

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2015年03月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2015年 03月	2014年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	450	3525	293
	勧誘に関する相談	84	580	48
	売買取引に関する相談	105	1143	95
	事務処理に関する相談	136	1317	109
	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	80	527	43
	(小 計)	855	7092	591
苦情	勧誘に関する苦情	17	208	17
	売買取引に関する苦情	14	186	15
	事務処理に関する苦情	6	104	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	2	46	3
	(小 計)	39	544	45
あっせん	勧誘に関する紛争	7	81	6
	売買取引に関する紛争	4	18	1
	事務処理に関する紛争	0	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)	11	101	8
合 計		905	7737	644

(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03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	214	26	91	4	0	4	0	0	0	111	450
	勧誘に関する相談	29	20	32	1	0	0	0	0	0	2	84
	売買取引に関する相談	68	13	19	1	0	0	0	0	0	4	105
	事務処理に関する相談	84	7	17	1	0	0	0	0	0	27	136
	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	38	8	15	1	0	0	0	0	0	18	80
	(小計)	433	74	174	8	0	4	0	0	0	162	855
苦情	勧誘に関する苦情	6	3	7	1	0	0	0	0	0	0	17
	売買取引に関する苦情	9	2	2	0	0	1	0	0	0	0	14
	事務処理に関する苦情	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
	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	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	18	5	14	1	0	1	0	0	0	0	39
あっせん	勧誘に関する紛争	3	0	3	1	0	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4
	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)	5	0	4	1	0	1	0	0	0	0	11
合計		456	79	192	10	0	6	0	0	0	162	905

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年03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	1503	264	759	15	0	12	3	0	0	969	3525
	勧誘に関する相談	186	138	227	4	0	9	3	0	0	13	580
	売買取引に関する相談	677	135	267	11	0	5	0	0	0	48	1143
	事務処理に関する相談	682	48	154	3	0	2	0	0	0	428	1317
	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	213	49	103	2	0	1	0	0	0	159	527
	(小計)	3261	634	1510	35	0	29	6	0	0	1617	7092
苦情	勧誘に関する苦情	67	64	65	4	0	6	1	0	0	1	208
	売買取引に関する苦情	107	20	50	4	0	5	0	0	0	0	186
	事務処理に関する苦情	57	15	20	2	0	1	0	0	0	9	104
	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	12	1	0	0	0	0	0	5	46
	(小計)	255	103	147	11	0	12	1	0	0	15	544
あっせん	勧誘に関する紛争	33	21	20	1	0	5	1	0	0	0	81
	売買取引に関する紛争	11	4	1	1	0	1	0	0	0	0	18
	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)	45	25	22	2	0	6	1	0	0	0	101
合計		3561	762	1679	48	0	47	8	0	0	1632	7737

- (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03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	240	201	9	450
	勧誘に関する相談	41	39	4	84
	売買取引に関する相談	52	50	3	105
	事務処理に関する相談	75	56	5	136
	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	62	18	0	80
	(小 計)	470	364	21	855
苦情	勧誘に関する苦情	8	8	1	17
	売買取引に関する苦情	7	6	1	14
	事務処理に関する苦情	5	1	0	6
	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	0	0	2
	(小 計)	22	15	2	39
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	1	7
	売買取引に関する紛争	1	2	1	4
	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)	5	4	2	11
合計		497	383	25	905

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2015年03月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1873	1553	99	3525
	勧誘に関する相談	275	283	22	580
	売買取引に関する相談	609	507	27	1143
	事務処理に関する相談	712	575	30	1317
	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	315	204	8	527
	(小 計)	3784	3122	186	7092
苦情	勧誘に関する苦情	109	92	7	208
	売買取引に関する苦情	104	80	2	186
	事務処理に関する苦情	69	35	0	104
	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	24	22	0	46
	(小 計)	306	229	9	544
あっせん	勧誘に関する紛争	31	39	11	81
	売買取引に関する紛争	8	8	2	18
	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)	39	49	13	101
合計		4129	3400	208	7737

- (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。