

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年04月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 04月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	191	191	191
	勧誘に関する相談	88	88	88
	売買取引に関する相談	95	95	95
	事務処理に関する相談	74	74	74
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	1	1
	その他の相談	55	55	55
	(小計)	504	504	504
苦情	勧誘に関する苦情	36	36	36
	売買取引に関する苦情	32	32	32
	事務処理に関する苦情	21	21	21
	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	6	6	6
(小計)	95	95	95	
あっせん	勧誘に関する紛争	18	18	18
	売買取引に関する紛争	4	4	4
	事務処理に関する紛争	1	1	1
	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)	23	23	23	
合計		622	622	622

(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04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	97	29	42	1	0	0	0	0	0	22	191
	勧誘に関する相談	24	23	41	0	0	0	0	0	0	0	88
	売買取引に関する相談	57	11	18	7	0	0	0	0	0	2	95
	事務処理に関する相談	50	5	3	2	0	0	0	0	0	14	74
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	27	6	5	1	0	0	0	0	0	16	55
	(小計)	255	74	110	11	0	0	0	0	0	54	504
苦情	勧誘に関する苦情	10	13	13	0	0	0	0	0	0	0	36
	売買取引に関する苦情	22	3	4	3	0	0	0	0	0	0	32
	事務処理に関する苦情	14	2	3	1	0	0	0	0	0	1	21
	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	2	0	0	0	0	0	0	1	6
	(小計)	48	19	22	4	0	0	0	0	0	2	95
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	5	0	0	0	4	0	0	0	18
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	7	5	7	0	0	0	4	0	0	0	23
合計		310	98	139	15	0	0	4	0	0	56	622

(参考 2013年度(2013年04月～2013年04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	97	29	42	1	0	0	0	0	0	22	191
	勧誘に関する相談	24	23	41	0	0	0	0	0	0	0	88
	売買取引に関する相談	57	11	18	7	0	0	0	0	0	2	95
	事務処理に関する相談	50	5	3	2	0	0	0	0	0	14	74
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	27	6	5	1	0	0	0	0	0	16	55
	(小計)	255	74	110	11	0	0	0	0	0	54	504
苦情	勧誘に関する苦情	10	13	13	0	0	0	0	0	0	0	36
	売買取引に関する苦情	22	3	4	3	0	0	0	0	0	0	32
	事務処理に関する苦情	14	2	3	1	0	0	0	0	0	1	21
	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	2	0	0	0	0	0	0	1	6
	(小計)	48	19	22	4	0	0	0	0	0	2	95
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	5	0	0	0	4	0	0	0	18
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	7	5	7	0	0	0	4	0	0	0	23
合計		310	98	139	15	0	0	4	0	0	56	622

- (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04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	109	72	10	191
	勧誘に関する相談	44	42	2	88
	売買取引に関する相談	53	36	6	95
	事務処理に関する相談	50	22	2	74
	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	1	0	1
	その他の相談	31	22	2	55
	(小計)	287	195	22	504
苦情	勧誘に関する苦情	17	18	1	36
	売買取引に関する苦情	20	12	0	32
	事務処理に関する苦情	15	5	1	21
	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	4	1	6
	(小計)	53	39	3	95
あっせん	勧誘に関する紛争	4	8	6	18
	売買取引に関する紛争	4	0	0	4
	事務処理に関する紛争	0	1	0	1
	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)	8	9	6	23
合計		348	243	31	622

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	109	72	10	191
	勧誘に関する相談	44	42	2	88
	売買取引に関する相談	53	36	6	95
	事務処理に関する相談	50	22	2	74
	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	1	0	1
	その他の相談	31	22	2	55
	(小計)	287	195	22	504
苦情	勧誘に関する苦情	17	18	1	36
	売買取引に関する苦情	20	12	0	32
	事務処理に関する苦情	15	5	1	21
	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	4	1	6
	(小計)	53	39	3	95
あっせん	勧誘に関する紛争	4	8	6	18
	売買取引に関する紛争	4	0	0	4
	事務処理に関する紛争	0	1	0	1
	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)	8	9	6	23
合計		348	243	31	622

- (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。