

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 10月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	102	662	95
	勧誘に関する相談	154	932	133
	売買取引に関する相談	58	386	55
	事務処理に関する相談	44	226	32
	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	43	317	45
	(小計)	401	2523	360
苦情	勧誘に関する苦情	55	319	46
	売買取引に関する苦情	10	117	17
	事務処理に関する苦情	4	64	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	4	57	8
	(小計)	73	557	80
	あっせん	勧誘に関する紛争	14	105
売買取引に関する紛争		4	12	2
事務処理に関する紛争		1	3	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)		19	120	17
合計			493	3200

(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
売買取引に関する紛争		34	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)		308	26
合計			5872

- (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10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	32	29	22	0	0	0	0	0	0	19	102
	勧誘に関する相談	35	53	63	0	0	0	0	0	0	3	154
	売買取引に関する相談	29	10	19	0	0	0	0	0	0	0	58
	事務処理に関する相談	22	7	10	0	0	0	0	0	0	5	44
	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	12	7	17	1	0	0	0	0	0	6	43
	(小計)	130	106	131	1	0	0	0	0	0	33	401
苦情	勧誘に関する苦情	12	23	19	0	0	0	1	0	0	0	55
	売買取引に関する苦情	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	10
	事務処理に関する苦情	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	(小計)	21	28	23	0	0	0	1	0	0	0	73
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	5	0	0	0	1	0	0	0	14
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	7	4	7	0	0	0	1	0	0	0	19
合計		158	138	161	1	0	0	2	0	0	33	493

(参考 2012年度(2012年04月～2012年10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	244	150	152	4	0	0	4	0	0	108	662
	勧誘に関する相談	172	312	410	3	0	1	0	0	0	34	932
	売買取引に関する相談	176	82	114	5	0	2	0	0	0	7	386
	事務処理に関する相談	113	24	43	3	0	0	0	0	0	43	226
	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	105	46	95	2	0	0	0	0	0	69	317
	(小計)	810	614	814	17	0	3	4	0	0	261	2523
苦情	勧誘に関する苦情	59	127	105	2	0	0	23	0	0	3	319
	売買取引に関する苦情	61	23	27	4	0	1	0	0	0	1	117
	事務処理に関する苦情	40	5	7	2	0	0	0	0	0	10	64
	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	22	9	6	0	0	1	1	0	0	18	57
	(小計)	182	164	145	8	0	2	24	0	0	32	557
あっせん	勧誘に関する紛争	15	28	36	3	0	0	23	0	0	0	105
	売買取引に関する紛争	7	0	5	0	0	0	0	0	0	0	12
	事務処理に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	24	29	41	3	0	0	23	0	0	0	120
合計		1016	807	1000	28	0	5	51	0	0	293	3200

- (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10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	53	40	9	102
	勧誘に関する相談	71	76	7	154
	売買取引に関する相談	25	31	2	58
	事務処理に関する相談	24	15	5	44
	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	20	17	6	43
	(小計)	193	179	29	401
苦情	勧誘に関する苦情	31	21	3	55
	売買取引に関する苦情	5	5	0	10
	事務処理に関する苦情	2	2	0	4
	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	3	1	0	4
	(小計)	41	29	3	73
あっせん	勧誘に関する紛争	6	6	2	14
	売買取引に関する紛争	3	1	0	4
	事務処理に関する紛争	1	0	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	0	0	0	0
	(小計)	10	7	2	19
合計		244	215	34	493

(参考 2012年度(2012年04月～2012年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	380	238	44	662
	勧誘に関する相談	459	437	36	932
	売買取引に関する相談	158	204	24	386
	事務処理に関する相談	133	79	14	226
	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	159	144	14	317
	(小計)	1289	1102	132	2523
苦情	勧誘に関する苦情	161	124	34	319
	売買取引に関する苦情	72	45	0	117
	事務処理に関する苦情	48	15	1	64
	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	37	16	4	57
	(小計)	318	200	39	557
あっせん	勧誘に関する紛争	39	38	28	105
	売買取引に関する紛争	8	4	0	12
	事務処理に関する紛争	3	0	0	3
	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)	50	42	28	120
合計		1657	1344	199	3200

- (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。