

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2012年 05月	2012年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	77	138	69
	勧誘に関する相談	139	230	115
	売買取引に関する相談	55	105	52
	事務処理に関する相談	26	51	26
	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	36	62	31
	(小 計)	333	586	293
苦情	勧誘に関する苦情	50	102	51
	売買取引に関する苦情	22	36	18
	事務処理に関する苦情	14	26	13
	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	10	19	10
	(小 計)	96	183	92
あっせん	勧誘に関する紛争	25	40	20
	売買取引に関する紛争	2	5	2
	事務処理に関する紛争	1	2	1
	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)	28	47	24
合 計		457	816	408

(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	1365	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)	4358	363
苦情	勧誘に関する苦情	693	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)	1206	100
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05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	27	27	12	1	0	0	0	0	0	10	77
	勧誘に関する相談	27	50	59	0	0	0	0	0	0	3	139
	売買取引に関する相談	22	15	16	1	0	0	0	0	0	1	55
	事務処理に関する相談	16	1	5	2	0	0	0	0	0	2	26
	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	14	5	9	0	0	0	0	0	0	8	36
	(小 計)	106	98	101	4	0	0	0	0	0	24	333
苦情	勧誘に関する苦情	4	22	19	1	0	0	3	0	0	1	50
	売買取引に関する苦情	10	7	4	1	0	0	0	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	7	0	2	2	0	0	0	0	0	3	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	4	1	0	0	0	0	0	0	0	5	10
	(小 計)	25	30	25	4	0	0	3	0	0	9	96
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	11	3	0	0	5	0	0	0	25
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	5	4	11	3	0	0	5	0	0	0	28
合 計		136	132	137	11	0	0	8	0	0	33	457

(参考 2012年度(2012年04月～2012年05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	56	38	28	1	0	0	1	0	0	14	138
	勧誘に関する相談	35	82	106	1	0	1	0	0	0	5	230
	売買取引に関する相談	45	23	30	3	0	0	0	0	0	4	105
	事務処理に関する相談	28	4	10	3	0	0	0	0	0	6	51
	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	22	9	18	0	0	0	0	0	0	13	62
	(小 計)	186	156	192	8	0	1	1	0	0	42	586
苦情	勧誘に関する苦情	11	38	37	2	0	0	12	0	0	2	102
	売買取引に関する苦情	20	9	6	1	0	0	0	0	0	0	36
	事務処理に関する苦情	14	1	2	2	0	0	0	0	0	7	26
	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	6	3	3	0	0	0	1	0	0	6	19
	(小 計)	51	51	48	5	0	0	13	0	0	15	183
あっせん	勧誘に関する紛争	4	7	15	3	0	0	11	0	0	0	40
	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)	9	8	16	3	0	0	11	0	0	0	47
合 計		246	215	256	16	0	1	25	0	0	57	816

- (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05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	42	31	4	77
	勧誘に関する相談	70	65	4	139
	売買取引に関する相談	23	31	1	55
	事務処理に関する相談	18	6	2	26
	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	22	13	1	36
	(小 計)	175	146	12	333
苦情	勧誘に関する苦情	26	19	5	50
	売買取引に関する苦情	16	6	0	22
	事務処理に関する苦情	9	5	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	6	4	0	10
	(小 計)	57	34	5	96
あっせん	勧誘に関する紛争	9	9	7	25
	売買取引に関する紛争	1	1	0	2
	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)	11	10	7	28
合 計		243	190	24	457

(参考 2012年度(2012年04月～2012年05月)累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	84	49	5	138
	勧誘に関する相談	120	104	6	230
	売買取引に関する相談	41	59	5	105
	事務処理に関する相談	32	14	5	51
	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	37	24	1	62
	(小 計)	314	250	22	586
苦情	勧誘に関する苦情	55	32	15	102
	売買取引に関する苦情	23	13	0	36
	事務処理に関する苦情	17	8	1	26
	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	10	5	4	19
	(小 計)	105	58	20	183
あっせん	勧誘に関する紛争	13	14	13	40
	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)	18	16	13	47
合 計		437	324	55	816

- (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。