

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年01月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 01月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	138	1453	145
	勧誘に関する相談	125	1218	122
	売買取引に関する相談	60	792	79
	事務処理に関する相談	25	397	40
	投資運用に関する相談	1	12	1
	投資助言に関する相談	4	43	4
	その他の相談	132	1702	170
	(小計)	485	5617	562
苦情	勧誘に関する苦情	74	747	75
	売買取引に関する苦情	32	277	28
	事務処理に関する苦情	6	142	14
	投資運用に関する苦情	0	5	0
	投資助言に関する苦情	3	11	1
	その他の苦情	9	93	9
	(小計)	124	1275	128
あっせん	勧誘に関する紛争	23	345	34
	売買取引に関する紛争	4	33	3
	事務処理に関する紛争	0	6	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)	27	384	38
合計		636	7276	728

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2010年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	2037	170
	勧誘に関する相談	1082	90
	売買取引に関する相談	735	61
	事務処理に関する相談	513	43
	投資運用に関する相談	23	2
	投資助言に関する相談	31	3
	その他の相談	2598	216
	(小計)	7019	585
苦情	勧誘に関する苦情	574	48
	売買取引に関する苦情	314	26
	事務処理に関する苦情	160	13
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	10	1
	その他の苦情	142	12
	(小計)	1200	100
あっせん	勧誘に関する紛争	247	21
	売買取引に関する紛争	49	4
	事務処理に関する紛争	4	0
	投資運用に関する紛争	1	0
	投資助言に関する紛争	2	0
	その他の紛争	6	0
	(小計)	309	26
合計		8528	711

- (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01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	58	25	26	6	11	0	0	0	2	10	138
	勧誘に関する相談	18	48	51	1	6	0	0	0	1	0	125
	売買取引に関する相談	26	8	19	0	6	0	0	0	0	1	60
	事務処理に関する相談	15	1	4	1	2	0	0	0	0	2	25
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	その他の相談	58	17	8	0	12	0	0	0	0	37	132
	(小計)	178	99	108	8	37	0	0	0	4	51	485
苦情	勧誘に関する苦情	10	20	26	0	11	0	6	0	1	0	74
	売買取引に関する苦情	15	8	7	1	1	0	0	0	0	0	32
	事務処理に関する苦情	4	0	0	0	1	0	0	0	1	0	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の苦情	4	2	1	0	1	0	0	0	0	1	9
	(小計)	36	30	34	1	14	0	6	0	2	1	124
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	7	4	0	9	0	2	0	1	0
売買取引に関する紛争		2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
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	9	4	0	9	0	2	0	1	0	27
合計		216	138	146	9	60	0	8	0	7	52	636

(参考 2011年度(2011年04月～2012年01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	529	260	269	36	152	4	6	1	39	157	1453
	勧誘に関する相談	195	375	531	7	40	2	1	6	15	46	1218
	売買取引に関する相談	306	132	197	42	97	7	0	2	3	6	792
	事務処理に関する相談	225	21	65	6	46	2	0	0	0	32	397
	投資運用に関する相談	2	0	3	0	0	0	0	5	2	0	12
	投資助言に関する相談	27	0	2	1	1	0	0	0	1	11	43
	その他の相談	714	256	138	6	67	8	0	2	20	491	1702
	(小計)	1998	1044	1205	98	403	23	7	16	80	743	5617
苦情	勧誘に関する苦情	84	244	224	5	142	0	27	5	11	5	747
	売買取引に関する苦情	111	40	71	9	40	2	0	0	2	2	277
	事務処理に関する苦情	75	5	16	5	22	2	0	2	2	13	142
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	5
	投資助言に関する苦情	8	0	0	2	0	0	0	0	0	1	11
	その他の苦情	27	6	19	5	11	0	0	0	2	23	93
	(小計)	305	295	331	26	215	4	27	11	17	44	1275
	あっせん	勧誘に関する紛争	27	99	70	5	112	0	22	2	8	0
売買取引に関する紛争		14	2	11	3	3	0	0	0	0	0	33
事務処理に関する紛争		2	0	3	0	0	1	0	0	0	0	6
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)		43	101	84	8	115	1	22	2	8	0	384
合計		2346	1440	1620	132	733	28	56	29	105	787	7276

- (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01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	81	43	14	138
	勧誘に関する相談	61	59	5	125
	売買取引に関する相談	31	27	2	60
	事務処理に関する相談	13	12	0	25
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	2	0	4
	その他の相談	68	51	13	132
	(小計)	257	194	34	485
苦情	勧誘に関する苦情	28	28	18	74
	売買取引に関する苦情	19	11	2	32
	事務処理に関する苦情	4	2	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	1	2	0	3
	その他の苦情	7	2	0	9
	(小計)	59	45	20	124
あっせん	勧誘に関する紛争	5	4	14	23
	売買取引に関する紛争	0	4	0	4
	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	14	27
合計		321	247	68	636

(参考 2011年度(2011年04月～2012年01月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	855	469	129	1453
	勧誘に関する相談	573	572	73	1218
	売買取引に関する相談	453	303	36	792
	事務処理に関する相談	269	109	19	397
	投資運用に関する相談	7	4	1	12
	投資助言に関する相談	18	24	1	43
	その他の相談	950	594	158	1702
	(小計)	3125	2075	417	5617
苦情	勧誘に関する苦情	271	289	187	747
	売買取引に関する苦情	168	99	10	277
	事務処理に関する苦情	106	28	8	142
	投資運用に関する苦情	3	1	1	5
	投資助言に関する苦情	6	5	0	11
	その他の苦情	70	20	3	93
	(小計)	624	442	209	1275
あっせん	勧誘に関する紛争	95	96	154	345
	売買取引に関する紛争	20	12	1	33
	事務処理に関する紛争	2	3	1	6
	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)	117	111	156	384
合計		3866	2628	782	7276

- (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。