

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 09月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	129	837	140
	勧誘に関する相談	152	652	109
	売買取引に関する相談	83	485	81
	事務処理に関する相談	49	251	42
	投資運用に関する相談	1	8	1
	投資助言に関する相談	3	25	4
	その他の相談	165	1149	192
	(小計)	582	3407	568
苦情	勧誘に関する苦情	94	384	64
	売買取引に関する苦情	26	163	27
	事務処理に関する苦情	12	91	15
	投資運用に関する苦情	1	1	0
	投資助言に関する苦情	1	4	1
	その他の苦情	12	62	10
	(小計)	146	705	118
あっせん	勧誘に関する紛争	29	179	30
	売買取引に関する紛争	1	13	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)	30	196	33
合計		758	4308	718

(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09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	53	19	26	3	11	1	2	1	3	10	129
	勧誘に関する相談	22	39	72	0	6	0	0	3	2	8	152
	売買取引に関する相談	42	14	20	3	3	1	0	0	0	0	83
	事務処理に関する相談	26	2	10	0	6	0	0	0	0	5	49
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	その他の相談	70	16	17	0	5	0	0	0	4	53	165
	(小計)	215	90	145	6	32	2	2	5	9	76	582
苦情	勧誘に関する苦情	6	25	26	1	29	0	3	1	1	2	94
	売買取引に関する苦情	11	3	5	0	6	0	0	0	0	1	26
	事務処理に関する苦情	7	0	1	0	3	0	0	1	0	0	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	7	1	1	0	0	0	0	0	0	3	12
	(小計)	31	29	33	2	38	0	3	3	1	6	146
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	4	0	14	0	3	0	0	0
売買取引に関する紛争		1	0	0	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)		3	6	4	0	14	0	3	0	0	0	30
合計		249	125	182	8	84	2	8	8	10	82	758

(参考 2011年度(2011年04月～2011年09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	305	127	148	26	97	3	3	1	17	110	837
	勧誘に関する相談	110	206	254	4	23	2	1	4	11	37	652
	売買取引に関する相談	188	72	109	37	69	5	0	1	2	2	485
	事務処理に関する相談	146	8	41	5	26	0	0	0	0	25	251
	投資運用に関する相談	2	0	1	0	0	0	0	4	1	0	8
	投資助言に関する相談	16	0	2	0	1	0	0	0	0	6	25
	その他の相談	481	180	68	6	41	7	0	2	17	347	1149
	(小計)	1248	593	623	78	257	17	4	12	48	527	3407
苦情	勧誘に関する苦情	43	138	106	4	73	0	7	2	7	4	384
	売買取引に関する苦情	67	19	37	8	28	2	0	0	1	1	163
	事務処理に関する苦情	43	2	12	5	17	2	0	1	1	8	91
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4
	その他の苦情	18	1	13	5	7	0	0	0	1	17	62
	(小計)	173	160	168	23	125	4	7	4	10	31	705
	あっせん	勧誘に関する紛争	18	51	47	4	46	0	6	1	6	0
売買取引に関する紛争		5	0	3	3	2	0	0	0	0	0	13
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)		25	51	51	7	48	1	6	1	6	0	196
合計		1446	804	842	108	430	22	17	17	64	558	4308

- (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09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	73	39	17	129
	勧誘に関する相談	79	63	10	152
	売買取引に関する相談	42	36	5	83
	事務処理に関する相談	28	17	4	49
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	1	0	3
	その他の相談	93	62	10	165
	(小計)	318	218	46	582
苦情	勧誘に関する苦情	25	34	35	94
	売買取引に関する苦情	17	8	1	26
	事務処理に関する苦情	10	2	0	12
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	10	1	1	12
	(小計)	64	45	37	146
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	5	19
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)		6	5	19	30
合計		388	268	102	758

(参考 2011年度(2011年04月～2011年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	487	272	78	837
	勧誘に関する相談	321	285	46	652
	売買取引に関する相談	288	180	17	485
	事務処理に関する相談	175	62	14	251
	投資運用に関する相談	5	3	0	8
	投資助言に関する相談	9	15	1	25
	その他の相談	639	398	112	1149
	(小計)	1924	1215	268	3407
苦情	勧誘に関する苦情	140	154	90	384
	売買取引に関する苦情	110	49	4	163
	事務処理に関する苦情	70	17	4	91
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	3	1	0	4
	その他の苦情	47	13	2	62
	(小計)	371	234	100	705
	あっせん	勧誘に関する紛争	59	59	61
売買取引に関する紛争		10	3	0	13
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)		70	64	62	196
合計		2365	1513	430	4308

- (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。