

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2015年04月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 04月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	298	298	298
	勧誘に関する相談	37	37	37
	売買取引に関する相談	72	72	72
	事務処理に関する相談	91	91	91
	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	25	25	25
	(小計)	523	523	523
苦情	勧誘に関する苦情	25	25	25
	売買取引に関する苦情	36	36	36
	事務処理に関する苦情	16	16	16
	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	13	13	13
	(小計)	90	90	90
あっせん	勧誘に関する紛争	3	3	3
	売買取引に関する紛争	2	2	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)	5	5	5
合計		618	618	618

(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04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	132	36	60	5	0	3	0	0	0	62	298
	勧誘に関する相談	9	13	13	1	0	0	0	0	0	1	37
	売買取引に関する相談	42	10	18	0	0	1	0	0	0	1	72
	事務処理に関する相談	56	3	6	0	0	0	0	0	0	26	91
	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	13	4	1	1	0	1	0	0	0	5	25
	(小計)	252	66	98	7	0	5	0	0	0	95	523
苦情	勧誘に関する苦情	11	7	7	0	0	0	0	0	0	0	25
	売買取引に関する苦情	25	2	7	0	0	2	0	0	0	0	36
	事務処理に関する苦情	7	2	2	1	0	0	0	0	0	4	16
	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	7	3	3	0	0	0	0	0	0	0	13
	(小計)	50	14	19	1	0	2	0	0	0	4	90
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5
合計		304	80	120	8	0	7	0	0	0	99	618

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年04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	132	36	60	5	0	3	0	0	0	62	298
	勧誘に関する相談	9	13	13	1	0	0	0	0	0	1	37
	売買取引に関する相談	42	10	18	0	0	1	0	0	0	1	72
	事務処理に関する相談	56	3	6	0	0	0	0	0	0	26	91
	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	13	4	1	1	0	1	0	0	0	5	25
	(小計)	252	66	98	7	0	5	0	0	0	95	523
苦情	勧誘に関する苦情	11	7	7	0	0	0	0	0	0	0	25
	売買取引に関する苦情	25	2	7	0	0	2	0	0	0	0	36
	事務処理に関する苦情	7	2	2	1	0	0	0	0	0	4	16
	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	7	3	3	0	0	0	0	0	0	0	13
	(小計)	50	14	19	1	0	2	0	0	0	4	90
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5
合計		304	80	120	8	0	7	0	0	0	99	618

- (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04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	173	113	12	298
	勧誘に関する相談	14	22	1	37
	売買取引に関する相談	35	36	1	72
	事務処理に関する相談	48	42	1	91
	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	2	25
	(小計)	285	221	17	523
苦情	勧誘に関する苦情	11	13	1	25
	売買取引に関する苦情	16	19	1	36
	事務処理に関する苦情	12	4	0	16
	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	8	5	0	13
	(小計)	47	41	2	90
あっせん	勧誘に関する紛争	0	3	0	3
	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	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)	1	4	0	5	
合計		333	266	19	618

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	173	113	12	298
	勧誘に関する相談	14	22	1	37
	売買取引に関する相談	35	36	1	72
	事務処理に関する相談	48	42	1	91
	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	2	25
	(小計)	285	221	17	523
苦情	勧誘に関する苦情	11	13	1	25
	売買取引に関する苦情	16	19	1	36
	事務処理に関する苦情	12	4	0	16
	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	8	5	0	13
	(小計)	47	41	2	90
あっせん	勧誘に関する紛争	0	3	0	3
	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	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)	1	4	0	5	
合計		333	266	19	618

- (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。