

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2011年03月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 03月	2010年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	216	2037	170
	勧誘に関する相談	81	1081	90
	売買取引に関する相談	128	734	61
	事務処理に関する相談	51	513	43
	投資運用に関する相談	2	23	2
	投資助言に関する相談	1	31	3
	その他の相談	192	2598	216
	(小計)	671	7017	585
苦情	勧誘に関する苦情	61	564	47
	売買取引に関する苦情	49	314	26
	事務処理に関する苦情	29	160	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	10	1
	その他の苦情	18	142	12
	(小計)	157	1190	99
あっせん	勧誘に関する紛争	31	247	21
	売買取引に関する紛争	9	49	4
	事務処理に関する紛争	1	4	0
	投資運用に関する紛争	1	1	0
	投資助言に関する紛争	0	2	0
	その他の紛争	0	6	0
(小計)	42	309	26	
合計		870	8516	710

- (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03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	87	26	32	25	23	1	0	0	3	19	216
	勧誘に関する相談	21	22	29	2	5	0	0	0	1	1	81
	売買取引に関する相談	33	2	10	34	46	3	0	0	0	0	128
	事務処理に関する相談	20	3	13	3	3	1	0	0	0	8	51
	投資運用に関する相談	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	投資助言に関する相談	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	92	20	11	8	14	1	0	0	1	45	192
	(小計)	253	73	96	74	91	6	0	0	5	73	671
苦情	勧誘に関する苦情	6	23	23	0	4	0	0	0	5	0	61
	売買取引に関する苦情	13	7	8	8	10	2	0	0	1	0	49
	事務処理に関する苦情	12	3	2	4	4	1	0	0	0	3	29
	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	5	3	2	2	1	0	0	0	1	4	18
	(小計)	36	36	35	14	19	3	0	0	7	7	157
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	14	1	6	0	0	0	2	0	31
	売買取引に関する紛争	1	2	4	0	2	0	0	0	0	0	9
	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	1	0	0	1
	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)	6	6	18	1	8	0	0	1	2	0	42	
合計		295	115	149	89	118	9	0	1	14	80	870

(参考 2010年度(2010年04月～2011年03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	996	188	307	38	161	13	3	3	147	181	2037
	勧誘に関する相談	211	258	488	5	27	4	5	4	48	31	1081
	売買取引に関する相談	283	74	153	55	149	8	1	1	2	8	734
	事務処理に関する相談	311	37	72	10	45	2	0	0	0	36	513
	投資運用に関する相談	4	0	11	1	0	0	0	2	1	4	23
	投資助言に関する相談	15	0	1	4	0	0	0	0	0	11	31
	その他の相談	1159	276	198	23	145	59	4	3	164	567	2598
	(小計)	2979	833	1230	136	527	86	13	13	362	838	7017
苦情	勧誘に関する苦情	87	146	249	5	23	1	1	4	46	2	564
	売買取引に関する苦情	140	35	61	15	55	6	0	0	2	0	314
	事務処理に関する苦情	95	11	15	11	20	2	0	0	0	6	160
	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	50	19	28	4	24	1	0	2	2	12	142
	(小計)	378	211	353	35	122	10	1	6	50	24	1190
あっせん	勧誘に関する紛争	32	44	104	1	22	0	3	0	40	1	247
	売買取引に関する紛争	27	4	15	1	2	0	0	0	0	0	49
	事務処理に関する紛争	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の紛争	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	6
(小計)	66	48	122	2	25	0	3	2	40	1	309	
合計		3423	1092	1705	173	674	96	17	21	452	863	8516

- (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03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	150	45	21	216
	勧誘に関する相談	39	34	8	81
	売買取引に関する相談	100	27	1	128
	事務処理に関する相談	34	14	3	51
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	1	0	0	1
	その他の相談	120	58	14	192
	(小計)	446	178	47	671
苦情	勧誘に関する苦情	26	30	5	61
	売買取引に関する苦情	34	13	2	49
	事務処理に関する苦情	23	6	0	29
	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	13	4	1	18
	(小計)	96	53	8	157
	あっせん	勧誘に関する紛争	13	11	7
売買取引に関する紛争		4	5	0	9
事務処理に関する紛争		1	0	0	1
投資運用に関する紛争		1	0	0	1
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)		19	16	7	42
合計		561	247	62	870

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2011年03月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1229	663	145	2037
	勧誘に関する相談	488	534	59	1081
	売買取引に関する相談	433	278	23	734
	事務処理に関する相談	326	164	23	513
	投資運用に関する相談	15	7	1	23
	投資助言に関する相談	19	9	3	31
	その他の相談	1401	973	224	2598
	(小計)	3911	2628	478	7017
苦情	勧誘に関する苦情	240	294	30	564
	売買取引に関する苦情	179	123	12	314
	事務処理に関する苦情	107	49	4	160
	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	93	44	5	142
	(小計)	625	514	51	1190
	あっせん	勧誘に関する紛争	98	116	33
売買取引に関する紛争		20	26	3	49
事務処理に関する紛争		2	2	0	4
投資運用に関する紛争		1	0	0	1
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)		125	148	36	309
合計		4661	3290	565	8516

- (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。