

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 06月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	135	421	140
	勧誘に関する相談	109	304	101
	売買取引に関する相談	74	235	78
	事務処理に関する相談	32	130	43
	投資運用に関する相談	2	4	1
	投資助言に関する相談	6	15	5
	その他の相談	224	616	205
	(小計)	582	1725	575
苦情	勧誘に関する苦情	64	162	54
	売買取引に関する苦情	21	74	25
	事務処理に関する苦情	15	50	17
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	2	1
	その他の苦情	5	20	7
	(小計)	106	308	103
あっせん	勧誘に関する紛争	33	92	31
	売買取引に関する紛争	3	9	3
	事務処理に関する紛争	1	3	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)	37	104	35
合計		725	2137	712

(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	566	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)	1192	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		8518	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06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	48	27	23	1	13	0	0	0	2	21	135
	勧誘に関する相談	16	34	44	2	2	0	0	0	5	6	109
	売買取引に関する相談	32	11	20	3	7	1	0	0	0	0	74
	事務処理に関する相談	18	2	4	1	5	0	0	0	0	2	32
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6
	その他の相談	92	40	9	0	4	0	0	0	5	74	224
	(小計)	210	114	100	7	31	1	0	1	12	106	582
苦情	勧誘に関する苦情	8	29	16	0	8	0	0	1	2	0	64
	売買取引に関する苦情	7	4	5	2	3	0	0	0	0	0	21
	事務処理に関する苦情	5	1	3	1	3	1	0	0	0	1	15
	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	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	5
	(小計)	21	34	25	4	15	1	0	1	2	3	106
あっせん	勧誘に関する紛争	4	10	14	0	4	0	1	0	0	0	33
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	事務処理に関する紛争	0	0	1	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	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)	6	10	16	0	4	0	1	0	0	0	37	
合計		237	158	141	11	50	2	1	2	14	109	725

(参考 2011年度(2011年04月～2011年06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	157	62	67	18	44	1	0	0	9	63	421
	勧誘に関する相談	56	99	109	2	11	2	0	0	9	16	304
	売買取引に関する相談	94	27	42	30	35	4	0	1	2	0	235
	事務処理に関する相談	80	6	19	4	9	0	0	0	0	12	130
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	4
	投資助言に関する相談	9	0	1	0	0	0	0	0	0	5	15
	その他の相談	272	103	30	5	17	4	0	1	10	174	616
	(小計)	669	297	268	59	116	11	0	4	31	270	1725
苦情	勧誘に関する苦情	22	68	40	1	22	0	1	1	6	1	162
	売買取引に関する苦情	29	7	18	6	13	1	0	0	0	0	74
	事務処理に関する苦情	26	1	6	5	7	2	0	0	0	3	50
	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	1	2
	その他の苦情	6	0	5	3	2	0	0	0	0	4	20
	(小計)	84	76	69	15	44	3	1	1	6	9	308
あっせん	勧誘に関する紛争	10	29	33	0	12	0	3	0	5	0	92
	売買取引に関する紛争	4	0	1	2	2	0	0	0	0	0	9
	事務処理に関する紛争	2	0	1	0	0	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	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)	16	29	35	2	14	0	3	0	5	0	104	
合計		769	402	372	76	174	14	4	5	42	279	2137

- (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06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	70	48	17	135
	勧誘に関する相談	50	51	8	109
	売買取引に関する相談	44	27	3	74
	事務処理に関する相談	21	11	0	32
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	2	4	0	6
	その他の相談	142	61	21	224
	(小計)	331	202	49	582
苦情	勧誘に関する苦情	27	28	9	64
	売買取引に関する苦情	11	9	1	21
	事務処理に関する苦情	10	4	1	15
	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	1	0	5
	(小計)	53	42	11	106
	あっせん	勧誘に関する紛争	15	12	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		1	0	0	1
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)		18	13	6	37
合計		402	257	66	725

(参考 2011年度(2011年04月～2011年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	250	129	42	421
	勧誘に関する相談	152	129	23	304
	売買取引に関する相談	146	81	8	235
	事務処理に関する相談	92	33	5	130
	投資運用に関する相談	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	4	11	0	15
	その他の相談	347	204	65	616
	(小計)	994	588	143	1725
苦情	勧誘に関する苦情	67	70	25	162
	売買取引に関する苦情	51	22	1	74
	事務処理に関する苦情	38	9	3	50
	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	1	0	2
	その他の苦情	15	5	0	20
	(小計)	172	107	29	308
	あっせん	勧誘に関する紛争	38	35	19
売買取引に関する紛争		7	2	0	9
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		0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0
(小計)		46	39	19	104
合計		1212	734	191	2137

- (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。