

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	77	77	77
	勧誘に関する相談	102	102	102
	売買取引に関する相談	71	71	71
	事務処理に関する相談	26	26	26
	投資運用に関する相談	1	1	1
	投資助言に関する相談	1	1	1
	その他の相談	114	114	114
	(小計)	392	392	392
苦情	勧誘に関する苦情	70	70	70
	売買取引に関する苦情	24	24	24
	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	2	2	2
	その他の苦情	10	10	10
	(小計)	118	118	118
あっせん	勧誘に関する紛争	35	35	35
	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)	39	39	39
合計		549	549	549

(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	1700	142
	勧誘に関する相談	1485	124
	売買取引に関する相談	932	78
	事務処理に関する相談	457	38
	投資運用に関する相談	13	1
	投資助言に関する相談	44	4
	その他の相談	1995	166
	(小計)	6626	552
苦情	勧誘に関する苦情	891	74
	売買取引に関する苦情	337	28
	事務処理に関する苦情	169	14
	投資運用に関する苦情	6	0
	投資助言に関する苦情	11	1
	その他の苦情	117	10
	(小計)	1531	128
あっせん	勧誘に関する紛争	423	35
	売買取引に関する紛争	38	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)	467	39
合計		8624	719

- (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	31	12	18	0	7	0	1	0	0	8	77
	勧誘に関する相談	9	32	48	1	3	1	0	0	2	6	102
	売買取引に関する相談	24	8	14	2	20	0	0	0	0	3	71
	事務処理に関する相談	12	3	5	1	1	0	0	0	0	4	26
	投資運用に関する相談	0	0	1	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	1	1
	その他の相談	25	12	13	0	6	0	0	0	4	54	114
	(小計)	101	67	99	4	37	1	1	0	6	76	392
苦情	勧誘に関する苦情	7	16	18	1	16	0	9	0	2	1	70
	売買取引に関する苦情	10	2	2	0	9	0	0	0	1	0	24
	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	1	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	2	2	3	0	0	0	1	0	0	2	10
	(小計)	26	21	23	2	25	0	10	0	3	8	118
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	4	0	19	0	6	0	1	0
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	19	0	6	0	1	0	39
合計		131	92	127	6	81	1	17	0	10	84	549

(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	31	12	18	0	7	0	1	0	0	8	77
	勧誘に関する相談	9	32	48	1	3	1	0	0	2	6	102
	売買取引に関する相談	24	8	14	2	20	0	0	0	0	3	71
	事務処理に関する相談	12	3	5	1	1	0	0	0	0	4	26
	投資運用に関する相談	0	0	1	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	1	1
	その他の相談	25	12	13	0	6	0	0	0	4	54	114
	(小計)	101	67	99	4	37	1	1	0	6	76	392
苦情	勧誘に関する苦情	7	16	18	1	16	0	9	0	2	1	70
	売買取引に関する苦情	10	2	2	0	9	0	0	0	1	0	24
	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	1	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	2	2	3	0	0	0	1	0	0	2	10
	(小計)	26	21	23	2	25	0	10	0	3	8	118
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	4	0	19	0	6	0	1	0
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	19	0	6	0	1	0	39
合計		131	92	127	6	81	1	17	0	10	84	549

- (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	53	20	4	77
	勧誘に関する相談	54	45	3	102
	売買取引に関する相談	32	34	5	71
	事務処理に関する相談	15	8	3	26
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	1
	その他の相談	54	44	16	114
	(小計)	209	152	31	392
苦情	勧誘に関する苦情	31	14	25	70
	売買取引に関する苦情	15	8	1	24
	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	2	0	0	2
	その他の苦情	5	1	4	10
	(小計)	61	26	31	118
あっせん	勧誘に関する紛争	5	5	25	35
	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)	8	6	25	39
合計		278	184	87	549

(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	53	20	4	77
	勧誘に関する相談	54	45	3	102
	売買取引に関する相談	32	34	5	71
	事務処理に関する相談	15	8	3	26
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	1
	その他の相談	54	44	16	114
	(小計)	209	152	31	392
苦情	勧誘に関する苦情	31	14	25	70
	売買取引に関する苦情	15	8	1	24
	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	2	0	0	2
	その他の苦情	5	1	4	10
	(小計)	61	26	31	118
あっせん	勧誘に関する紛争	5	5	25	35
	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)	8	6	25	39
合計		278	184	87	549

- (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。