

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 07月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	127	548	137
	勧誘に関する相談	72	378	94
	売買取引に関する相談	70	305	76
	事務処理に関する相談	32	162	40
	投資運用に関する相談	0	4	1
	投資助言に関する相談	6	21	5
	その他の相談	200	816	204
	(小計)	507	2234	558
苦情	勧誘に関する苦情	60	221	55
	売買取引に関する苦情	24	98	24
	事務処理に関する苦情	8	59	15
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	3	1
	その他の苦情	16	36	9
	(小計)	109	417	104
あっせん	勧誘に関する紛争	20	112	28
	売買取引に関する紛争	2	11	3
	事務処理に関する紛争	1	4	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)	23	127	32
合計		639	2778	694

(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	1082	90
	売買取引に関する相談	735	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)	7019	585
苦情	勧誘に関する苦情	574	48
	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)	1200	100
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		8528	711

- (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07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	43	23	22	2	13	0	1	0	2	21	127
	勧誘に関する相談	8	28	27	1	1	0	0	0	0	7	72
	売買取引に関する相談	24	11	20	1	14	0	0	0	0	0	70
	事務処理に関する相談	17	1	6	0	3	0	0	0	0	5	32
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	その他の相談	83	39	8	0	8	2	0	1	2	57	200
	(小計)	180	102	83	4	39	2	1	1	4	91	507
苦情	勧誘に関する苦情	7	23	17	2	10	0	1	0	0	0	60
	売買取引に関する苦情	9	5	5	1	4	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する苦情	2	0	2	0	2	0	0	0	0	2	8
	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	3	0	4	1	4	0	0	0	1	3	16
	(小計)	22	28	28	4	20	0	1	0	1	5	109
あっせん	勧誘に関する紛争	4	8	2	1	4	0	0	0	1	0	20
	売買取引に関する紛争	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	1	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)	4	8	3	2	4	1	0	0	1	0	23	
合計		206	138	114	10	63	3	2	1	6	96	639

(参考 2011年度(2011年04月～2011年07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	200	85	89	20	57	1	1	0	11	84	548
	勧誘に関する相談	64	127	137	3	13	2	0	0	9	23	378
	売買取引に関する相談	118	38	62	31	49	4	0	1	2	0	305
	事務処理に関する相談	97	7	25	4	12	0	0	0	0	17	162
	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	14	0	1	0	0	0	0	0	0	6	21
	その他の相談	355	142	38	5	25	6	0	2	12	231	816
	(小計)	849	399	352	63	156	13	1	5	35	361	2234
苦情	勧誘に関する苦情	29	91	55	3	32	0	2	1	6	2	221
	売買取引に関する苦情	38	12	23	7	17	1	0	0	0	0	98
	事務処理に関する苦情	29	1	8	5	9	2	0	0	0	5	59
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の苦情	9	0	9	4	6	0	0	0	1	7	36
	(小計)	107	104	95	19	64	3	2	1	7	15	417
あっせん	勧誘に関する紛争	14	37	35	1	16	0	3	0	6	0	112
	売買取引に関する紛争	4	0	2	3	2	0	0	0	0	0	11
	事務処理に関する紛争	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4
	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)	20	37	38	4	18	1	3	0	6	0	127	
合計		976	540	485	86	238	17	6	6	48	376	2778

- (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07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	74	41	12	127
	勧誘に関する相談	32	34	6	72
	売買取引に関する相談	48	22	0	70
	事務処理に関する相談	21	8	3	32
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	3	2	1	6
	その他の相談	112	67	21	200
	(小計)	290	174	43	507
苦情	勧誘に関する苦情	22	26	12	60
	売買取引に関する苦情	16	7	1	24
	事務処理に関する苦情	5	3	0	8
	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	12	4	0	16
	(小計)	56	40	13	109
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	9	5
売買取引に関する紛争		1	1	0	2
事務処理に関する紛争		0	0	1	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)		7	10	6	23
合計			353	224	62

(参考 2011年度(2011年04月～2011年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	324	170	54	548
	勧誘に関する相談	184	164	30	378
	売買取引に関する相談	194	103	8	305
	事務処理に関する相談	113	41	8	162
	投資運用に関する相談	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	7	13	1	21
	その他の相談	459	271	86	816
	(小計)	1284	763	187	2234
苦情	勧誘に関する苦情	88	95	38	221
	売買取引に関する苦情	67	29	2	98
	事務処理に関する苦情	42	14	3	59
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	1	0	3
	その他の苦情	27	9	0	36
	(小計)	226	148	43	417
	あっせん	勧誘に関する紛争	44	44	24
売買取引に関する紛争		8	3	0	11
事務処理に関する紛争		1	2	1	4
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)		53	49	25	127
合計			1563	960	255

- (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。