

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2012年11月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2012年 11月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	147	979	122
	勧誘に関する相談	113	1114	139
	売買取引に関する相談	112	559	70
	事務処理に関する相談	42	291	36
	投資運用に関する相談	2	15	2
	投資助言に関する相談	3	17	2
	その他の相談	107	995	124
	(小 計)	526	3970	496
苦情	勧誘に関する苦情	49	465	58
	売買取引に関する苦情	31	182	23
	事務処理に関する苦情	6	83	10
	投資運用に関する苦情	0	4	0
	投資助言に関する苦情	0	5	1
	その他の苦情	6	73	9
	(小 計)	92	812	102
あっせん	勧誘に関する紛争	29	221	28
	売買取引に関する紛争	2	14	2
	事務処理に関する紛争	0	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)	31	238	30	
合 計		649	5020	628

(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11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	48	15	33	1	9	1	3	0	2	35	147
	勧誘に関する相談	27	29	49	0	1	0	0	1	1	5	113
	売買取引に関する相談	46	22	29	2	4	4	0	0	0	5	112
	事務処理に関する相談	19	8	3	0	3	0	0	0	1	8	42
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の相談	33	14	3	0	4	0	0	0	2	51	107
	(小計)	176	88	119	3	21	5	3	1	6	104	526
苦情	勧誘に関する苦情	4	16	13	0	12	0	4	0	0	0	49
	売買取引に関する苦情	10	8	8	0	5	0	0	0	0	0	31
	事務処理に関する苦情	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	6
	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	0	1	3	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)	17	25	25	1	18	0	4	0	0	2	92
あっせん	勧誘に関する紛争	0	14	2	1	10	0	1	0	1	0	29
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	1	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)	1	14	2	1	11	0	1	0	1	0	31	
合計		194	127	146	5	50	5	8	1	7	106	649

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2012年11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	324	167	194	7	74	1	7	0	25	180	979
	勧誘に関する相談	206	341	461	3	26	1	0	5	9	62	1114
	売買取引に関する相談	225	104	143	7	57	6	0	2	1	14	559
	事務処理に関する相談	138	32	46	3	16	0	0	0	4	52	291
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	9	0	2	15
	投資助言に関する相談	8	0	0	1	1	0	0	1	1	5	17
	その他の相談	275	106	112	3	33	1	0	2	24	439	995
	(小計)	1176	750	960	24	207	9	7	19	64	754	3970
苦情	勧誘に関する苦情	65	143	119	3	96	0	27	2	7	3	465
	売買取引に関する苦情	71	31	35	4	36	1	0	1	2	1	182
	事務処理に関する苦情	43	5	8	3	10	0	0	0	3	11	83
	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	10	9	0	5	1	1	0	0	25	73
	(小計)	203	189	171	11	147	2	28	5	14	42	812
あっせん	勧誘に関する紛争	15	42	38	4	94	0	24	0	4	0	221
	売買取引に関する紛争	8	0	5	0	1	0	0	0	0	0	14
	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)	25	43	43	4	95	0	24	0	4	0	238	
合計		1404	982	1174	39	449	11	59	24	82	796	5020

(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11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	86	50	11	147
	勧誘に関する相談	50	57	6	113
	売買取引に関する相談	60	50	2	112
	事務処理に関する相談	27	13	2	42
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	2	0	1	3
	その他の相談	51	41	15	107
	(小計)	278	211	37	526
苦情	勧誘に関する苦情	14	20	15	49
	売買取引に関する苦情	17	14	0	31
	事務処理に関する苦情	5	1	0	6
	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	2	4	0	6
	(小計)	38	39	15	92
あっせん	勧誘に関する紛争	5	8	16	29
	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	9	16	31	
合計		322	259	68	649

(参考 2012年度(2012年04月～2012年11月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	574	326	79	979
	勧誘に関する相談	539	519	56	1114
	売買取引に関する相談	264	266	29	559
	事務処理に関する相談	176	98	17	291
	投資運用に関する相談	7	7	1	15
	投資助言に関する相談	11	4	2	17
	その他の相談	505	394	96	995
	(小計)	2076	1614	280	3970
苦情	勧誘に関する苦情	184	151	130	465
	売買取引に関する苦情	117	62	3	182
	事務処理に関する苦情	65	17	1	83
	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	45	23	5	73
	(小計)	415	257	140	812
あっせん	勧誘に関する紛争	46	46	129	221
	売買取引に関する紛争	9	5	0	14
	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)	58	51	129	238	
合計		2549	1922	549	5020

- (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。