

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2015年05月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 05月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	214	512	256
	勧誘に関する相談	38	75	37
	売買取引に関する相談	48	120	60
	事務処理に関する相談	66	157	78
	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	27	52	26
	(小計)	393	916	458
苦情	勧誘に関する苦情	32	57	28
	売買取引に関する苦情	22	58	29
	事務処理に関する苦情	13	29	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	0	0
	その他の苦情	12	25	12
	(小計)	79	169	84
あっせん	勧誘に関する紛争	3	6	3
	売買取引に関する紛争	2	4	2
	事務処理に関する紛争	0	0	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)	5	10	5
合計		477	1095	547

(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05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	115	20	45	0	0	3	2	0	0	29	214
	勧誘に関する相談	17	10	9	1	0	0	0	0	0	1	38
	売買取引に関する相談	29	5	9	1	0	1	0	0	0	3	48
	事務処理に関する相談	41	3	6	0	0	0	0	0	0	16	66
	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	14	3	6	0	0	0	0	0	0	4	27
	(小計)	216	41	75	2	0	4	2	0	0	53	393
苦情	勧誘に関する苦情	15	10	6	0	0	1	0	0	0	0	32
	売買取引に関する苦情	15	2	4	0	0	0	0	0	0	1	22
	事務処理に関する苦情	8	2	1	1	0	0	0	0	0	1	13
	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	4	3	1	0	0	0	0	0	0	4	12
	(小計)	42	17	12	1	0	1	0	0	0	6	79
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
合計		262	59	87	3	0	5	2	0	0	59	477

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年05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	247	56	105	5	0	6	2	0	0	91	512
	勧誘に関する相談	26	23	22	2	0	0	0	0	0	2	75
	売買取引に関する相談	71	15	27	1	0	2	0	0	0	4	120
	事務処理に関する相談	97	6	12	0	0	0	0	0	0	42	157
	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	27	7	7	1	0	1	0	0	0	9	52
	(小計)	468	107	173	9	0	9	2	0	0	148	916
苦情	勧誘に関する苦情	26	17	13	0	0	1	0	0	0	0	57
	売買取引に関する苦情	40	4	11	0	0	2	0	0	0	1	58
	事務処理に関する苦情	15	4	3	2	0	0	0	0	0	5	29
	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	11	6	4	0	0	0	0	0	0	4	25
	(小計)	92	31	31	2	0	3	0	0	0	10	169
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	6
	売買取引に関する紛争	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	6	1	3	0	0	0	0	0	0	0	10
合計		566	139	207	11	0	12	2	0	0	158	1095

- (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05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	125	84	5	214
	勧誘に関する相談	18	16	4	38
	売買取引に関する相談	28	19	1	48
	事務処理に関する相談	48	17	1	66
	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	8	19	0	27
	(小計)	227	155	11	393
苦情	勧誘に関する苦情	14	18	0	32
	売買取引に関する苦情	15	7	0	22
	事務処理に関する苦情	7	6	0	13
	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	6	6	0	12
	(小計)	42	37	0	79
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	0
売買取引に関する紛争		1	1	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)		2	3	0	5
合計		271	195	11	477

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年05月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	298	197	17	512
	勧誘に関する相談	32	38	5	75
	売買取引に関する相談	63	55	2	120
	事務処理に関する相談	96	59	2	157
	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	23	27	2	52
	(小計)	512	376	28	916
苦情	勧誘に関する苦情	25	31	1	57
	売買取引に関する苦情	31	26	1	58
	事務処理に関する苦情	19	10	0	29
	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	14	11	0	25
	(小計)	89	78	2	169
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	5	0
売買取引に関する紛争		2	2	0	4
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)		3	7	0	10
合計		604	461	30	1095

- (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。