

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 09月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	106	560	93
	勧誘に関する相談	146	778	130
	売買取引に関する相談	49	328	55
	事務処理に関する相談	43	182	30
	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	53	274	46
	(小計)	397	2122	354
苦情	勧誘に関する苦情	39	264	44
	売買取引に関する苦情	12	107	18
	事務処理に関する苦情	14	60	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	8	53	9
	(小計)	73	484	81
あっせん	勧誘に関する紛争	7	91	15
	売買取引に関する紛争	1	8	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)	8	101	17
合計		478	2707	451

(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	695	58
	売買取引に関する苦情	285	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09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	41	13	25	1	0	0	2	0	0	24	106
	勧誘に関する相談	26	47	66	0	0	0	0	0	0	7	146
	売買取引に関する相談	24	9	14	1	0	0	0	0	0	1	49
	事務処理に関する相談	23	3	5	0	0	0	0	0	0	12	43
	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	15	7	16	0	0	0	0	0	0	15	53
	(小計)	129	79	126	2	0	0	2	0	0	59	397
苦情	勧誘に関する苦情	10	20	8	0	0	0	1	0	0	0	39
	売買取引に関する苦情	7	1	3	1	0	0	0	0	0	0	12
	事務処理に関する苦情	11	1	1	0	0	0	0	0	0	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	8
	(小計)	30	22	12	1	0	0	1	0	0	7	73
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	1	0	0	0	3	0	0	0
売買取引に関する紛争		1	0	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	1	1	0	0	0	3	0	0	0	8
合計		162	102	139	3	0	0	6	0	0	66	478

(参考 2012年度(2012年04月～2012年09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	212	121	130	4	0	0	4	0	0	89	560
	勧誘に関する相談	137	259	347	3	0	1	0	0	0	31	778
	売買取引に関する相談	147	72	95	5	0	2	0	0	0	7	328
	事務処理に関する相談	91	17	33	3	0	0	0	0	0	38	182
	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	93	39	78	1	0	0	0	0	0	63	274
	(小計)	680	508	683	16	0	3	4	0	0	228	2122
苦情	勧誘に関する苦情	47	104	86	2	0	0	22	0	0	3	264
	売買取引に関する苦情	57	20	24	4	0	1	0	0	0	1	107
	事務処理に関する苦情	38	4	6	2	0	0	0	0	0	10	60
	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	8	6	0	0	1	1	0	0	18	53
	(小計)	161	136	122	8	0	2	23	0	0	32	484
	あっせん	勧誘に関する紛争	11	24	31	3	0	0	22	0	0	0
売買取引に関する紛争		5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	8
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)		17	25	34	3	0	0	22	0	0	0	101
合計		858	669	839	27	0	5	49	0	0	260	2707

- (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09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	36	10	106
	勧誘に関する相談	77	61	8	146
	売買取引に関する相談	21	26	2	49
	事務処理に関する相談	26	17	0	43
	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	27	26	0	53
	(小計)	211	166	20	397
苦情	勧誘に関する苦情	16	20	3	39
	売買取引に関する苦情	7	5	0	12
	事務処理に関する苦情	12	2	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	3	0	8
	(小計)	40	30	3	73
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	4	7
	売買取引に関する紛争	1	0	0	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)	3	1	4	8
合計		254	197	27	478

(参考 2012年度(2012年04月～2012年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	327	198	35	560
	勧誘に関する相談	388	361	29	778
	売買取引に関する相談	133	173	22	328
	事務処理に関する相談	109	64	9	182
	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	139	127	8	274
	(小計)	1096	923	103	2122
苦情	勧誘に関する苦情	130	103	31	264
	売買取引に関する苦情	67	40	0	107
	事務処理に関する苦情	46	13	1	60
	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	34	15	4	53
	(小計)	277	171	36	484
あっせん	勧誘に関する紛争	33	32	26	91
	売買取引に関する紛争	5	3	0	8
	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)	40	35	26	101
合計		1413	1129	165	2707

- (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。