

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	364	1785	255
	勧誘に関する相談	67	353	50
	売買取引に関する相談	74	500	71
	事務処理に関する相談	97	553	79
	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	24	181	25
	(小計)	626	3372	481
苦情	勧誘に関する苦情	59	248	35
	売買取引に関する苦情	36	217	31
	事務処理に関する苦情	15	97	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	1	0
	その他の苦情	11	74	10
	(小計)	122	637	91
あっせん	勧誘に関する紛争	12	40	5
	売買取引に関する紛争	2	15	2
	事務処理に関する紛争	0	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)	14	56	8	
合計		762	4065	580

(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	238	15	38	0	0	2	0	0	0	71	364
	勧誘に関する相談	21	21	22	0	0	1	0	0	0	2	67
	売買取引に関する相談	46	8	18	1	0	0	0	0	0	1	74
	事務処理に関する相談	61	7	6	0	0	0	0	0	0	23	97
	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	10	3	6	0	0	0	0	0	0	5	24
	(小計)	376	54	90	1	0	3	0	0	0	102	626
苦情	勧誘に関する苦情	11	26	22	0	0	0	0	0	0	0	59
	売買取引に関する苦情	16	11	7	2	0	0	0	0	0	0	36
	事務処理に関する苦情	5	2	2	0	0	0	0	0	0	6	15
	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	5	3	2	0	0	1	0	0	0	0	11
	(小計)	38	42	33	2	0	1	0	0	0	6	122
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	5	1	0	0	0	0	0	0	12
	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	0	0	0	0	0	0	14
合計	418	98	129	5	0	4	0	0	0	108	762	

(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	948	152	333	14	0	11	4	0	0	323	1785
	勧誘に関する相談	99	100	139	3	0	2	0	0	0	10	353
	売買取引に関する相談	279	62	133	11	0	4	0	0	0	11	500
	事務処理に関する相談	330	27	51	1	0	2	0	0	0	142	553
	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	82	19	38	4	0	1	0	0	0	37	181
	(小計)	1738	360	694	33	0	20	4	0	0	523	3372
苦情	勧誘に関する苦情	76	80	82	1	0	3	1	0	0	5	248
	売買取引に関する苦情	122	28	52	10	0	4	0	0	0	1	217
	事務処理に関する苦情	50	11	14	5	0	0	0	0	0	17	97
	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	29	13	19	1	0	1	0	0	0	11	74
	(小計)	278	132	167	17	0	8	1	0	0	34	637
あっせん	勧誘に関する紛争	14	7	15	1	0	2	1	0	0	0	40
	売買取引に関する紛争	10	1	3	1	0	0	0	0	0	0	15
	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)	25	8	18	2	0	2	1	0	0	0	56
合計	2041	500	879	52	0	30	6	0	0	557	4065	

(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	221	137	6	364
	勧誘に関する相談	33	30	4	67
	売買取引に関する相談	39	33	2	74
	事務処理に関する相談	66	30	1	97
	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	13	11	0	24
	(小計)	372	241	13	626
苦情	勧誘に関する苦情	30	28	1	59
	売買取引に関する苦情	18	17	1	36
	事務処理に関する苦情	12	3	0	15
	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	6	5	0	11
	(小計)	67	53	2	122
あっせん	勧誘に関する紛争	7	3	2	12
	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	3	2	14
合計		448	297	17	762

(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	1052	682	51	1785
	勧誘に関する相談	162	176	15	353
	売買取引に関する相談	268	220	12	500
	事務処理に関する相談	338	203	12	553
	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	92	83	6	181
	(小計)	1912	1364	96	3372
苦情	勧誘に関する苦情	119	124	5	248
	売買取引に関する苦情	117	97	3	217
	事務処理に関する苦情	68	28	1	97
	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	45	29	0	74
	(小計)	350	278	9	637
あっせん	勧誘に関する紛争	16	21	3	40
	売買取引に関する紛争	6	9	0	15
	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)	23	30	3	56	
合計		2285	1672	108	4065

- (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。