

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年12月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 12月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	291	1991	221
	勧誘に関する相談	58	637	70
	売買取引に関する相談	70	978	108
	事務処理に関する相談	54	491	54
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	4	57	6
	その他の相談	120	1579	175
	(小計)	597	5735	637
苦情	勧誘に関する苦情	23	259	28
	売買取引に関する苦情	23	319	35
	事務処理に関する苦情	15	122	13
	投資運用に関する苦情	1	1	0
	投資助言に関する苦情	1	9	1
	その他の苦情	10	52	5
	(小計)	73	762	84
あっせん	勧誘に関する紛争	6	94	10
	売買取引に関する紛争	2	29	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)	8	128	14
合計		678	6625	736

(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12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	129	31	49	1	19	0	1	1	1	59	291
	勧誘に関する相談	14	15	22	0	1	0	1	2	1	2	58
	売買取引に関する相談	34	8	21	1	4	0	0	0	0	2	70
	事務処理に関する相談	29	3	5	0	2	0	0	0	0	15	54
	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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	4
	その他の相談	42	9	16	0	7	0	0	0	6	40	120
	(小計)	248	66	113	3	33	0	2	3	8	121	597
苦情	勧誘に関する苦情	6	8	8	0	0	0	0	0	1	0	23
	売買取引に関する苦情	12	0	5	0	6	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	9	4	2	0	0	0	0	0	0	0	15
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	4	0	4	0	0	0	0	0	0	2	10
	(小計)	31	12	20	0	6	0	0	0	1	3	73
あっせん	勧誘に関する紛争	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
	売買取引に関する紛争	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	8
合計		283	79	136	3	39	0	2	3	9	124	678

(参考 2013年度(2013年04月～2013年12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	874	230	319	25	124	2	2	4	20	391	1991
	勧誘に関する相談	168	160	254	3	17	2	5	7	5	16	637
	売買取引に関する相談	498	123	190	39	97	4	0	1	8	18	978
	事務処理に関する相談	273	34	56	7	19	1	0	0	10	91	491
	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	1	0	0	0	0	1	41	57
	その他の相談	342	94	114	8	53	2	0	2	464	500	1579
	(小計)	2169	641	934	83	310	11	7	14	508	1058	5735
苦情	勧誘に関する苦情	62	76	86	1	20	1	7	0	3	3	259
	売買取引に関する苦情	177	29	49	16	40	2	0	1	4	1	319
	事務処理に関する苦情	73	11	15	4	6	0	0	0	4	9	122
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9
	その他の苦情	20	3	12	0	3	0	0	0	2	12	52
	(小計)	333	119	163	21	69	3	7	1	13	33	762
あっせん	勧誘に関する紛争	13	22	24	0	21	0	12	0	2	0	94
	売買取引に関する紛争	19	2	7	0	1	0	0	0	0	0	29
	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)	33	25	33	0	22	0	12	0	2	1	128
合計		2535	785	1130	104	401	14	26	15	523	1092	6625

- (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12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	153	123	15	291
	勧誘に関する相談	29	26	3	58
	売買取引に関する相談	38	31	1	70
	事務処理に関する相談	28	25	1	54
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	2	2	0	4
	その他の相談	69	45	6	120
	(小計)	319	252	26	597
苦情	勧誘に関する苦情	10	12	1	23
	売買取引に関する苦情	16	7	0	23
	事務処理に関する苦情	11	4	0	15
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	6	4	0	10
	(小計)	45	27	1	73
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	0	6
	売買取引に関する紛争	1	1	0	2
	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	5	0	8	
合計		367	284	27	678

(参考 2013年度(2013年04月～2013年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1127	743	121	1991
	勧誘に関する相談	313	289	35	637
	売買取引に関する相談	542	381	55	978
	事務処理に関する相談	283	190	18	491
	投資運用に関する相談	1	0	1	2
	投資助言に関する相談	38	17	2	57
	その他の相談	855	644	80	1579
	(小計)	3159	2264	312	5735
苦情	勧誘に関する苦情	108	121	30	259
	売買取引に関する苦情	212	99	8	319
	事務処理に関する苦情	92	27	3	122
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	4	4	1	9
	その他の苦情	35	16	1	52
	(小計)	452	267	43	762
あっせん	勧誘に関する紛争	33	25	36	94
	売買取引に関する紛争	17	10	2	29
	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)	52	37	39	128	
合計		3663	2568	394	6625

- (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。