

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年07月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 07月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	212	778	194
	勧誘に関する相談	68	301	75
	売買取引に関する相談	108	478	119
	事務処理に関する相談	45	236	59
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	46	209	52
	(小計)	479	2003	500
苦情	勧誘に関する苦情	21	119	29
	売買取引に関する苦情	23	146	36
	事務処理に関する苦情	13	63	15
	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	4	23	5
	(小計)	61	351	87
あっせん	勧誘に関する紛争	5	43	10
	売買取引に関する紛争	1	13	3
	事務処理に関する紛争	0	1	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	1	2	0
	(小計)	7	59	14
合計		547	2413	603

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2012年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1351	112
	勧誘に関する相談	1387	115
	売買取引に関する相談	767	63
	事務処理に関する相談	465	38
	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	527	43
	(小計)	4497	374
苦情	勧誘に関する苦情	470	39
	売買取引に関する苦情	240	20
	事務処理に関する苦情	112	9
	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	82	6
	(小計)	904	75
あっせん	勧誘に関する紛争	176	14
	売買取引に関する紛争	26	2
	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)	208	17
合計		5609	467

- (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	109	30	32	4	0	0	0	0	0	37	212
	勧誘に関する相談	22	22	24	0	0	0	0	0	0	0	68
	売買取引に関する相談	61	20	22	2	0	1	0	0	0	2	108
	事務処理に関する相談	30	6	3	1	0	0	0	0	0	5	45
	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	21	10	8	0	0	0	0	0	0	7	46
	(小計)	243	88	89	7	0	1	0	0	0	51	479
苦情	勧誘に関する苦情	5	5	8	0	0	0	3	0	0	0	21
	売買取引に関する苦情	15	4	4	0	0	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	9	2	0	0	0	0	0	0	0	2	13
	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
(小計)	31	12	13	0	0	0	3	0	0	2	61	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	1	0	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	1	1
(小計)	1	1	3	0	0	0	1	0	0	1	7	
合計		275	101	105	7	0	1	4	0	0	54	547

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013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	403	102	136	14	0	0	0	0	0	123	778
	勧誘に関する相談	82	86	126	2	0	1	1	0	0	3	301
	売買取引に関する相談	286	60	92	29	0	3	0	0	0	8	478
	事務処理に関する相談	151	18	20	4	0	0	0	0	0	43	236
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	91	29	34	5	0	0	0	0	0	50	209
	(小計)	1013	295	409	54	0	4	1	0	0	227	2003
苦情	勧誘に関する苦情	30	41	40	1	0	1	6	0	0	0	119
	売買取引に関する苦情	99	12	23	11	0	1	0	0	0	0	146
	事務処理に関する苦情	42	5	8	3	0	0	0	0	0	5	63
	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	11	2	7	0	0	0	0	0	0	3	23
(小計)	182	60	78	15	0	2	6	0	0	8	351	
あっせん	勧誘に関する紛争	6	17	13	0	0	0	7	0	0	0	43
	売買取引に関する紛争	8	1	4	0	0	0	0	0	0	0	13
	事務処理に関する紛争	0	1	0	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	1	0	0	0	0	0	0	1	2
(小計)	14	19	18	0	0	0	7	0	0	1	59	
合計		1209	374	505	69	0	6	14	0	0	236	2413

(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	122	85	5	212
	勧誘に関する相談	30	35	3	68
	売買取引に関する相談	60	42	6	108
	事務処理に関する相談	18	25	2	45
	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	25	19	2	46
	(小計)	255	206	18	479
苦情	勧誘に関する苦情	9	9	3	21
	売買取引に関する苦情	12	10	1	23
	事務処理に関する苦情	9	4	0	13
	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	2	0	4
	(小計)	32	25	4	61
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	2	5
	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	1	1
	(小計)	3	1	3	7
合計		290	232	25	547

(参考 2013年度(2013年04月～2013年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	459	286	33	778
	勧誘に関する相談	146	144	11	301
	売買取引に関する相談	279	179	20	478
	事務処理に関する相談	133	94	9	236
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	120	85	4	209
	(小計)	1138	788	77	2003
苦情	勧誘に関する苦情	47	64	8	119
	売買取引に関する苦情	101	43	2	146
	事務処理に関する苦情	48	14	1	63
	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	13	9	1	23
	(小計)	209	130	12	351
あっせん	勧誘に関する紛争	17	16	10	43
	売買取引に関する紛争	10	3	0	13
	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	1	0	1	2
	(小計)	28	20	11	59
合計		1375	938	100	2413

- (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。