

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 02月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	191	2407	218
	勧誘に関する相談	66	748	68
	売買取引に関する相談	72	1132	102
	事務処理に関する相談	44	573	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	63	5
	その他の相談	117	1808	164
	(小計)	493	6733	612
苦情	勧誘に関する苦情	23	303	27
	売買取引に関する苦情	32	378	34
	事務処理に関する苦情	11	148	13
	投資運用に関する苦情	1	1	0
	投資助言に関する苦情	2	11	1
	その他の苦情	5	67	6
	(小計)	74	908	82
あっせん	勧誘に関する紛争	4	109	9
	売買取引に関する紛争	0	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	0	3	0
	(小計)	4	149	13
合計		571	7790	708

(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02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	債権	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	71	21	42	2	13	1	1	0	2	38	191	
	勧誘に関する相談	19	16	26	0	3	0	0	0	0	2	66	
	売買取引に関する相談	31	8	19	4	5	3	0	0	0	2	72	
	事務処理に関する相談	26	3	6	0	3	0	0	0	0	6	44	
	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	1	0	0	0	1	3	
	その他の相談	33	7	9	0	6	1	0	0	5	56	117	
	(小計)	181	55	102	6	30	6	1	0	7	105	493	
	苦情	勧誘に関する苦情	3	8	9	0	2	1	0	0	0	0	23
		売買取引に関する苦情	19	6	3	0	4	0	0	0	0	0	32
事務処理に関する苦情		6	1	0	0	2	1	0	0	0	1	11	
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	2	2	
その他の苦情		3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	
(小計)		31	15	15	0	8	2	0	0	0	3	74	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	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)	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	
合計	212	70	118	6	41	8	1	0	7	108	571		

(参考 2013年度(2013年04月～2014年02月)累計)

区分	内容	株式	債権	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	1039	277	409	30	159	4	4	4	23	458	2407	
	勧誘に関する相談	200	189	295	4	21	3	5	6	6	19	748	
	売買取引に関する相談	561	140	235	45	112	7	0	1	8	23	1132	
	事務処理に関する相談	318	42	66	7	23	1	0	0	10	106	573	
	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	15	0	1	1	0	1	0	0	1	44	63	
	その他の相談	410	106	135	10	64	3	0	2	476	602	1808	
	(小計)	2543	754	1142	97	379	19	9	13	524	1253	6733	
	苦情	勧誘に関する苦情	69	91	101	1	26	2	7	0	3	3	303
		売買取引に関する苦情	211	39	55	17	48	2	0	1	4	1	378
事務処理に関する苦情		89	13	17	4	10	1	0	0	4	10	148	
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	10	11	
その他の苦情		28	3	17	0	3	0	0	0	2	14	67	
(小計)		398	146	191	22	87	5	7	1	13	38	908	
あっせん	勧誘に関する紛争	16	25	30	0	24	0	12	0	2	0	109	
	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	40	0	25	0	12	0	2	2	149	
合計	2980	929	1373	119	491	24	28	14	539	1293	7790		

- (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02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	103	75	13	191
	勧誘に関する相談	27	36	3	66
	売買取引に関する相談	34	36	2	72
	事務処理に関する相談	28	15	1	44
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	2	0	3
	その他の相談	62	49	6	117
	(小計)	255	213	25	493
苦情	勧誘に関する苦情	10	10	3	23
	売買取引に関する苦情	16	13	3	32
	事務処理に関する苦情	5	6	0	11
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	2	0	0	2
	その他の苦情	5	0	0	5
	(小計)	39	29	6	74
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	3	4
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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)	0	1	3	4
合計		294	243	34	571

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2014年02月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1368	889	150	2407
	勧誘に関する相談	362	348	38	748
	売買取引に関する相談	625	448	59	1132
	事務処理に関する相談	329	225	19	573
	投資運用に関する相談	1	0	1	2
	投資助言に関する相談	41	20	2	63
	その他の相談	978	738	92	1808
	(小計)	3704	2668	361	6733
苦情	勧誘に関する苦情	129	137	37	303
	売買取引に関する苦情	245	119	14	378
	事務処理に関する苦情	107	38	3	148
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	6	4	1	11
	その他の苦情	46	20	1	67
	(小計)	534	318	56	908
あっせん	勧誘に関する紛争	39	30	40	109
	売買取引に関する紛争	19	11	4	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)	61	43	45	149
合計		4299	3029	462	7790

- (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。