

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2014年08月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 08月	2014年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	283	1886	377
	勧誘に関する相談	31	260	52
	売買取引に関する相談	69	592	118
	事務処理に関する相談	82	576	115
	投資運用に関する相談	1	6	1
	投資助言に関する相談	3	21	4
	その他の相談	109	633	126
	(小計)	578	3974	794
苦情	勧誘に関する苦情	17	89	17
	売買取引に関する苦情	12	100	20
	事務処理に関する苦情	6	40	8
	投資運用に関する苦情	1	2	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	4	17	3
	(小計)	40	248	49
あっせん	勧誘に関する紛争	7	39	7
	売買取引に関する紛争	3	6	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)	10	45	9
合計		628	4267	853

(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08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	125	23	66	1	20	1	0	0	1	46	283
	勧誘に関する相談	11	6	12	0	1	0	0	0	0	1	31
	売買取引に関する相談	38	9	14	0	7	0	0	0	1	0	69
	事務処理に関する相談	52	1	5	0	7	0	0	0	0	17	82
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	その他の相談	32	7	9	2	9	0	0	0	2	48	109
	(小計)	259	46	107	3	44	1	0	0	4	114	578
苦情	勧誘に関する苦情	4	2	8	0	2	1	0	0	0	0	17
	売買取引に関する苦情	5	2	3	0	1	1	0	0	0	0	12
	事務処理に関する苦情	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	6
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	4
	(小計)	12	6	13	1	3	2	0	0	2	1	40
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	0	0	2	0	0	0	0	0	7
	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)	4	4	0	0	2	0	0	0	0	0	10
合計		275	56	120	4	49	3	0	0	6	115	628

(参考 2014年度(2014年04月～2014年08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	596	103	379	5	82	3	0	0	8	710	1886
	勧誘に関する相談	86	57	99	2	5	3	1	1	1	5	260
	売買取引に関する相談	314	60	146	3	37	3	0	2	2	25	592
	事務処理に関する相談	265	17	64	0	32	0	0	0	1	197	576
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	2	0	1	6
	投資助言に関する相談	8	0	2	1	1	0	0	0	1	8	21
	その他の相談	158	40	58	3	28	1	0	2	12	331	633
	(小計)	1427	277	751	14	185	10	1	7	25	1277	3974
苦情	勧誘に関する苦情	25	25	26	2	7	2	1	0	0	1	89
	売買取引に関する苦情	48	9	26	1	10	3	0	2	1	0	100
	事務処理に関する苦情	26	5	2	1	2	0	0	0	0	4	40
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	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	9	1	4	0	0	0	0	0	1	2	17
	(小計)	108	40	58	4	19	5	1	2	4	7	248
あっせん	勧誘に関する紛争	18	9	8	0	2	1	1	0	0	0	39
	売買取引に関する紛争	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	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)	22	11	8	0	2	1	1	0	0	0	45	
合計		1557	328	817	18	206	16	3	9	29	1284	4267

- (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08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	175	98	10	283
	勧誘に関する相談	11	17	3	31
	売買取引に関する相談	45	22	2	69
	事務処理に関する相談	51	29	2	82
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	1	0	3
	その他の相談	64	35	10	109
	(小計)	349	202	27	578
苦情	勧誘に関する苦情	7	8	2	17
	売買取引に関する苦情	5	7	0	12
	事務処理に関する苦情	5	1	0	6
	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)	19	19	2	40
あっせん	勧誘に関する紛争	5	0	2	7
	売買取引に関する紛争	2	1	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)	7	1	2	10	
合計		375	222	31	628

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年08月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	963	841	82	1886
	勧誘に関する相談	118	130	12	260
	売買取引に関する相談	301	271	20	592
	事務処理に関する相談	305	260	11	576
	投資運用に関する相談	4	2	0	6
	投資助言に関する相談	12	6	3	21
	その他の相談	331	262	40	633
	(小計)	2034	1772	168	3974
苦情	勧誘に関する苦情	40	41	8	89
	売買取引に関する苦情	57	42	1	100
	事務処理に関する苦情	27	13	0	40
	投資運用に関する苦情	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	6	11	0	17
(小計)	132	107	9	248	
あっせん	勧誘に関する紛争	13	19	7	39
	売買取引に関する紛争	3	2	1	6
	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)	16	21	8	45	
合計		2182	1900	185	4267

- (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。