

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 07月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	100	352	88
	勧誘に関する相談	115	484	121
	売買取引に関する相談	56	228	57
	事務処理に関する相談	39	109	27
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	2	2	0
	その他の相談	57	172	43
	(小計)	369	1348	337
苦情	勧誘に関する苦情	44	185	46
	売買取引に関する苦情	19	78	20
	事務処理に関する苦情	8	40	10
	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	34	8
	(小計)	74	337	84
あっせん	勧誘に関する紛争	11	70	18
	売買取引に関する紛争	0	5	1
	事務処理に関する紛争	0	2	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)	11	77	19
合計		454	1762	440

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2011年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1309	109
	勧誘に関する相談	1364	114
	売買取引に関する相談	802	67
	事務処理に関する相談	388	32
	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	494	41
	(小計)	4357	363
苦情	勧誘に関する苦情	694	58
	売買取引に関する苦情	286	24
	事務処理に関する苦情	134	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	93	8
	(小計)	1207	101
あっせん	勧誘に関する紛争	268	22
	売買取引に関する紛争	35	3
	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)	309	26
合計		5873	489

(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

(2012年07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	44	20	21	0	0	0	0	0	0	14	99
	勧誘に関する相談	17	41	51	0	1	0	0	0	0	6	116
	売買取引に関する相談	22	13	19	0	0	0	0	0	0	1	55
	事務処理に関する相談	20	3	6	0	0	0	0	0	0	10	39
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	21	11	15	1	0	0	0	0	0	10	58
	(小計)	124	88	114	1	1	0	0	0	0	41	369
苦情	勧誘に関する苦情	4	19	16	0	0	0	5	0	0	0	44
	売買取引に関する苦情	10	2	5	1	0	1	0	0	0	0	19
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小計)	22	21	23	1	0	1	5	0	0	1	74
あっせん	勧誘に関する紛争	0	6	2	0	0	0	3	0	0	0	11
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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)	0	6	2	0	0	0	3	0	0	0	11	
合計		146	115	139	2	1	1	8	0	0	42	454

(参考 2012年度(2012年04月～2012年07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	140	90	75	2	0	0	2	0	0	42	351
	勧誘に関する相談	84	169	210	3	1	1	0	0	0	17	485
	売買取引に関する相談	101	51	66	3	0	1	0	0	0	5	227
	事務処理に関する相談	59	10	17	3	0	0	0	0	0	20	109
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	61	27	48	1	0	0	0	0	0	36	173
	(小計)	446	347	418	12	1	2	2	0	0	120	1348
苦情	勧誘に関する苦情	27	72	63	2	0	0	18	0	0	3	185
	売買取引に関する苦情	39	16	19	2	0	1	0	0	0	1	78
	事務処理に関する苦情	23	1	5	2	0	0	0	0	0	9	40
	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	14	6	4	0	0	0	1	0	0	9	34
	(小計)	103	95	91	6	0	1	19	0	0	22	337
あっせん	勧誘に関する紛争	6	19	26	3	0	0	16	0	0	0	70
	売買取引に関する紛争	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	事務処理に関する紛争	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	11	20	27	3	0	0	16	0	0	0	77	
合計		560	462	536	21	1	3	37	0	0	142	1762

- (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

(2012年07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	56	38	5	99
	勧誘に関する相談	56	56	4	116
	売買取引に関する相談	27	24	4	55
	事務処理に関する相談	24	15	0	39
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	1	0	2
	その他の相談	29	27	2	58
	(小計)	193	161	15	369
苦情	勧誘に関する苦情	24	14	6	44
	売買取引に関する苦情	12	7	0	19
	事務処理に関する苦情	6	2	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	1	0	3
	(小計)	44	24	6	74
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	2	4
売買取引に関する紛争		0	0	0	0
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)		5	2	4	11
合計		242	187	25	454

(参考 2012年度(2012年04月～2012年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	206	126	19	351
	勧誘に関する相談	244	223	18	485
	売買取引に関する相談	92	120	15	227
	事務処理に関する相談	68	35	6	109
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	1	1	0	2
	その他の相談	91	75	7	173
	(小計)	702	581	65	1348
苦情	勧誘に関する苦情	96	64	25	185
	売買取引に関する苦情	52	26	0	78
	事務処理に関する苦情	29	10	1	40
	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	8	4	34
	(小計)	199	108	30	337
	あっせん	勧誘に関する紛争	26	25	19
売買取引に関する紛争		3	2	0	5
事務処理に関する紛争		2	0	0	2
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)		31	27	19	77
合計		932	716	114	1762

- (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。