

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年11月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 11月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	128	1352	169
	勧誘に関する相談	49	544	68
	売買取引に関する相談	62	795	99
	事務処理に関する相談	45	399	49
	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	37	376	47
	(小計)	321	3466	433
苦情	勧誘に関する苦情	21	213	26
	売買取引に関する苦情	21	256	32
	事務処理に関する苦情	8	95	11
	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	33	4
	(小計)	52	597	74
あっせん	勧誘に関する紛争	2	65	8
	売買取引に関する紛争	2	26	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)	4	96	12
合計		377	4159	519

(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11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	65	24	25	3	0	0	0	0	0	11	128
	勧誘に関する相談	13	11	23	0	0	0	0	0	0	2	49
	売買取引に関する相談	40	7	14	0	0	1	0	0	0	0	62
	事務処理に関する相談	23	3	8	0	0	1	0	0	0	10	45
	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	6	10	1	0	0	0	0	0	2	37
	(小計)	159	51	80	4	0	2	0	0	0	25	321
	苦情	勧誘に関する苦情	4	4	12	0	0	0	0	0	0	1
売買取引に関する苦情		10	5	5	1	0	0	0	0	0	0	21
事務処理に関する苦情		6	0	2	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		0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
(小計)		20	9	20	1	0	0	0	0	0	2	52
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
合計		181	61	101	5	0	2	0	0	0	27	377

(参考 2013年度(2013年04月～2013年11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	685	197	258	24	0	1	1	0	0	186	1352
	勧誘に関する相談	153	145	231	3	0	2	3	0	0	7	544
	売買取引に関する相談	459	114	169	37	0	4	0	0	0	12	795
	事務処理に関する相談	241	31	50	7	0	1	0	0	0	69	399
	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	161	49	84	7	0	0	0	0	0	75	376
	(小計)	1699	536	792	78	0	8	4	0	0	349	3466
	苦情	勧誘に関する苦情	56	68	78	1	0	1	7	0	0	2
売買取引に関する苦情		165	29	44	16	0	2	0	0	0	0	256
事務処理に関する苦情		64	7	13	4	0	0	0	0	0	7	95
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	8	0	0	0	0	0	0	7	33
(小計)		300	107	143	21	0	3	7	0	0	16	597
あっせん	勧誘に関する紛争	10	22	21	0	0	0	12	0	0	0	65
	売買取引に関する紛争	18	1	7	0	0	0	0	0	0	0	26
	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)	29	24	30	0	0	0	12	0	0	1	96
合計		2028	667	965	99	0	11	23	0	0	366	4159

(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11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	62	60	6	128
	勧誘に関する相談	32	14	3	49
	売買取引に関する相談	29	28	5	62
	事務処理に関する相談	31	13	1	45
	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	22	14	1	37
	(小計)	176	129	16	321
苦情	勧誘に関する苦情	10	11	0	21
	売買取引に関する苦情	13	8	0	21
	事務処理に関する苦情	7	1	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)	32	20	0	52
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	1	2
	売買取引に関する紛争	0	1	1	2
	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	1	2	4
合計		209	150	18	377

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	763	530	59	1352
	勧誘に関する相談	272	249	23	544
	売買取引に関する相談	431	326	38	795
	事務処理に関する相談	235	150	14	399
	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	216	154	6	376
	(小計)	1917	1409	140	3466
苦情	勧誘に関する苦情	93	107	13	213
	売買取引に関する苦情	174	79	3	256
	事務処理に関する苦情	73	20	2	95
	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	22	10	1	33
	(小計)	362	216	19	597
あっせん	勧誘に関する紛争	28	20	17	65
	売買取引に関する紛争	16	8	2	26
	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)	46	30	20	96
合計		2325	1655	179	4159

- (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。