

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 12月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	232	1584	176
	勧誘に関する相談	55	599	66
	売買取引に関する相談	66	861	95
	事務処理に関する相談	52	451	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	49	425	47
	(小計)	454	3920	435
苦情	勧誘に関する苦情	22	235	26
	売買取引に関する苦情	17	273	30
	事務処理に関する苦情	14	109	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	9	42	4
	(小計)	62	659	73
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	71
売買取引に関する紛争		2	28	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)		8	104	11
合計			524	4683

(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
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

- (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12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	120	27	41	1	0	0	1	0	0	42	232
	勧誘に関する相談	14	15	22	0	0	0	1	1	0	2	55
	売買取引に関する相談	34	8	21	1	0	0	0	0	0	2	66
	事務処理に関する相談	29	3	5	0	0	0	0	0	0	15	52
	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	25	5	14	0	0	0	0	0	0	5	49
	(小計)	222	58	103	2	0	0	2	1	0	66	454
苦情	勧誘に関する苦情	6	8	8	0	0	0	0	0	0	0	22
	売買取引に関する苦情	12	0	5	0	0	0	0	0	0	0	17
	事務処理に関する苦情	8	4	2	0	0	0	0	0	0	0	14
	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	4	0	3	0	0	0	0	0	0	2	9
	(小計)	30	12	18	0	0	0	0	0	0	2	62
あっせん	勧誘に関する紛争	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6
	売買取引に関する紛争	1	1	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)	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	8
合計		256	71	124	2	0	0	2	1	0	68	524

(参考 2013年度(2013年04月～2013年12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	805	224	299	25	0	1	2	0	0	228	1584
	勧誘に関する相談	167	160	253	3	0	2	4	1	0	9	599
	売買取引に関する相談	493	122	190	38	0	4	0	0	0	14	861
	事務処理に関する相談	270	34	55	7	0	1	0	0	0	84	451
	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	186	54	98	7	0	0	0	0	0	80	425
	(小計)	1921	594	895	80	0	8	6	1	0	415	3920
苦情	勧誘に関する苦情	62	76	86	1	0	1	7	0	0	2	235
	売買取引に関する苦情	177	29	49	16	0	2	0	0	0	0	273
	事務処理に関する苦情	72	11	15	4	0	0	0	0	0	7	109
	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	19	3	11	0	0	0	0	0	0	9	42
	(小計)	330	119	161	21	0	3	7	0	0	18	659
あっせん	勧誘に関する紛争	13	22	24	0	0	0	12	0	0	0	71
	売買取引に関する紛争	19	2	7	0	0	0	0	0	0	0	28
	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)	33	25	33	0	0	0	12	0	0	1	104
合計		2284	738	1089	101	0	11	25	1	0	434	4683

- (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12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	119	105	8	232
	勧誘に関する相談	26	26	3	55
	売買取引に関する相談	36	29	1	66
	事務処理に関する相談	27	24	1	52
	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	29	19	1	49
	(小計)	237	203	14	454
苦情	勧誘に関する苦情	10	12	0	22
	売買取引に関する苦情	10	7	0	17
	事務処理に関する苦情	10	4	0	14
	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	5	4	0	9
	(小計)	35	27	0	62
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	0	6
	売買取引に関する紛争	1	1	0	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)	3	5	0	8
合計		275	235	14	524

(参考 2013年度 (2013年04月 ~ 2013年12月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	882	635	67	1584
	勧誘に関する相談	298	275	26	599
	売買取引に関する相談	467	355	39	861
	事務処理に関する相談	262	174	15	451
	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	245	173	7	425
	(小計)	2154	1612	154	3920
苦情	勧誘に関する苦情	103	119	13	235
	売買取引に関する苦情	184	86	3	273
	事務処理に関する苦情	83	24	2	109
	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	27	14	1	42
	(小計)	397	243	19	659
あっせん	勧誘に関する紛争	30	24	17	71
	売買取引に関する紛争	17	9	2	28
	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)	49	35	20	104
合計		2600	1890	193	4683

- (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。