

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年08月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2013年 08月	2013年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	116	895	179
	勧誘に関する相談	80	381	76
	売買取引に関する相談	72	550	110
	事務処理に関する相談	26	262	52
	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	42	251	50
	(小 計)	336	2339	467
苦情	勧誘に関する苦情	24	143	28
	売買取引に関する苦情	30	176	35
	事務処理に関する苦情	6	69	13
	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	26	5
	(小 計)	63	414	82
あっせん	勧誘に関する紛争	5	48	9
	売買取引に関する紛争	1	14	2
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	6	65	13
合 計		405	2818	563

(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	58	19	20	2	0	0	1	0	0	16	116
	勧誘に関する相談	23	18	35	1	0	1	1	0	0	1	80
	売買取引に関する相談	29	18	22	2	0	0	0	0	0	1	72
	事務処理に関する相談	9	2	7	2	0	0	0	0	0	6	26
	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	13	5	18	0	0	0	0	0	0	6	42
	(小 計)	132	62	102	7	0	1	2	0	0	30	336
苦情	勧誘に関する苦情	8	8	7	0	0	0	0	0	0	1	24
	売買取引に関する苦情	18	3	6	3	0	0	0	0	0	0	30
	事務処理に関する苦情	4	0	1	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	(小 計)	31	11	14	3	0	0	0	0	0	4	63
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	1	0	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)	2	0	3	0	0	0	1	0	0	0	6
合 計		165	73	119	10	0	1	3	0	0	34	405

(参考 2013年度(2013年04月～2013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	461	121	157	16	0	0	1	0	0	139	895
	勧誘に関する相談	105	104	161	3	0	2	2	0	0	4	381
	売買取引に関する相談	315	78	114	31	0	3	0	0	0	9	550
	事務処理に関する相談	160	20	27	6	0	0	0	0	0	49	262
	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	104	34	52	5	0	0	0	0	0	56	251
	(小 計)	1145	357	511	61	0	5	3	0	0	257	2339
苦情	勧誘に関する苦情	38	49	47	1	0	1	6	0	0	1	143
	売買取引に関する苦情	117	15	29	14	0	1	0	0	0	0	176
	事務処理に関する苦情	46	5	9	4	0	0	0	0	0	5	69
	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	12	2	7	0	0	0	0	0	0	5	26
	(小 計)	213	71	92	19	0	2	6	0	0	11	414
あっせん	勧誘に関する紛争	7	17	16	0	0	0	8	0	0	0	48
	売買取引に関する紛争	9	1	4	0	0	0	0	0	0	0	14
	事務処理に関する紛争	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小 計)	16	19	21	0	0	0	8	0	0	1	65
合 計		1374	447	624	80	0	7	17	0	0	269	2818

- (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	66	43	7	116
	勧誘に関する相談	38	39	3	80
	売買取引に関する相談	29	37	6	72
	事務処理に関する相談	15	8	3	26
	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	18	24	0	42
	(小 計)	166	151	19	336
苦情	勧誘に関する苦情	14	9	1	24
	売買取引に関する苦情	20	10	0	30
	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	2	1	0	3
	(小 計)	41	21	1	63
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	1	5
	売買取引に関する紛争	1	0	0	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)	3	2	1	6
合 計		210	174	21	405

(参考 2013年度(2013年04月～2013年08月)累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	526	329	40	895
	勧誘に関する相談	184	183	14	381
	売買取引に関する相談	308	216	26	550
	事務処理に関する相談	148	102	12	262
	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	138	109	4	251
	(小 計)	1304	939	96	2339
苦情	勧誘に関する苦情	61	73	9	143
	売買取引に関する苦情	121	53	2	176
	事務処理に関する苦情	53	15	1	69
	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	15	10	1	26
	(小 計)	250	151	13	414
あっせん	勧誘に関する紛争	19	18	11	48
	売買取引に関する紛争	11	3	0	14
	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	1	0	1	2
	(小 計)	31	22	12	65
合 計		1585	1112	121	2818

- (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。