

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 09月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	156	1051	175
	勧誘に関する相談	52	432	72
	売買取引に関する相談	111	661	110
	事務処理に関する相談	42	304	50
	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	47	298	49
	(小計)	408	2746	457
苦情	勧誘に関する苦情	24	167	27
	売買取引に関する苦情	28	204	34
	事務処理に関する苦情	10	79	13
	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	29	4
	(小計)	65	479	79
あっせん	勧誘に関する紛争	10	58	9
	売買取引に関する紛争	3	17	2
	事務処理に関する紛争	2	3	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	2	0
	(小計)	15	80	13
合計		488	3305	550

(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09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	74	29	29	3	0	0	0	0	0	21	156
	勧誘に関する相談	18	15	19	0	0	0	0	0	0	0	52
	売買取引に関する相談	66	16	23	4	0	0	0	0	0	2	111
	事務処理に関する相談	32	0	4	1	0	0	0	0	0	5	42
	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	5	9	0	0	0	0	0	0	13	47
	(小計)	210	65	84	8	0	0	0	0	0	41	408
苦情	勧誘に関する苦情	6	9	8	0	0	0	1	0	0	0	24
	売買取引に関する苦情	14	6	7	1	0	0	0	0	0	0	28
	事務処理に関する苦情	7	0	1	0	0	0	0	0	0	2	10
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小計)	29	16	16	1	0	0	1	0	0	2	65
あっせん	勧誘に関する紛争	3	3	1	0	0	0	3	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	事務処理に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	6	3	3	0	0	0	3	0	0	0	15
合計		245	84	103	9	0	0	4	0	0	43	488

(参考 2013年度(2013年04月～2013年09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	536	150	186	19	0	0	1	0	0	159	1051
	勧誘に関する相談	122	119	180	3	0	2	2	0	0	4	432
	売買取引に関する相談	381	94	137	35	0	3	0	0	0	11	661
	事務処理に関する相談	192	20	31	7	0	0	0	0	0	54	304
	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	124	39	61	5	0	0	0	0	0	69	298
	(小計)	1355	422	595	69	0	5	3	0	0	297	2746
苦情	勧誘に関する苦情	44	58	55	1	0	1	7	0	0	1	167
	売買取引に関する苦情	131	21	36	15	0	1	0	0	0	0	204
	事務処理に関する苦情	53	5	10	4	0	0	0	0	0	7	79
	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	14	3	7	0	0	0	0	0	0	5	29
	(小計)	242	87	108	20	0	2	7	0	0	13	479
あっせん	勧誘に関する紛争	10	20	17	0	0	0	11	0	0	0	58
	売買取引に関する紛争	11	1	5	0	0	0	0	0	0	0	17
	事務処理に関する紛争	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	22	22	24	0	0	0	11	0	0	1	80	
合計		1619	531	727	89	0	7	21	0	0	311	3305

- (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09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	79	68	9	156
	勧誘に関する相談	29	20	3	52
	売買取引に関する相談	61	46	4	111
	事務処理に関する相談	28	14	0	42
	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	29	18	0	47
	(小計)	226	166	16	408
苦情	勧誘に関する苦情	10	12	2	24
	売買取引に関する苦情	20	8	0	28
	事務処理に関する苦情	8	1	1	10
	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)	41	21	3	65
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	4	10
	売買取引に関する紛争	1	2	0	3
	事務処理に関する紛争	1	1	0	2
	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	5	4	15
合計		273	192	23	488

(参考 2013年度(2013年04月～2013年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	605	397	49	1051
	勧誘に関する相談	213	202	17	432
	売買取引に関する相談	369	262	30	661
	事務処理に関する相談	176	116	12	304
	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	167	127	4	298
	(小計)	1530	1104	112	2746
苦情	勧誘に関する苦情	71	85	11	167
	売買取引に関する苦情	141	61	2	204
	事務処理に関する苦情	61	16	2	79
	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	18	10	1	29
	(小計)	291	172	16	479
あっせん	勧誘に関する紛争	23	20	15	58
	売買取引に関する紛争	12	5	0	17
	事務処理に関する紛争	1	2	0	3
	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)	37	27	16	80
合計		1858	1303	144	3305

- (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。