

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年05月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 05月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	228	478	239
	勧誘に関する相談	81	176	88
	売買取引に関する相談	166	274	137
	事務処理に関する相談	72	157	78
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	7	10	5
	その他の相談	257	705	352
	(小計)	811	1800	900
苦情	勧誘に関する苦情	31	71	35
	売買取引に関する苦情	43	79	39
	事務処理に関する苦情	17	39	19
	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	7	16	8
	(小計)	98	205	102
あっせん	勧誘に関する紛争	20	44	22
	売買取引に関する紛争	4	8	4
	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	1	1	0
(小計)	25	54	27	
合計		934	2059	1029

(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05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	103	17	34	7	9	0	0	0	2	56	228
	勧誘に関する相談	21	23	27	1	2	0	1	0	1	5	81
	売買取引に関する相談	110	7	23	10	10	2	0	0	0	4	166
	事務処理に関する相談	44	4	9	0	3	0	0	0	0	12	72
	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	0	0	0	0	0	0	0	5	7
	その他の相談	44	13	12	1	5	0	0	0	108	74	257
	(小計)	324	64	105	19	29	2	1	0	111	156	811
苦情	勧誘に関する苦情	8	12	8	0	2	0	1	0	0	0	31
	売買取引に関する苦情	26	2	7	4	4	0	0	0	0	0	43
	事務処理に関する苦情	9	0	2	1	3	0	0	0	1	1	17
	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	3	0	1	0	0	0	0	0	0	3	7
	(小計)	46	14	18	5	9	0	1	0	1	4	98
あっせん	勧誘に関する紛争	2	9	2	0	5	0	2	0	0	0	20
	売買取引に関する紛争	3	1	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	5	10	3	0	5	0	2	0	0	0	25
合計		375	88	126	24	43	2	4	0	112	160	934

(参考 2013年度(2013年04月～2013年05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	209	46	78	8	28	0	0	0	8	101	478
	勧誘に関する相談	45	46	68	1	5	0	1	1	2	7	176
	売買取引に関する相談	169	18	41	17	19	2	0	0	1	7	274
	事務処理に関する相談	94	9	12	2	4	0	0	0	7	29	157
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	6	10
	その他の相談	98	26	23	2	10	1	0	1	399	145	705
	(小計)	619	145	222	30	66	3	1	2	417	295	1800
苦情	勧誘に関する苦情	18	25	21	0	5	0	1	0	0	1	71
	売買取引に関する苦情	48	5	11	7	8	0	0	0	0	0	79
	事務処理に関する苦情	23	2	5	2	3	0	0	0	2	2	39
	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	5	1	3	0	2	0	0	0	1	4	16
	(小計)	94	33	40	9	18	0	1	0	3	7	205
あっせん	勧誘に関する紛争	6	14	7	0	11	0	6	0	0	0	44
	売買取引に関する紛争	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	8
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	12	15	10	0	11	0	6	0	0	0	54
合計		725	193	272	39	95	3	8	2	420	302	2059

- (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05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	142	74	12	228
	勧誘に関する相談	40	35	6	81
	売買取引に関する相談	107	54	5	166
	事務処理に関する相談	41	27	4	72
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	5	1	1	7
	その他の相談	148	100	9	257
	(小計)	483	291	37	811
苦情	勧誘に関する苦情	11	17	3	31
	売買取引に関する苦情	33	10	0	43
	事務処理に関する苦情	12	4	1	17
	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	5	2	0	7
	(小計)	61	33	4	98
あっせん	勧誘に関する紛争	9	4	7	20
	売買取引に関する紛争	1	3	0	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	1	0	0	1
(小計)	11	7	7	25	
合計		555	331	48	934

(参考 2013年度(2013年04月～2013年05月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	283	162	33	478
	勧誘に関する相談	86	80	10	176
	売買取引に関する相談	169	94	11	274
	事務処理に関する相談	98	53	6	157
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	7	2	1	10
	その他の相談	382	297	26	705
	(小計)	1025	688	87	1800
苦情	勧誘に関する苦情	30	35	6	71
	売買取引に関する苦情	54	24	1	79
	事務処理に関する苦情	28	9	2	39
	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	9	6	1	16
(小計)	121	74	10	205	
あっせん	勧誘に関する紛争	13	12	19	44
	売買取引に関する紛争	5	3	0	8
	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	1	0	0	1
(小計)	19	16	19	54	
合計		1165	778	116	2059

- (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。