

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	308	2312	256
	勧誘に関する相談	51	468	52
	売買取引に関する相談	91	722	80
	事務処理に関する相談	77	726	80
	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	36	233	25
	(小計)	563	4461	495
苦情	勧誘に関する苦情	40	333	37
	売買取引に関する苦情	50	302	33
	事務処理に関する苦情	10	123	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	1	0
	その他の苦情	6	87	9
	(小計)	106	846	94
あっせん	勧誘に関する紛争	8	57	6
	売買取引に関する紛争	1	19	2
	事務処理に関する紛争	0	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)	9	78	8
合計		678	5385	598

(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	137	32	51	1	0	3	0	0	0	84	308
	勧誘に関する相談	10	16	23	0	0	0	0	0	0	2	51
	売買取引に関する相談	43	23	23	1	0	0	0	0	0	1	91
	事務処理に関する相談	40	4	7	1	0	0	0	0	0	25	77
	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	15	7	7	0	0	0	0	0	0	7	36
	(小計)	245	82	111	3	0	3	0	0	0	119	563
苦情	勧誘に関する苦情	10	16	13	1	0	0	0	0	0	0	40
	売買取引に関する苦情	28	9	11	2	0	0	0	0	0	0	50
	事務処理に関する苦情	3	2	1	0	0	0	0	0	0	4	10
	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	1	3	0	0	0	0	0	0	1	6
	(小計)	42	28	28	3	0	0	0	0	0	5	106
あっせん	勧誘に関する紛争	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	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	0	0	0	0	0	0	9
合計		290	115	140	6	0	3	0	0	0	124	678

(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	1186	212	417	15	0	16	5	0	0	461	2312
	勧誘に関する相談	126	143	180	3	0	4	0	0	0	12	468
	売買取引に関する相談	382	129	178	14	0	4	0	0	0	15	722
	事務処理に関する相談	433	34	65	4	0	2	0	0	0	188	726
	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	100	32	50	4	0	1	0	0	0	46	233
	(小計)	2227	550	890	40	0	27	5	0	0	722	4461
苦情	勧誘に関する苦情	96	119	105	4	0	3	1	0	0	5	333
	売買取引に関する苦情	169	44	72	12	0	4	0	0	0	1	302
	事務処理に関する苦情	65	14	17	5	0	0	0	0	0	22	123
	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	32	16	23	2	0	1	0	0	0	13	87
	(小計)	363	193	217	23	0	8	1	0	0	41	846
あっせん	勧誘に関する紛争	22	14	15	3	0	2	1	0	0	0	57
	売買取引に関する紛争	11	2	5	1	0	0	0	0	0	0	19
	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)	35	16	20	4	0	2	1	0	0	0	78
合計		2625	759	1127	67	0	37	7	0	0	763	5385

(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	169	131	8	308
	勧誘に関する相談	27	24	0	51
	売買取引に関する相談	47	43	1	91
	事務処理に関する相談	43	34	0	77
	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	17	19	0	36
	(小計)	303	251	9	563
苦情	勧誘に関する苦情	22	17	1	40
	売買取引に関する苦情	26	24	0	50
	事務処理に関する苦情	7	3	0	10
	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)	60	45	1	106
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	0	8
	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)	3	6	0	9
合計		366	302	10	678

(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	1340	906	66	2312
	勧誘に関する相談	214	237	17	468
	売買取引に関する相談	372	333	17	722
	事務処理に関する相談	436	274	16	726
	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	118	109	6	233
	(小計)	2480	1859	122	4461
苦情	勧誘に関する苦情	165	160	8	333
	売買取引に関する苦情	166	133	3	302
	事務処理に関する苦情	88	34	1	123
	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	54	33	0	87
	(小計)	474	360	12	846
あっせん	勧誘に関する紛争	22	32	3	57
	売買取引に関する紛争	9	10	0	19
	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)	33	42	3	78	
合計		2987	2261	137	5385

- (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。