

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 04月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	61	61	61
	勧誘に関する相談	91	91	91
	売買取引に関する相談	50	50	50
	事務処理に関する相談	25	25	25
	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	26	26	26
	(小計)	253	253	253
苦情	勧誘に関する苦情	52	52	52
	売買取引に関する苦情	14	14	14
	事務処理に関する苦情	12	12	12
	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	9	9	9
	(小計)	87	87	87
あっせん	勧誘に関する紛争	15	15	15
	売買取引に関する紛争	3	3	3
	事務処理に関する紛争	1	1	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)	19	19	19
合計		359	359	359

(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	267	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)	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04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	29	11	16	0	0	0	1	0	0	4	61
	勧誘に関する相談	8	32	47	1	0	1	0	0	0	2	91
	売買取引に関する相談	23	8	14	2	0	0	0	0	0	3	50
	事務処理に関する相談	12	3	5	1	0	0	0	0	0	4	25
	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	8	4	9	0	0	0	0	0	0	5	26
	(小計)	80	58	91	4	0	1	1	0	0	18	253
苦情	勧誘に関する苦情	7	16	18	1	0	0	9	0	0	1	52
	売買取引に関する苦情	10	2	2	0	0	0	0	0	0	0	14
	事務処理に関する苦情	7	1	0	0	0	0	0	0	0	4	12
	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	2	3	0	0	0	1	0	0	1	9
	(小計)	26	21	23	1	0	0	10	0	0	6	87
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	4	0	0	0	6	0	0	0	15
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	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	4	5	0	0	0	6	0	0	0	19	
合計		110	83	119	5	0	1	17	0	0	24	359

(参考 2012年度(2012年04月～2012年04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	29	11	16	0	0	0	1	0	0	4	61
	勧誘に関する相談	8	32	47	1	0	1	0	0	0	2	91
	売買取引に関する相談	23	8	14	2	0	0	0	0	0	3	50
	事務処理に関する相談	12	3	5	1	0	0	0	0	0	4	25
	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	8	4	9	0	0	0	0	0	0	5	26
	(小計)	80	58	91	4	0	1	1	0	0	18	253
苦情	勧誘に関する苦情	7	16	18	1	0	0	9	0	0	1	52
	売買取引に関する苦情	10	2	2	0	0	0	0	0	0	0	14
	事務処理に関する苦情	7	1	0	0	0	0	0	0	0	4	12
	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	2	3	0	0	0	1	0	0	1	9
	(小計)	26	21	23	1	0	0	10	0	0	6	87
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	4	0	0	0	6	0	0	0	15
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	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	4	5	0	0	0	6	0	0	0	19	
合計		110	83	119	5	0	1	17	0	0	24	359

- (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04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	18	1	61
	勧誘に関する相談	50	39	2	91
	売買取引に関する相談	18	28	4	50
	事務処理に関する相談	14	8	3	25
	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	15	11	0	26
	(小計)	139	104	10	253
苦情	勧誘に関する苦情	29	13	10	52
	売買取引に関する苦情	7	7	0	14
	事務処理に関する苦情	8	3	1	12
	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	4	1	4	9
	(小計)	48	24	15	87
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	6	15
	売買取引に関する紛争	2	1	0	3
	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)	7	6	6	19
合計		194	134	31	359

(参考 2012年度(2012年04月～2012年04月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	42	18	1	61
	勧誘に関する相談	50	39	2	91
	売買取引に関する相談	18	28	4	50
	事務処理に関する相談	14	8	3	25
	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	15	11	0	26
	(小計)	139	104	10	253
苦情	勧誘に関する苦情	29	13	10	52
	売買取引に関する苦情	7	7	0	14
	事務処理に関する苦情	8	3	1	12
	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	4	1	4	9
	(小計)	48	24	15	87
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	6	15
	売買取引に関する紛争	2	1	0	3
	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)	7	6	6	19
合計		194	134	31	359

- (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。