

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2015年 12月	2015年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	346	2670	296
	勧誘に関する相談	55	508	56
	売買取引に関する相談	115	860	95
	事務処理に関する相談	82	807	89
	投資運用に関する相談	0	9	1
	投資助言に関する相談	3	27	3
	その他の相談	110	816	90
	(小 計)	711	5697	633
苦情	勧誘に関する苦情	42	365	40
	売買取引に関する苦情	63	370	41
	事務処理に関する苦情	14	140	15
	投資運用に関する苦情	1	4	0
	投資助言に関する苦情	1	10	1
	その他の苦情	9	104	11
	(小 計)	130	993	110
あっせん	勧誘に関する紛争	10	67	7
	売買取引に関する紛争	1	22	2
	事務処理に関する紛争	0	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)	11	92	10
合 計		852	6782	753

(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12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	140	32	55	1	24	3	0	0	0	91	346
	勧誘に関する相談	11	16	23	1	0	0	0	2	0	2	55
	売買取引に関する相談	43	23	23	1	22	0	0	1	0	2	115
	事務処理に関する相談	42	4	7	1	1	0	0	2	0	25	82
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	その他の相談	24	9	8	0	2	0	0	1	2	64	110
	(小 計)	261	84	116	4	49	3	0	6	2	186	711
苦情	勧誘に関する苦情	10	16	13	1	2	0	0	0	0	0	42
	売買取引に関する苦情	28	9	12	2	11	0	0	1	0	0	63
	事務処理に関する苦情	3	2	1	0	2	0	0	1	1	4	14
	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	0	0	0	0	1	0	0	1
	その他の苦情	1	1	3	0	1	0	0	0	1	2	9
	(小 計)	42	28	29	3	16	0	0	4	2	6	130
あっせん	勧誘に関する紛争	3	5	0	0	2	0	0	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	1	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)	3	5	1	0	2	0	0	0	0	0	11
合計		306	117	146	7	67	3	0	10	4	192	852

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年12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	1233	215	445	17	186	17	5	9	11	532	2670
	勧誘に関する相談	131	143	181	4	12	4	0	19	0	14	508
	売買取引に関する相談	384	130	178	15	121	4	0	10	1	17	860
	事務処理に関する相談	446	34	66	4	53	2	0	7	1	194	807
	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	12	0	0	1	1	0	0	0	0	13	27
	その他の相談	208	48	63	4	32	2	0	3	8	448	816
	(小 計)	2414	570	935	45	405	29	5	55	21	1218	5697
苦情	勧誘に関する苦情	96	119	105	4	20	3	1	10	0	7	365
	売買取引に関する苦情	169	44	73	12	60	4	0	5	2	1	370
	事務処理に関する苦情	65	14	18	5	11	0	0	4	1	22	140
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
	投資助言に関する苦情	4	0	0	1	0	0	0	1	1	3	10
	その他の苦情	32	16	25	2	11	1	0	1	2	14	104
	(小 計)	366	193	221	24	102	8	1	25	6	47	993
あっせん	勧誘に関する紛争	22	14	15	3	10	2	1	0	0	0	67
	売買取引に関する紛争	11	2	5	1	2	0	0	1	0	0	22
	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)	35	16	20	4	12	2	1	2	0	0	92
合計		2815	779	1176	73	519	39	7	82	27	1265	6782

- (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12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	199	139	8	346
	勧誘に関する相談	29	26	0	55
	売買取引に関する相談	60	52	3	115
	事務処理に関する相談	44	38	0	82
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	2	0	3
	その他の相談	56	47	7	110
	(小 計)	389	304	18	711
苦情	勧誘に関する苦情	23	17	2	42
	売買取引に関する苦情	33	30	0	63
	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	1	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	8	1	0	9
	(小 計)	75	53	2	130
あっせん	勧誘に関する紛争	3	6	1	10
	売買取引に関する紛争	1	0	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	6	1	11
合計		468	363	21	852

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年12月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1584	998	88	2670
	勧誘に関する相談	235	255	18	508
	売買取引に関する相談	463	370	27	860
	事務処理に関する相談	485	303	19	807
	投資運用に関する相談	6	2	1	9
	投資助言に関する相談	15	11	1	27
	その他の相談	412	334	70	816
	(小 計)	3200	2273	224	5697
苦情	勧誘に関する苦情	180	175	10	365
	売買取引に関する苦情	216	148	6	370
	事務処理に関する苦情	98	41	1	140
	投資運用に関する苦情	1	3	0	4
	投資助言に関する苦情	9	1	0	10
	その他の苦情	68	35	1	104
	(小 計)	572	403	18	993
あっせん	勧誘に関する紛争	24	38	5	67
	売買取引に関する紛争	9	13	0	22
	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)	35	52	5	92
合計		3807	2728	247	6782

- (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。