

# 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<br>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<br>信託 | 有価<br>証券<br>デリバ | 金融<br>先物<br>デリバ | CFD | その他<br>デリバ | ラップ | 第2種<br>関連<br>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<br>信託 | 有価<br>証券<br>デリバ | 金融<br>先物<br>デリバ | CFD | その他<br>デリバ | ラップ | 第2種<br>関連<br>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。