

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 09月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	196	1317	219
	勧誘に関する相談	52	460	76
	売買取引に関する相談	131	749	124
	事務処理に関する相談	48	338	56
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	4	29	4
	その他の相談	134	1227	204
	(小計)	565	4122	687
苦情	勧誘に関する苦情	30	190	31
	売買取引に関する苦情	38	238	39
	事務処理に関する苦情	12	88	14
	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	4	36	6
	(小計)	84	554	92
あっせん	勧誘に関する紛争	12	79	13
	売買取引に関する紛争	3	17	2
	事務処理に関する紛争	2	3	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)	17	101	16
合計		666	4777	796

(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09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	76	30	29	3	13	0	0	1	2	42	196
	勧誘に関する相談	18	15	19	0	0	0	0	0	0	0	52
	売買取引に関する相談	68	17	23	4	15	0	0	0	1	3	131
	事務処理に関する相談	32	0	4	1	3	0	0	0	1	7	48
	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	2	4
	その他の相談	38	11	12	0	7	0	0	1	10	55	134
	(小計)	234	73	87	8	38	0	0	2	14	109	565
苦情	勧誘に関する苦情	6	9	8	0	6	0	1	0	0	0	30
	売買取引に関する苦情	14	6	7	1	9	0	0	0	1	0	38
	事務処理に関する苦情	7	0	1	0	0	0	0	0	0	4	12
	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	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	(小計)	29	16	16	1	15	0	1	0	1	5	84
	あっせん	勧誘に関する紛争	3	3	1	0	0	0	3	0	2	0
売買取引に関する紛争		2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
事務処理に関する紛争		1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
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)		6	3	3	0	0	0	3	0	2	0	17
合計			269	92	106	9	53	0	4	2	17	114

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年09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	580	151	195	19	81	1	1	2	13	274	1317
	勧誘に関する相談	123	119	181	3	13	2	2	3	3	11	460
	売買取引に関する相談	385	95	137	35	71	3	0	1	8	14	749
	事務処理に関する相談	194	20	32	7	14	0	0	0	10	61	338
	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	12	0	0	0	0	0	0	0	1	16	29
	その他の相談	232	67	73	6	38	1	0	2	441	367	1227
	(小計)	1526	452	619	70	217	7	3	8	476	744	4122
苦情	勧誘に関する苦情	44	58	55	1	20	1	7	0	2	2	190
	売買取引に関する苦情	131	21	36	15	29	1	0	0	4	1	238
	事務処理に関する苦情	53	5	10	4	4	0	0	0	3	9	88
	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	14	3	7	0	3	0	0	0	1	8	36
	(小計)	243	87	108	20	56	2	7	0	10	21	554
	あっせん	勧誘に関する紛争	10	20	17	0	19	0	11	0	2	0
売買取引に関する紛争		11	1	5	0	0	0	0	0	0	0	17
事務処理に関する紛争		1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
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)		22	22	24	0	19	0	11	0	2	1	101
合計			1791	561	751	90	292	9	21	8	488	766

- (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09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	107	76	13	196
	勧誘に関する相談	29	20	3	52
	売買取引に関する相談	72	50	9	131
	事務処理に関する相談	30	16	2	48
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	4	0	0	4
	その他の相談	74	52	8	134
	(小計)	316	214	35	565
苦情	勧誘に関する苦情	11	12	7	30
	売買取引に関する苦情	25	11	2	38
	事務処理に関する苦情	10	1	1	12
	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)	49	25	10	84
あっせん	勧誘に関する紛争	6	2	4	12
	売買取引に関する紛争	1	2	0	3
	事務処理に関する紛争	1	1	0	2
	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	5	4	17
合計		373	244	49	666

(参考 2013年度(2013年04月～2013年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	773	463	81	1317
	勧誘に関する相談	223	214	23	460
	売買取引に関する相談	427	282	40	749
	事務処理に関する相談	193	130	15	338
	投資運用に関する相談	1	0	1	2
	投資助言に関する相談	18	10	1	29
	その他の相談	659	514	54	1227
	(小計)	2294	1613	215	4122
苦情	勧誘に関する苦情	76	87	27	190
	売買取引に関する苦情	161	72	5	238
	事務処理に関する苦情	67	18	3	88
	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	23	12	1	36
	(小計)	329	189	36	554
あっせん	勧誘に関する紛争	25	21	33	79
	売買取引に関する紛争	12	5	0	17
	事務処理に関する紛争	1	2	0	3
	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)	39	28	34	101
合計		2662	1830	285	4777

- (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。