

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 06月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	113	251	84
	勧誘に関する相談	139	369	123
	売買取引に関する相談	67	172	57
	事務処理に関する相談	19	70	23
	投資運用に関する相談	1	1	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	52	114	38
	(小計)	391	977	326
苦情	勧誘に関する苦情	39	141	47
	売買取引に関する苦情	24	60	20
	事務処理に関する苦情	6	32	11
	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	12	31	10
	(小計)	81	264	88
あっせん	勧誘に関する紛争	19	59	20
	売買取引に関する紛争	0	5	2
	事務処理に関する紛争	0	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)	19	66	22
合計		491	1307	436

(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	694	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)	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06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	39	32	26	1	0	0	1	0	0	14	113
	勧誘に関する相談	32	46	53	2	0	0	0	0	0	6	139
	売買取引に関する相談	34	15	17	0	0	1	0	0	0	0	67
	事務処理に関する相談	11	3	1	0	0	0	0	0	0	4	19
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	7	14	0	0	0	0	0	0	13	52
	(小計)	135	103	111	3	0	1	1	0	0	37	391
苦情	勧誘に関する苦情	12	15	10	0	0	0	1	0	0	1	39
	売買取引に関する苦情	10	5	8	0	0	0	0	0	0	1	24
	事務処理に関する苦情	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	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	5	3	2	0	0	0	0	0	0	2	12
	(小計)	30	23	21	0	0	0	1	0	0	6	81
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	9	0	0	0	2	0	0	0	19
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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)	2	6	9	0	0	0	2	0	0	0	19	
合計		167	132	141	3	0	1	4	0	0	43	491

(参考 2012年度(2012年04月～2012年06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	95	70	54	2	0	0	2	0	0	28	251
	勧誘に関する相談	67	128	159	3	0	1	0	0	0	11	369
	売買取引に関する相談	79	38	47	3	0	1	0	0	0	4	172
	事務処理に関する相談	39	7	11	3	0	0	0	0	0	10	70
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	40	16	32	0	0	0	0	0	0	26	114
	(小計)	321	259	303	11	0	2	2	0	0	79	977
苦情	勧誘に関する苦情	23	53	47	2	0	0	13	0	0	3	141
	売買取引に関する苦情	30	14	14	1	0	0	0	0	0	1	60
	事務処理に関する苦情	17	1	3	2	0	0	0	0	0	9	32
	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	11	6	5	0	0	0	1	0	0	8	31
	(小計)	81	74	69	5	0	0	14	0	0	21	264
あっせん	勧誘に関する紛争	6	13	24	3	0	0	13	0	0	0	59
	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)	11	14	25	3	0	0	13	0	0	0	66	
合計		413	347	397	19	0	2	29	0	0	100	1307

- (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06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	65	39	9	113
	勧誘に関する相談	68	63	8	139
	売買取引に関する相談	24	37	6	67
	事務処理に関する相談	12	6	1	19
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	25	23	4	52
	(小計)	194	169	28	391
苦情	勧誘に関する苦情	17	18	4	39
	売買取引に関する苦情	18	6	0	24
	事務処理に関する苦情	6	0	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	9	3	0	12
	(小計)	50	27	4	81
あっせん	勧誘に関する紛争	8	9	2	19
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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)	8	9	2	19
合計		252	205	34	491

(参考 2012年度(2012年04月～2012年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	149	88	14	251
	勧誘に関する相談	188	167	14	369
	売買取引に関する相談	65	96	11	172
	事務処理に関する相談	44	20	6	70
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	62	47	5	114
	(小計)	508	419	50	977
苦情	勧誘に関する苦情	72	50	19	141
	売買取引に関する苦情	41	19	0	60
	事務処理に関する苦情	23	8	1	32
	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	19	8	4	31
	(小計)	155	85	24	264
あっせん	勧誘に関する紛争	21	23	15	59
	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)	26	25	15	66
合計		689	529	89	1307

- (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。