

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2014年 05月 | 2014年度 | |
|------|------------|--------------|--------|------------|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 343 | 744 | 372 |
| | 勧誘に関する相談 | 56 | 135 | 67 |
| | 売買取引に関する相談 | 117 | 238 | 119 |
| | 事務処理に関する相談 | 118 | 234 | 117 |
| | 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 | 54 | 122 | 61 |
| | (小計) | 688 | 1473 | 736 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 14 | 31 | 15 |
| | 売買取引に関する苦情 | 29 | 45 | 22 |
| | 事務処理に関する苦情 | 7 | 14 | 7 |
| | 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 | 6 | 3 |
| | (小計) | 53 | 96 | 48 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 11 | 19 | 9 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 1 | 0 |
| | 事務処理に関する紛争 | 0 | 0 | 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 | 20 | 10 |
| 合計 | | 752 | 1589 | 794 |

(参考 前年度の状況)

| 区分 | 内容 | 2013年度 | |
|------|------------|--------|------------|
| | | 累計 | 月平均(累計/12) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 2147 | 178 |
| | 勧誘に関する相談 | 766 | 63 |
| | 売買取引に関する相談 | 1084 | 90 |
| | 事務処理に関する相談 | 601 | 50 |
| | 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 | 564 | 47 |
| | (小計) | 5162 | 430 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 295 | 24 |
| | 売買取引に関する苦情 | 351 | 29 |
| | 事務処理に関する苦情 | 135 | 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 | 62 | 5 |
| | (小計) | 843 | 70 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 87 | 7 |
| | 売買取引に関する紛争 | 35 | 2 |
| | 事務処理に関する紛争 | 3 | 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 | 3 | 0 |
| | (小計) | 128 | 10 |
| 合計 | | 6133 | 511 |

- (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05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 | 99 | 24 | 41 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 178 | 343 |
| | 勧誘に関する相談 | 20 | 14 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 56 |
| | 売買取引に関する相談 | 60 | 16 | 35 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 117 |
| | 事務処理に関する相談 | 58 | 1 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 118 |
| | 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 | 18 | 4 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 54 |
| | (小計) | 255 | 59 | 119 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 252 | 688 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 4 | 3 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| | 売買取引に関する苦情 | 21 | 2 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 |
| | 事務処理に関する苦情 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| | (小計) | 31 | 6 | 9 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 53 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 8 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 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) | 8 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 合計 | | 294 | 66 | 130 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 255 | 752 |

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年05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 | 202 | 39 | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 413 | 744 |
| | 勧誘に関する相談 | 49 | 31 | 50 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 135 |
| | 売買取引に関する相談 | 135 | 32 | 60 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 238 |
| | 事務処理に関する相談 | 101 | 2 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 106 | 234 |
| | 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 | 38 | 8 | 25 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 122 |
| | (小計) | 525 | 112 | 247 | 7 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 579 | 1473 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 12 | 9 | 7 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 31 |
| | 売買取引に関する苦情 | 26 | 6 | 10 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| | 事務処理に関する苦情 | 9 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| | (小計) | 51 | 17 | 18 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 5 | 96 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 11 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 1 | 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 | 0 | 0 |
| | (小計) | 11 | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| 合計 | | 587 | 132 | 270 | 8 | 0 | 5 | 3 | 0 | 0 | 584 | 1589 |

- (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05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 | 160 | 172 | 11 | 343 |
| | 勧誘に関する相談 | 30 | 24 | 2 | 56 |
| | 売買取引に関する相談 | 60 | 51 | 6 | 117 |
| | 事務処理に関する相談 | 61 | 56 | 1 | 118 |
| | 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 | 27 | 27 | 0 | 54 |
| | (小計) | 338 | 330 | 20 | 688 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 8 | 5 | 1 | 14 |
| | 売買取引に関する苦情 | 19 | 10 | 0 | 29 |
| | 事務処理に関する苦情 | 4 | 3 | 0 | 7 |
| | 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 | 1 | 0 | 3 |
| | (小計) | 33 | 19 | 1 | 53 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 1 | 9 | 1 | 11 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 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) | 1 | 9 | 1 | 11 | |
| 合計 | | 372 | 358 | 22 | 752 |

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年05月) 累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 |
|------|------------|-----|-----|----|------|
| 相談 | 制度に関する相談 | 348 | 380 | 16 | 744 |
| | 勧誘に関する相談 | 65 | 67 | 3 | 135 |
| | 売買取引に関する相談 | 118 | 111 | 9 | 238 |
| | 事務処理に関する相談 | 113 | 116 | 5 | 234 |
| | 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 | 61 | 60 | 1 | 122 |
| | (小計) | 705 | 734 | 34 | 1473 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 14 | 16 | 1 | 31 |
| | 売買取引に関する苦情 | 26 | 18 | 1 | 45 |
| | 事務処理に関する苦情 | 8 | 6 | 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 | 3 | 3 | 0 | 6 |
| | (小計) | 51 | 43 | 2 | 96 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 2 | 13 | 4 | 19 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 1 | 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 | 0 | 0 |
| (小計) | 2 | 13 | 5 | 20 | |
| 合計 | | 758 | 790 | 41 | 1589 |

- (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。