

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年03月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2014年 03月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	229	2147	178
	勧誘に関する相談	63	766	63
	売買取引に関する相談	86	1084	90
	事務処理に関する相談	73	601	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	61	563	46
	(小計)	512	5161	430
苦情	勧誘に関する苦情	21	294	24
	売買取引に関する苦情	27	351	29
	事務処理に関する苦情	4	135	11
	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	5	62	5
	(小計)	57	842	70
あっせん	勧誘に関する紛争	4	87	7
	売買取引に関する紛争	2	35	2
	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	3	0
	(小計)	6	128	10
合計		575	6131	510

(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

(2014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	債権	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	115	19	45	2	0	2	0	0	0	46	229
	勧誘に関する相談	21	15	25	1	0	1	0	0	0	0	63
	売買取引に関する相談	45	17	21	0	0	1	0	0	0	2	86
	事務処理に関する相談	45	2	6	3	0	0	0	0	0	17	73
	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	35	5	6	0	0	0	0	0	0	15	61
	(小計)	261	58	103	6	0	4	0	0	0	80	512
苦情	勧誘に関する苦情	3	8	10	0	0	0	0	0	0	0	21
	売買取引に関する苦情	18	1	5	2	0	0	0	0	0	1	27
	事務処理に関する苦情	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	(小計)	26	12	16	2	0	0	0	0	0	1	57
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
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)		1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	6
合計		288	73	121	8	0	4	0	0	0	81	575

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2014年03月) 累計)

区分	内容	株式	債権	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	1075	289	430	32	0	5	3	0	0	313	2147
	勧誘に関する相談	220	204	318	5	0	4	4	0	0	11	766
	売買取引に関する相談	599	156	256	44	0	8	0	0	0	21	1084
	事務処理に関する相談	359	44	71	10	0	1	0	0	0	116	601
	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	256	65	121	9	0	1	0	0	0	111	563
	(小計)	2509	758	1196	100	0	19	7	0	0	572	5161
苦情	勧誘に関する苦情	72	99	111	1	0	2	7	0	0	2	294
	売買取引に関する苦情	229	40	60	19	0	2	0	0	0	1	351
	事務処理に関する苦情	91	14	17	4	0	1	0	0	0	8	135
	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	29	5	17	0	0	0	0	0	0	11	62
	(小計)	421	158	205	24	0	5	7	0	0	22	842
	あっせん	勧誘に関する紛争	16	27	32	0	0	0	12	0	0	0
売買取引に関する紛争		23	4	8	0	0	0	0	0	0	0	35
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	2	3
(小計)		40	32	42	0	0	0	12	0	0	2	128
合計		2970	948	1443	124	0	24	26	0	0	596	6131

(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	127	96	6	229
	勧誘に関する相談	31	28	4	63
	売買取引に関する相談	49	32	5	86
	事務処理に関する相談	46	27	0	73
	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	28	31	2	61
	(小計)	281	214	17	512
苦情	勧誘に関する苦情	14	5	2	21
	売買取引に関する苦情	17	10	0	27
	事務処理に関する苦情	3	1	0	4
	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	4	1	0	5
	(小計)	38	17	2	57
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	4
	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	3	0	6
合計		322	234	19	575

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2014年03月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1198	859	90	2147
	勧誘に関する相談	376	358	32	766
	売買取引に関する相談	584	452	48	1084
	事務処理に関する相談	350	235	16	601
	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	320	234	9	563
	(小計)	2828	2138	195	5161
苦情	勧誘に関する苦情	137	139	18	294
	売買取引に関する苦情	228	115	8	351
	事務処理に関する苦情	98	35	2	135
	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	42	19	1	62
	(小計)	505	308	29	842
あっせん	勧誘に関する紛争	38	31	18	87
	売買取引に関する紛争	20	11	4	35
	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	2	0	1	3
	(小計)	61	44	23	128
合計		3394	2490	247	6131

- (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。