

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2013年 12月 | 2013年度 | |
|------------|------------|--------------|--------|------------|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 232 | 1584 | 176 |
| | 勧誘に関する相談 | 55 | 599 | 66 |
| | 売買取引に関する相談 | 66 | 861 | 95 |
| | 事務処理に関する相談 | 52 | 451 | 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 | 49 | 425 | 47 |
| | (小計) | 454 | 3920 | 435 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 22 | 235 | 26 |
| | 売買取引に関する苦情 | 17 | 273 | 30 |
| | 事務処理に関する苦情 | 14 | 109 | 12 |
| | 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 | 9 | 42 | 4 |
| | (小計) | 62 | 659 | 73 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 6 | 71 |
| 売買取引に関する紛争 | | 2 | 28 | 3 |
| 事務処理に関する紛争 | | 0 | 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) | | 8 | 104 | 11 |
| 合計 | | | 524 | 4683 |

(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 |
| 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 |

- (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12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 | 120 | 27 | 41 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 42 | 232 |
| | 勧誘に関する相談 | 14 | 15 | 22 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 55 |
| | 売買取引に関する相談 | 34 | 8 | 21 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 66 |
| | 事務処理に関する相談 | 29 | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 52 |
| | 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 | 25 | 5 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 49 |
| | (小計) | 222 | 58 | 103 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 66 | 454 |
| | 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 6 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 売買取引に関する苦情 | | 12 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| 事務処理に関する苦情 | | 8 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 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 | | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 |
| (小計) | | 30 | 12 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 62 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | 売買取引に関する紛争 | 1 | 1 | 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 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 合計 | | 256 | 71 | 124 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 68 | 524 |

(参考 2013年度(2013年04月～2013年12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 | 805 | 224 | 299 | 25 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 228 | 1584 |
| | 勧誘に関する相談 | 167 | 160 | 253 | 3 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 | 9 | 599 |
| | 売買取引に関する相談 | 493 | 122 | 190 | 38 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 14 | 861 |
| | 事務処理に関する相談 | 270 | 34 | 55 | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 84 | 451 |
| | 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 | 186 | 54 | 98 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 80 | 425 |
| | (小計) | 1921 | 594 | 895 | 80 | 0 | 8 | 6 | 1 | 0 | 415 | 3920 |
| | 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 62 | 76 | 86 | 1 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 2 |
| 売買取引に関する苦情 | | 177 | 29 | 49 | 16 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 273 |
| 事務処理に関する苦情 | | 72 | 11 | 15 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 109 |
| 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 | | 19 | 3 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 42 |
| (小計) | | 330 | 119 | 161 | 21 | 0 | 3 | 7 | 0 | 0 | 18 | 659 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 13 | 22 | 24 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 71 |
| | 売買取引に関する紛争 | 19 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| | 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) | 33 | 25 | 33 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 1 | 104 | |
| 合計 | | 2284 | 738 | 1089 | 101 | 0 | 11 | 25 | 1 | 0 | 434 | 4683 |

- (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12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 | 119 | 105 | 8 | 232 |
| | 勧誘に関する相談 | 26 | 26 | 3 | 55 |
| | 売買取引に関する相談 | 36 | 29 | 1 | 66 |
| | 事務処理に関する相談 | 27 | 24 | 1 | 52 |
| | 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 | 19 | 1 | 49 |
| | (小計) | 237 | 203 | 14 | 454 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 10 | 12 | 0 | 22 |
| | 売買取引に関する苦情 | 10 | 7 | 0 | 17 |
| | 事務処理に関する苦情 | 10 | 4 | 0 | 14 |
| | 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 | 5 | 4 | 0 | 9 |
| | (小計) | 35 | 27 | 0 | 62 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 2 | 4 | 0 | 6 |
| | 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 | 5 | 0 | 8 |
| 合計 | | 275 | 235 | 14 | 524 |

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年12月) 累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 | |
|------------|------------|------------|------|-----|------|-----|
| 相談 | 制度に関する相談 | 882 | 635 | 67 | 1584 | |
| | 勧誘に関する相談 | 298 | 275 | 26 | 599 | |
| | 売買取引に関する相談 | 467 | 355 | 39 | 861 | |
| | 事務処理に関する相談 | 262 | 174 | 15 | 451 | |
| | 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 | 245 | 173 | 7 | 425 | |
| | (小計) | 2154 | 1612 | 154 | 3920 | |
| | 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 103 | 119 | 13 | 235 |
| | | 売買取引に関する苦情 | 184 | 86 | 3 | 273 |
| 事務処理に関する苦情 | | 83 | 24 | 2 | 109 | |
| 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 | | 27 | 14 | 1 | 42 | |
| (小計) | | 397 | 243 | 19 | 659 | |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 30 | 24 | 17 | 71 | |
| | 売買取引に関する紛争 | 17 | 9 | 2 | 28 | |
| | 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) | 49 | 35 | 20 | 104 | |
| 合計 | | 2600 | 1890 | 193 | 4683 | |

- (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。