

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 12月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	147	923	103
	勧誘に関する相談	82	1124	125
	売買取引に関する相談	73	565	63
	事務処理に関する相談	39	300	33
	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	388	43
	(小計)	384	3300	367
苦情	勧誘に関する苦情	39	395	44
	売買取引に関する苦情	26	169	19
	事務処理に関する苦情	6	75	8
	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	65	7
	(小計)	74	704	78
あっせん	勧誘に関する紛争	22	145	16
	売買取引に関する紛争	4	17	2
	事務処理に関する紛争	1	4	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)	27	166	18	
合計		485	4170	463

(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	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	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12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	60	32	25	1	0	2	0	0	0	27	147
	勧誘に関する相談	26	26	30	0	0	0	0	0	0	0	82
	売買取引に関する相談	41	14	16	1	0	1	0	0	0	0	73
	事務処理に関する相談	22	3	5	0	0	1	0	0	0	8	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	18	3	13	0	0	0	0	0	0	9	43
	(小計)	167	78	89	2	0	4	0	0	0	44	384
苦情	勧誘に関する苦情	6	10	13	0	0	0	10	0	0	0	39
	売買取引に関する苦情	11	5	8	1	0	1	0	0	0	0	26
	事務処理に関する苦情	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小計)	22	16	22	1	0	1	10	0	0	2	74
あっせん	勧誘に関する紛争	2	5	9	0	0	0	6	0	0	0	22
	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	0	1	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)	4	6	11	0	0	0	6	0	0	0	27	
合計		193	100	122	3	0	5	16	0	0	46	485

(参考 2012年度(2012年04月～2012年12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	347	197	207	6	0	3	6	0	0	157	923
	勧誘に関する相談	225	367	489	3	0	1	0	0	0	39	1124
	売買取引に関する相談	263	118	159	8	0	7	0	0	0	10	565
	事務処理に関する相談	152	35	50	3	0	1	0	0	0	59	300
	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	134	56	111	2	0	0	0	0	0	85	388
	(小計)	1121	773	1016	22	0	12	6	0	0	350	3300
苦情	勧誘に関する苦情	69	153	131	2	0	0	37	0	0	3	395
	売買取引に関する苦情	82	36	43	5	0	2	0	0	0	1	169
	事務処理に関する苦情	46	6	9	3	0	0	0	0	0	11	75
	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	24	10	8	0	0	1	1	0	0	21	65
	(小計)	221	205	191	10	0	3	38	0	0	36	704
あっせん	勧誘に関する紛争	17	47	47	4	0	0	30	0	0	0	145
	売買取引に関する紛争	10	0	7	0	0	0	0	0	0	0	17
	事務処理に関する紛争	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	29	49	54	4	0	0	30	0	0	0	166	
合計		1371	1027	1261	36	0	15	74	0	0	386	4170

- (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12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	79	60	8	147
	勧誘に関する相談	36	45	1	82
	売買取引に関する相談	37	33	3	73
	事務処理に関する相談	19	19	1	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	0	0	0	0
	その他の相談	26	17	0	43
	(小計)	197	174	13	384
苦情	勧誘に関する苦情	19	10	10	39
	売買取引に関する苦情	18	8	0	26
	事務処理に関する苦情	3	3	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	3	0	0	3
	(小計)	43	21	10	74
あっせん	勧誘に関する紛争	6	10	6	22
	売買取引に関する紛争	3	1	0	4
	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	0	0	0	0
	(小計)	9	12	6	27
合計		249	207	29	485

(参考 2012年度(2012年04月～2012年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	524	341	58	923
	勧誘に関する相談	543	538	43	1124
	売買取引に関する相談	250	286	29	565
	事務処理に関する相談	173	110	17	300
	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	197	177	14	388
	(小計)	1687	1452	161	3300
苦情	勧誘に関する苦情	194	152	49	395
	売買取引に関する苦情	103	66	0	169
	事務処理に関する苦情	55	19	1	75
	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	41	20	4	65
	(小計)	393	257	54	704
あっせん	勧誘に関する紛争	50	55	40	145
	売買取引に関する紛争	11	6	0	17
	事務処理に関する紛争	3	1	0	4
	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)	64	62	40	166
合計		2144	1771	255	4170

- (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。