

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年03月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 03月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	198	1723	144
	勧誘に関する相談	93	1481	123
	売買取引に関する相談	93	873	73
	事務処理に関する相談	73	523	44
	投資運用に関する相談	1	20	2
	投資助言に関する相談	5	29	2
	その他の相談	115	1486	124
	(小計)	578	6135	511
苦情	勧誘に関する苦情	26	612	51
	売買取引に関する苦情	26	296	25
	事務処理に関する苦情	16	134	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	4	101	8
	(小計)	72	1153	96
あっせん	勧誘に関する紛争	15	300	25
	売買取引に関する紛争	3	27	2
	事務処理に関する紛争	1	6	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	1	1	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	20	334	28
合計		670	7622	635

(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	81	19	45	3	15	0	0	0	4	31	198
	勧誘に関する相談	25	19	42	0	3	0	0	0	1	3	93
	売買取引に関する相談	39	17	19	6	10	0	0	1	0	1	93
	事務処理に関する相談	36	6	11	2	3	0	0	1	2	12	73
	投資運用に関する相談	0	0	1	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	1	3	5
	その他の相談	38	5	15	2	4	0	0	0	2	49	115
	(小計)	220	66	133	13	35	0	0	2	10	99	578
苦情	勧誘に関する苦情	8	8	5	0	4	0	0	0	0	1	26
	売買取引に関する苦情	14	2	4	1	4	1	0	0	0	0	26
	事務処理に関する苦情	9	0	6	0	1	0	0	0	0	0	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	0	0	1	0	0	0	0	1	4
	(小計)	32	11	15	1	10	1	0	0	0	2	72
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	2	0	8	0	2	0	0	0	15
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	3	1	5	0	8	1	2	0	0	0	20
合計		255	78	153	14	53	2	2	2	10	101	670

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2013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	602	267	329	12	147	6	9	0	43	308	1723
	勧誘に関する相談	302	429	621	4	33	1	0	5	13	73	1481
	売買取引に関する相談	376	152	205	15	90	9	0	3	2	21	873
	事務処理に関する相談	249	56	77	7	33	1	0	1	7	92	523
	投資運用に関する相談	1	0	6	0	0	0	0	10	1	2	20
	投資助言に関する相談	11	0	0	1	1	0	0	1	2	13	29
	その他の相談	441	136	170	6	53	1	0	2	30	647	1486
	(小計)	1982	1040	1408	45	357	18	9	22	98	1156	6135
苦情	勧誘に関する苦情	90	188	147	3	127	1	42	2	7	5	612
	売買取引に関する苦情	127	48	54	6	52	3	0	1	2	3	296
	事務処理に関する苦情	69	9	20	3	16	0	0	0	3	14	134
	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	27	13	14	1	11	1	1	1	0	32	101
	(小計)	315	258	235	14	206	5	43	7	14	56	1153
あっせん	勧誘に関する紛争	20	60	53	4	120	0	39	0	4	0	300
	売買取引に関する紛争	15	0	10	0	1	1	0	0	0	0	27
	事務処理に関する紛争	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	6
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	38	62	65	4	121	1	39	0	4	0	334
合計		2335	1360	1708	63	684	24	91	29	116	1212	7622

- (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	124	65	9	198
	勧誘に関する相談	44	41	8	93
	売買取引に関する相談	57	36	0	93
	事務処理に関する相談	45	26	2	73
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	3	1	1	5
	その他の相談	61	47	7	115
	(小計)	335	216	27	578
苦情	勧誘に関する苦情	13	7	6	26
	売買取引に関する苦情	17	7	2	26
	事務処理に関する苦情	10	6	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	3	1	0	4
	(小計)	43	21	8	72
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	10	15
	売買取引に関する紛争	3	0	0	3
	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	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	6	4	10	20
合計		384	241	45	670

(参考 2012年度(2012年04月～2013年03月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1020	584	119	1723
	勧誘に関する相談	704	705	72	1481
	売買取引に関する相談	444	397	32	873
	事務処理に関する相談	308	192	23	523
	投資運用に関する相談	12	7	1	20
	投資助言に関する相談	18	8	3	29
	その他の相談	779	571	136	1486
	(小計)	3285	2464	386	6135
苦情	勧誘に関する苦情	236	192	184	612
	売買取引に関する苦情	196	95	5	296
	事務処理に関する苦情	93	39	2	134
	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	67	28	6	101
	(小計)	597	358	198	1153
あっせん	勧誘に関する紛争	57	70	173	300
	売買取引に関する紛争	18	9	0	27
	事務処理に関する紛争	4	2	0	6
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	80	81	173	334
合計		3962	2903	757	7622

- (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。