

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年04月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 04月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	250	250	250
	勧誘に関する相談	95	95	95
	売買取引に関する相談	108	108	108
	事務処理に関する相談	85	85	85
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	4	4	4
	その他の相談	447	447	447
	(小計)	989	989	989
苦情	勧誘に関する苦情	40	40	40
	売買取引に関する苦情	36	36	36
	事務処理に関する苦情	22	22	22
	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	9	9	9
	(小計)	107	107	107
あっせん	勧誘に関する紛争	24	24	24
	売買取引に関する紛争	4	4	4
	事務処理に関する紛争	1	1	1
	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)	29	29	29
合計		1125	1125	1125

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2012年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1723	143
	勧誘に関する相談	1481	123
	売買取引に関する相談	872	72
	事務処理に関する相談	523	43
	投資運用に関する相談	20	1
	投資助言に関する相談	28	2
	その他の相談	1489	124
	(小計)	6136	511
苦情	勧誘に関する苦情	612	51
	売買取引に関する苦情	296	24
	事務処理に関する苦情	134	11
	投資運用に関する苦情	5	0
	投資助言に関する苦情	5	0
	その他の苦情	100	8
	(小計)	1152	96
あっせん	勧誘に関する紛争	300	25
	売買取引に関する紛争	27	2
	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	1	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	334	27	
合計		7622	635

- (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04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	106	29	44	1	19	0	0	0	6	45	250
	勧誘に関する相談	24	23	41	0	3	0	0	1	1	2	95
	売買取引に関する相談	59	11	18	7	9	0	0	0	1	3	108
	事務処理に関する相談	50	5	3	2	1	0	0	0	7	17	85
	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	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4
	その他の相談	54	13	10	1	5	1	0	1	291	71	447
	(小計)	295	81	117	11	37	1	0	2	306	139	989
	苦情	勧誘に関する苦情	10	13	13	0	3	0	0	0	0	1
売買取引に関する苦情		22	3	4	3	4	0	0	0	0	0	36
事務処理に関する苦情		14	2	3	1	0	0	0	0	1	1	22
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		2	1	2	0	2	0	0	0	1	1	9
(小計)		48	19	22	4	9	0	0	0	2	3	107
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	5	0	6	0	4	0	0	0	24
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	7	5	7	0	6	0	4	0	0	0	29
合計		350	105	146	15	52	1	4	2	308	142	1125

(参考 2013年度(2013年04月～2013年04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	106	29	44	1	19	0	0	0	6	45	250
	勧誘に関する相談	24	23	41	0	3	0	0	1	1	2	95
	売買取引に関する相談	59	11	18	7	9	0	0	0	1	3	108
	事務処理に関する相談	50	5	3	2	1	0	0	0	7	17	85
	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	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4
	その他の相談	54	13	10	1	5	1	0	1	291	71	447
	(小計)	295	81	117	11	37	1	0	2	306	139	989
	苦情	勧誘に関する苦情	10	13	13	0	3	0	0	0	0	1
売買取引に関する苦情		22	3	4	3	4	0	0	0	0	0	36
事務処理に関する苦情		14	2	3	1	0	0	0	0	1	1	22
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		2	1	2	0	2	0	0	0	1	1	9
(小計)		48	19	22	4	9	0	0	0	2	3	107
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	5	0	6	0	4	0	0	0	24
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	7	5	7	0	6	0	4	0	0	0	29
合計		350	105	146	15	52	1	4	2	308	142	1125

(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04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	141	88	21	250
	勧誘に関する相談	46	45	4	95
	売買取引に関する相談	62	40	6	108
	事務処理に関する相談	57	26	2	85
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	2	2	0	4
	その他の相談	234	196	17	447
	(小計)	542	397	50	989
苦情	勧誘に関する苦情	19	18	3	40
	売買取引に関する苦情	21	14	1	36
	事務処理に関する苦情	16	5	1	22
	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	4	4	1	9
	(小計)	60	41	6	107
あっせん	勧誘に関する紛争	4	8	12	24
	売買取引に関する紛争	4	0	0	4
	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	0	0	0
	(小計)	8	9	12	29
合計		610	447	68	1125

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	141	88	21	250
	勧誘に関する相談	46	45	4	95
	売買取引に関する相談	62	40	6	108
	事務処理に関する相談	57	26	2	85
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	2	2	0	4
	その他の相談	234	196	17	447
	(小計)	542	397	50	989
苦情	勧誘に関する苦情	19	18	3	40
	売買取引に関する苦情	21	14	1	36
	事務処理に関する苦情	16	5	1	22
	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	4	4	1	9
	(小計)	60	41	6	107
あっせん	勧誘に関する紛争	4	8	12	24
	売買取引に関する紛争	4	0	0	4
	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	0	0	0
	(小計)	8	9	12	29
合計		610	447	68	1125

- (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。