

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2011年05月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 05月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	115	286	143
	勧誘に関する相談	93	195	98
	売買取引に関する相談	66	161	80
	事務処理に関する相談	55	98	49
	投資運用に関する相談	1	2	1
	投資助言に関する相談	5	9	4
	その他の相談	198	392	196
	(小計)	533	1143	572
苦情	勧誘に関する苦情	41	98	49
	売買取引に関する苦情	23	53	26
	事務処理に関する苦情	18	35	18
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	1	0
	その他の苦情	4	15	8
	(小計)	87	202	101
あっせん	勧誘に関する紛争	33	59	30
	売買取引に関する紛争	3	6	3
	事務処理に関する紛争	2	2	1
	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)	38	67	34
合計		658	1412	706

## (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05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	56	11	18	2	9	0	0	0	3	16	115
	勧誘に関する相談	20	28	35	0	3	1	0	0	2	4	93
	売買取引に関する相談	30	9	11	5	8	1	0	1	1	0	66
	事務処理に関する相談	34	2	9	1	2	0	0	0	0	7	55
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	79	37	10	0	5	4	0	1	4	58	198
	(小計)	222	87	83	8	27	6	0	2	11	87	533
苦情	勧誘に関する苦情	6	17	8	1	5	0	1	0	3	0	41
	売買取引に関する苦情	10	1	5	2	5	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	11	0	1	3	3	0	0	0	0	0	18
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4
	(小計)	29	18	17	6	13	0	1	0	3	0	87
あっせん	勧誘に関する紛争	5	9	10	0	5	0	1	0	3	0	33
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	8	9	10	1	6	0	1	0	3	0	38	
合計		259	114	110	15	46	6	2	2	17	87	658

(参考 2011年度(2011年04月～2011年05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	109	35	44	17	31	1	0	0	7	42	286
	勧誘に関する相談	40	65	65	0	9	2	0	0	4	10	195
	売買取引に関する相談	62	16	22	27	28	3	0	1	2	0	161
	事務処理に関する相談	62	4	15	3	4	0	0	0	0	10	98
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	6	0	1	0	0	0	0	0	0	2	9
	その他の相談	180	63	21	5	13	4	0	1	5	100	392
	(小計)	459	183	168	52	85	10	0	3	19	164	1143
苦情	勧誘に関する苦情	14	39	24	1	14	0	1	0	4	1	98
	売買取引に関する苦情	22	3	13	4	10	1	0	0	0	0	53
	事務処理に関する苦情	21	0	3	4	4	1	0	0	0	2	35
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	5	0	4	2	1	0	0	0	0	3	15
	(小計)	63	42	44	11	29	2	1	0	4	6	202
あっせん	勧誘に関する紛争	6	19	19	0	8	0	2	0	5	0	59
	売買取引に関する紛争	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	6
	事務処理に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	10	19	19	2	10	0	2	0	5	0	67	
合計		532	244	231	65	124	12	3	3	28	170	1412

- (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05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	76	33	6	115
	勧誘に関する相談	50	39	4	93
	売買取引に関する相談	36	26	4	66
	事務処理に関する相談	36	15	4	55
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	1	4	0	5
	その他の相談	110	64	24	198
	(小計)	309	182	42	533
苦情	勧誘に関する苦情	13	22	6	41
	売買取引に関する苦情	17	6	0	23
	事務処理に関する苦情	14	3	1	18
	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	1	0	1
	その他の苦情	4	0	0	4
	(小計)	48	32	7	87
	あっせん	勧誘に関する紛争	14	12	7
売買取引に関する紛争		3	0	0	3
事務処理に関する紛争		0	2	0	2
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)		17	14	7	38
合計			374	228	56

(参考 2011年度 (2011年04月 ~ 2011年05月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	180	81	25	286
	勧誘に関する相談	102	78	15	195
	売買取引に関する相談	102	54	5	161
	事務処理に関する相談	71	22	5	98
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	2	7	0	9
	その他の相談	205	143	44	392
	(小計)	663	386	94	1143
苦情	勧誘に関する苦情	40	42	16	98
	売買取引に関する苦情	40	13	0	53
	事務処理に関する苦情	28	5	2	35
	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	1	0	1
	その他の苦情	11	4	0	15
	(小計)	119	65	18	202
	あっせん	勧誘に関する紛争	23	23	13
売買取引に関する紛争		5	1	0	6
事務処理に関する紛争		0	2	0	2
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)		28	26	13	67
合計			810	477	125

- (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。