

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 06月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	144	317	106
	勧誘に関する相談	146	397	132
	売買取引に関する相談	73	207	69
	事務処理に関する相談	19	73	24
	投資運用に関する相談	2	6	2
	投資助言に関する相談	2	8	3
	その他の相談	136	361	120
	(小計)	522	1369	456
苦情	勧誘に関する苦情	57	187	62
	売買取引に関する苦情	30	84	28
	事務処理に関する苦情	6	35	12
	投資運用に関する苦情	1	1	0
	投資助言に関する苦情	0	5	2
	その他の苦情	14	36	12
	(小計)	108	348	116
あっせん	勧誘に関する紛争	28	101	34
	売買取引に関する紛争	0	5	2
	事務処理に関する紛争	0	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)	28	108	36
合計		658	1825	608

(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	1484	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)	6625	552
苦情	勧誘に関する苦情	892	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)	1532	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06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	47	32	26	1	11	0	1	1	6	19	144
	勧誘に関する相談	32	46	53	2	3	0	0	1	1	8	146
	売買取引に関する相談	34	15	17	0	5	1	0	1	0	0	73
	事務処理に関する相談	11	3	1	0	0	0	0	0	0	4	19
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	その他の相談	33	18	17	1	5	0	0	1	1	60	136
	(小計)	159	114	114	4	24	1	1	5	8	92	522
苦情	勧誘に関する苦情	12	15	10	0	16	0	1	2	0	1	57
	売買取引に関する苦情	10	5	8	0	6	0	0	0	0	1	30
	事務処理に関する苦情	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	6
	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	5	3	2	0	0	0	0	0	0	4	14
	(小計)	30	23	21	0	22	0	1	3	0	8	108
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	9	0	9	0	2	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	6	9	0	9	0	2	0	0	0	28
合計		191	143	144	4	55	1	4	8	8	100	658

(参考 2012年度(2012年04月～2012年06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	106	71	60	3	25	0	2	1	8	41	317
	勧誘に関する相談	69	128	160	3	9	1	0	1	5	21	397
	売買取引に関する相談	80	38	47	3	32	1	0	2	0	4	207
	事務処理に関する相談	39	7	11	3	3	0	0	0	0	10	73
	投資運用に関する相談	1	0	2	0	0	0	0	2	0	1	6
	投資助言に関する相談	3	0	0	1	0	0	0	1	0	3	8
	その他の相談	86	41	40	1	14	0	0	1	11	167	361
	(小計)	384	285	320	14	83	2	2	8	24	247	1369
苦情	勧誘に関する苦情	23	53	47	3	41	0	13	2	2	3	187
	売買取引に関する苦情	30	14	14	1	21	0	0	1	2	1	84
	事務処理に関する苦情	17	1	3	2	3	0	0	0	0	9	35
	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	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5
	その他の苦情	11	6	5	0	1	0	1	0	0	12	36
	(小計)	83	74	69	7	66	0	14	4	4	27	348
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	13	24	3	40	0	13	0	2	0
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)		11	14	25	3	40	0	13	0	2	0	108
合計		478	373	414	24	189	2	29	12	30	274	1825

- (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06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	84	48	12	144
	勧誘に関する相談	73	65	8	146
	売買取引に関する相談	28	39	6	73
	事務処理に関する相談	12	6	1	19
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	2
	その他の相談	75	46	15	136
	(小計)	275	205	42	522
苦情	勧誘に関する苦情	20	18	19	57
	売買取引に関する苦情	22	6	2	30
	事務処理に関する苦情	6	0	0	6
	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	10	4	0	14
	(小計)	59	28	21	108
あっせん	勧誘に関する紛争	8	9	11	28
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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)	8	9	11	28
合計		342	242	74	658

(参考 2012年度(2012年04月～2012年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	193	103	21	317
	勧誘に関する相談	201	178	18	397
	売買取引に関する相談	89	106	12	207
	事務処理に関する相談	47	20	6	73
	投資運用に関する相談	2	3	1	6
	投資助言に関する相談	7	1	0	8
	その他の相談	193	127	41	361
	(小計)	732	538	99	1369
苦情	勧誘に関する苦情	78	51	58	187
	売買取引に関する苦情	59	22	3	84
	事務処理に関する苦情	25	9	1	35
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	2	3	0	5
	その他の苦情	23	9	4	36
	(小計)	188	94	66	348
あっせん	勧誘に関する紛争	22	23	56	101
	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)	27	25	56	108
合計		947	657	221	1825

- (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。