

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年11月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2015年 11月	2015年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	242	2324	290
	勧誘に関する相談	68	453	56
	売買取引に関する相談	140	745	93
	事務処理に関する相談	106	725	90
	投資運用に関する相談	1	9	1
	投資助言に関する相談	3	24	3
	その他の相談	73	706	88
	(小 計)	633	4986	623
苦情	勧誘に関する苦情	50	323	40
	売買取引に関する苦情	41	307	38
	事務処理に関する苦情	16	126	15
	投資運用に関する苦情	1	3	0
	投資助言に関する苦情	1	9	1
	その他の苦情	8	95	11
	(小 計)	117	863	107
あっせん	勧誘に関する紛争	12	57	7
	売買取引に関する紛争	4	21	2
	事務処理に関する紛争	1	3	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)	17	81	10
合 計		767	5930	741

(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11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	104	28	36	0	15	2	1	0	0	56	242
	勧誘に関する相談	18	27	18	0	0	2	0	2	0	1	68
	売買取引に関する相談	60	45	22	2	6	0	0	1	0	4	140
	事務処理に関する相談	65	3	8	2	4	0	0	1	0	23	106
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	16	6	7	0	3	0	0	0	0	41	73
	(小 計)	264	109	91	4	29	4	1	5	0	126	633
苦情	勧誘に関する苦情	10	23	10	2	4	0	0	1	0	0	50
	売買取引に関する苦情	19	7	9	0	6	0	0	0	0	0	41
	事務処理に関する苦情	12	1	2	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	2	2	1	1	1	0	0	0	0	1	8
	(小 計)	43	33	22	4	11	0	0	2	0	2	117
あっせん	勧誘に関する紛争	5	2	0	2	3	0	0	0	0	0	12
	売買取引に関する紛争	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	7	3	1	2	4	0	0	0	0	0	17
合計		314	145	114	10	44	4	1	7	0	128	767

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年11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	1093	183	390	16	162	14	5	9	11	441	2324
	勧誘に関する相談	120	127	158	3	12	4	0	17	0	12	453
	売買取引に関する相談	341	107	155	14	99	4	0	9	1	15	745
	事務処理に関する相談	404	30	59	3	52	2	0	5	1	169	725
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	7	0	0	9
	投資助言に関する相談	11	0	0	1	1	0	0	0	0	11	24
	その他の相談	184	39	55	4	30	2	0	2	6	384	706
	(小 計)	2153	486	819	41	356	26	5	49	19	1032	4986
苦情	勧誘に関する苦情	86	103	92	3	18	3	1	10	0	7	323
	売買取引に関する苦情	141	35	61	10	49	4	0	4	2	1	307
	事務処理に関する苦情	62	12	17	5	9	0	0	3	0	18	126
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する苦情	4	0	0	1	0	0	0	0	1	3	9
	その他の苦情	31	15	22	2	10	1	0	1	1	12	95
	(小 計)	324	165	192	21	86	8	1	21	4	41	863
あっせん	勧誘に関する紛争	19	9	15	3	8	2	1	0	0	0	57
	売買取引に関する紛争	11	2	4	1	2	0	0	1	0	0	21
	事務処理に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
	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)	32	11	19	4	10	2	1	2	0	0	81
合計		2509	662	1030	66	452	36	7	72	23	1073	5930

- (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11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	131	103	8	242
	勧誘に関する相談	27	39	2	68
	売買取引に関する相談	61	73	6	140
	事務処理に関する相談	61	40	5	106
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	2	1	0	3
	その他の相談	32	33	8	73
	(小 計)	314	290	29	633
苦情	勧誘に関する苦情	27	21	2	50
	売買取引に関する苦情	27	13	1	41
	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	1	0	0	1
	その他の苦情	5	3	0	8
	(小 計)	73	41	3	117
あっせん	勧誘に関する紛争	5	7	0	12
	売買取引に関する紛争	2	2	0	4
	事務処理に関する紛争	1	0	0	1
	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)	8	9	0	17
合計		395	340	32	767

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1385	859	80	2324
	勧誘に関する相談	206	229	18	453
	売買取引に関する相談	403	318	24	745
	事務処理に関する相談	441	265	19	725
	投資運用に関する相談	6	2	1	9
	投資助言に関する相談	14	9	1	24
	その他の相談	356	287	63	706
	(小 計)	2811	1969	206	4986
苦情	勧誘に関する苦情	157	158	8	323
	売買取引に関する苦情	183	118	6	307
	事務処理に関する苦情	88	37	1	126
	投資運用に関する苦情	1	2	0	3
	投資助言に関する苦情	8	1	0	9
	その他の苦情	60	34	1	95
	(小 計)	497	350	16	863
あっせん	勧誘に関する紛争	21	32	4	57
	売買取引に関する紛争	8	13	0	21
	事務処理に関する紛争	2	1	0	3
	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)	31	46	4	81
合計		3339	2365	226	5930

- (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。