

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2014年05月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 05月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	388	832	416
	勧誘に関する相談	59	140	70
	売買取引に関する相談	123	255	127
	事務処理に関する相談	124	248	124
	投資運用に関する相談	1	2	1
	投資助言に関する相談	3	6	3
	その他の相談	140	279	139
	(小計)	838	1762	881
苦情	勧誘に関する苦情	19	37	18
	売買取引に関する苦情	33	53	26
	事務処理に関する苦情	7	15	7
	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	6	3
	(小計)	62	111	55
あっせん	勧誘に関する紛争	11	19	9
	売買取引に関する紛争	0	1	0
	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)	11	20	10
合計		911	1893	946

(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	27
	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	9
	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05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	105	26	43	1	13	0	0	0	0	200	388
	勧誘に関する相談	21	14	21	0	1	0	0	0	1	1	59
	売買取引に関する相談	61	16	36	1	3	1	0	1	0	4	123
	事務処理に関する相談	58	1	9	0	5	0	0	0	0	51	124
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	33	7	18	0	2	0	0	1	4	75	140
	(小計)	279	64	127	2	25	1	0	2	5	333	838
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	4	0	5	1	1	0	0	1	19
	売買取引に関する苦情	21	2	4	1	4	1	0	0	0	0	33
	事務処理に関する苦情	4	1	1	0	0	0	0	0	0	1	7
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小計)	31	6	9	1	9	2	1	0	0	3	62
あっせん	勧誘に関する紛争	8	1	2	0	0	0	0	0	0	0	11
	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)	8	1	2	0	0	0	0	0	0	0	11
合計		318	71	138	3	34	3	1	2	5	336	911

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年05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	216	41	90	3	27	0	0	0	4	451	832
	勧誘に関する相談	50	31	50	1	2	1	1	1	1	2	140
	売買取引に関する相談	136	32	62	2	13	1	0	1	0	8	255
	事務処理に関する相談	101	2	25	0	13	0	0	0	0	107	248
	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	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	6
	その他の相談	67	15	32	1	11	0	0	1	5	147	279
	(小計)	571	121	261	7	67	2	1	3	10	719	1762
苦情	勧誘に関する苦情	12	9	7	1	5	1	1	0	0	1	37
	売買取引に関する苦情	26	6	10	1	6	2	0	2	0	0	53
	事務処理に関する苦情	9	1	1	0	1	0	0	0	0	3	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	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	(小計)	51	17	18	2	12	3	1	2	0	5	111
あっせん	勧誘に関する紛争	11	2	5	0	0	0	1	0	0	0	19
	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)	11	3	5	0	0	0	1	0	0	0	20
合計		633	141	284	9	79	5	3	5	10	724	1893

- (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05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	188	183	17	388
	勧誘に関する相談	33	24	2	59
	売買取引に関する相談	62	54	7	123
	事務処理に関する相談	66	57	1	124
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	2	1	0	3
	その他の相談	75	57	8	140
	(小計)	426	377	35	838
苦情	勧誘に関する苦情	8	5	6	19
	売買取引に関する苦情	20	13	0	33
	事務処理に関する苦情	4	3	0	7
	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	2	1	0	3
	(小計)	34	22	6	62
あっせん	勧誘に関する紛争	1	9	1	11
	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)	1	9	1	11
合計		461	408	42	911

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年05月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	405	400	27	832
	勧誘に関する相談	69	68	3	140
	売買取引に関する相談	127	118	10	255
	事務処理に関する相談	123	120	5	248
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	3	2	1	6
	その他の相談	145	118	16	279
	(小計)	873	827	62	1762
苦情	勧誘に関する苦情	15	16	6	37
	売買取引に関する苦情	31	21	1	53
	事務処理に関する苦情	9	6	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	3	3	0	6
	(小計)	58	46	7	111
あっせん	勧誘に関する紛争	2	13	4	19
	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)	2	13	5	20
合計		933	886	74	1893

- (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。