

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2015年 07月	2015年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	225	992	248
	勧誘に関する相談	39	153	38
	売買取引に関する相談	87	268	67
	事務処理に関する相談	94	318	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	28	105	26
	(小 計)	473	1836	459
苦情	勧誘に関する苦情	30	119	29
	売買取引に関する苦情	35	112	28
	事務処理に関する苦情	14	61	15
	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	8	46	11
	(小 計)	87	338	84
あっせん	勧誘に関する紛争	2	15	3
	売買取引に関する紛争	7	12	3
	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)	9	27	6
合 計		569	2201	550

(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07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	111	22	51	2	0	1	1	0	0	37	225
	勧誘に関する相談	13	8	18	0	0	0	0	0	0	0	39
	売買取引に関する相談	44	14	23	1	0	1	0	0	0	4	87
	事務処理に関する相談	54	5	7	0	0	0	0	0	0	28	94
	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	16	0	5	1	0	0	0	0	0	6	28
	(小 計)	238	49	104	4	0	2	1	0	0	75	473
苦情	勧誘に関する苦情	12	7	9	0	0	1	0	0	0	1	30
	売買取引に関する苦情	22	2	10	0	0	1	0	0	0	0	35
	事務処理に関する苦情	8	3	2	0	0	0	0	0	0	1	14
	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	5	1	1	0	0	0	0	0	0	1	8
	(小 計)	47	13	22	0	0	2	0	0	0	3	87
あっせん	勧誘に関する紛争	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	売買取引に関する紛争	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7
	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)	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	9
合計		291	64	127	4	0	4	1	0	0	78	569

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年07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	508	98	215	7	0	7	3	0	0	154	992
	勧誘に関する相談	50	37	60	2	0	1	0	0	0	3	153
	売買取引に関する相談	150	37	65	3	0	4	0	0	0	9	268
	事務処理に関する相談	193	11	29	0	0	0	0	0	0	85	318
	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	56	9	18	2	0	1	0	0	0	19	105
	(小 計)	957	192	387	14	0	13	3	0	0	270	1836
苦情	勧誘に関する苦情	48	34	30	0	0	3	0	0	0	4	119
	売買取引に関する苦情	76	7	23	2	0	3	0	0	0	1	112
	事務処理に関する苦情	33	8	7	2	0	0	0	0	0	11	61
	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	22	8	9	0	0	0	0	0	0	7	46
	(小 計)	179	57	69	4	0	6	0	0	0	23	338
あっせん	勧誘に関する紛争	7	3	3	0	0	2	0	0	0	0	15
	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)	16	4	5	0	0	2	0	0	0	0	27
合計		1152	253	461	18	0	21	3	0	0	293	2201

- (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07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	126	97	2	225
	勧誘に関する相談	20	17	2	39
	売買取引に関する相談	44	40	3	87
	事務処理に関する相談	58	31	5	94
	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	14	14	0	28
	(小 計)	262	199	12	473
苦情	勧誘に関する苦情	15	15	0	30
	売買取引に関する苦情	20	14	1	35
	事務処理に関する苦情	10	4	0	14
	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	7	1	0	8
	(小 計)	52	34	1	87
あっせん	勧誘に関する紛争	1	1	0	2
	売買取引に関する紛争	2	5	0	7
	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	6	0	9
合計		317	239	13	569

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年07月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	574	383	35	992
	勧誘に関する相談	70	74	9	153
	売買取引に関する相談	143	118	7	268
	事務処理に関する相談	189	118	11	318
	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	52	49	4	105
	(小 計)	1028	742	66	1836
苦情	勧誘に関する苦情	54	63	2	119
	売買取引に関する苦情	63	47	2	112
	事務処理に関する苦情	43	18	0	61
	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	31	15	0	46
	(小 計)	191	143	4	338
あっせん	勧誘に関する紛争	6	9	0	15
	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	17	0	27
合計		1229	902	70	2201

- (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。