

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 10月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	165	1002	143
	勧誘に関する相談	143	795	114
	売買取引に関する相談	107	592	85
	事務処理に関する相談	56	307	44
	投資運用に関する相談	0	8	1
	投資助言に関する相談	2	27	4
	その他の相談	162	1311	187
	(小計)	635	4042	577
苦情	勧誘に関する苦情	110	494	71
	売買取引に関する苦情	34	197	28
	事務処理に関する苦情	5	96	14
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	1	5	1
	その他の苦情	8	70	10
	(小計)	158	863	123
あっせん	勧誘に関する紛争	38	217	31
	売買取引に関する紛争	11	24	3
	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)	49	245	35
合計		842	5150	736

(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10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	50	41	35	1	17	0	1	0	7	13	165
	勧誘に関する相談	26	30	80	0	5	0	0	1	1	0	143
	売買取引に関する相談	36	16	41	2	8	2	0	1	0	1	107
	事務処理に関する相談	32	6	7	0	8	2	0	0	0	1	56
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	63	25	27	0	4	0	0	0	2	41	162
	(小計)	209	118	190	3	42	4	1	2	10	56	635
苦情	勧誘に関する苦情	10	29	35	1	25	0	7	2	1	0	110
	売買取引に関する苦情	8	7	14	0	5	0	0	0	0	0	34
	事務処理に関する苦情	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	5
	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	2	1	2	0	2	0	0	0	0	1	8
	(小計)	22	37	52	1	33	0	7	2	1	3	158
あっせん	勧誘に関する紛争	5	14	4	0	13	0	2	0	0	0	38
	売買取引に関する紛争	4	0	7	0	0	0	0	0	0	0	11
	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)	9	14	11	0	13	0	2	0	0	0	49	
合計		240	169	253	4	88	4	10	4	11	59	842

(参考 2011年度(2011年04月～2011年10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	355	168	183	27	114	3	4	1	24	123	1002
	勧誘に関する相談	136	236	334	5	27	2	1	5	12	37	795
	売買取引に関する相談	224	88	150	39	77	7	0	2	2	3	592
	事務処理に関する相談	178	14	48	5	34	2	0	0	0	26	307
	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	18	0	2	0	1	0	0	0	0	6	27
	その他の相談	544	205	95	6	45	7	0	2	19	388	1311
	(小計)	1457	711	813	82	298	21	5	14	58	583	4042
苦情	勧誘に関する苦情	53	167	141	5	98	0	14	4	8	4	494
	売買取引に関する苦情	75	26	51	8	33	2	0	0	1	1	197
	事務処理に関する苦情	44	2	13	5	18	2	0	1	1	10	96
	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	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5
	その他の苦情	20	2	15	5	9	0	0	0	1	18	70
	(小計)	195	197	220	24	158	4	14	6	11	34	863
あっせん	勧誘に関する紛争	23	65	51	4	59	0	8	1	6	0	217
	売買取引に関する紛争	9	0	10	3	2	0	0	0	0	0	24
	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)	34	65	62	7	61	1	8	1	6	0	245	
合計		1686	973	1095	113	517	26	27	21	75	617	5150

- (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10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	95	61	9	165
	勧誘に関する相談	61	73	9	143
	売買取引に関する相談	53	46	8	107
	事務処理に関する相談	39	15	2	56
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	1	0	2
	その他の相談	89	61	12	162
	(小計)	338	257	40	635
苦情	勧誘に関する苦情	43	33	34	110
	売買取引に関する苦情	14	17	3	34
	事務処理に関する苦情	4	1	0	5
	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	3	1	8
	(小計)	65	55	38	158
	あっせん	勧誘に関する紛争	10	11	17
売買取引に関する紛争		7	3	1	11
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)		17	14	18	49
合計	420	326	96	842	

(参考 2011年度(2011年04月～2011年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	582	333	87	1002
	勧誘に関する相談	382	358	55	795
	売買取引に関する相談	341	226	25	592
	事務処理に関する相談	214	77	16	307
	投資運用に関する相談	5	3	0	8
	投資助言に関する相談	10	16	1	27
	その他の相談	728	459	124	1311
	(小計)	2262	1472	308	4042
苦情	勧誘に関する苦情	183	187	124	494
	売買取引に関する苦情	124	66	7	197
	事務処理に関する苦情	74	18	4	96
	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	2	0	5
	その他の苦情	51	16	3	70
	(小計)	436	289	138	863
	あっせん	勧誘に関する紛争	69	70	78
売買取引に関する紛争		17	6	1	24
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)		87	78	80	245
合計	2785	1839	526	5150	

- (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。