

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年08月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2013年 08月 | 2013年度 | |
|------|------------|--------------|--------|------------|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 150 | 1121 | 224 |
| | 勧誘に関する相談 | 81 | 408 | 81 |
| | 売買取引に関する相談 | 91 | 618 | 123 |
| | 事務処理に関する相談 | 31 | 290 | 58 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 2 | 0 |
| | 投資助言に関する相談 | 5 | 25 | 5 |
| | その他の相談 | 129 | 1092 | 218 |
| | (小計) | 487 | 3556 | 711 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 30 | 160 | 32 |
| | 売買取引に関する苦情 | 32 | 200 | 40 |
| | 事務処理に関する苦情 | 7 | 76 | 15 |
| | 投資運用に関する苦情 | 0 | 0 | 0 |
| | 投資助言に関する苦情 | 0 | 2 | 0 |
| | その他の苦情 | 6 | 33 | 6 |
| | (小計) | 75 | 471 | 94 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 10 | 67 | 13 |
| | 売買取引に関する紛争 | 1 | 14 | 2 |
| | 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 | 0 | 2 | 0 |
| (小計) | 11 | 84 | 16 | |
| 合計 | | 573 | 4111 | 822 |

(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08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 | 67 | 19 | 22 | 2 | 10 | 1 | 1 | 0 | 1 | 27 | 150 |
| | 勧誘に関する相談 | 23 | 18 | 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 81 |
| | 売買取引に関する相談 | 29 | 18 | 22 | 2 | 17 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 91 |
| | 事務処理に関する相談 | 11 | 2 | 7 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 31 |
| | 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 | 1 | 2 | 5 |
| | その他の相談 | 31 | 8 | 19 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 10 | 54 | 129 |
| | (小計) | 163 | 65 | 105 | 8 | 37 | 2 | 2 | 0 | 14 | 91 | 487 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 8 | 8 | 7 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 30 |
| | 売買取引に関する苦情 | 18 | 3 | 6 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 32 |
| | 事務処理に関する苦情 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 7 |
| | 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 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 |
| (小計) | 31 | 11 | 14 | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 75 | |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 1 | 0 | 3 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | 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 | 0 | 0 |
| (小計) | 2 | 0 | 3 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 11 | |
| 合計 | | 196 | 76 | 122 | 11 | 48 | 2 | 3 | 0 | 18 | 97 | 573 |

(参考 2013年度(2013年04月～2013年08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 | 503 | 121 | 166 | 16 | 68 | 1 | 1 | 1 | 11 | 233 | 1121 |
| | 勧誘に関する相談 | 106 | 104 | 162 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 408 |
| | 売買取引に関する相談 | 317 | 78 | 114 | 31 | 56 | 3 | 0 | 1 | 7 | 11 | 618 |
| | 事務処理に関する相談 | 162 | 20 | 28 | 6 | 11 | 0 | 0 | 0 | 9 | 54 | 290 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | 投資助言に関する相談 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 | 25 |
| | その他の相談 | 194 | 56 | 61 | 6 | 31 | 1 | 0 | 1 | 431 | 311 | 1092 |
| | (小計) | 1292 | 379 | 532 | 62 | 179 | 7 | 3 | 5 | 462 | 635 | 3556 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 38 | 49 | 47 | 1 | 14 | 1 | 6 | 0 | 2 | 2 | 160 |
| | 売買取引に関する苦情 | 117 | 15 | 29 | 14 | 20 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 200 |
| | 事務処理に関する苦情 | 46 | 5 | 9 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 76 |
| | 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 | 12 | 2 | 7 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 33 |
| (小計) | 214 | 71 | 92 | 19 | 41 | 2 | 6 | 0 | 9 | 17 | 471 | |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 7 | 17 | 16 | 0 | 19 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 67 |
| | 売買取引に関する紛争 | 9 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| | 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) | 16 | 19 | 21 | 0 | 19 | 0 | 8 | 0 | 0 | 1 | 84 | |
| 合計 | | 1522 | 469 | 645 | 81 | 239 | 9 | 17 | 5 | 471 | 653 | 4111 |

- (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08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 | 87 | 53 | 10 | 150 |
| | 勧誘に関する相談 | 38 | 40 | 3 | 81 |
| | 売買取引に関する相談 | 41 | 40 | 10 | 91 |
| | 事務処理に関する相談 | 19 | 9 | 3 | 31 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 投資助言に関する相談 | 1 | 4 | 0 | 5 |
| | その他の相談 | 59 | 66 | 4 | 129 |
| | (小計) | 245 | 212 | 30 | 487 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 16 | 10 | 4 | 30 |
| | 売買取引に関する苦情 | 21 | 11 | 0 | 32 |
| | 事務処理に関する苦情 | 6 | 1 | 0 | 7 |
| | 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 | 3 | 0 | 6 |
| (小計) | 46 | 25 | 4 | 75 | |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 2 | 2 | 6 | 10 |
| | 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 | 0 | 0 |
| (小計) | 3 | 2 | 6 | 11 | |
| 合計 | | 294 | 239 | 40 | 573 |

(参考 2013年度(2013年04月～2013年08月)累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 |
|------|------------|------|------|-----|------|
| 相談 | 制度に関する相談 | 666 | 387 | 68 | 1121 |
| | 勧誘に関する相談 | 194 | 194 | 20 | 408 |
| | 売買取引に関する相談 | 355 | 232 | 31 | 618 |
| | 事務処理に関する相談 | 163 | 114 | 13 | 290 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | 投資助言に関する相談 | 14 | 10 | 1 | 25 |
| | その他の相談 | 585 | 461 | 46 | 1092 |
| | (小計) | 1978 | 1398 | 180 | 3556 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 65 | 75 | 20 | 160 |
| | 売買取引に関する苦情 | 136 | 61 | 3 | 200 |
| | 事務処理に関する苦情 | 57 | 17 | 2 | 76 |
| | 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 | 20 | 12 | 1 | 33 |
| (小計) | 280 | 165 | 26 | 471 | |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 19 | 19 | 29 | 67 |
| | 売買取引に関する紛争 | 11 | 3 | 0 | 14 |
| | 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) | 31 | 23 | 30 | 84 | |
| 合計 | | 2289 | 1586 | 236 | 4111 |

- (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。