

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 02月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	115	1568	143
	勧誘に関する相談	123	1341	122
	売買取引に関する相談	77	869	79
	事務処理に関する相談	24	421	38
	投資運用に関する相談	2	14	1
	投資助言に関する相談	2	45	4
	その他の相談	146	1848	168
	(小計)	489	6106	555
苦情	勧誘に関する苦情	71	818	74
	売買取引に関する苦情	31	308	28
	事務処理に関する苦情	15	157	14
	投資運用に関する苦情	1	6	1
	投資助言に関する苦情	0	11	1
	その他の苦情	12	105	10
	(小計)	130	1405	128
あっせん	勧誘に関する紛争	39	384	35
	売買取引に関する紛争	2	35	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)	41	425	39
合計		660	7936	721

(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02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	44	16	29	1	15	0	3	1	0	6	115	
	勧誘に関する相談	16	35	57	0	2	0	2	0	3	8	123	
	売買取引に関する相談	42	13	15	1	5	0	0	0	0	1	77	
	事務処理に関する相談	9	0	8	1	3	0	0	0	0	3	24	
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の相談	59	11	24	1	4	0	0	0	2	45	146	
	(小計)	171	75	133	4	29	0	5	2	6	64	489	
苦情	勧誘に関する苦情	5	13	27	0	19	0	6	0	1	0	71	
	売買取引に関する苦情	16	2	5	1	5	0	1	0	0	1	31	
	事務処理に関する苦情	4	3	4	0	2	0	0	0	0	2	15	
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	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	1	0	5	0	2	0	0	1	0	3	12	
	(小計)	26	18	41	1	28	0	7	2	1	6	130	
あっせん	勧誘に関する紛争	4	9	6	0	16	0	4	0	0	0	39	
	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	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)	6	9	6	0	16	0	4	0	0	0	41		
合計		203	102	180	5	73	0	16	4	7	70	660	

(参考 2011年度(2011年04月～2012年02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	573	276	298	37	167	4	9	2	39	163	1568
	勧誘に関する相談	211	410	588	7	42	2	3	6	18	54	1341
	売買取引に関する相談	348	145	212	43	102	7	0	2	3	7	869
	事務処理に関する相談	234	21	73	7	49	2	0	0	0	35	421
	投資運用に関する相談	2	0	3	0	0	0	0	6	3	0	14
	投資助言に関する相談	28	0	2	1	1	0	0	0	1	12	45
	その他の相談	773	267	162	7	71	8	0	2	22	536	1848
	(小計)	2169	1119	1338	102	432	23	12	18	86	807	6106
苦情	勧誘に関する苦情	89	257	251	5	161	0	33	5	12	5	818
	売買取引に関する苦情	127	42	76	10	45	2	1	0	2	3	308
	事務処理に関する苦情	79	8	20	5	24	2	0	2	2	15	157
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	6
	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	28	6	24	5	13	0	0	1	2	26	105
	(小計)	331	313	372	27	243	4	34	13	18	50	1405
あっせん	勧誘に関する紛争	31	109	75	5	128	0	26	2	8	0	384
	売買取引に関する紛争	16	2	11	3	3	0	0	0	0	0	35
	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)	49	111	89	8	131	1	26	2	8	0	425	
合計		2549	1543	1799	137	806	28	72	33	112	857	7936

- (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02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	37	13	115
	勧誘に関する相談	54	63	6	123
	売買取引に関する相談	35	38	4	77
	事務処理に関する相談	14	9	1	24
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	1	1	0	2
	その他の相談	79	59	8	146
	(小計)	250	207	32	489
苦情	勧誘に関する苦情	23	22	26	71
	売買取引に関する苦情	15	11	5	31
	事務処理に関する苦情	10	5	0	15
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	8	4	0	12
	(小計)	57	42	31	130
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	11	21
売買取引に関する紛争		2	0	0	2
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)		9	11	21	41
合計	316	260	84	660	

(参考 2011年度(2011年04月～2012年02月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	920	506	142	1568
	勧誘に関する相談	627	635	79	1341
	売買取引に関する相談	488	341	40	869
	事務処理に関する相談	283	118	20	421
	投資運用に関する相談	9	4	1	14
	投資助言に関する相談	19	25	1	45
	その他の相談	1029	653	166	1848
	(小計)	3375	2282	449	6106
苦情	勧誘に関する苦情	294	311	213	818
	売買取引に関する苦情	183	110	15	308
	事務処理に関する苦情	116	33	8	157
	投資運用に関する苦情	4	1	1	6
	投資助言に関する苦情	6	5	0	11
	その他の苦情	78	24	3	105
	(小計)	681	484	240	1405
	あっせん	勧誘に関する紛争	102	107	175
売買取引に関する紛争		22	12	1	35
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)		126	122	177	425
合計	4182	2888	866	7936	

- (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。