

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年08月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2012年 08月 | 2012年度 | |
|------|------------|--------------|--------|------------|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 101 | 453 | 91 |
| | 勧誘に関する相談 | 148 | 632 | 126 |
| | 売買取引に関する相談 | 51 | 279 | 56 |
| | 事務処理に関する相談 | 30 | 139 | 28 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 2 | 0 |
| | 投資助言に関する相談 | 0 | 2 | 0 |
| | その他の相談 | 48 | 220 | 44 |
| | (小計) | 379 | 1727 | 345 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 40 | 225 | 45 |
| | 売買取引に関する苦情 | 17 | 95 | 19 |
| | 事務処理に関する苦情 | 6 | 46 | 9 |
| | 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 | 11 | 45 | 9 |
| | (小計) | 74 | 411 | 82 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 14 | 84 | 17 |
| | 売買取引に関する紛争 | 2 | 7 | 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) | 16 | 93 | 19 | |
| 合計 | | 469 | 2231 | 446 |

(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08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 | 31 | 17 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 101 |
| | 勧誘に関する相談 | 27 | 44 | 70 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 148 |
| | 売買取引に関する相談 | 22 | 11 | 15 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 51 |
| | 事務処理に関する相談 | 9 | 4 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 30 |
| | 投資運用に関する相談 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 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 | 17 | 6 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 48 |
| | (小計) | 106 | 82 | 139 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 50 | 379 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 10 | 12 | 15 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| | 売買取引に関する苦情 | 11 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| | 事務処理に関する苦情 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | 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 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 11 |
| | (小計) | 28 | 19 | 19 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 3 | 74 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 3 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 2 | 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) | 3 | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 16 | |
| 合計 | | 137 | 105 | 164 | 2 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 53 | 469 |

(参考 2012年度(2012年04月～2012年08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 | 171 | 108 | 104 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 66 | 453 |
| | 勧誘に関する相談 | 111 | 212 | 280 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 24 | 632 |
| | 売買取引に関する相談 | 123 | 63 | 81 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 279 |
| | 事務処理に関する相談 | 68 | 14 | 28 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | 139 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 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 | 78 | 32 | 61 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 | 220 |
| | (小計) | 552 | 429 | 557 | 13 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 170 | 1727 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 37 | 84 | 78 | 2 | 0 | 0 | 21 | 0 | 0 | 3 | 225 |
| | 売買取引に関する苦情 | 50 | 19 | 21 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 95 |
| | 事務処理に関する苦情 | 27 | 3 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 46 |
| | 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 | 17 | 8 | 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 12 | 45 |
| | (小計) | 131 | 114 | 110 | 7 | 0 | 2 | 22 | 0 | 0 | 25 | 411 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 9 | 23 | 30 | 3 | 0 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 84 |
| | 売買取引に関する紛争 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | 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) | 14 | 24 | 33 | 3 | 0 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 | 93 | |
| 合計 | | 697 | 567 | 700 | 23 | 1 | 5 | 43 | 0 | 0 | 195 | 2231 |

- (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08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 | 60 | 35 | 6 | 101 |
| | 勧誘に関する相談 | 67 | 77 | 4 | 148 |
| | 売買取引に関する相談 | 20 | 26 | 5 | 51 |
| | 事務処理に関する相談 | 15 | 12 | 3 | 30 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 投資助言に関する相談 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他の相談 | 21 | 26 | 1 | 48 |
| | (小計) | 184 | 176 | 19 | 379 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 18 | 19 | 3 | 40 |
| | 売買取引に関する苦情 | 8 | 9 | 0 | 17 |
| | 事務処理に関する苦情 | 5 | 1 | 0 | 6 |
| | 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 | 7 | 4 | 0 | 11 |
| | (小計) | 38 | 33 | 3 | 74 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 5 | 6 | 3 |
| 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) | | 6 | 7 | 3 | 16 |
| 合計 | | 228 | 216 | 25 | 469 |

(参考 2012年度(2012年04月～2012年08月)累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 |
|------------|------------|----------|-----|-----|------|
| 相談 | 制度に関する相談 | 266 | 162 | 25 | 453 |
| | 勧誘に関する相談 | 310 | 300 | 22 | 632 |
| | 売買取引に関する相談 | 112 | 147 | 20 | 279 |
| | 事務処理に関する相談 | 83 | 47 | 9 | 139 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | 投資助言に関する相談 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | その他の相談 | 112 | 100 | 8 | 220 |
| | (小計) | 885 | 758 | 84 | 1727 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 114 | 83 | 28 | 225 |
| | 売買取引に関する苦情 | 60 | 35 | 0 | 95 |
| | 事務処理に関する苦情 | 34 | 11 | 1 | 46 |
| | 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 | 29 | 12 | 4 | 45 |
| | (小計) | 237 | 141 | 33 | 411 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 31 | 31 | 22 |
| 売買取引に関する紛争 | | 4 | 3 | 0 | 7 |
| 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) | | 37 | 34 | 22 | 93 |
| 合計 | | 1159 | 933 | 139 | 2231 |

- (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。