

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 06月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	436	1268	422
	勧誘に関する相談	43	183	61
	売買取引に関する相談	145	400	133
	事務処理に関する相談	116	364	121
	投資運用に関する相談	1	3	1
	投資助言に関する相談	7	13	4
	その他の相談	142	421	140
	(小計)	890	2652	884
苦情	勧誘に関する苦情	19	56	18
	売買取引に関する苦情	23	76	25
	事務処理に関する苦情	12	27	9
	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	9	3
	(小計)	57	168	56
あっせん	勧誘に関する紛争	4	23	7
	売買取引に関する紛争	1	2	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)	5	25	8
合計		952	2845	948

(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06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	116	23	149	1	17	1	0	0	3	126	436
	勧誘に関する相談	12	10	17	1	1	2	0	0	0	0	43
	売買取引に関する相談	70	7	45	1	9	1	0	0	1	11	145
	事務処理に関する相談	48	2	24	0	5	0	0	0	1	36	116
	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	3	0	1	1	0	0	0	0	1	1	7
	その他の相談	37	10	11	0	5	1	0	1	4	73	142
	(小計)	286	52	248	4	37	5	0	1	10	247	890
苦情	勧誘に関する苦情	8	6	4	1	0	0	0	0	0	0	19
	売買取引に関する苦情	9	1	11	0	2	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	10	1	0	0	1	0	0	0	0	0	12
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小計)	29	8	16	1	3	0	0	0	0	0	57
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	5
合計		318	62	264	5	40	5	0	1	10	247	952

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年06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	332	64	239	4	44	1	0	0	7	577	1268
	勧誘に関する相談	62	41	67	2	3	3	1	1	1	2	183
	売買取引に関する相談	206	39	107	3	22	2	0	1	1	19	400
	事務処理に関する相談	149	4	49	0	18	0	0	0	1	143	364
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
	投資助言に関する相談	4	0	2	1	1	0	0	0	1	4	13
	その他の相談	104	25	43	1	16	1	0	2	9	220	421
	(小計)	857	173	509	11	104	7	1	4	20	966	2652
苦情	勧誘に関する苦情	20	15	11	2	5	1	1	0	0	1	56
	売買取引に関する苦情	35	7	21	1	8	2	0	2	0	0	76
	事務処理に関する苦情	19	2	1	0	2	0	0	0	0	3	27
	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	6	1	1	0	0	0	0	0	0	1	9
	(小計)	80	25	34	3	15	3	1	2	0	5	168
あっせん	勧誘に関する紛争	14	3	5	0	0	0	1	0	0	0	23
	売買取引に関する紛争	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	14	5	5	0	0	0	1	0	0	0	25
合計		951	203	548	14	119	10	3	6	20	971	2845

- (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06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	195	220	21	436
	勧誘に関する相談	18	23	2	43
	売買取引に関する相談	71	70	4	145
	事務処理に関する相談	61	53	2	116
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	4	2	1	7
	その他の相談	70	65	7	142
	(小計)	420	433	37	890
苦情	勧誘に関する苦情	10	9	0	19
	売買取引に関する苦情	13	10	0	23
	事務処理に関する苦情	9	3	0	12
	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)	33	24	0	57
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	0	4
	売買取引に関する紛争	1	0	0	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)	4	1	0	5
合計		457	458	37	952

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年06月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	600	620	48	1268
	勧誘に関する相談	87	91	5	183
	売買取引に関する相談	198	188	14	400
	事務処理に関する相談	184	173	7	364
	投資運用に関する相談	2	1	0	3
	投資助言に関する相談	7	4	2	13
	その他の相談	215	183	23	421
	(小計)	1293	1260	99	2652
苦情	勧誘に関する苦情	25	25	6	56
	売買取引に関する苦情	44	31	1	76
	事務処理に関する苦情	18	9	0	27
	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	4	5	0	9
	(小計)	91	70	7	168
あっせん	勧誘に関する紛争	5	14	4	23
	売買取引に関する紛争	1	0	1	2
	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)	6	14	5	25
合計		1390	1344	111	2845

- (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。