

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	219	2004	250
	勧誘に関する相談	64	417	52
	売買取引に関する相談	131	631	78
	事務処理に関する相談	96	649	81
	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	16	197	24
	(小計)	526	3898	487
苦情	勧誘に関する苦情	45	293	36
	売買取引に関する苦情	35	252	31
	事務処理に関する苦情	16	113	14
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	1	0
	その他の苦情	7	81	10
	(小計)	103	740	92
あっせん	勧誘に関する紛争	9	49	6
	売買取引に関する紛争	3	18	2
	事務処理に関する紛争	1	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)	13	69	8
合計		642	4707	588

(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	101	28	33	0	0	2	1	0	0	54	219
	勧誘に関する相談	17	27	18	0	0	2	0	0	0	0	64
	売買取引に関する相談	60	44	22	2	0	0	0	0	0	3	131
	事務処理に関する相談	63	3	7	2	0	0	0	0	0	21	96
	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	3	6	5	0	0	0	0	0	0	2	16
	(小計)	244	108	85	4	0	4	1	0	0	80	526
苦情	勧誘に関する苦情	10	23	10	2	0	0	0	0	0	0	45
	売買取引に関する苦情	19	7	9	0	0	0	0	0	0	0	35
	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	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	2	2	1	1	0	0	0	0	0	1	7
	(小計)	43	33	22	3	0	0	0	0	0	2	103
あっせん	勧誘に関する紛争	5	2	0	2	0	0	0	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	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	0	0	0	0	0	0	13
合計		294	144	108	9	0	4	1	0	0	82	642

(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	1049	180	366	14	0	13	5	0	0	377	2004
	勧誘に関する相談	116	127	157	3	0	4	0	0	0	10	417
	売買取引に関する相談	339	106	155	13	0	4	0	0	0	14	631
	事務処理に関する相談	393	30	58	3	0	2	0	0	0	163	649
	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	85	25	43	4	0	1	0	0	0	39	197
	(小計)	1982	468	779	37	0	24	5	0	0	603	3898
苦情	勧誘に関する苦情	86	103	92	3	0	3	1	0	0	5	293
	売買取引に関する苦情	141	35	61	10	0	4	0	0	0	1	252
	事務処理に関する苦情	62	12	16	5	0	0	0	0	0	18	113
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	31	15	20	2	0	1	0	0	0	12	81
	(小計)	321	165	189	20	0	8	1	0	0	36	740
あっせん	勧誘に関する紛争	19	9	15	3	0	2	1	0	0	0	49
	売買取引に関する紛争	11	2	4	1	0	0	0	0	0	0	18
	事務処理に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	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)	32	11	19	4	0	2	1	0	0	0	69
合計		2335	644	987	61	0	34	7	0	0	639	4707

- (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	119	93	7	219
	勧誘に関する相談	25	37	2	64
	売買取引に関する相談	57	70	4	131
	事務処理に関する相談	55	37	4	96
	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	9	7	0	16
	(小計)	265	244	17	526
苦情	勧誘に関する苦情	24	19	2	45
	売買取引に関する苦情	23	12	0	35
	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	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	4	3	0	7
	(小計)	64	37	2	103
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	0	9
	売買取引に関する紛争	2	1	0	3
	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)	7	6	0	13
合計		336	287	19	642

(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	1171	775	58	2004
	勧誘に関する相談	187	213	17	417
	売買取引に関する相談	325	290	16	631
	事務処理に関する相談	393	240	16	649
	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	101	90	6	197
	(小計)	2177	1608	113	3898
苦情	勧誘に関する苦情	143	143	7	293
	売買取引に関する苦情	140	109	3	252
	事務処理に関する苦情	81	31	1	113
	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	49	32	0	81
	(小計)	414	315	11	740
あっせん	勧誘に関する紛争	20	26	3	49
	売買取引に関する紛争	8	10	0	18
	事務処理に関する紛争	2	0	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)	30	36	3	69	
合計		2621	1959	127	4707

- (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。