

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 05月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	96	173	86
	勧誘に関する相談	149	251	126
	売買取引に関する相談	63	134	67
	事務処理に関する相談	28	54	27
	投資運用に関する相談	3	4	2
	投資助言に関する相談	5	6	3
	その他の相談	111	225	112
	(小計)	455	847	424
苦情	勧誘に関する苦情	60	130	65
	売買取引に関する苦情	30	54	27
	事務処理に関する苦情	17	29	14
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	3	5	2
	その他の苦情	12	22	11
	(小計)	122	240	120
あっせん	勧誘に関する紛争	38	73	36
	売買取引に関する紛争	2	5	2
	事務処理に関する紛争	1	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)	41	80	40
合計		618	1167	584

(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05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	28	27	16	2	7	0	0	0	2	14	96
	勧誘に関する相談	28	50	59	0	3	0	0	0	2	7	149
	売買取引に関する相談	22	15	16	1	7	0	0	1	0	1	63
	事務処理に関する相談	16	1	5	2	2	0	0	0	0	2	28
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
	投資助言に関する相談	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	28	11	10	0	3	0	0	0	6	53	111
	(小計)	124	104	107	6	22	0	0	3	10	79	455
苦情	勧誘に関する苦情	4	22	19	2	9	0	3	0	0	1	60
	売買取引に関する苦情	10	7	4	1	6	0	0	1	1	0	30
	事務処理に関する苦情	7	0	2	2	3	0	0	0	0	3	17
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の苦情	4	1	0	0	1	0	0	0	0	6	12
	(小計)	27	30	25	5	19	0	3	1	1	11	122
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	11	3	12	0	5	0	1	0	38
	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	1	0	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)	5	4	11	3	12	0	5	0	1	0	41	
合計		156	138	143	14	53	0	8	4	12	90	618

(参考 2012年度(2012年04月～2012年05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	59	39	34	2	14	0	1	0	2	22	173
	勧誘に関する相談	37	82	107	1	6	1	0	0	4	13	251
	売買取引に関する相談	46	23	30	3	27	0	0	1	0	4	134
	事務処理に関する相談	28	4	10	3	3	0	0	0	0	6	54
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	4
	投資助言に関する相談	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	6
	その他の相談	53	23	23	0	9	0	0	0	10	107	225
	(小計)	225	171	206	10	59	1	1	3	16	155	847
苦情	勧誘に関する苦情	11	38	37	3	25	0	12	0	2	2	130
	売買取引に関する苦情	20	9	6	1	15	0	0	1	2	0	54
	事務処理に関する苦情	14	1	2	2	3	0	0	0	0	7	29
	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	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5
	その他の苦情	6	3	3	0	1	0	1	0	0	8	22
	(小計)	53	51	48	7	44	0	13	1	4	19	240
あっせん	勧誘に関する紛争	4	7	15	3	31	0	11	0	2	0	73
	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)	9	8	16	3	31	0	11	0	2	0	80	
合計		287	230	270	20	134	1	25	4	22	174	1167

- (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05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	56	35	5	96
	勧誘に関する相談	74	68	7	149
	売買取引に関する相談	29	33	1	63
	事務処理に関する相談	20	6	2	28
	投資運用に関する相談	1	1	1	3
	投資助言に関する相談	4	1	0	5
	その他の相談	64	37	10	111
	(小計)	248	181	26	455
苦情	勧誘に関する苦情	27	19	14	60
	売買取引に関する苦情	22	8	0	30
	事務処理に関する苦情	11	6	0	17
	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	3	0	3
	その他の苦情	8	4	0	12
	(小計)	68	40	14	122
	あっせん	勧誘に関する紛争	9	9	20
売買取引に関する紛争		1	1	0	2
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)		11	10	20	41
合計		327	231	60	618

(参考 2012年度(2012年04月～2012年05月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	109	55	9	173
	勧誘に関する相談	128	113	10	251
	売買取引に関する相談	61	67	6	134
	事務処理に関する相談	35	14	5	54
	投資運用に関する相談	1	2	1	4
	投資助言に関する相談	5	1	0	6
	その他の相談	118	81	26	225
	(小計)	457	333	57	847
苦情	勧誘に関する苦情	58	33	39	130
	売買取引に関する苦情	37	16	1	54
	事務処理に関する苦情	19	9	1	29
	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	3	0	5
	その他の苦情	13	5	4	22
	(小計)	129	66	45	240
	あっせん	勧誘に関する紛争	14	14	45
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)		19	16	45	80
合計		605	415	147	1167

- (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。