

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 10月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	219	1536	219
	勧誘に関する相談	65	525	75
	売買取引に関する相談	87	835	119
	事務処理に関する相談	52	390	55
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	14	43	6
	その他の相談	119	1346	192
	(小計)	556	4677	668
苦情	勧誘に関する苦情	25	215	30
	売買取引に関する苦情	33	272	38
	事務処理に関する苦情	9	97	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	5	7	1
	その他の苦情	3	39	5
	(小計)	75	630	90
あっせん	勧誘に関する紛争	7	86	12
	売買取引に関する紛争	7	24	3
	事務処理に関する紛争	0	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)	14	115	16	
合計		645	5422	774

(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10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	92	22	50	1	12	1	0	1	2	38	219	
	勧誘に関する相談	18	13	28	0	1	0	2	1	1	1	65	
	売買取引に関する相談	39	16	18	2	11	0	0	0	0	1	87	
	事務処理に関する相談	26	8	11	0	2	0	0	0	0	5	52	
	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	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	11	14
	その他の相談	38	8	14	1	4	1	0	0	12	41	119	
	(小計)	214	67	123	4	30	2	2	2	15	97	556	
苦情	勧誘に関する苦情	8	7	10	0	0	0	0	0	0	0	25	
	売買取引に関する苦情	23	4	2	0	2	1	0	1	0	0	33	
	事務処理に関する苦情	5	2	1	0	0	0	0	0	1	0	9	
	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	5	5	
	その他の苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	
	(小計)	37	13	13	0	2	1	0	1	2	6	75	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	7	
	売買取引に関する紛争	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	
	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)	5	1	5	0	3	0	0	0	0	0	14	
合計		256	81	141	4	35	3	2	3	17	103	645	

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年10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	672	173	245	21	93	2	1	3	15	311	1536
	勧誘に関する相談	141	132	209	3	14	2	4	4	4	12	525
	売買取引に関する相談	423	111	155	37	82	3	0	1	8	15	835
	事務処理に関する相談	220	28	43	7	16	0	0	0	10	66	390
	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	13	0	2	0	0	0	0	0	1	27	43
	その他の相談	270	75	87	7	42	2	0	2	453	408	1346
	(小計)	1739	519	742	75	247	9	5	10	491	840	4677
苦情	勧誘に関する苦情	52	64	66	1	20	1	7	0	2	2	215
	売買取引に関する苦情	155	25	38	15	31	2	0	1	4	1	272
	事務処理に関する苦情	58	7	11	4	4	0	0	0	4	9	97
	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	6	7
	その他の苦情	15	3	7	0	3	0	0	0	2	9	39
	(小計)	281	99	122	20	58	3	7	1	12	27	630
あっせん	勧誘に関する紛争	10	21	20	0	22	0	11	0	2	0	86
	売買取引に関する紛争	16	1	7	0	0	0	0	0	0	0	24
	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)	27	23	29	0	22	0	11	0	2	1	115
合計		2047	641	893	95	327	12	23	11	505	868	5422

- (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10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	121	86	12	219
	勧誘に関する相談	27	34	4	65
	売買取引に関する相談	44	40	3	87
	事務処理に関する相談	30	21	1	52
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	11	3	0	14
	その他の相談	63	42	14	119
	(小計)	296	226	34	556
苦情	勧誘に関する苦情	12	11	2	25
	売買取引に関する苦情	20	12	1	33
	事務処理に関する苦情	6	3	0	9
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	3	1	5
	その他の苦情	3	0	0	3
	(小計)	42	29	4	75
あっせん	勧誘に関する紛争	5	0	2	7
	売買取引に関する紛争	4	2	1	7
	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)	9	2	3	14
合計		347	257	41	645

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年10月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	894	549	93	1536
	勧誘に関する相談	250	248	27	525
	売買取引に関する相談	470	322	43	835
	事務処理に関する相談	223	151	16	390
	投資運用に関する相談	1	0	1	2
	投資助言に関する相談	29	13	1	43
	その他の相談	722	556	68	1346
	(小計)	2589	1839	249	4677
苦情	勧誘に関する苦情	88	98	29	215
	売買取引に関する苦情	182	84	6	272
	事務処理に関する苦情	73	21	3	97
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	3	3	1	7
	その他の苦情	26	12	1	39
	(小計)	372	218	40	630
あっせん	勧誘に関する紛争	30	21	35	86
	売買取引に関する紛争	16	7	1	24
	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)	48	30	37	115	
合計		3009	2087	326	5422

- (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。