

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 04月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	171	171	171
	勧誘に関する相談	102	102	102
	売買取引に関する相談	95	95	95
	事務処理に関する相談	43	43	43
	投資運用に関する相談	1	1	1
	投資助言に関する相談	4	4	4
	その他の相談	194	194	194
	(小計)	610	610	610
苦情	勧誘に関する苦情	57	57	57
	売買取引に関する苦情	30	30	30
	事務処理に関する苦情	17	17	17
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	11	11	11
	(小計)	115	115	115
あっせん	勧誘に関する紛争	26	26	26
	売買取引に関する紛争	3	3	3
	事務処理に関する紛争	0	0	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)	29	29	29
合計		754	754	754

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2010年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	2037	170
	勧誘に関する相談	1081	90
	売買取引に関する相談	734	61
	事務処理に関する相談	513	43
	投資運用に関する相談	23	2
	投資助言に関する相談	31	3
	その他の相談	2598	216
	(小計)	7017	585
苦情	勧誘に関する苦情	564	47
	売買取引に関する苦情	314	26
	事務処理に関する苦情	160	13
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	10	1
	その他の苦情	142	12
	(小計)	1190	99
あっせん	勧誘に関する紛争	247	21
	売買取引に関する紛争	49	4
	事務処理に関する紛争	4	0
	投資運用に関する紛争	1	0
	投資助言に関する紛争	2	0
	その他の紛争	6	0
	(小計)	309	26
合計		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04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	53	24	26	15	22	1	0	0	4	26	171
	勧誘に関する相談	20	37	30	0	6	1	0	0	2	6	102
	売買取引に関する相談	32	7	11	22	20	2	0	0	1	0	95
	事務処理に関する相談	28	2	6	2	2	0	0	0	0	3	43
	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	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	その他の相談	101	26	11	5	8	0	0	0	1	42	194
	(小計)	237	96	85	44	58	4	0	1	8	77	610
苦情	勧誘に関する苦情	8	22	16	0	9	0	0	0	1	1	57
	売買取引に関する苦情	12	2	8	2	5	1	0	0	0	0	30
	事務処理に関する苦情	10	0	2	1	1	1	0	0	0	2	17
	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	4	0	1	2	1	0	0	0	0	3	11
	(小計)	34	24	27	5	16	2	0	0	1	6	115
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	10	9	0	3	0	1	0	2	0
売買取引に関する紛争		1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
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)		2	10	9	1	4	0	1	0	2	0	29
合計		273	130	121	50	78	6	1	1	11	83	754

(参考 2011年度(2011年04月～2011年04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	53	24	26	15	22	1	0	0	4	26	171
	勧誘に関する相談	20	37	30	0	6	1	0	0	2	6	102
	売買取引に関する相談	32	7	11	22	20	2	0	0	1	0	95
	事務処理に関する相談	28	2	6	2	2	0	0	0	0	3	43
	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	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	その他の相談	101	26	11	5	8	0	0	0	1	42	194
	(小計)	237	96	85	44	58	4	0	1	8	77	610
苦情	勧誘に関する苦情	8	22	16	0	9	0	0	0	1	1	57
	売買取引に関する苦情	12	2	8	2	5	1	0	0	0	0	30
	事務処理に関する苦情	10	0	2	1	1	1	0	0	0	2	17
	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	4	0	1	2	1	0	0	0	0	3	11
	(小計)	34	24	27	5	16	2	0	0	1	6	115
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	10	9	0	3	0	1	0	2	0
売買取引に関する紛争		1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
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)		2	10	9	1	4	0	1	0	2	0	29
合計		273	130	121	50	78	6	1	1	11	83	754

- (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04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	104	48	19	171
	勧誘に関する相談	52	39	11	102
	売買取引に関する相談	66	28	1	95
	事務処理に関する相談	35	7	1	43
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	3	0	4
	その他の相談	95	79	20	194
	(小計)	354	204	52	610
苦情	勧誘に関する苦情	27	20	10	57
	売買取引に関する苦情	23	7	0	30
	事務処理に関する苦情	14	2	1	17
	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	7	4	0	11
	(小計)	71	33	11	115
	あっせん	勧誘に関する紛争	9	11	6
売買取引に関する紛争		2	1	0	3
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)		11	12	6	29
合計		436	249	69	754

(参考 2011年度 (2011年04月 ~ 2011年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	104	48	19	171
	勧誘に関する相談	52	39	11	102
	売買取引に関する相談	66	28	1	95
	事務処理に関する相談	35	7	1	43
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	3	0	4
	その他の相談	95	79	20	194
	(小計)	354	204	52	610
苦情	勧誘に関する苦情	27	20	10	57
	売買取引に関する苦情	23	7	0	30
	事務処理に関する苦情	14	2	1	17
	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	7	4	0	11
	(小計)	71	33	11	115
	あっせん	勧誘に関する紛争	9	11	6
売買取引に関する紛争		2	1	0	3
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)		11	12	6	29
合計		436	249	69	754

- (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。