

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年02月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 02月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	194	1525	139
	勧誘に関する相談	89	1388	126
	売買取引に関する相談	74	780	71
	事務処理に関する相談	54	450	41
	投資運用に関する相談	1	19	2
	投資助言に関する相談	2	24	2
	その他の相談	151	1371	125
	(小計)	565	5557	505
苦情	勧誘に関する苦情	38	586	53
	売買取引に関する苦情	21	270	25
	事務処理に関する苦情	8	118	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	97	9
	(小計)	76	1081	98
あっせん	勧誘に関する紛争	17	285	26
	売買取引に関する紛争	1	24	2
	事務処理に関する紛争	1	5	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)	19	314	29
合計		660	6952	632

(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	38	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)	467	39
合計		8624	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02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	77	22	36	0	19	2	0	0	3	35	194
	勧誘に関する相談	29	17	38	0	0	0	0	0	1	4	89
	売買取引に関する相談	32	9	16	0	11	2	0	0	0	4	74
	事務処理に関する相談	21	7	6	2	8	0	0	0	0	10	54
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	59	9	18	0	6	0	0	0	0	59	151
	(小計)	220	64	114	2	44	4	0	0	4	113	565
苦情	勧誘に関する苦情	7	13	4	0	12	0	1	0	0	1	38
	売買取引に関する苦情	11	6	1	0	2	0	0	0	0	1	21
	事務処理に関する苦情	5	1	1	0	0	0	0	0	0	1	8
	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	1	4	0	1	0	0	0	0	3	9
(小計)	23	21	10	0	15	0	1	0	0	6	76	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	6	4	0	6	0	1	0	0	0	17
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	事務処理に関する紛争	1	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)	2	6	4	0	6	0	1	0	0	0	19	
合計		245	91	128	2	65	4	2	0	4	119	660

(参考 2012年度(2012年04月～2013年02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	521	248	284	9	132	6	9	0	39	277	1525
	勧誘に関する相談	277	410	579	4	30	1	0	5	12	70	1388
	売買取引に関する相談	337	135	186	9	80	9	0	2	2	20	780
	事務処理に関する相談	213	50	66	5	30	1	0	0	5	80	450
	投資運用に関する相談	1	0	5	0	0	0	0	10	1	2	19
	投資助言に関する相談	10	0	0	1	1	0	0	1	1	10	24
	その他の相談	403	131	155	4	49	1	0	2	28	598	1371
	(小計)	1762	974	1275	32	322	18	9	20	88	1057	5557
苦情	勧誘に関する苦情	82	180	142	3	123	1	42	2	7	4	586
	売買取引に関する苦情	113	46	50	5	48	2	0	1	2	3	270
	事務処理に関する苦情	60	9	14	3	15	0	0	0	3	14	118
	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	12	14	1	10	1	1	1	0	31	97
(小計)	283	247	220	13	196	4	43	7	14	54	1081	
あっせん	勧誘に関する紛争	18	59	51	4	112	0	37	0	4	0	285
	売買取引に関する紛争	14	0	9	0	1	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する紛争	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	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)	35	61	60	4	113	0	37	0	4	0	314	
合計		2080	1282	1555	49	631	22	89	27	106	1111	6952

- (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02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	106	76	12	194
	勧誘に関する相談	36	51	2	89
	売買取引に関する相談	39	35	0	74
	事務処理に関する相談	28	24	2	54
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	1	0	2
	その他の相談	90	47	14	151
	(小計)	301	234	30	565
苦情	勧誘に関する苦情	11	15	12	38
	売買取引に関する苦情	12	9	0	21
	事務処理に関する苦情	5	3	0	8
	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	2	0	9
	(小計)	35	29	12	76
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	9	17
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1
	事務処理に関する紛争	1	0	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	0	0	0
	(小計)	4	6	9	19
合計		340	269	51	660

(参考 2012年度(2012年04月～2013年02月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	896	519	110	1525
	勧誘に関する相談	660	664	64	1388
	売買取引に関する相談	387	361	32	780
	事務処理に関する相談	263	166	21	450
	投資運用に関する相談	11	7	1	19
	投資助言に関する相談	15	7	2	24
	その他の相談	718	524	129	1371
	(小計)	2950	2248	359	5557
苦情	勧誘に関する苦情	223	185	178	586
	売買取引に関する苦情	179	88	3	270
	事務処理に関する苦情	83	33	2	118
	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	64	27	6	97
	(小計)	554	337	190	1081
あっせん	勧誘に関する紛争	55	67	163	285
	売買取引に関する紛争	15	9	0	24
	事務処理に関する紛争	4	1	0	5
	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)	74	77	163	314
合計		3578	2662	712	6952

- (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。