

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年01月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 01月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	152	1331	133
	勧誘に関する相談	96	1299	130
	売買取引に関する相談	69	706	71
	事務処理に関する相談	60	396	40
	投資運用に関する相談	2	18	2
	投資助言に関する相談	2	22	2
	その他の相談	109	1220	122
	(小計)	490	4992	499
苦情	勧誘に関する苦情	33	548	55
	売買取引に関する苦情	36	249	25
	事務処理に関する苦情	16	110	11
	投資運用に関する苦情	0	5	0
	投資助言に関する苦情	0	5	0
	その他の苦情	9	88	9
	(小計)	94	1005	100
あっせん	勧誘に関する紛争	19	268	27
	売買取引に関する紛争	5	23	2
	事務処理に関する紛争	0	4	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)	24	295	30	
合計		608	6292	629

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2011年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1700	142
	勧誘に関する相談	1484	124
	売買取引に関する相談	932	78
	事務処理に関する相談	457	38
	投資運用に関する相談	13	1
	投資助言に関する相談	44	4
	その他の相談	1995	166
	(小計)	6625	552
苦情	勧誘に関する苦情	893	74
	売買取引に関する苦情	336	28
	事務処理に関する苦情	169	14
	投資運用に関する苦情	6	0
	投資助言に関する苦情	11	1
	その他の苦情	117	10
	(小計)	1532	128
あっせん	勧誘に関する紛争	423	35
	売買取引に関する紛争	37	3
	事務処理に関する紛争	6	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	0	0
(小計)	466	39	
合計		8623	719

- (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

(2013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	55	27	27	1	8	1	2	0	5	26	152
	勧誘に関する相談	16	25	49	1	3	0	0	0	0	2	96
	売買取引に関する相談	38	8	11	1	10	0	0	0	0	1	69
	事務処理に関する相談	29	8	9	0	4	0	0	0	1	9	60
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の相談	32	10	10	1	6	0	0	0	1	49	109
	(小計)	171	78	107	4	31	1	2	0	8	88	490
苦情	勧誘に関する苦情	5	10	6	0	7	1	4	0	0	0	33
	売買取引に関する苦情	20	4	6	0	6	0	0	0	0	0	36
	事務処理に関する苦情	9	2	2	0	2	0	0	0	0	1	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	1	1	1	1	2	0	0	1	0	2	9
	(小計)	35	17	15	1	17	1	4	1	0	3	94
あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	2	0	6	0	6	0	0	0	19
	売買取引に関する紛争	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5
	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)	4	4	4	0	6	0	6	0	0	0	24	
合計		210	99	126	5	54	2	12	1	8	91	608

(参考 2012年度(2012年04月～2013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	444	226	248	9	113	4	9	0	36	242	1331
	勧誘に関する相談	248	393	541	4	30	1	0	5	11	66	1299
	売買取引に関する相談	305	126	170	9	69	7	0	2	2	16	706
	事務処理に関する相談	192	43	60	3	22	1	0	0	5	70	396
	投資運用に関する相談	0	0	5	0	0	0	0	10	1	2	18
	投資助言に関する相談	9	0	0	1	1	0	0	1	1	9	22
	その他の相談	344	122	137	4	43	1	0	2	28	539	1220
	(小計)	1542	910	1161	30	278	14	9	20	84	944	4992
苦情	勧誘に関する苦情	75	167	138	3	111	1	41	2	7	3	548
	売買取引に関する苦情	102	40	49	5	46	2	0	1	2	2	249
	事務処理に関する苦情	55	8	13	3	15	0	0	0	3	13	110
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	5
	投資助言に関する苦情	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5
	その他の苦情	26	11	10	1	9	1	1	1	0	28	88
	(小計)	260	226	210	13	181	4	42	7	14	48	1005
あっせん	勧誘に関する紛争	18	52	48	4	106	0	36	0	4	0	268
	売買取引に関する紛争	13	0	9	0	1	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する紛争	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	33	54	57	4	107	0	36	0	4	0	295	
合計		1835	1190	1428	47	566	18	87	27	102	992	6292

- (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

(2013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	102	41	9	152
	勧誘に関する相談	45	47	4	96
	売買取引に関する相談	42	27	0	69
	事務処理に関する相談	37	22	1	60
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	0	2	0	2
	その他の相談	60	39	10	109
	(小計)	288	178	24	490
苦情	勧誘に関する苦情	10	9	14	33
	売買取引に関する苦情	28	8	0	36
	事務処理に関する苦情	7	9	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	6	2	1	9
	(小計)	51	28	15	94
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	13	19
	売買取引に関する紛争	2	3	0	5
	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)	4	7	13	24
合計		343	213	52	608

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2013年01月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	790	443	98	1331
	勧誘に関する相談	624	613	62	1299
	売買取引に関する相談	348	326	32	706
	事務処理に関する相談	235	142	19	396
	投資運用に関する相談	10	7	1	18
	投資助言に関する相談	14	6	2	22
	その他の相談	628	477	115	1220
	(小計)	2649	2014	329	4992
苦情	勧誘に関する苦情	212	170	166	548
	売買取引に関する苦情	167	79	3	249
	事務処理に関する苦情	78	30	2	110
	投資運用に関する苦情	3	1	1	5
	投資助言に関する苦情	2	3	0	5
	その他の苦情	57	25	6	88
	(小計)	519	308	178	1005
あっせん	勧誘に関する紛争	54	60	154	268
	売買取引に関する紛争	14	9	0	23
	事務処理に関する紛争	3	1	0	4
	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)	71	70	154	295
合計		3239	2392	661	6292

- (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。