

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年01月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 01月	2010年度		
			累計	月平均(累計/月数)	
相談	制度に関する相談	149	1650	165	
	勧誘に関する相談	69	873	87	
	売買取引に関する相談	55	522	52	
	事務処理に関する相談	34	410	41	
	投資運用に関する相談	2	17	2	
	投資助言に関する相談	5	27	3	
	その他の相談	157	2179	218	
	(小計)	471	5678	568	
	苦情	勧誘に関する苦情	47	450	45
		売買取引に関する苦情	17	241	24
事務処理に関する苦情		12	117	12	
投資運用に関する苦情		0	0	0	
投資助言に関する苦情		0	9	1	
その他の苦情		15	113	11	
(小計)		91	930	93	
あっせん	勧誘に関する紛争	27	192	19	
	売買取引に関する紛争	3	36	4	
	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	2	0	
	その他の紛争	0	6	1	
	(小計)	31	239	24	
合計		593	6847	685	

- (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

(2011年01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	76	13	28	3	16	0	1	0	2	10	149
	勧誘に関する相談	11	17	34	0	0	0	0	0	4	3	69
	売買取引に関する相談	27	7	12	1	8	0	0	0	0	0	55
	事務処理に関する相談	26	3	3	0	1	0	0	0	0	1	34
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	70	24	16	2	3	9	0	0	0	33	157
	(小計)	212	64	94	7	28	9	1	0	6	50	471
苦情	勧誘に関する苦情	7	9	23	2	3	0	0	0	3	0	47
	売買取引に関する苦情	11	2	2	0	2	0	0	0	0	0	17
	事務処理に関する苦情	9	0	1	1	0	0	0	0	0	1	12
	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	10	1	3	0	0	0	0	1	0	0	15
	(小計)	37	12	29	3	5	0	0	1	3	1	91
あっせん	勧誘に関する紛争	1	6	14	0	3	0	2	0	1	0	27
	売買取引に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	4	7	14	0	3	0	2	0	1	0	31	
合計		253	83	137	10	36	9	3	1	10	51	593

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2011年01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	836	138	234	12	120	10	3	3	142	152	1650
	勧誘に関する相談	166	206	401	3	17	3	4	3	44	26	873
	売買取引に関する相談	222	59	122	9	94	5	1	1	2	7	522
	事務処理に関する相談	261	33	49	5	35	1	0	0	0	26	410
	投資運用に関する相談	4	0	8	0	0	0	0	1	0	4	17
	投資助言に関する相談	14	0	1	3	0	0	0	0	0	9	27
	その他の相談	969	217	165	14	125	50	4	3	160	472	2179
	(小計)	2472	653	980	46	391	69	12	11	348	696	5678
苦情	勧誘に関する苦情	74	113	198	5	14	1	1	3	39	2	450
	売買取引に関する苦情	117	24	51	5	40	3	0	0	1	0	241
	事務処理に関する苦情	74	7	11	6	15	1	0	0	0	3	117
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	3	9
	その他の苦情	39	14	24	2	23	1	0	2	1	7	113
	(小計)	310	158	284	18	92	6	1	5	41	15	930
あっせん	勧誘に関する紛争	27	36	78	0	12	0	3	0	35	1	192
	売買取引に関する紛争	23	2	10	1	0	0	0	0	0	0	36
	事務処理に関する紛争	1	0	1	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	その他の紛争	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	6
(小計)	56	38	90	1	13	0	3	2	35	1	239	
合計		2838	849	1354	65	496	75	16	18	424	712	6847

- (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

(2011年01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	92	43	14	149
	勧誘に関する相談	29	36	4	69
	売買取引に関する相談	32	23	0	55
	事務処理に関する相談	20	13	1	34
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	3	2	0	5
	その他の相談	91	51	15	157
	(小計)	268	169	34	471
苦情	勧誘に関する苦情	25	16	6	47
	売買取引に関する苦情	7	10	0	17
	事務処理に関する苦情	11	1	0	12
	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	11	4	0	15
	(小計)	54	31	6	91
あっせん	勧誘に関する紛争	5	16	6	27
	売買取引に関する紛争	0	2	1	3
	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)	5	19	7	31
合計		327	219	47	593

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2011年01月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	973	566	111	1650
	勧誘に関する相談	394	435	44	873
	売買取引に関する相談	288	214	20	522
	事務処理に関する相談	257	134	19	410
	投資運用に関する相談	12	4	1	17
	投資助言に関する相談	16	9	2	27
	その他の相談	1166	825	188	2179
	(小計)	3106	2187	385	5678
苦情	勧誘に関する苦情	190	240	20	450
	売買取引に関する苦情	129	102	10	241
	事務処理に関する苦情	74	39	4	117
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	5	4	0	9
	その他の苦情	76	33	4	113
	(小計)	474	418	38	930
あっせん	勧誘に関する紛争	76	97	19	192
	売買取引に関する紛争	15	18	3	36
	事務処理に関する紛争	1	2	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	1	1	0	2
	その他の紛争	3	3	0	6
	(小計)	96	121	22	239
合計		3676	2726	445	6847

- (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。