

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年03月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 03月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	296	2703	225
	勧誘に関する相談	66	814	67
	売買取引に関する相談	96	1228	102
	事務処理に関する相談	76	649	54
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	3	66	5
	その他の相談	136	1944	162
	(小計)	673	7406	617
苦情	勧誘に関する苦情	25	328	27
	売買取引に関する苦情	30	408	34
	事務処理に関する苦情	4	152	12
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	1	12	1
	その他の苦情	7	74	6
	(小計)	67	975	81
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	116
売買取引に関する紛争		3	37	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)		10	159	13
合計			750	8540

(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

(2014年03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	120	19	45	2	15	2	0	1	4	88	296	
	勧誘に関する相談	21	15	25	1	2	1	0	0	0	1	66	
	売買取引に関する相談	48	17	21	0	7	1	0	0	0	2	96	
	事務処理に関する相談	45	2	6	3	3	0	0	0	0	17	76	
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	56	7	7	0	5	0	0	0	5	56	136	
(小計)		292	60	104	6	32	4	0	1	9	165	673	
苦情	勧誘に関する苦情	3	8	10	0	4	0	0	0	0	0	25	
	売買取引に関する苦情	18	1	5	2	3	0	0	0	0	1	30	
	事務処理に関する苦情	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	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	2	2	2	0	0	0	0	0	0	1	7	
	(小計)		26	12	17	2	7	0	0	0	3	67	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	2	2	0	3	0	0	0	0	0	7	
	売買取引に関する紛争	1	1	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)		1	3	2	0	4	0	0	0	0	10	
合計		319	75	123	8	43	4	0	1	9	168	750	

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2014年03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	1159	296	454	32	174	6	4	5	27	546	2703
	勧誘に関する相談	221	204	320	5	23	4	5	6	6	20	814
	売買取引に関する相談	609	157	256	45	119	8	0	1	8	25	1228
	事務処理に関する相談	363	44	72	10	26	1	0	0	10	123	649
	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	17	0	1	1	0	1	0	0	1	45	66
	その他の相談	466	113	142	10	69	3	0	2	481	658	1944
(小計)		2835	814	1246	103	411	23	9	14	533	1418	7406
苦情	勧誘に関する苦情	72	99	111	1	30	2	7	0	3	3	328
	売買取引に関する苦情	229	40	60	19	51	2	0	1	4	2	408
	事務処理に関する苦情	92	14	17	4	10	1	0	0	4	10	152
	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	11	12
	その他の苦情	30	5	19	0	3	0	0	0	2	15	74
	(小計)		424	158	208	24	94	5	7	1	13	41
あっせん	勧誘に関する紛争	16	27	32	0	27	0	12	0	2	0	116
	売買取引に関する紛争	23	4	8	0	2	0	0	0	0	0	37
	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)		40	32	42	0	29	0	12	0	2	2
合計		3299	1004	1496	127	534	28	28	15	548	1461	8540

(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03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	163	119	14	296
	勧誘に関する相談	34	28	4	66
	売買取引に関する相談	56	35	5	96
	事務処理に関する相談	49	27	0	76
	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	72	54	10	136
	(小計)	376	264	33	673
苦情	勧誘に関する苦情	15	6	4	25
	売買取引に関する苦情	17	13	0	30
	事務処理に関する苦情	3	1	0	4
	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	0	0	1
	その他の苦情	5	2	0	7
	(小計)	41	22	4	67
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	3	7
	売買取引に関する紛争	1	2	0	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)	3	4	3	10
合計		420	290	40	750

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2014年03月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1531	1008	164	2703
	勧誘に関する相談	396	376	42	814
	売買取引に関する相談	681	483	64	1228
	事務処理に関する相談	378	252	19	649
	投資運用に関する相談	1	0	1	2
	投資助言に関する相談	43	21	2	66
	その他の相談	1050	792	102	1944
	(小計)	4080	2932	394	7406
苦情	勧誘に関する苦情	144	143	41	328
	売買取引に関する苦情	262	132	14	408
	事務処理に関する苦情	110	39	3	152
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	7	4	1	12
	その他の苦情	51	22	1	74
	(小計)	575	340	60	975
あっせん	勧誘に関する紛争	41	32	43	116
	売買取引に関する紛争	20	13	4	37
	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)	64	47	48	159
合計		4719	3319	502	8540

- (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。