

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2012年10月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 10月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	135	832	119
	勧誘に関する相談	167	1001	143
	売買取引に関する相談	65	447	64
	事務処理に関する相談	50	249	36
	投資運用に関する相談	1	13	2
	投資助言に関する相談	0	14	2
	その他の相談	126	888	127
	(小計)	544	3444	492
苦情	勧誘に関する苦情	67	416	59
	売買取引に関する苦情	12	151	22
	事務処理に関する苦情	5	77	11
	投資運用に関する苦情	1	4	1
	投資助言に関する苦情	0	5	1
	その他の苦情	5	67	10
(小計)	90	720	103	
あっせん	勧誘に関する紛争	20	192	27
	売買取引に関する紛争	4	12	2
	事務処理に関する紛争	1	3	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)	25	207	30	
合計		659	4371	624

(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	37	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)	466	39	
合計		8623	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10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	38	30	22	0	12	0	0	0	9	24	135
	勧誘に関する相談	39	53	63	0	5	0	0	1	2	4	167
	売買取引に関する相談	29	10	19	0	6	0	0	0	1	0	65
	事務処理に関する相談	25	7	10	0	2	0	0	0	1	5	50
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	33	15	18	1	3	0	0	0	2	54	126
	(小計)	164	115	132	1	28	0	0	2	15	87	544
苦情	勧誘に関する苦情	12	23	19	0	10	0	1	0	2	0	67
	売買取引に関する苦情	4	3	3	0	2	0	0	0	0	0	12
	事務処理に関する苦情	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5
	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	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5
	(小計)	21	28	23	0	13	0	1	1	2	1	90
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	5	0	6	0	1	0	0	0	20
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	7	4	7	0	6	0	1	0	0	0	25
合計		192	147	162	1	47	0	2	3	17	88	659

(参考 2012年度(2012年04月～2012年10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	276	152	161	6	65	0	4	0	23	145	832	
	勧誘に関する相談	179	312	412	3	25	1	0	4	8	57	1001	
	売買取引に関する相談	179	82	114	5	53	2	0	2	1	9	447	
	事務処理に関する相談	119	24	43	3	13	0	0	0	3	44	249	
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	9	0	2	13	
	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	242	92	109	3	29	1	0	2	22	388	888	
	(小計)	1000	662	841	21	186	4	4	18	58	650	3444	
	苦情	勧誘に関する苦情	61	127	106	3	84	0	23	2	7	3	416
		売買取引に関する苦情	61	23	27	4	31	1	0	1	2	1	151
事務処理に関する苦情		40	5	7	2	9	0	0	0	3	11	77	
投資運用に関する苦情		0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	
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		22	9	6	0	5	1	1	0	0	23	67	
(小計)		186	164	146	10	129	2	24	5	14	40	720	
あっせん	勧誘に関する紛争	15	28	36	3	84	0	23	0	3	0	192	
	売買取引に関する紛争	7	0	5	0	0	0	0	0	0	0	12	
	事務処理に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	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)	24	29	41	3	84	0	23	0	3	0	207	
合計		1210	855	1028	34	399	6	51	23	75	690	4371	

- (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10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	73	50	12	135
	勧誘に関する相談	74	81	12	167
	売買取引に関する相談	30	33	2	65
	事務処理に関する相談	29	16	5	50
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	67	46	13	126
	(小計)	273	227	44	544
苦情	勧誘に関する苦情	31	22	14	67
	売買取引に関する苦情	7	5	0	12
	事務処理に関する苦情	3	2	0	5
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	3	1	1	5
	(小計)	44	31	15	90
あっせん	勧誘に関する紛争	6	6	8	20
	売買取引に関する紛争	3	1	0	4
	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)	10	7	8	25
合計		327	265	67	659

(参考 2012年度(2012年04月～2012年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	488	276	68	832
	勧誘に関する相談	489	462	50	1001
	売買取引に関する相談	204	216	27	447
	事務処理に関する相談	149	85	15	249
	投資運用に関する相談	5	7	1	13
	投資助言に関する相談	9	4	1	14
	その他の相談	454	353	81	888
	(小計)	1798	1403	243	3444
苦情	勧誘に関する苦情	170	131	115	416
	売買取引に関する苦情	100	48	3	151
	事務処理に関する苦情	60	16	1	77
	投資運用に関する苦情	2	1	1	4
	投資助言に関する苦情	2	3	0	5
	その他の苦情	43	19	5	67
	(小計)	377	218	125	720
あっせん	勧誘に関する紛争	41	38	113	192
	売買取引に関する紛争	8	4	0	12
	事務処理に関する紛争	3	0	0	3
	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)	52	42	113	207
合計		2227	1663	481	4371

- (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。