

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2012年09月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 09月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	128	697	116
	勧誘に関する相談	156	834	139
	売買取引に関する相談	54	382	64
	事務処理に関する相談	47	199	33
	投資運用に関する相談	1	12	2
	投資助言に関する相談	2	14	2
	その他の相談	141	762	127
	(小計)	529	2900	483
苦情	勧誘に関する苦情	49	349	58
	売買取引に関する苦情	14	139	23
	事務処理に関する苦情	15	72	12
	投資運用に関する苦情	1	3	0
	投資助言に関する苦情	0	5	1
	その他の苦情	9	62	10
	(小計)	88	630	105
あっせん	勧誘に関する紛争	18	172	29
	売買取引に関する紛争	1	8	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)	19	182	30
合計		636	3712	619

(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	893	74
	売買取引に関する苦情	336	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09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	42	13	26	1	11	0	2	0	3	30	128
	勧誘に関する相談	26	47	66	0	6	0	0	0	1	10	156
	売買取引に関する相談	24	9	14	1	4	0	0	0	0	2	54
	事務処理に関する相談	24	3	5	0	2	0	0	0	1	12	47
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	43	11	18	0	3	0	0	0	4	62	141
	(小計)	160	83	129	2	27	0	2	1	9	116	529
苦情	勧誘に関する苦情	11	20	8	0	7	0	1	0	2	0	49
	売買取引に関する苦情	7	1	3	1	2	0	0	0	0	0	14
	事務処理に関する苦情	11	1	1	0	1	0	0	0	0	1	15
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	9
	(小計)	31	22	12	1	10	0	1	0	3	8	88
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	1	0	11	0	3	0	0	0	18
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	1	1	0	11	0	3	0	0	0	19	
合計		194	106	142	3	48	0	6	1	12	124	636

(参考 2012年度(2012年04月～2012年09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	238	122	139	6	53	0	4	0	14	121	697
	勧誘に関する相談	140	259	349	3	20	1	0	3	6	53	834
	売買取引に関する相談	150	72	95	5	47	2	0	2	0	9	382
	事務処理に関する相談	94	17	33	3	11	0	0	0	2	39	199
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	8	0	2	12
	投資助言に関する相談	5	0	0	1	1	0	0	1	1	5	14
	その他の相談	209	77	91	2	26	1	0	2	20	334	762
	(小計)	836	547	709	20	158	4	4	16	43	563	2900
苦情	勧誘に関する苦情	49	104	87	3	74	0	22	2	5	3	349
	売買取引に関する苦情	57	20	24	4	29	1	0	1	2	1	139
	事務処理に関する苦情	38	4	6	2	9	0	0	0	3	10	72
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
	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	19	8	6	0	4	1	1	0	0	23	62
	(小計)	165	136	123	10	116	2	23	4	12	39	630
あっせん	勧誘に関する紛争	11	24	31	3	78	0	22	0	3	0	172
	売買取引に関する紛争	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	8
	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)	17	25	34	3	78	0	22	0	3	0	182	
合計		1018	708	866	33	352	6	49	20	58	602	3712

- (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09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	69	43	16	128
	勧誘に関する相談	81	64	11	156
	売買取引に関する相談	26	26	2	54
	事務処理に関する相談	28	19	0	47
	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	1	0	2
	その他の相談	77	52	12	141
	(小計)	282	206	41	529
苦情	勧誘に関する苦情	17	22	10	49
	売買取引に関する苦情	9	5	0	14
	事務処理に関する苦情	13	2	0	15
	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	5	4	0	9
	(小計)	45	33	10	88
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	15
売買取引に関する紛争		1	0	0	1
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)		3	1	15	19
合計		330	240	66	636

(参考 2012年度(2012年04月～2012年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	415	226	56	697
	勧誘に関する相談	415	381	38	834
	売買取引に関する相談	174	183	25	382
	事務処理に関する相談	120	69	10	199
	投資運用に関する相談	5	6	1	12
	投資助言に関する相談	9	4	1	14
	その他の相談	387	307	68	762
	(小計)	1525	1176	199	2900
苦情	勧誘に関する苦情	139	109	101	349
	売買取引に関する苦情	93	43	3	139
	事務処理に関する苦情	57	14	1	72
	投資運用に関する苦情	2	0	1	3
	投資助言に関する苦情	2	3	0	5
	その他の苦情	40	18	4	62
	(小計)	333	187	110	630
	あっせん	勧誘に関する紛争	35	32	105
売買取引に関する紛争		5	3	0	8
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)		42	35	105	182
合計		1900	1398	414	3712

- (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。