

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 02月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	274	3081	280
	勧誘に関する相談	46	495	45
	売買取引に関する相談	84	1039	94
	事務処理に関する相談	119	1181	107
	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	41	448	40
	(小計)	564	6244	567
	苦情	勧誘に関する苦情	14	190
売買取引に関する苦情		8	172	15
事務処理に関する苦情		5	98	8
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		3	44	4
(小計)		30	504	45
あっせん	勧誘に関する紛争	15	74	6
	売買取引に関する紛争	2	14	1
	事務処理に関する紛争	1	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	1	0
	(小計)	18	90	8
合計		612	6838	621

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2013年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	2147	178
	勧誘に関する相談	766	63
	売買取引に関する相談	1084	90
	事務処理に関する相談	601	50
	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	564	47
	(小計)	5162	430
	苦情	勧誘に関する苦情	295
売買取引に関する苦情		351	29
事務処理に関する苦情		135	11
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		62	5
(小計)		843	70
あっせん	勧誘に関する紛争	87	7
	売買取引に関する紛争	35	2
	事務処理に関する紛争	3	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	3	0
(小計)	128	10	
合計		6133	511

- (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02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	141	17	52	0	0	1	0	0	0	63	274
	勧誘に関する相談	17	10	16	0	0	2	1	0	0	0	46
	売買取引に関する相談	46	13	18	1	0	0	0	0	0	6	84
	事務処理に関する相談	62	2	12	0	0	2	0	0	0	41	119
	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	3	8	0	0	0	0	0	0	15	41
	(小計)	281	45	106	1	0	5	1	0	0	125	564
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	6	0	0	1	0	0	0	0	14
	売買取引に関する苦情	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	8
	事務処理に関する苦情	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
(小計)	15	4	10	0	0	1	0	0	0	0	30	
あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	5	0	0	1	0	0	0	0	15
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	事務処理に関する紛争	0	0	1	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)	6	4	6	1	0	1	0	0	0	0	18	
合計		302	53	122	2	0	7	1	0	0	125	612

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年02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	1288	239	667	10	0	8	3	0	0	866	3081
	勧誘に関する相談	157	117	195	3	0	9	3	0	0	11	495
	売買取引に関する相談	610	122	248	10	0	5	0	0	0	44	1039
	事務処理に関する相談	598	41	137	2	0	2	0	0	0	401	1181
	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	175	41	89	1	0	1	0	0	0	141	448
	(小計)	2828	560	1336	26	0	25	6	0	0	1463	6244
苦情	勧誘に関する苦情	61	61	57	3	0	6	1	0	0	1	190
	売買取引に関する苦情	98	18	48	4	0	4	0	0	0	0	172
	事務処理に関する苦情	54	15	17	2	0	1	0	0	0	9	98
	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	4	10	1	0	0	0	0	0	5	44
(小計)	237	98	132	10	0	11	1	0	0	15	504	
あっせん	勧誘に関する紛争	30	21	17	0	0	5	1	0	0	0	74
	売買取引に関する紛争	9	4	0	1	0	0	0	0	0	0	14
	事務処理に関する紛争	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
(小計)	40	25	18	1	0	5	1	0	0	0	90	
合計		3105	683	1486	37	0	41	8	0	0	1478	6838

- (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02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	150	115	9	274
	勧誘に関する相談	19	26	1	46
	売買取引に関する相談	47	36	1	84
	事務処理に関する相談	66	50	3	119
	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	24	16	1	41
	(小計)	306	243	15	564
苦情	勧誘に関する苦情	7	7	0	14
	売買取引に関する苦情	6	2	0	8
	事務処理に関する苦情	2	3	0	5
	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	2	1	0	3
	(小計)	17	13	0	30
あっせん	勧誘に関する紛争	8	4	3	15
	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	1	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)	9	6	3	18
合計		332	262	18	612

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年02月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1638	1354	89	3081
	勧誘に関する相談	233	244	18	495
	売買取引に関する相談	558	457	24	1039
	事務処理に関する相談	637	519	25	1181
	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	253	187	8	448
	(小計)	3319	2761	164	6244
苦情	勧誘に関する苦情	100	84	6	190
	売買取引に関する苦情	97	74	1	172
	事務処理に関する苦情	64	34	0	98
	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	22	22	0	44
	(小計)	283	214	7	504
あっせん	勧誘に関する紛争	27	37	10	74
	売買取引に関する紛争	7	6	1	14
	事務処理に関する紛争	0	1	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	1	0	1
	(小計)	34	45	11	90
合計		3636	3020	182	6838

- (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。