

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年03月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 03月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	157	1351	113
	勧誘に関する相談	86	1387	116
	売買取引に関する相談	82	768	64
	事務処理に関する相談	65	465	39
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	45	526	44
	(小計)	435	4497	375
苦情	勧誘に関する苦情	22	470	39
	売買取引に関する苦情	22	240	20
	事務処理に関する苦情	15	112	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	82	7
	(小計)	62	904	75
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	176
売買取引に関する紛争		3	26	2
事務処理に関する紛争		1	6	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	208	17
合計			508	5609

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2011年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1309	109
	勧誘に関する相談	1364	114
	売買取引に関する相談	802	67
	事務処理に関する相談	388	32
	投資運用に関する相談	0	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	494	41
	(小計)	4357	363
苦情	勧誘に関する苦情	695	58
	売買取引に関する苦情	285	24
	事務処理に関する苦情	134	11
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	93	8
	(小計)	1207	101
	あっせん	勧誘に関する紛争	268
売買取引に関する紛争		35	3
事務処理に関する紛争		6	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		0	0
(小計)		309	26
合計			5873

- (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

(2013年03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	72	18	44	3	0	0	0	0	0	20	157
	勧誘に関する相談	24	19	41	0	0	0	0	0	0	2	86
	売買取引に関する相談	39	17	19	6	0	0	0	0	0	1	82
	事務処理に関する相談	35	6	10	2	0	0	0	0	0	12	65
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	20	3	15	1	0	0	0	0	0	6	45
	(小計)	190	63	129	12	0	0	0	0	0	41	435
苦情	勧誘に関する苦情	8	8	5	0	0	0	0	0	0	1	22
	売買取引に関する苦情	14	2	4	1	0	1	0	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	9	0	6	0	0	0	0	0	0	0	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
(小計)	32	11	15	1	0	1	0	0	0	2	62	
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	2	0	0	0	2	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3
	事務処理に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	1	4	0	0	1	2	0	0	0	11	
合計		225	75	148	13	0	2	2	0	0	43	508

(参考 2012年度(2012年04月～2013年03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	539	262	307	10	0	5	8	0	0	220	1351
	勧誘に関する相談	294	428	617	4	0	1	0	0	0	43	1387
	売買取引に関する相談	372	152	205	15	0	8	0	0	0	16	768
	事務処理に関する相談	237	55	75	7	0	1	0	0	0	90	465
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	198	68	150	4	0	0	0	0	0	106	526
	(小計)	1640	965	1354	40	0	15	8	0	0	475	4497
苦情	勧誘に関する苦情	88	188	146	2	0	1	41	0	0	4	470
	売買取引に関する苦情	127	48	54	6	0	3	0	0	0	2	240
	事務処理に関する苦情	69	9	18	3	0	0	0	0	0	13	112
	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	27	13	13	1	0	1	1	0	0	26	82
(小計)	311	258	231	12	0	5	42	0	0	45	904	
あっせん	勧誘に関する紛争	20	60	53	4	0	0	39	0	0	0	176
	売買取引に関する紛争	15	0	10	0	0	1	0	0	0	0	26
	事務処理に関する紛争	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	6
	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)	38	62	64	4	0	1	39	0	0	0	208	
合計		1989	1285	1649	56	0	21	89	0	0	520	5609

- (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

(2013年03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	94	57	6	157
	勧誘に関する相談	40	38	8	86
	売買取引に関する相談	47	35	0	82
	事務処理に関する相談	40	23	2	65
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	24	19	2	45
	(小計)	245	172	18	435
苦情	勧誘に関する苦情	13	6	3	22
	売買取引に関する苦情	14	7	1	22
	事務処理に関する苦情	10	5	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	0	0	3
	(小計)	40	18	4	62
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	2	7
	売買取引に関する紛争	3	0	0	3
	事務処理に関する紛争	0	1	0	1
	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)	5	4	2	11	
合計		290	194	24	508

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2013年03月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	773	498	80	1351
	勧誘に関する相談	659	673	55	1387
	売買取引に関する相談	361	378	29	768
	事務処理に関する相談	266	177	22	465
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	282	227	17	526
	(小計)	2341	1953	203	4497
苦情	勧誘に関する苦情	225	180	65	470
	売買取引に関する苦情	149	90	1	240
	事務処理に関する苦情	75	36	1	112
	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	54	23	5	82
	(小計)	503	329	72	904
あっせん	勧誘に関する紛争	55	69	52	176
	売買取引に関する紛争	17	9	0	26
	事務処理に関する紛争	4	2	0	6
	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)	76	80	52	208	
合計		2920	2362	327	5609

- (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。