

# 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	243	1421	236
	勧誘に関する相談	64	286	47
	売買取引に関する相談	74	426	71
	事務処理に関する相談	57	457	76
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	25	157	26
	(小計)	463	2747	457
苦情	勧誘に関する苦情	43	189	31
	売買取引に関する苦情	36	181	30
	事務処理に関する苦情	9	81	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	6	63	10
	(小計)	94	514	85
あっせん	勧誘に関する紛争	8	28	4
	売買取引に関する紛争	1	13	2
	事務処理に関する紛争	1	1	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)	10	42	7
合計		567	3303	550

(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	3525	293
	勧誘に関する相談	580	48
	売買取引に関する相談	1143	95
	事務処理に関する相談	1317	109
	投資運用に関する相談	0	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	527	43
	(小計)	7092	591
苦情	勧誘に関する苦情	208	17
	売買取引に関する苦情	186	15
	事務処理に関する苦情	104	8
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	46	3
	(小計)	544	45
あっせん	勧誘に関する紛争	81	6
	売買取引に関する紛争	18	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	0	0
	その他の紛争	1	0
	(小計)	101	8
合計		7737	644

- (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	107	25	41	3	0	1	1	0	0	65	243
	勧誘に関する相談	13	24	22	1	0	0	0	0	0	4	64
	売買取引に関する相談	34	8	27	5	0	0	0	0	0	0	74
	事務処理に関する相談	36	3	5	1	0	0	0	0	0	12	57
	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	0	0
	その他の相談	5	2	10	0	0	0	0	0	0	8	25
(小計)		195	62	105	10	0	1	1	0	0	89	463
苦情	勧誘に関する苦情	10	15	17	1	0	0	0	0	0	0	43
	売買取引に関する苦情	16	4	11	5	0	0	0	0	0	0	36
	事務処理に関する苦情	4	1	1	2	0	0	0	0	0	1	9
	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	1	0	2	1	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)		31	20	31	9	0	0	0	0	3	94
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	6	0	0	0	1	0	0	0	8
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)		3	0	6	0	0	0	1	0	0	10
合計		229	82	142	19	0	1	2	0	0	92	567

(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	710	137	295	14	0	9	4	0	0	252	1421
	勧誘に関する相談	78	79	117	3	0	1	0	0	0	8	286
	売買取引に関する相談	233	54	115	10	0	4	0	0	0	10	426
	事務処理に関する相談	270	20	45	1	0	2	0	0	0	119	457
	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	0	0
	その他の相談	72	16	32	4	0	1	0	0	0	32	157
(小計)		1363	306	604	32	0	17	4	0	0	421	2747
苦情	勧誘に関する苦情	65	54	60	1	0	3	1	0	0	5	189
	売買取引に関する苦情	106	17	45	8	0	4	0	0	0	1	181
	事務処理に関する苦情	44	9	12	5	0	0	0	0	0	11	81
	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	24	10	17	1	0	0	0	0	0	11	63
	(小計)		239	90	134	15	0	7	1	0	0	28
あっせん	勧誘に関する紛争	10	5	10	0	0	2	1	0	0	0	28
	売買取引に関する紛争	10	1	2	0	0	0	0	0	0	0	13
	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)		21	6	12	0	0	2	1	0	0	42
合計		1623	402	750	47	0	26	6	0	0	449	3303

- (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	145	91	7	243
	勧誘に関する相談	27	36	1	64
	売買取引に関する相談	42	31	1	74
	事務処理に関する相談	34	23	0	57
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	10	14	1	25
	(小計)	258	195	10	463
苦情	勧誘に関する苦情	19	23	1	43
	売買取引に関する苦情	21	15	0	36
	事務処理に関する苦情	5	3	1	9
	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	5	1	0	6
	(小計)	50	42	2	94
あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	1	8
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1
	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)	4	5	1	10
合計		312	242	13	567

(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	831	545	45	1421
	勧誘に関する相談	129	146	11	286
	売買取引に関する相談	229	187	10	426
	事務処理に関する相談	273	173	11	457
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	79	72	6	157
	(小計)	1541	1123	83	2747
苦情	勧誘に関する苦情	89	96	4	189
	売買取引に関する苦情	99	80	2	181
	事務処理に関する苦情	55	25	1	81
	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	39	24	0	63
	(小計)	282	225	7	514
あっせん	勧誘に関する紛争	9	18	1	28
	売買取引に関する紛争	4	9	0	13
	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)	14	27	1	42
合計		1837	1375	91	3303

- (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。