

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2014年 04月 | 2014年度 | |
|------------|------------|--------------|--------|------------|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 444 | 444 | 444 |
| | 勧誘に関する相談 | 81 | 81 | 81 |
| | 売買取引に関する相談 | 132 | 132 | 132 |
| | 事務処理に関する相談 | 124 | 124 | 124 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 1 | 1 |
| | 投資助言に関する相談 | 3 | 3 | 3 |
| | その他の相談 | 139 | 139 | 139 |
| | (小計) | 924 | 924 | 924 |
| | 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 18 | 18 |
| 売買取引に関する苦情 | | 20 | 20 | 20 |
| 事務処理に関する苦情 | | 8 | 8 | 8 |
| 投資運用に関する苦情 | | 0 | 0 | 0 |
| 投資助言に関する苦情 | | 0 | 0 | 0 |
| その他の苦情 | | 3 | 3 | 3 |
| (小計) | | 49 | 49 | 49 |
| あっせん | | 勧誘に関する紛争 | 8 | 8 |
| | 売買取引に関する紛争 | 1 | 1 | 1 |
| | 事務処理に関する紛争 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| | (小計) | 9 | 9 | 9 |
| 合計 | | 982 | 982 | 982 |

(参考 前年度の状況)

| 区分 | 内容 | 2013年度 | |
|------------|------------|----------|------------|
| | | 累計 | 月平均(累計/12) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 2703 | 225 |
| | 勧誘に関する相談 | 814 | 67 |
| | 売買取引に関する相談 | 1228 | 102 |
| | 事務処理に関する相談 | 649 | 54 |
| | 投資運用に関する相談 | 2 | 0 |
| | 投資助言に関する相談 | 66 | 5 |
| | その他の相談 | 1944 | 162 |
| | (小計) | 7406 | 617 |
| | 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 328 |
| 売買取引に関する苦情 | | 408 | 34 |
| 事務処理に関する苦情 | | 152 | 12 |
| 投資運用に関する苦情 | | 1 | 0 |
| 投資助言に関する苦情 | | 12 | 1 |
| その他の苦情 | | 74 | 6 |
| (小計) | | 975 | 81 |
| あっせん | | 勧誘に関する紛争 | 116 |
| | 売買取引に関する紛争 | 37 | 3 |
| | 事務処理に関する紛争 | 3 | 0 |
| | 投資運用に関する紛争 | 0 | 0 |
| | 投資助言に関する紛争 | 0 | 0 |
| | その他の紛争 | 3 | 0 |
| | (小計) | 159 | 13 |
| 合計 | | 8540 | 711 |

- (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04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 | 111 | 15 | 47 | 2 | 14 | 0 | 0 | 0 | 4 | 251 | 444 |
| | 勧誘に関する相談 | 29 | 17 | 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 81 |
| | 売買取引に関する相談 | 75 | 16 | 26 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 132 |
| | 事務処理に関する相談 | 43 | 1 | 16 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 56 | 124 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 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 | 34 | 8 | 14 | 1 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 72 | 139 |
| (小計) | | 292 | 57 | 134 | 5 | 42 | 1 | 1 | 1 | 5 | 386 | 924 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 8 | 6 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| | 売買取引に関する苦情 | 5 | 4 | 6 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 20 |
| | 事務処理に関する苦情 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 |
| | 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 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | (小計) | | 20 | 11 | 9 | 1 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 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) | | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 315 | 70 | 146 | 6 | 45 | 2 | 2 | 3 | 5 | 388 | 982 |

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年04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 | 111 | 15 | 47 | 2 | 14 | 0 | 0 | 0 | 4 | 251 | 444 |
| | 勧誘に関する相談 | 29 | 17 | 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 81 |
| | 売買取引に関する相談 | 75 | 16 | 26 | 1 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 132 |
| | 事務処理に関する相談 | 43 | 1 | 16 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 56 | 124 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 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 | 34 | 8 | 14 | 1 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 72 | 139 |
| (小計) | | 292 | 57 | 134 | 5 | 42 | 1 | 1 | 1 | 5 | 386 | 924 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 8 | 6 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| | 売買取引に関する苦情 | 5 | 4 | 6 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 20 |
| | 事務処理に関する苦情 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 |
| | 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 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | (小計) | | 20 | 11 | 9 | 1 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 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) | | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 315 | 70 | 146 | 6 | 45 | 2 | 2 | 3 | 5 | 388 | 982 |

- (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04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 | 217 | 217 | 10 | 444 |
| | 勧誘に関する相談 | 36 | 44 | 1 | 81 |
| | 売買取引に関する相談 | 65 | 64 | 3 | 132 |
| | 事務処理に関する相談 | 57 | 63 | 4 | 124 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 投資助言に関する相談 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | その他の相談 | 70 | 61 | 8 | 139 |
| | (小計) | 447 | 450 | 27 | 924 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 7 | 11 | 0 | 18 |
| | 売買取引に関する苦情 | 11 | 8 | 1 | 20 |
| | 事務処理に関する苦情 | 5 | 3 | 0 | 8 |
| | 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 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| | (小計) | 24 | 24 | 1 | 49 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 1 | 4 | 3 | 8 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 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 | 4 | 4 | 9 |
| 合計 | | 472 | 478 | 32 | 982 |

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年04月) 累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 |
|------|------------|-----|-----|----|-----|
| 相談 | 制度に関する相談 | 217 | 217 | 10 | 444 |
| | 勧誘に関する相談 | 36 | 44 | 1 | 81 |
| | 売買取引に関する相談 | 65 | 64 | 3 | 132 |
| | 事務処理に関する相談 | 57 | 63 | 4 | 124 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 投資助言に関する相談 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | その他の相談 | 70 | 61 | 8 | 139 |
| | (小計) | 447 | 450 | 27 | 924 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 7 | 11 | 0 | 18 |
| | 売買取引に関する苦情 | 11 | 8 | 1 | 20 |
| | 事務処理に関する苦情 | 5 | 3 | 0 | 8 |
| | 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 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| | (小計) | 24 | 24 | 1 | 49 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 1 | 4 | 3 | 8 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 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 | 4 | 4 | 9 |
| 合計 | | 472 | 478 | 32 | 982 |

- (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。