

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 10月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	171	1222	174
	勧誘に関する相談	61	493	70
	売買取引に関する相談	76	736	105
	事務処理に関する相談	50	354	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	41	339	48
	(小計)	399	3144	449
苦情	勧誘に関する苦情	25	192	27
	売買取引に関する苦情	30	235	33
	事務処理に関する苦情	8	87	12
	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	2	31	4
	(小計)	65	545	77
あっせん	勧誘に関する紛争	4	62	8
	売買取引に関する紛争	7	24	3
	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	2	0
(小計)	11	91	13	
合計		475	3780	540

(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10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	83	22	47	1	0	1	0	0	0	17	171
	勧誘に関する相談	18	13	28	0	0	0	1	0	0	1	61
	売買取引に関する相談	39	16	18	2	0	0	0	0	0	1	76
	事務処理に関する相談	26	8	11	0	0	0	0	0	0	5	50
	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	19	4	13	1	0	0	0	0	0	4	41
	(小計)	185	63	117	4	0	1	1	0	0	28	399
苦情	勧誘に関する苦情	8	7	10	0	0	0	0	0	0	0	25
	売買取引に関する苦情	23	4	2	0	0	1	0	0	0	0	30
	事務処理に関する苦情	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	8
	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	1	2
	(小計)	37	13	13	0	0	1	0	0	0	1	65
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4
	売買取引に関する紛争	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7
	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)	5	1	5	0	0	0	0	0	0	0	11
合計	227	77	135	4	0	2	1	0	0	29	475	

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年10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	619	172	233	21	0	1	1	0	0	175	1222
	勧誘に関する相談	140	132	208	3	0	2	3	0	0	5	493
	売買取引に関する相談	419	110	155	37	0	3	0	0	0	12	736
	事務処理に関する相談	218	28	42	7	0	0	0	0	0	59	354
	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	143	43	74	6	0	0	0	0	0	73	339
	(小計)	1539	485	712	74	0	6	4	0	0	324	3144
苦情	勧誘に関する苦情	52	64	66	1	0	1	7	0	0	1	192
	売買取引に関する苦情	155	25	38	15	0	2	0	0	0	0	235
	事務処理に関する苦情	58	7	11	4	0	0	0	0	0	7	87
	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	15	3	7	0	0	0	0	0	0	6	31
	(小計)	280	99	122	20	0	3	7	0	0	14	545
あっせん	勧誘に関する紛争	10	21	20	0	0	0	11	0	0	0	62
	売買取引に関する紛争	16	1	7	0	0	0	0	0	0	0	24
	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	1	2
	(小計)	27	23	29	0	0	0	11	0	0	1	91
合計	1846	607	863	94	0	9	22	0	0	339	3780	

- (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10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	95	72	4	171
	勧誘に関する相談	26	32	3	61
	売買取引に関する相談	35	38	3	76
	事務処理に関する相談	28	21	1	50
	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	13	1	41
	(小計)	211	176	12	399
苦情	勧誘に関する苦情	12	11	2	25
	売買取引に関する苦情	19	10	1	30
	事務処理に関する苦情	5	3	0	8
	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	0	0	2
	(小計)	38	24	3	65
あっせん	勧誘に関する紛争	4	0	0	4
	売買取引に関する紛争	4	2	1	7
	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)	8	2	1	11
合計		257	202	16	475

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年10月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	700	469	53	1222
	勧誘に関する相談	239	234	20	493
	売買取引に関する相談	403	300	33	736
	事務処理に関する相談	204	137	13	354
	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	194	140	5	339
	(小計)	1740	1280	124	3144
苦情	勧誘に関する苦情	83	96	13	192
	売買取引に関する苦情	161	71	3	235
	事務処理に関する苦情	66	19	2	87
	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	20	10	1	31
	(小計)	330	196	19	545
あっせん	勧誘に関する紛争	27	20	15	62
	売買取引に関する紛争	16	7	1	24
	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	1	0	1	2
(小計)	45	29	17	91	
合計		2115	1505	160	3780

- (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。