
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	4	0	0	0	0	0	0	0	1	3	8
	その他の苦情	29	13	21	1	9	1	0	1	1	11	87
	(小計)	281	132	170	17	75	8	1	19	4	39	746
あっせん	勧誘に関する紛争	14	7	15	1	5	2	1	0	0	0	45
	売買取引に関する紛争	10	1	3	1	1	0	0	1	0	0	17
	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)	25	8	18	2	6	2	1	2	0	0	64
合計		2196	517	916	56	407	32	6	65	23	945	5163

(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10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	264	145	8	417
	勧誘に関する相談	38	32	4	74
	売買取引に関する相談	47	37	2	86
	事務処理に関する相談	68	34	1	103
	投資運用に関する相談	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	2	0	0	2
	その他の相談	47	37	7	91
	(小計)	469	285	22	776
苦情	勧誘に関する苦情	32	30	1	63
	売買取引に関する苦情	18	18	1	37
	事務処理に関する苦情	13	3	0	16
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	投資助言に関する苦情	2	0	0	2
	その他の苦情	8	5	0	13
	(小計)	73	57	2	132
あっせん	勧誘に関する紛争	7	4	2	13
	売買取引に関する紛争	2	0	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)	9	4	2	15
合計		551	346	26	923

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年10月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1254	756	72	2082
	勧誘に関する相談	179	190	16	385
	売買取引に関する相談	341	245	18	604
	事務処理に関する相談	380	225	14	619
	投資運用に関する相談	7	1	1	9
	投資助言に関する相談	12	8	1	21
	その他の相談	324	254	55	633
	(小計)	2497	1679	177	4353
苦情	勧誘に関する苦情	130	137	6	273
	売買取引に関する苦情	156	105	5	266
	事務処理に関する苦情	75	34	1	110
	投資運用に関する苦情	1	1	0	2
	投資助言に関する苦情	7	1	0	8
	その他の苦情	55	31	1	87
	(小計)	424	309	13	746
あっせん	勧誘に関する紛争	16	25	4	45
	売買取引に関する紛争	6	11	0	17
	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)	23	37	4	64	
合計		2944	2025	194	5163

- (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。