

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年11月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 11月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	163	1700	212
	勧誘に関する相談	52	579	72
	売買取引に関する相談	76	908	113
	事務処理に関する相談	47	437	54
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	10	53	6
	その他の相談	113	1459	182
	(小計)	461	5138	642
苦情	勧誘に関する苦情	21	236	29
	売買取引に関する苦情	24	296	37
	事務処理に関する苦情	10	107	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	8	1
	その他の苦情	3	42	5
	(小計)	59	689	86
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	88
売買取引に関する紛争		3	27	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)		5	120	15
合計			525	5947

(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
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

- (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11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	73	25	25	3	12	0	0	0	4	21	163
	勧誘に関する相談	13	11	23	0	2	0	0	1	0	2	52
	売買取引に関する相談	41	7	14	1	11	1	0	0	0	1	76
	事務処理に関する相談	24	3	8	0	1	1	0	0	0	10	47
	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	0	0	0	0	0	0	0	9	10
	その他の相談	30	10	11	1	4	0	0	0	5	52	113
	(小計)	182	56	81	5	30	2	0	1	9	95	461
苦情	勧誘に関する苦情	4	4	12	0	0	0	0	0	0	1	21
	売買取引に関する苦情	10	5	5	1	3	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する苦情	6	0	2	0	2	0	0	0	0	0	10
	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	1	1
	その他の苦情	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小計)	21	9	20	1	5	0	0	0	0	3	59
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	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	1	1	0	1	0	0	0	0	0	5
合計		205	66	102	6	36	2	0	1	9	98	525

(参考 2013年度(2013年04月～2013年11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	745	199	270	24	105	2	1	3	19	332	1700
	勧誘に関する相談	154	145	232	3	16	2	4	5	4	14	579
	売買取引に関する相談	464	115	169	38	93	4	0	1	8	16	908
	事務処理に関する相談	244	31	51	7	17	1	0	0	10	76	437
	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	14	0	0	0	0	0	0	0	1	38	53
	その他の相談	300	85	98	8	46	2	0	2	458	460	1459
	(小計)	1921	575	821	80	277	11	5	11	500	937	5138
苦情	勧誘に関する苦情	56	68	78	1	20	1	7	0	2	3	236
	売買取引に関する苦情	165	29	44	16	34	2	0	1	4	1	296
	事務処理に関する苦情	64	7	13	4	6	0	0	0	4	9	107
	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	7	8
	その他の苦情	16	3	8	0	3	0	0	0	2	10	42
	(小計)	302	107	143	21	63	3	7	1	12	30	689
あっせん	勧誘に関する紛争	10	22	21	0	21	0	12	0	2	0	88
	売買取引に関する紛争	18	1	7	0	1	0	0	0	0	0	27
	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)	29	24	30	0	22	0	12	0	2	1	120
合計		2252	706	994	101	362	14	24	12	514	968	5947

- (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11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	80	70	13	163
	勧誘に関する相談	33	14	5	52
	売買取引に関する相談	35	30	11	76
	事務処理に関する相談	32	14	1	47
	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	64	43	6	113
	(小計)	251	173	37	461
苦情	勧誘に関する苦情	10	11	0	21
	売買取引に関する苦情	14	8	2	24
	事務処理に関する苦情	8	2	0	10
	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	1	0	1
	その他の苦情	3	0	0	3
	(小計)	35	22	2	59
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	1	2
	売買取引に関する紛争	0	2	1	3
	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)	1	2	2	5
合計		287	197	41	525

(参考 2013年度(2013年04月～2013年11月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	974	620	106	1700
	勧誘に関する相談	284	263	32	579
	売買取引に関する相談	504	350	54	908
	事務処理に関する相談	255	165	17	437
	投資運用に関する相談	1	0	1	2
	投資助言に関する相談	36	15	2	53
	その他の相談	786	599	74	1459
	(小計)	2840	2012	286	5138
苦情	勧誘に関する苦情	98	109	29	236
	売買取引に関する苦情	196	92	8	296
	事務処理に関する苦情	81	23	3	107
	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	4	1	8
	その他の苦情	29	12	1	42
	(小計)	407	240	42	689
あっせん	勧誘に関する紛争	31	21	36	88
	売買取引に関する紛争	16	9	2	27
	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)	49	32	39	120
合計		3296	2284	367	5947

- (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。