

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年11月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 11月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	114	776	97
	勧誘に関する相談	110	1042	130
	売買取引に関する相談	106	492	62
	事務処理に関する相談	35	261	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	28	345	43
	(小計)	393	2916	364
苦情	勧誘に関する苦情	37	356	44
	売買取引に関する苦情	26	143	18
	事務処理に関する苦情	5	69	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	5	62	8
	(小計)	73	630	79
あっせん	勧誘に関する紛争	18	123	15
	売買取引に関する紛争	1	13	2
	事務処理に関する紛争	0	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	139	17
合計		485	3685	461

(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11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	43	15	30	1	0	1	2	0	0	22	114
	勧誘に関する相談	27	29	49	0	0	0	0	0	0	5	110
	売買取引に関する相談	46	22	29	2	0	4	0	0	0	3	106
	事務処理に関する相談	17	8	2	0	0	0	0	0	0	8	35
	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	11	7	3	0	0	0	0	0	0	7	28
	(小計)	144	81	113	3	0	5	2	0	0	45	393
	苦情	勧誘に関する苦情	4	16	13	0	0	0	4	0	0	0
売買取引に関する苦情		10	8	8	0	0	0	0	0	0	0	26
事務処理に関する苦情		3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5
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		0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	5
(小計)		17	25	24	1	0	0	4	0	0	2	73
あっせん	勧誘に関する紛争	0	14	2	1	0	0	1	0	0	0	18
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	1	14	2	1	0	0	1	0	0	0	19
合計		162	120	139	5	0	5	7	0	0	47	485

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2012年11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	287	165	182	5	0	1	6	0	0	130	776
	勧誘に関する相談	199	341	459	3	0	1	0	0	0	39	1042
	売買取引に関する相談	222	104	143	7	0	6	0	0	0	10	492
	事務処理に関する相談	130	32	45	3	0	0	0	0	0	51	261
	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	116	53	98	2	0	0	0	0	0	76	345
	(小計)	954	695	927	20	0	8	6	0	0	306	2916
	苦情	勧誘に関する苦情	63	143	118	2	0	0	27	0	0	3
売買取引に関する苦情		71	31	35	4	0	1	0	0	0	1	143
事務処理に関する苦情		43	5	8	3	0	0	0	0	0	10	69
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	10	8	0	0	1	1	0	0	20	62
(小計)		199	189	169	9	0	2	28	0	0	34	630
あっせん	勧誘に関する紛争	15	42	38	4	0	0	24	0	0	0	123
	売買取引に関する紛争	8	0	5	0	0	0	0	0	0	0	13
	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)	25	43	43	4	0	0	24	0	0	0	139
合計		1178	927	1139	33	0	10	58	0	0	340	3685

(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11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	43	6	114
	勧誘に関する相談	48	56	6	110
	売買取引に関する相談	55	49	2	106
	事務処理に関する相談	21	12	2	35
	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	12	16	0	28
	(小計)	201	176	16	393
苦情	勧誘に関する苦情	14	18	5	37
	売買取引に関する苦情	13	13	0	26
	事務処理に関する苦情	4	1	0	5
	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	1	4	0	5
	(小計)	32	36	5	73
あっせん	勧誘に関する紛争	5	7	6	18
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1
	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)	5	8	6	19	
合計		238	220	27	485

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2012年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	445	281	50	776
	勧誘に関する相談	507	493	42	1042
	売買取引に関する相談	213	253	26	492
	事務処理に関する相談	154	91	16	261
	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	171	160	14	345
	(小計)	1490	1278	148	2916
苦情	勧誘に関する苦情	175	142	39	356
	売買取引に関する苦情	85	58	0	143
	事務処理に関する苦情	52	16	1	69
	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	38	20	4	62
	(小計)	350	236	44	630
あっせん	勧誘に関する紛争	44	45	34	123
	売買取引に関する紛争	8	5	0	13
	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)	55	50	34	139	
合計		1895	1564	226	3685

- (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。