

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年01月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 01月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	225	2216	221
	勧誘に関する相談	45	682	68
	売買取引に関する相談	82	1060	106
	事務処理に関する相談	38	529	52
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	3	60	6
	その他の相談	112	1691	169
	(小計)	505	6240	624
苦情	勧誘に関する苦情	21	280	28
	売買取引に関する苦情	27	346	34
	事務処理に関する苦情	15	137	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	9	0
	その他の苦情	9	62	6
	(小計)	72	834	83
あっせん	勧誘に関する紛争	11	105	10
	売買取引に関する紛争	5	34	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	1	3	0
	(小計)	17	145	14
合計		594	7219	721

(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

(2014年01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	94	26	48	3	22	1	1	0	1	29	225
	勧誘に関する相談	12	13	15	1	1	1	0	0	1	1	45
	売買取引に関する相談	32	9	26	2	10	0	0	0	0	3	82
	事務処理に関する相談	19	5	4	0	1	0	0	0	0	9	38
	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	1	0	0	0	0	0	0	2	3
	その他の相談	35	5	12	2	5	0	0	0	7	46	112
	(小計)	192	58	106	8	39	2	1	0	9	90	505
苦情	勧誘に関する苦情	4	7	6	0	4	0	0	0	0	0	21
	売買取引に関する苦情	15	4	3	1	4	0	0	0	0	0	27
	事務処理に関する苦情	10	1	2	0	2	0	0	0	0	0	15
	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	5	0	2	0	0	0	0	0	0	2	9
	(小計)	34	12	13	1	10	0	0	0	0	2	72
あっせん	勧誘に関する紛争	3	3	5	0	0	0	0	0	0	0	11
	売買取引に関する紛争	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	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	1	1
	(小計)	6	4	6	0	0	0	0	0	0	1	17
合計		232	74	125	9	49	2	1	0	9	93	594

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2014年01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	968	256	367	28	146	3	3	4	21	420	2216
	勧誘に関する相談	180	173	269	4	18	3	5	7	6	17	682
	売買取引に関する相談	530	132	216	41	107	4	0	1	8	21	1060
	事務処理に関する相談	292	39	60	7	20	1	0	0	10	100	529
	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	1	1	0	0	0	0	1	43	60
	その他の相談	377	99	126	10	58	2	0	2	471	546	1691
	(小計)	2361	699	1040	91	349	13	8	14	517	1148	6240
苦情	勧誘に関する苦情	66	83	92	1	24	1	7	0	3	3	280
	売買取引に関する苦情	192	33	52	17	44	2	0	1	4	1	346
	事務処理に関する苦情	83	12	17	4	8	0	0	0	4	9	137
	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	8	9
	その他の苦情	25	3	15	0	3	0	0	0	2	14	62
	(小計)	367	131	176	22	79	3	7	1	13	35	834
あっせん	勧誘に関する紛争	16	25	29	0	21	0	12	0	2	0	105
	売買取引に関する紛争	22	3	8	0	1	0	0	0	0	0	34
	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	2	3
	(小計)	39	29	39	0	22	0	12	0	2	2	145
合計		2767	859	1255	113	450	16	27	15	532	1185	7219

- (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

(2014年01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	138	71	16	225
	勧誘に関する相談	22	23	0	45
	売買取引に関する相談	49	31	2	82
	事務処理に関する相談	18	20	0	38
	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	1	0	3
	その他の相談	61	45	6	112
	(小計)	290	191	24	505
苦情	勧誘に関する苦情	11	6	4	21
	売買取引に関する苦情	17	7	3	27
	事務処理に関する苦情	10	5	0	15
	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	5	4	0	9
	(小計)	43	22	7	72
あっせん	勧誘に関する紛争	6	4	1	11
	売買取引に関する紛争	3	1	1	5
	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	1	0	0	1
	(小計)	10	5	2	17
合計		343	218	33	594

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2014年01月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1265	814	137	2216
	勧誘に関する相談	335	312	35	682
	売買取引に関する相談	591	412	57	1060
	事務処理に関する相談	301	210	18	529
	投資運用に関する相談	1	0	1	2
	投資助言に関する相談	40	18	2	60
	その他の相談	916	689	86	1691
	(小計)	3449	2455	336	6240
苦情	勧誘に関する苦情	119	127	34	280
	売買取引に関する苦情	229	106	11	346
	事務処理に関する苦情	102	32	3	137
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	4	4	1	9
	その他の苦情	41	20	1	62
	(小計)	495	289	50	834
あっせん	勧誘に関する紛争	39	29	37	105
	売買取引に関する紛争	20	11	3	34
	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	2	0	1	3
	(小計)	62	42	41	145
合計		4006	2786	427	7219

- (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。