

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2014年07月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 07月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	335	1603	400
	勧誘に関する相談	46	229	57
	売買取引に関する相談	123	523	130
	事務処理に関する相談	130	494	123
	投資運用に関する相談	2	5	1
	投資助言に関する相談	5	18	4
	その他の相談	103	524	131
	(小計)	744	3396	849
苦情	勧誘に関する苦情	15	72	18
	売買取引に関する苦情	13	88	22
	事務処理に関する苦情	7	34	8
	投資運用に関する苦情	1	1	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	4	13	3
	(小計)	40	208	52
あっせん	勧誘に関する紛争	8	32	8
	売買取引に関する紛争	2	3	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)	10	35	8
合計		794	3639	909

(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07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	139	16	74	0	18	1	0	0	0	87	335
	勧誘に関する相談	13	10	20	0	1	0	0	0	0	2	46
	売買取引に関する相談	70	12	25	0	8	1	0	1	0	6	123
	事務処理に関する相談	64	12	10	0	7	0	0	0	0	37	130
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	22	8	6	0	4	0	0	0	1	62	103
	(小計)	311	58	135	0	38	2	0	3	1	196	744
苦情	勧誘に関する苦情	1	8	6	0	0	0	0	0	0	0	15
	売買取引に関する苦情	8	1	2	0	1	0	0	0	1	0	13
	事務処理に関する苦情	5	1	0	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	1	0	1
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	(小計)	16	10	10	0	1	0	0	0	2	1	40
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	2	0	0	1	0	0	0	0	8
	売買取引に関する紛争	2	0	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)	4	3	2	0	0	1	0	0	0	0	10
合計		331	71	147	0	39	3	0	3	3	197	794

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年07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	471	80	313	4	62	2	0	0	7	664	1603
	勧誘に関する相談	75	51	87	2	4	3	1	1	1	4	229
	売買取引に関する相談	276	51	132	3	30	3	0	2	1	25	523
	事務処理に関する相談	213	16	59	0	25	0	0	0	1	180	494
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	2	0	1	5
	投資助言に関する相談	7	0	2	1	1	0	0	0	1	6	18
	その他の相談	126	33	49	1	20	1	0	2	10	282	524
	(小計)	1168	231	644	11	142	9	1	7	21	1162	3396
苦情	勧誘に関する苦情	21	23	18	2	5	1	1	0	0	1	72
	売買取引に関する苦情	43	7	23	1	9	2	0	2	1	0	88
	事務処理に関する苦情	24	3	1	0	2	0	0	0	0	4	34
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	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	8	1	3	0	0	0	0	0	0	1	13
	(小計)	96	34	45	3	16	3	1	2	2	6	208
あっせん	勧誘に関する紛争	16	6	8	0	0	1	1	0	0	0	32
	売買取引に関する紛争	2	1	0	0	0	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)	18	7	8	0	0	1	1	0	0	0	35
合計		1282	272	697	14	158	13	3	9	23	1168	3639

- (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07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	123	24	335
	勧誘に関する相談	20	22	4	46
	売買取引に関する相談	58	61	4	123
	事務処理に関する相談	70	58	2	130
	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	1	1	5
	その他の相談	52	44	7	103
	(小計)	392	310	42	744
苦情	勧誘に関する苦情	7	8	0	15
	売買取引に関する苦情	9	4	0	13
	事務処理に関する苦情	4	3	0	7
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	1	3	0	4
	(小計)	22	18	0	40
あっせん	勧誘に関する紛争	2	5	1	8
	売買取引に関する紛争	1	1	0	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)	3	6	1	10	
合計		417	334	43	794

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年07月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	788	743	72	1603
	勧誘に関する相談	107	113	9	229
	売買取引に関する相談	256	249	18	523
	事務処理に関する相談	254	231	9	494
	投資運用に関する相談	3	2	0	5
	投資助言に関する相談	10	5	3	18
	その他の相談	267	227	30	524
	(小計)	1685	1570	141	3396
苦情	勧誘に関する苦情	33	33	6	72
	売買取引に関する苦情	52	35	1	88
	事務処理に関する苦情	22	12	0	34
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	5	8	0	13
	(小計)	113	88	7	208
あっせん	勧誘に関する紛争	8	19	5	32
	売買取引に関する紛争	1	1	1	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)	9	20	6	35	
合計		1807	1678	154	3639

- (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。