

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年08月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2014年 08月	2014年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	242	1656	331
	勧誘に関する相談	30	252	50
	売買取引に関する相談	61	537	107
	事務処理に関する相談	72	536	107
	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	28	239	47
	(小 計)	433	3220	644
苦情	勧誘に関する苦情	14	80	16
	売買取引に関する苦情	11	87	17
	事務処理に関する苦情	6	38	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	16	3
	(小 計)	34	221	44
あっせん	勧誘に関する紛争	5	37	7
	売買取引に関する紛争	3	6	1
	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)	8	43	8
合 計		475	3484	696

(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08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	117	22	63	1	0	1	0	0	0	38	242
	勧誘に関する相談	11	6	12	0	0	0	0	0	0	1	30
	売買取引に関する相談	38	9	14	0	0	0	0	0	0	0	61
	事務処理に関する相談	51	1	4	0	0	0	0	0	0	16	72
	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	11	2	8	0	0	0	0	0	0	7	28
	(小 計)	228	40	101	1	0	1	0	0	0	62	433
苦情	勧誘に関する苦情	4	2	7	0	0	1	0	0	0	0	14
	売買取引に関する苦情	5	2	3	0	0	1	0	0	0	0	11
	事務処理に関する苦情	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	6
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小 計)	12	6	12	1	0	2	0	0	0	1	34
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	8
合計		244	50	113	2	0	3	0	0	0	63	475

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年08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	560	100	368	5	0	2	0	0	0	621	1656
	勧誘に関する相談	85	57	99	2	0	3	1	0	0	5	252
	売買取引に関する相談	306	60	143	3	0	3	0	0	0	22	537
	事務処理に関する相談	263	17	63	0	0	0	0	0	0	193	536
	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	81	22	45	1	0	1	0	0	0	89	239
	(小 計)	1295	256	718	11	0	9	1	0	0	930	3220
苦情	勧誘に関する苦情	25	25	25	1	0	2	1	0	0	1	80
	売買取引に関する苦情	48	9	26	1	0	3	0	0	0	0	87
	事務処理に関する苦情	26	5	2	1	0	0	0	0	0	4	38
	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	9	1	4	0	0	0	0	0	0	2	16
	(小 計)	108	40	57	3	0	5	1	0	0	7	221
あっせん	勧誘に関する紛争	18	9	8	0	0	1	1	0	0	0	37
	売買取引に関する紛争	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	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)	22	11	8	0	0	1	1	0	0	0	43
合計		1425	307	783	14	0	15	3	0	0	937	3484

- (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08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	146	88	8	242
	勧誘に関する相談	11	16	3	30
	売買取引に関する相談	38	21	2	61
	事務処理に関する相談	43	27	2	72
	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	19	8	1	28
	(小 計)	257	160	16	433
苦情	勧誘に関する苦情	7	7	0	14
	売買取引に関する苦情	5	6	0	11
	事務処理に関する苦情	5	1	0	6
	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	1	2	0	3
	(小 計)	18	16	0	34
あっせん	勧誘に関する紛争	5	0	0	5
	売買取引に関する紛争	2	1	0	3
	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)	7	1	0	8
合計		282	177	16	475

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年08月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	819	785	52	1656
	勧誘に関する相談	114	128	10	252
	売買取引に関する相談	264	256	17	537
	事務処理に関する相談	275	250	11	536
	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	122	114	3	239
	(小 計)	1594	1533	93	3220
苦情	勧誘に関する苦情	39	40	1	80
	売買取引に関する苦情	49	37	1	87
	事務処理に関する苦情	25	13	0	38
	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	6	10	0	16
	(小 計)	119	100	2	221
あっせん	勧誘に関する紛争	13	19	5	37
	売買取引に関する紛争	3	2	1	6
	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)	16	21	6	43
合計		1729	1654	101	3484

- (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。