

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2015年08月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 08月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	193	1189	237
	勧誘に関する相談	64	222	44
	売買取引に関する相談	74	347	69
	事務処理に関する相談	77	396	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	26	134	26
	(小計)	434	2288	457
苦情	勧誘に関する苦情	27	146	29
	売買取引に関する苦情	31	143	28
	事務処理に関する苦情	11	73	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	11	58	11
	(小計)	80	420	84
あっせん	勧誘に関する紛争	4	20	4
	売買取引に関する紛争	0	12	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)	4	32	6
合計		518	2740	548

(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08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	95	14	40	4	0	1	0	0	0	39	193
	勧誘に関する相談	15	17	31	0	0	0	0	0	0	1	64
	売買取引に関する相談	43	7	21	2	0	0	0	0	0	1	74
	事務処理に関する相談	40	6	11	0	0	2	0	0	0	18	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	9	6	4	2	0	0	0	0	0	5	26
	(小計)	202	50	107	8	0	3	0	0	0	64	434
苦情	勧誘に関する苦情	7	5	13	0	0	0	1	0	0	1	27
	売買取引に関する苦情	13	5	11	1	0	1	0	0	0	0	31
	事務処理に関する苦情	6	1	3	1	0	0	0	0	0	0	11
	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	2	6	0	0	0	0	0	0	2	11
	(小計)	27	13	33	2	0	1	1	0	0	3	80
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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)	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
合計		230	65	141	10	0	4	1	0	0	67	518

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年08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	606	113	255	11	0	8	3	0	0	193	1189
	勧誘に関する相談	65	55	95	2	0	1	0	0	0	4	222
	売買取引に関する相談	197	44	87	5	0	4	0	0	0	10	347
	事務処理に関する相談	234	17	40	0	0	2	0	0	0	103	396
	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	68	15	22	4	0	1	0	0	0	24	134
	(小計)	1170	244	499	22	0	16	3	0	0	334	2288
苦情	勧誘に関する苦情	55	39	43	0	0	3	1	0	0	5	146
	売買取引に関する苦情	89	12	34	3	0	4	0	0	0	1	143
	事務処理に関する苦情	39	9	11	3	0	0	0	0	0	11	73
	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	15	0	0	0	0	0	0	9	58
	(小計)	207	70	103	6	0	7	1	0	0	26	420
あっせん	勧誘に関する紛争	9	5	4	0	0	2	0	0	0	0	20
	売買取引に関する紛争	9	1	2	0	0	0	0	0	0	0	12
	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)	18	6	6	0	0	2	0	0	0	0	32
合計		1395	320	608	28	0	25	4	0	0	360	2740

- (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08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	113	76	4	193
	勧誘に関する相談	30	33	1	64
	売買取引に関する相談	40	33	1	74
	事務処理に関する相談	48	29	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	8	1	26
	(小計)	248	179	7	434
苦情	勧誘に関する苦情	16	10	1	27
	売買取引に関する苦情	14	17	0	31
	事務処理に関する苦情	7	4	0	11
	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	3	8	0	11
	(小計)	40	39	1	80
あっせん	勧誘に関する紛争	0	4	0	4
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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)	0	4	0	4
合計		288	222	8	518

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年08月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	688	462	39	1189
	勧誘に関する相談	102	110	10	222
	売買取引に関する相談	186	153	8	347
	事務処理に関する相談	238	147	11	396
	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	71	58	5	134
	(小計)	1285	930	73	2288
苦情	勧誘に関する苦情	70	73	3	146
	売買取引に関する苦情	77	64	2	143
	事務処理に関する苦情	50	23	0	73
	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	35	23	0	58
	(小計)	232	183	5	420
あっせん	勧誘に関する紛争	6	14	0	20
	売買取引に関する紛争	4	8	0	12
	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)	10	22	0	32
合計		1527	1135	78	2740

- (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。