

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年08月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 08月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	127	568	114
	勧誘に関する相談	157	677	135
	売買取引に関する相談	58	328	66
	事務処理に関する相談	36	152	30
	投資運用に関する相談	5	12	2
	投資助言に関する相談	2	14	3
	その他の相談	120	620	124
	(小計)	505	2371	474
苦情	勧誘に関する苦情	58	300	60
	売買取引に関する苦情	20	125	25
	事務処理に関する苦情	10	57	11
	投資運用に関する苦情	1	2	0
	投資助言に関する苦情	0	5	1
	その他の苦情	12	53	11
	(小計)	101	542	108
	あっせん	勧誘に関する紛争	29	154
売買取引に関する紛争		2	7	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)		31	163	33
合計		637	3076	615

(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
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08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	37	17	30	0	10	0	0	0	1	32	127
	勧誘に関する相談	27	44	70	0	3	0	0	2	0	11	157
	売買取引に関する相談	24	11	15	1	5	1	0	0	0	1	58
	事務処理に関する相談	11	4	11	0	2	0	0	0	1	7	36
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	5
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	その他の相談	38	9	14	0	6	1	0	1	2	49	120
	(小計)	137	85	141	1	26	2	0	7	4	102	505
苦情	勧誘に関する苦情	11	12	16	0	15	0	3	0	1	0	58
	売買取引に関する苦情	11	3	2	1	3	0	0	0	0	0	20
	事務処理に関する苦情	4	2	0	0	2	0	0	0	2	0	10
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	3	2	2	0	1	1	0	0	0	3	12
	(小計)	29	19	20	1	21	1	3	0	4	3	101
あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	4	0	15	0	3	0	0	0	29
	売買取引に関する紛争	0	0	2	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)	3	4	6	0	15	0	3	0	0	0	31	
合計		169	108	167	2	62	3	6	7	8	105	637

(参考 2012年度(2012年04月～2012年08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	196	109	112	4	42	0	2	0	11	92	568
	勧誘に関する相談	114	212	282	3	14	1	0	3	5	43	677
	売買取引に関する相談	126	63	81	4	43	2	0	2	0	7	328
	事務処理に関する相談	70	14	28	3	9	0	0	0	1	27	152
	投資運用に関する相談	1	0	3	0	0	0	0	6	0	2	12
	投資助言に関する相談	4	0	2	1	0	0	0	1	1	5	14
	その他の相談	166	66	72	2	23	1	0	2	16	272	620
	(小計)	677	464	580	17	131	4	2	14	34	448	2371
苦情	勧誘に関する苦情	38	84	79	3	67	0	21	2	3	3	300
	売買取引に関する苦情	50	19	21	3	27	1	0	1	2	1	125
	事務処理に関する苦情	27	3	5	2	8	0	0	0	3	9	57
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
	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	17	8	6	0	4	1	1	0	0	16	53
	(小計)	134	114	111	9	106	2	22	4	9	31	542
あっせん	勧誘に関する紛争	9	23	30	3	67	0	19	0	3	0	154
	売買取引に関する紛争	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7
	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)	14	24	33	3	67	0	19	0	3	0	163	
合計		825	602	724	29	304	6	43	18	46	479	3076

- (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08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	79	38	10	127
	勧誘に関する相談	73	79	5	157
	売買取引に関する相談	25	26	7	58
	事務処理に関する相談	19	14	3	36
	投資運用に関する相談	3	2	0	5
	投資助言に関する相談	1	0	1	2
	その他の相談	55	59	6	120
	(小計)	255	218	32	505
苦情	勧誘に関する苦情	19	21	18	58
	売買取引に関する苦情	11	9	0	20
	事務処理に関する苦情	9	1	0	10
	投資運用に関する苦情	0	0	1	1
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	7	5	0	12
	(小計)	46	36	19	101
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	6	18
売買取引に関する紛争		1	1	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)		6	7	18	31
合計			307	261	69

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2012年08月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	345	183	40	568
	勧誘に関する相談	333	317	27	677
	売買取引に関する相談	148	157	23	328
	事務処理に関する相談	92	50	10	152
	投資運用に関する相談	6	5	1	12
	投資助言に関する相談	9	4	1	14
	その他の相談	310	254	56	620
	(小計)	1243	970	158	2371
苦情	勧誘に関する苦情	122	87	91	300
	売買取引に関する苦情	84	38	3	125
	事務処理に関する苦情	44	12	1	57
	投資運用に関する苦情	1	0	1	2
	投資助言に関する苦情	2	3	0	5
	その他の苦情	35	14	4	53
	(小計)	288	154	100	542
	あっせん	勧誘に関する紛争	33	31	90
売買取引に関する紛争		4	3	0	7
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)		39	34	90	163
合計			1570	1158	348

- (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。