

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2015年01月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 01月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	214	2807	280
	勧誘に関する相談	39	449	44
	売買取引に関する相談	73	955	95
	事務処理に関する相談	79	1062	106
	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	23	407	40
	(小計)	428	5680	568
苦情	勧誘に関する苦情	16	176	17
	売買取引に関する苦情	21	164	16
	事務処理に関する苦情	10	93	9
	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	6	41	4
	(小計)	53	474	47
あっせん	勧誘に関する紛争	4	59	5
	売買取引に関する紛争	1	12	1
	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	1	0
	(小計)	5	72	7
合計		486	6226	622

(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	24
	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01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	109	22	45	1	0	1	0	0	0	36	214
	勧誘に関する相談	6	12	18	1	0	0	0	0	0	2	39
	売買取引に関する相談	41	7	21	1	0	0	0	0	0	3	73
	事務処理に関する相談	38	2	12	0	0	0	0	0	0	27	79
	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	8	4	5	0	0	0	0	0	0	6	23
	(小計)	202	47	101	3	0	1	0	0	0	74	428
苦情	勧誘に関する苦情	6	6	4	0	0	0	0	0	0	0	16
	売買取引に関する苦情	11	3	6	0	0	1	0	0	0	0	21
	事務処理に関する苦情	3	2	3	1	0	0	0	0	0	1	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	3	0	2	0	0	0	0	0	0	1	6
	(小計)	23	11	15	1	0	1	0	0	0	2	53
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	4
	売買取引に関する紛争	1	0	0	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)	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	5
合計		226	59	118	4	0	3	0	0	0	76	486

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年01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	1147	222	615	10	0	7	3	0	0	803	2807
	勧誘に関する相談	140	107	179	3	0	7	2	0	0	11	449
	売買取引に関する相談	564	109	230	9	0	5	0	0	0	38	955
	事務処理に関する相談	536	39	125	2	0	0	0	0	0	360	1062
	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	160	38	81	1	0	1	0	0	0	126	407
	(小計)	2547	515	1230	25	0	20	5	0	0	1338	5680
苦情	勧誘に関する苦情	57	58	51	3	0	5	1	0	0	1	176
	売買取引に関する苦情	92	17	47	4	0	4	0	0	0	0	164
	事務処理に関する苦情	52	15	14	2	0	1	0	0	0	9	93
	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	21	4	10	1	0	0	0	0	0	5	41
	(小計)	222	94	122	10	0	10	1	0	0	15	474
あっせん	勧誘に関する紛争	24	18	12	0	0	4	1	0	0	0	59
	売買取引に関する紛争	9	3	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	34	21	12	0	0	4	1	0	0	0	72
合計		2803	630	1364	35	0	34	7	0	0	1353	6226

(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01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	127	81	6	214
	勧誘に関する相談	22	13	4	39
	売買取引に関する相談	44	29	0	73
	事務処理に関する相談	44	34	1	79
	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	15	8	0	23
	(小計)	252	165	11	428
苦情	勧誘に関する苦情	11	5	0	16
	売買取引に関する苦情	10	11	0	21
	事務処理に関する苦情	4	6	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	4	2	0	6
	(小計)	29	24	0	53
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	4
	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	2	0	5
合計		284	191	11	486

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年01月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1488	1239	80	2807
	勧誘に関する相談	214	218	17	449
	売買取引に関する相談	511	421	23	955
	事務処理に関する相談	571	469	22	1062
	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	229	171	7	407
	(小計)	3013	2518	149	5680
苦情	勧誘に関する苦情	93	77	6	176
	売買取引に関する苦情	91	72	1	164
	事務処理に関する苦情	62	31	0	93
	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	20	21	0	41
	(小計)	266	201	7	474
あっせん	勧誘に関する紛争	19	33	7	59
	売買取引に関する紛争	6	5	1	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	1	0	1
(小計)	25	39	8	72	
合計		3304	2758	164	6226

- (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。