

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年11月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 11月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	235	2325	290
	勧誘に関する相談	36	364	45
	売買取引に関する相談	87	777	97
	事務処理に関する相談	82	863	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	39	349	43
	(小計)	479	4678	584
	苦情	勧誘に関する苦情	11	131
売買取引に関する苦情		8	127	15
事務処理に関する苦情		15	68	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	30	3
(小計)		37	356	44
あっせん	勧誘に関する紛争	4	51	6
	売買取引に関する紛争	3	11	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	1	1	0
	(小計)	8	63	7
合計		524	5097	637

(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

(2014年11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	25	48	1	0	0	0	0	0	52	235
	勧誘に関する相談	12	6	17	0	0	0	0	0	0	1	36
	売買取引に関する相談	58	11	16	1	0	0	0	0	0	1	87
	事務処理に関する相談	50	6	7	0	0	0	0	0	0	19	82
	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	18	2	12	0	0	0	0	0	0	7	39
	(小計)	247	50	100	2	0	0	0	0	0	80	479
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	3	0	0	1	0	0	0	0	11
	売買取引に関する苦情	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	8
	事務処理に関する苦情	8	1	4	0	0	0	0	0	0	2	15
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小計)	19	4	10	0	0	1	0	0	0	3	37
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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	8
合計		270	57	111	2	0	1	0	0	0	83	524

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年11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	889	180	515	9	0	5	3	0	0	724	2325	
	勧誘に関する相談	119	84	145	2	0	4	1	0	0	9	364	
	売買取引に関する相談	456	92	186	8	0	4	0	0	0	31	777	
	事務処理に関する相談	432	31	102	1	0	0	0	0	0	297	863	
	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	132	32	71	1	0	1	0	0	0	112	349	
	(小計)	2028	419	1019	21	0	14	4	0	0	1173	4678	
	苦情	勧誘に関する苦情	42	45	36	2	0	4	1	0	0	1	131
		売買取引に関する苦情	73	11	37	3	0	3	0	0	0	0	127
事務処理に関する苦情		42	10	7	1	0	1	0	0	0	7	68	
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		16	3	6	1	0	0	0	0	0	4	30	
(小計)		173	69	86	7	0	8	1	0	0	12	356	
あっせん	勧誘に関する紛争	21	17	10	0	0	2	1	0	0	0	51	
	売買取引に関する紛争	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	11	
	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)	30	20	10	0	0	2	1	0	0	0	63	
合計		2231	508	1115	28	0	24	6	0	0	1185	5097	

- (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

(2014年11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	133	97	5	235
	勧誘に関する相談	17	18	1	36
	売買取引に関する相談	49	36	2	87
	事務処理に関する相談	41	39	2	82
	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	20	18	1	39
	(小計)	260	208	11	479
苦情	勧誘に関する苦情	5	6	0	11
	売買取引に関する苦情	6	2	0	8
	事務処理に関する苦情	12	3	0	15
	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	0	0	3
	(小計)	26	11	0	37
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	2	0	3
	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)	3	5	0	8
合計		289	224	11	524

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1204	1051	70	2325
	勧誘に関する相談	171	181	12	364
	売買取引に関する相談	408	347	22	777
	事務処理に関する相談	453	391	19	863
	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	188	154	7	349
	(小計)	2424	2124	130	4678
苦情	勧誘に関する苦情	67	61	3	131
	売買取引に関する苦情	73	53	1	127
	事務処理に関する苦情	47	21	0	68
	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	15	15	0	30
	(小計)	202	150	4	356
あっせん	勧誘に関する紛争	16	28	7	51
	売買取引に関する紛争	5	5	1	11
	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)	21	34	8	63
合計		2647	2308	142	5097

- (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。