

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年07月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 07月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	257	970	242
	勧誘に関する相談	75	327	81
	売買取引に関する相談	121	527	131
	事務処理に関する相談	48	259	64
	投資運用に関する相談	1	3	0
	投資助言に関する相談	3	20	5
	その他の相談	132	963	240
	(小計)	637	3069	767
苦情	勧誘に関する苦情	24	130	32
	売買取引に関する苦情	26	168	42
	事務処理に関する苦情	13	69	17
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	2	0
	その他の苦情	4	27	6
	(小計)	69	396	99
あっせん	勧誘に関する紛争	8	57	14
	売買取引に関する紛争	1	13	3
	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	2	0
(小計)	10	73	18	
合計		716	3538	884

(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07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	117	30	33	4	14	0	0	0	0	59	257	
	勧誘に関する相談	22	22	24	0	4	0	0	1	0	2	75	
	売買取引に関する相談	61	20	22	2	12	1	0	0	1	2	121	
	事務処理に関する相談	30	6	3	1	0	0	0	0	1	7	48	
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	35	13	9	0	7	0	0	0	7	61	132	
	(小計)	267	91	92	7	37	1	0	1	9	132	637	
苦情	勧誘に関する苦情	5	5	8	0	3	0	3	0	0	0	24	
	売買取引に関する苦情	15	4	4	0	1	0	0	0	1	1	26	
	事務処理に関する苦情	9	2	0	0	0	0	0	0	0	2	13	
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
	その他の苦情	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	
	(小計)	32	12	13	0	4	0	3	0	1	4	69	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	3	0	3	0	1	0	0	0	8	
	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	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	1	1	
	(小計)	1	1	3	0	3	0	1	0	0	1	10	
合計		300	104	108	7	44	1	4	1	10	137	716	

(参考 2013年度(2013年04月～2013年07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	436	102	143	14	58	0	0	1	10	206	970
	勧誘に関する相談	83	86	127	2	12	1	1	2	3	10	327
	売買取引に関する相談	288	60	92	29	39	3	0	1	5	10	527
	事務処理に関する相談	151	18	21	4	8	0	0	0	9	48	259
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
	投資助言に関する相談	8	0	0	0	0	0	0	0	0	12	20
	その他の相談	163	48	42	5	25	1	0	1	421	257	963
	(小計)	1129	314	427	54	142	5	1	5	448	544	3069
苦情	勧誘に関する苦情	30	41	40	1	10	1	6	0	0	1	130
	売買取引に関する苦情	99	12	23	11	19	1	0	0	2	1	168
	事務処理に関する苦情	42	5	8	3	4	0	0	0	2	5	69
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	11	2	7	0	2	0	0	0	1	4	27
	(小計)	183	60	78	15	35	2	6	0	5	12	396
あっせん	勧誘に関する紛争	6	17	13	0	14	0	7	0	0	0	57
	売買取引に関する紛争	8	1	4	0	0	0	0	0	0	0	13
	事務処理に関する紛争	0	1	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	1	2
	(小計)	14	19	18	0	14	0	7	0	0	1	73
合計		1326	393	523	69	191	7	14	5	453	557	3538

- (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07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	154	94	9	257
	勧誘に関する相談	34	37	4	75
	売買取引に関する相談	70	45	6	121
	事務処理に関する相談	18	27	3	48
	投資運用に関する相談	0	0	1	1
	投資助言に関する相談	2	1	0	3
	その他の相談	67	51	14	132
	(小計)	345	255	37	637
苦情	勧誘に関する苦情	9	9	6	24
	売買取引に関する苦情	15	10	1	26
	事務処理に関する苦情	9	4	0	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	0	0	2
	その他の苦情	2	2	0	4
	(小計)	37	25	7	69
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	4	8
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1
	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	1	1
	(小計)	3	2	5	10
合計		385	282	49	716

(参考 2013年度(2013年04月～2013年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	578	334	58	970
	勧誘に関する相談	156	154	17	327
	売買取引に関する相談	314	192	21	527
	事務処理に関する相談	144	105	10	259
	投資運用に関する相談	2	0	1	3
	投資助言に関する相談	13	6	1	20
	その他の相談	526	395	42	963
	(小計)	1733	1186	150	3069
苦情	勧誘に関する苦情	49	65	16	130
	売買取引に関する苦情	115	50	3	168
	事務処理に関する苦情	51	16	2	69
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	0	0	2
	その他の苦情	17	9	1	27
	(小計)	234	140	22	396
あっせん	勧誘に関する紛争	17	17	23	57
	売買取引に関する紛争	10	3	0	13
	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	1	2
	(小計)	28	21	24	73
合計		1995	1347	196	3538

- (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。