

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2014年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2014年 04月	2014年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	401	401	401
	勧誘に関する相談	79	79	79
	売買取引に関する相談	121	121	121
	事務処理に関する相談	116	116	116
	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	68	68	68
	(小 計)	785	785	785
苦情	勧誘に関する苦情	17	17	17
	売買取引に関する苦情	16	16	16
	事務処理に関する苦情	7	7	7
	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	3	3
	(小 計)	43	43	43
あっせん	勧誘に関する紛争	8	8	8
	売買取引に関する紛争	1	1	1
	事務処理に関する紛争	0	0	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	0	0
	(小 計)	9	9	9
合 計		837	837	837

(参考 前年度の状況)

区 分	内 容	2013年度	
		累計	月平均(累計／12)
相談	制度に関する相談	2147	178
	勧誘に関する相談	766	63
	売買取引に関する相談	1084	90
	事務処理に関する相談	601	50
	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	563	46
	(小 計)	5161	430
苦情	勧誘に関する苦情	295	24
	売買取引に関する苦情	351	29
	事務処理に関する苦情	135	11
	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	62	5
	(小 計)	843	70
あっせん	勧誘に関する紛争	87	7
	売買取引に関する紛争	35	2
	事務処理に関する紛争	3	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	3	0
	(小 計)	128	10
合 計		6132	511

- (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

(2014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	債権	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	103	15	46	2	0	0	0	0	0	235	401
	勧誘に関する相談	29	17	29	1	0	1	1	0	0	1	79
	売買取引に関する相談	75	16	25	1	0	0	0	0	0	4	121
	事務処理に関する相談	43	1	16	0	0	0	0	0	0	56	116
	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	20	4	12	1	0	0	0	0	0	31	68
	(小 計)	270	53	128	5	0	1	1	0	0	327	785
苦情	勧誘に関する苦情	8	6	3	0	0	0	0	0	0	0	17
	売買取引に関する苦情	5	4	6	0	0	1	0	0	0	0	16
	事務処理に関する苦情	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小 計)	20	11	9	0	0	1	0	0	0	2	43
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	3	0	0	0	1	0	0	0	8
	売買取引に関する紛争	0	1	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)	3	2	3	0	0	0	1	0	0	0	9
合計		293	66	140	5	0	2	2	0	0	329	837

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年04月) 累計)

区分	内容	株式	債権	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	103	15	46	2	0	0	0	0	0	235	401
	勧誘に関する相談	29	17	29	1	0	1	1	0	0	1	79
	売買取引に関する相談	75	16	25	1	0	0	0	0	0	4	121
	事務処理に関する相談	43	1	16	0	0	0	0	0	0	56	116
	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	20	4	12	1	0	0	0	0	0	31	68
	(小 計)	270	53	128	5	0	1	1	0	0	327	785
苦情	勧誘に関する苦情	8	6	3	0	0	0	0	0	0	0	17
	売買取引に関する苦情	5	4	6	0	0	1	0	0	0	0	16
	事務処理に関する苦情	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小 計)	20	11	9	0	0	1	0	0	0	2	43
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	3	0	0	0	1	0	0	0	8
	売買取引に関する紛争	0	1	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)	3	2	3	0	0	0	1	0	0	0	9
合計		293	66	140	5	0	2	2	0	0	329	837

- (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

(2014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	188	208	5	401
	勧誘に関する相談	35	43	1	79
	売買取引に関する相談	58	60	3	121
	事務処理に関する相談	52	60	4	116
	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	34	33	1	68
	(小 計)	367	404	14	785
苦情	勧誘に関する苦情	6	11	0	17
	売買取引に関する苦情	7	8	1	16
	事務処理に関する苦情	4	3	0	7
	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	2	0	3
	(小 計)	18	24	1	43
あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	3	8
	売買取引に関する紛争	0	0	1	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)	1	4	4	9
合計		386	432	19	837

(参考 2014年度 (2014年04月 ~ 2014年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	188	208	5	401
	勧誘に関する相談	35	43	1	79
	売買取引に関する相談	58	60	3	121
	事務処理に関する相談	52	60	4	116
	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	34	33	1	68
	(小 計)	367	404	14	785
苦情	勧誘に関する苦情	6	11	0	17
	売買取引に関する苦情	7	8	1	16
	事務処理に関する苦情	4	3	0	7
	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	2	0	3
	(小 計)	18	24	1	43
あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	3	8
	売買取引に関する紛争	0	0	1	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)	1	4	4	9
合計		386	432	19	837

- (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。