

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2011年02月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 02月	2010年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	172	1822	166
	勧誘に関する相談	127	1000	91
	売買取引に関する相談	84	606	55
	事務処理に関する相談	50	460	42
	投資運用に関する相談	4	21	2
	投資助言に関する相談	4	31	3
	その他の相談	227	2406	219
	(小計)	668	6346	577
	苦情	勧誘に関する苦情	53	503
売買取引に関する苦情		24	265	24
事務処理に関する苦情		14	131	12
投資運用に関する苦情		0	0	0
投資助言に関する苦情		1	10	1
その他の苦情		11	124	11
(小計)		103	1033	94
あっせん	勧誘に関する紛争	24	216	20
	売買取引に関する紛争	4	40	4
	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	2	0
	その他の紛争	0	6	1
(小計)	28	267	24	
合計		799	7646	695

- (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02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	74	24	41	1	18	2	0	0	2	10	172
	勧誘に関する相談	24	30	58	0	5	1	1	1	3	4	127
	売買取引に関する相談	28	13	21	12	9	0	0	0	0	1	84
	事務処理に関する相談	28	1	10	2	7	0	0	0	0	2	50
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	4
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
	その他の相談	99	39	22	1	6	8	0	0	3	49	227
	(小計)	254	107	154	16	45	11	1	2	9	69	668
苦情	勧誘に関する苦情	7	10	28	0	5	0	0	1	2	0	53
	売買取引に関する苦情	10	4	2	2	5	1	0	0	0	0	24
	事務処理に関する苦情	9	1	2	1	1	0	0	0	0	0	14
	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	1	1
	その他の苦情	6	2	2	0	0	0	0	0	0	1	11
	(小計)	32	17	34	3	11	1	0	1	2	2	103
あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	12	0	4	0	0	0	3	0	24
	売買取引に関する紛争	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	4	4	13	0	4	0	0	0	3	0	28	
合計		290	128	201	19	60	12	1	3	14	71	799

(参考 2010年度(2010年04月～2011年02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	910	162	275	13	138	12	3	3	144	162	1822
	勧誘に関する相談	190	236	459	3	22	4	5	4	47	30	1000
	売買取引に関する相談	250	72	143	21	103	5	1	1	2	8	606
	事務処理に関する相談	289	34	59	7	42	1	0	0	0	28	460
	投資運用に関する相談	4	0	10	0	0	0	0	2	1	4	21
	投資助言に関する相談	15	0	1	3	0	0	0	0	0	12	31
	その他の相談	1068	256	187	15	131	58	4	3	163	521	2406
	(小計)	2726	760	1134	62	436	80	13	13	357	765	6346
苦情	勧誘に関する苦情	81	123	226	5	19	1	1	4	41	2	503
	売買取引に関する苦情	127	28	53	7	45	4	0	0	1	0	265
	事務処理に関する苦情	83	8	13	7	16	1	0	0	0	3	131
	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	4	10
	その他の苦情	45	16	26	2	23	1	0	2	1	8	124
	(小計)	342	175	318	21	103	7	1	6	43	17	1033
あっせん	勧誘に関する紛争	28	40	90	0	16	0	3	0	38	1	216
	売買取引に関する紛争	26	2	11	1	0	0	0	0	0	0	40
	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)	60	42	103	1	17	0	3	2	38	1	267	
合計		3128	977	1555	84	556	87	17	21	438	783	7646

- (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02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	106	53	13	172
	勧誘に関する相談	55	65	7	127
	売買取引に関する相談	45	37	2	84
	事務処理に関する相談	35	14	1	50
	投資運用に関する相談	1	3	0	4
	投資助言に関する相談	2	1	1	4
	その他の相談	115	90	22	227
	(小計)	359	263	46	668
苦情	勧誘に関する苦情	24	24	5	53
	売買取引に関する苦情	16	8	0	24
	事務処理に関する苦情	10	4	0	14
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	4	7	0	11
	(小計)	55	43	5	103
あっせん	勧誘に関する紛争	9	8	7	24
	売買取引に関する紛争	1	3	0	4
	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)	10	11	7	28
合計		424	317	58	799

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2011年02月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1079	619	124	1822
	勧誘に関する相談	449	500	51	1000
	売買取引に関する相談	333	251	22	606
	事務処理に関する相談	292	148	20	460
	投資運用に関する相談	13	7	1	21
	投資助言に関する相談	18	10	3	31
	その他の相談	1281	915	210	2406
	(小計)	3465	2450	431	6346
苦情	勧誘に関する苦情	214	264	25	503
	売買取引に関する苦情	145	110	10	265
	事務処理に関する苦情	84	43	4	131
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	6	4	0	10
	その他の苦情	80	40	4	124
	(小計)	529	461	43	1033
あっせん	勧誘に関する紛争	85	105	26	216
	売買取引に関する紛争	16	21	3	40
	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)	106	132	29	267
合計		4100	3043	503	7646

- (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。