

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2013年05月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2013年 05月	2013年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	185	376	188
	勧誘に関する相談	75	163	81
	売買取引に関する相談	156	251	125
	事務処理に関する相談	68	142	71
	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	65	121	60
	(小計)	549	1053	526
苦情	勧誘に関する苦情	29	65	32
	売買取引に関する苦情	39	71	35
	事務処理に関する苦情	13	34	17
	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	6	12	6
	(小計)	87	182	91
あっせん	勧誘に関する紛争	15	33	16
	売買取引に関する紛争	4	8	4
	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	1	1	0
(小計)	20	43	21	
合計		656	1278	639

(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05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	96	17	31	7	0	0	0	0	0	34	185
	勧誘に関する相談	20	23	27	1	0	0	1	0	0	3	75
	売買取引に関する相談	110	7	23	10	0	2	0	0	0	4	156
	事務処理に関する相談	44	4	8	0	0	0	0	0	0	12	68
	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	28	7	11	1	0	0	0	0	0	18	65
	(小計)	298	58	100	19	0	2	1	0	0	71	549
	苦情	勧誘に関する苦情	8	12	8	0	0	0	1	0	0	0
売買取引に関する苦情		26	2	7	4	0	0	0	0	0	0	39
事務処理に関する苦情		9	0	2	1	0	0	0	0	0	1	13
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		3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	6
(小計)		46	14	18	5	0	0	1	0	0	3	87
あっせん	勧誘に関する紛争	2	9	2	0	0	0	2	0	0	0	15
	売買取引に関する紛争	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	5	10	3	0	0	0	2	0	0	0	20
合計		349	82	121	24	0	2	4	0	0	74	656

(参考 2013年度(2013年04月～2013年05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	193	46	73	8	0	0	0	0	0	56	376
	勧誘に関する相談	44	46	68	1	0	0	1	0	0	3	163
	売買取引に関する相談	167	18	41	17	0	2	0	0	0	6	251
	事務処理に関する相談	94	9	11	2	0	0	0	0	0	26	142
	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	55	13	17	2	0	0	0	0	0	34	121
	(小計)	553	132	210	30	0	2	1	0	0	125	1053
	苦情	勧誘に関する苦情	18	25	21	0	0	0	1	0	0	0
売買取引に関する苦情		48	5	11	7	0	0	0	0	0	0	71
事務処理に関する苦情		23	2	5	2	0	0	0	0	0	2	34
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		5	1	3	0	0	0	0	0	0	3	12
(小計)		94	33	40	9	0	0	1	0	0	5	182
あっせん	勧誘に関する紛争	6	14	7	0	0	0	6	0	0	0	33
	売買取引に関する紛争	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	8
	事務処理に関する紛争	1	0	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	0	1
	(小計)	12	15	10	0	0	0	6	0	0	0	43
合計		659	180	260	39	0	2	8	0	0	130	1278

- (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05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	116	63	6	185
	勧誘に関する相談	37	33	5	75
	売買取引に関する相談	101	50	5	156
	事務処理に関する相談	39	25	4	68
	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	47	18	0	65
	(小計)	340	189	20	549
苦情	勧誘に関する苦情	11	17	1	29
	売買取引に関する苦情	30	9	0	39
	事務処理に関する苦情	11	2	0	13
	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	4	2	0	6
	(小計)	56	30	1	87
あっせん	勧誘に関する紛争	9	4	2	15
	売買取引に関する紛争	1	3	0	4
	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	1	0	0	1
(小計)	11	7	2	20	
合計		407	226	23	656

(参考 2013年度(2013年04月～2013年05月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	225	135	16	376
	勧誘に関する相談	81	75	7	163
	売買取引に関する相談	154	86	11	251
	事務処理に関する相談	89	47	6	142
	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	78	41	2	121
	(小計)	627	384	42	1053
苦情	勧誘に関する苦情	28	35	2	65
	売買取引に関する苦情	50	21	0	71
	事務処理に関する苦情	26	7	1	34
	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	6	1	12
(小計)	109	69	4	182	
あっせん	勧誘に関する紛争	13	12	8	33
	売買取引に関する紛争	5	3	0	8
	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	0	1
(小計)	19	16	8	43	
合計		755	469	54	1278

- (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。