

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 07月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	125	441	110
	勧誘に関する相談	123	520	130
	売買取引に関する相談	62	269	67
	事務処理に関する相談	43	116	29
	投資運用に関する相談	0	7	2
	投資助言に関する相談	4	12	3
	その他の相談	139	501	125
	(小計)	496	1866	466
苦情	勧誘に関する苦情	55	242	60
	売買取引に関する苦情	22	105	26
	事務処理に関する苦情	12	47	12
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	0	5	1
	その他の苦情	5	41	10
	(小計)	94	441	110
あっせん	勧誘に関する紛争	24	125	31
	売買取引に関する紛争	0	5	1
	事務処理に関する紛争	0	2	0
	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)	24	132	33
合計		614	2439	610

(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07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	53	20	22	1	8	0	0	0	2	19	125
	勧誘に関する相談	18	41	52	0	1	0	0	0	0	11	123
	売買取引に関する相談	22	13	19	0	6	0	0	0	0	2	62
	事務処理に関する相談	20	3	6	0	4	0	0	0	0	10	43
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4
	その他の相談	42	17	17	1	3	0	0	0	3	56	139
	(小計)	156	94	118	2	22	0	0	0	6	98	496
苦情	勧誘に関する苦情	4	19	16	0	11	0	5	0	0	0	55
	売買取引に関する苦情	10	2	5	1	3	1	0	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	6	0	2	0	3	0	0	0	1	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	5
	(小計)	22	21	23	1	19	1	5	0	1	1	94
あっせん	勧誘に関する紛争	0	6	2	0	12	0	3	0	1	0	24
	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)	0	6	2	0	12	0	3	0	1	0	24	
合計		178	121	143	3	53	1	8	0	8	99	614

(参考 2012年度(2012年04月～2012年07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	159	91	82	4	33	0	2	0	10	60	441
	勧誘に関する相談	87	169	212	3	10	1	0	1	5	32	520
	売買取引に関する相談	102	51	66	3	38	1	0	2	0	6	269
	事務処理に関する相談	59	10	17	3	7	0	0	0	0	20	116
	投資運用に関する相談	1	0	2	0	0	0	0	2	0	2	7
	投資助言に関する相談	4	0	2	1	0	0	0	1	1	3	12
	その他の相談	128	58	58	2	17	0	0	1	14	223	501
	(小計)	540	379	439	16	105	2	2	7	30	346	1866
苦情	勧誘に関する苦情	27	72	63	3	52	0	18	2	2	3	242
	売買取引に関する苦情	39	16	19	2	24	1	0	1	2	1	105
	事務処理に関する苦情	23	1	5	2	6	0	0	0	1	9	47
	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	14	6	4	0	3	0	1	0	0	13	41
	(小計)	105	95	91	8	85	1	19	4	5	28	441
あっせん	勧誘に関する紛争	6	19	26	3	52	0	16	0	3	0	125
	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	20	27	3	52	0	16	0	3	0	132	
合計		656	494	557	27	242	3	37	11	38	374	2439

- (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07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	75	41	9	125
	勧誘に関する相談	59	60	4	123
	売買取引に関する相談	34	24	4	62
	事務処理に関する相談	26	16	1	43
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	3	0	4
	その他の相談	62	68	9	139
	(小計)	257	212	27	496
苦情	勧誘に関する苦情	25	15	15	55
	売買取引に関する苦情	15	7	0	22
	事務処理に関する苦情	10	2	0	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	0	0	0	0
	その他の苦情	4	1	0	5
	(小計)	54	25	15	94
あっせん	勧誘に関する紛争	6	2	16	24
	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)	6	2	16	24
合計		317	239	58	614

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2012年07月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	267	144	30	441
	勧誘に関する相談	260	238	22	520
	売買取引に関する相談	123	130	16	269
	事務処理に関する相談	73	36	7	116
	投資運用に関する相談	3	3	1	7
	投資助言に関する相談	8	4	0	12
	その他の相談	255	196	50	501
	(小計)	989	751	126	1866
苦情	勧誘に関する苦情	103	66	73	242
	売買取引に関する苦情	73	29	3	105
	事務処理に関する苦情	35	11	1	47
	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	28	9	4	41
	(小計)	242	118	81	441
あっせん	勧誘に関する紛争	28	25	72	125
	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)	33	27	72	132
合計		1264	896	279	2439

- (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。