

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2011年08月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 08月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	160	708	142
	勧誘に関する相談	122	500	100
	売買取引に関する相談	96	401	80
	事務処理に関する相談	42	204	41
	投資運用に関する相談	3	7	1
	投資助言に関する相談	1	22	4
	その他の相談	168	984	197
	(小計)	592	2826	565
苦情	勧誘に関する苦情	68	289	58
	売買取引に関する苦情	40	138	28
	事務処理に関する苦情	18	77	15
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	3	1
	その他の苦情	14	50	10
	(小計)	140	557	111
あっせん	勧誘に関する紛争	38	150	30
	売買取引に関する紛争	1	12	2
	事務処理に関する紛争	0	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)	39	166	33
合計		771	3549	710

## (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08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	52	23	33	3	29	1	0	0	3	16	160
	勧誘に関する相談	24	40	45	1	4	0	1	1	0	6	122
	売買取引に関する相談	27	20	27	3	17	0	0	0	0	2	96
	事務処理に関する相談	23	0	6	1	8	0	0	0	0	4	42
	投資運用に関する相談	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
	投資助言に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	56	22	13	1	11	1	0	0	1	63	168
	(小計)	183	105	126	9	69	2	1	2	4	91	592
苦情	勧誘に関する苦情	8	22	24	0	11	0	3	0	0	0	68
	売買取引に関する苦情	19	4	9	1	5	1	0	0	1	0	40
	事務処理に関する苦情	7	0	3	0	5	0	0	0	1	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	2	0	3	1	1	0	0	0	0	7	14
	(小計)	36	26	39	2	22	1	3	0	2	9	140
あっせん	勧誘に関する紛争	2	8	8	3	16	0	0	1	0	0	38
	売買取引に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	8	9	3	16	0	0	1	0	0	39	
合計		221	139	174	14	107	3	4	3	6	100	771

(参考 2011年度(2011年04月～2011年08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	252	108	122	23	86	2	1	0	14	100	708
	勧誘に関する相談	88	167	182	4	17	2	1	1	9	29	500
	売買取引に関する相談	145	58	89	34	66	4	0	1	2	2	401
	事務処理に関する相談	120	7	31	5	20	0	0	0	0	21	204
	投資運用に関する相談	2	0	1	0	0	0	0	3	1	0	7
	投資助言に関する相談	14	0	2	0	0	0	0	0	0	6	22
	その他の相談	411	164	51	6	36	7	0	2	13	294	984
	(小計)	1032	504	478	72	225	15	2	7	39	452	2826
苦情	勧誘に関する苦情	37	113	79	3	44	0	4	1	6	2	289
	売買取引に関する苦情	57	16	32	8	22	2	0	0	1	0	138
	事務処理に関する苦情	36	1	11	5	14	2	0	0	1	7	77
	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	11	0	12	5	7	0	0	0	1	14	50
	(小計)	143	130	134	21	87	4	4	1	9	24	557
あっせん	勧誘に関する紛争	16	45	43	4	32	0	3	1	6	0	150
	売買取引に関する紛争	4	0	3	3	2	0	0	0	0	0	12
	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)	22	45	47	7	34	1	3	1	6	0	166	
合計		1197	679	659	100	346	20	9	9	54	476	3549

- (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08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	90	63	7	160
	勧誘に関する相談	58	58	6	122
	売買取引に関する相談	51	41	4	96
	事務処理に関する相談	35	5	2	42
	投資運用に関する相談	1	2	0	3
	投資助言に関する相談	0	1	0	1
	その他の相談	87	65	16	168
	(小計)	322	235	35	592
苦情	勧誘に関する苦情	27	24	17	68
	売買取引に関する苦情	27	12	1	40
	事務処理に関する苦情	17	0	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	0	0	0
	その他の苦情	10	3	1	14
	(小計)	81	39	20	140
あっせん	勧誘に関する紛争	10	10	18	38
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1
	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	10	18	39	
合計		414	284	73	771

(参考 2011年度(2011年04月～2011年08月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	414	233	61	708
	勧誘に関する相談	242	222	36	500
	売買取引に関する相談	245	144	12	401
	事務処理に関する相談	148	46	10	204
	投資運用に関する相談	4	3	0	7
	投資助言に関する相談	7	14	1	22
	その他の相談	546	336	102	984
	(小計)	1606	998	222	2826
苦情	勧誘に関する苦情	115	119	55	289
	売買取引に関する苦情	94	41	3	138
	事務処理に関する苦情	59	14	4	77
	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	37	12	1	50
	(小計)	307	187	63	557
あっせん	勧誘に関する紛争	54	54	42	150
	売買取引に関する紛争	9	3	0	12
	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)	64	59	43	166	
合計		1977	1244	328	3549

- (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。