

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2012年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 12月	2012年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	200	1179	131
	勧誘に関する相談	89	1203	134
	売買取引に関する相談	78	637	71
	事務処理に関する相談	45	336	37
	投資運用に関する相談	1	16	2
	投資助言に関する相談	3	20	2
	その他の相談	116	1111	123
	(小計)	532	4502	500
苦情	勧誘に関する苦情	47	512	57
	売買取引に関する苦情	31	213	24
	事務処理に関する苦情	11	94	10
	投資運用に関する苦情	1	5	1
	投資助言に関する苦情	0	5	1
	その他の苦情	5	78	9
	(小計)	95	907	101
あっせん	勧誘に関する紛争	28	249	28
	売買取引に関する紛争	4	18	2
	事務処理に関する紛争	1	4	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)	33	271	30
合計		660	5680	631

(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12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	65	32	27	1	31	2	0	0	6	36	200
	勧誘に関する相談	26	27	31	0	1	0	0	0	2	2	89
	売買取引に関する相談	42	14	16	1	2	1	0	0	1	1	78
	事務処理に関する相談	25	3	5	0	2	1	0	0	0	9	45
	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	3	3
	その他の相談	37	6	15	0	4	0	0	0	3	51	116
	(小計)	195	82	94	2	40	4	0	1	12	102	532
苦情	勧誘に関する苦情	6	10	13	0	8	0	10	0	0	0	47
	売買取引に関する苦情	11	5	8	1	4	1	0	0	0	1	31
	事務処理に関する苦情	3	1	3	0	3	0	0	0	0	1	11
	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	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	5
	(小計)	22	16	24	1	17	1	10	1	0	3	95
あっせん	勧誘に関する紛争	2	5	9	0	6	0	6	0	0	0	28
	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	0	1	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)	4	6	11	0	6	0	6	0	0	0	33
合計		221	104	129	3	63	5	16	2	12	105	660

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2012年12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	389	199	221	8	105	3	7	0	31	216	1179
	勧誘に関する相談	232	368	492	3	27	1	0	5	11	64	1203
	売買取引に関する相談	267	118	159	8	59	7	0	2	2	15	637
	事務処理に関する相談	163	35	51	3	18	1	0	0	4	61	336
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	10	0	2	16
	投資助言に関する相談	8	0	0	1	1	0	0	1	1	8	20
	その他の相談	312	112	127	3	37	1	0	2	27	490	1111
	(小計)	1371	832	1054	26	247	13	7	20	76	856	4502
苦情	勧誘に関する苦情	71	153	132	3	104	0	37	2	7	3	512
	売買取引に関する苦情	82	36	43	5	40	2	0	1	2	2	213
	事務処理に関する苦情	46	6	11	3	13	0	0	0	3	12	94
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	5
	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	24	10	9	0	7	1	1	0	0	26	78
	(小計)	225	205	195	12	164	3	38	6	14	45	907
あっせん	勧誘に関する紛争	17	47	47	4	100	0	30	0	4	0	249
	売買取引に関する紛争	10	0	7	0	1	0	0	0	0	0	18
	事務処理に関する紛争	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	29	49	54	4	101	0	30	0	4	0	271
合計		1625	1086	1303	42	512	16	75	26	94	901	5680

- (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12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	114	76	10	200
	勧誘に関する相談	40	47	2	89
	売買取引に関する相談	42	33	3	78
	事務処理に関する相談	22	22	1	45
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	3	0	0	3
	その他の相談	63	44	9	116
	(小計)	285	222	25	532
苦情	勧誘に関する苦情	19	10	18	47
	売買取引に関する苦情	22	9	0	31
	事務処理に関する苦情	6	4	1	11
	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	0	0	5
	(小計)	53	23	19	95
あっせん	勧誘に関する紛争	6	10	12	28
	売買取引に関する紛争	3	1	0	4
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	9	12	12	33
合計		347	257	56	660

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2012年12月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	688	402	89	1179
	勧誘に関する相談	579	566	58	1203
	売買取引に関する相談	306	299	32	637
	事務処理に関する相談	198	120	18	336
	投資運用に関する相談	8	7	1	16
	投資助言に関する相談	14	4	2	20
	その他の相談	568	438	105	1111
	(小計)	2361	1836	305	4502
苦情	勧誘に関する苦情	203	161	148	512
	売買取引に関する苦情	139	71	3	213
	事務処理に関する苦情	71	21	2	94
	投資運用に関する苦情	3	1	1	5
	投資助言に関する苦情	2	3	0	5
	その他の苦情	50	23	5	78
	(小計)	468	280	159	907
あっせん	勧誘に関する紛争	52	56	141	249
	売買取引に関する紛争	12	6	0	18
	事務処理に関する紛争	3	1	0	4
	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)	67	63	141	271
合計		2896	2179	605	5680

- (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。