

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2011年11月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 11月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	151	1153	144
	勧誘に関する相談	136	931	116
	売買取引に関する相談	58	650	81
	事務処理に関する相談	30	337	42
	投資運用に関する相談	1	9	1
	投資助言に関する相談	1	28	4
	その他の相談	114	1425	178
	(小計)	491	4533	567
苦情	勧誘に関する苦情	88	582	73
	売買取引に関する苦情	23	220	28
	事務処理に関する苦情	20	116	14
	投資運用に関する苦情	1	2	0
	投資助言に関する苦情	2	7	1
	その他の苦情	5	75	9
	(小計)	139	1002	125
あっせん	勧誘に関する紛争	62	279	35
	売買取引に関する紛争	3	27	3
	事務処理に関する紛争	0	4	0
	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)	65	310	39
合計		695	5845	731

## (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11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	57	27	29	1	14	0	1	0	8	14	151
	勧誘に関する相談	21	40	65	0	4	0	0	0	0	6	136
	売買取引に関する相談	22	14	12	2	7	0	0	0	1	0	58
	事務処理に関する相談	14	3	5	0	6	0	0	0	0	2	30
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	54	12	10	0	6	0	0	0	0	32	114
	(小計)	169	96	122	3	37	0	1	0	9	54	491
苦情	勧誘に関する苦情	12	25	30	0	12	0	7	0	2	0	88
	売買取引に関する苦情	7	4	8	0	4	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	14	2	1	0	2	0	0	0	0	1	20
	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	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の苦情	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	5
	(小計)	36	32	40	0	19	0	7	1	2	2	139
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	12	7	0	31	0	10	0	1	0
売買取引に関する紛争		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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)		4	12	7	0	31	0	10	0	1	0	65
合計		209	140	169	3	87	0	18	1	12	56	695

(参考 2011年度(2011年04月～2011年11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	412	195	212	28	128	3	5	1	32	137	1153
	勧誘に関する相談	157	276	399	5	31	2	1	5	12	43	931
	売買取引に関する相談	246	102	162	41	84	7	0	2	3	3	650
	事務処理に関する相談	192	17	53	5	40	2	0	0	0	28	337
	投資運用に関する相談	2	0	2	0	0	0	0	4	1	0	9
	投資助言に関する相談	19	0	2	0	1	0	0	0	0	6	28
	その他の相談	598	217	105	6	51	7	0	2	19	420	1425
	(小計)	1626	807	935	85	335	21	6	14	67	637	4533
苦情	勧誘に関する苦情	65	192	171	5	111	0	20	4	10	4	582
	売買取引に関する苦情	82	30	59	8	37	2	0	0	1	1	220
	事務処理に関する苦情	58	4	14	5	20	2	0	1	1	11	116
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	5	0	0	1	0	0	0	0	0	1	7
	その他の苦情	21	3	16	5	10	0	0	0	1	19	75
	(小計)	231	229	260	24	178	4	20	7	13	36	1002
	あっせん	勧誘に関する紛争	24	77	58	4	90	0	18	1	7	0
売買取引に関する紛争		12	0	10	3	2	0	0	0	0	0	27
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)		38	77	69	7	92	1	18	1	7	0	310
合計		1895	1113	1264	116	605	26	44	22	87	673	5845

- (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11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	89	46	16	151
	勧誘に関する相談	53	74	9	136
	売買取引に関する相談	33	22	3	58
	事務処理に関する相談	20	10	0	30
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	1	0	1
	その他の相談	69	34	11	114
	(小計)	265	187	39	491
苦情	勧誘に関する苦情	28	40	20	88
	売買取引に関する苦情	11	12	0	23
	事務処理に関する苦情	14	4	2	20
	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	1	0	2
	その他の苦情	3	2	0	5
	(小計)	58	59	22	139
	あっせん	勧誘に関する紛争	10	10	42
売買取引に関する紛争		1	2	0	3
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	12	42	65
合計	334	258	103	695	

(参考 2011年度 (2011年04月 ~ 2011年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	671	379	103	1153
	勧誘に関する相談	436	432	64	932
	売買取引に関する相談	374	248	28	650
	事務処理に関する相談	234	87	16	337
	投資運用に関する相談	6	3	0	9
	投資助言に関する相談	10	17	1	28
	その他の相談	797	493	135	1425
	(小計)	2528	1659	347	4534
苦情	勧誘に関する苦情	210	227	144	581
	売買取引に関する苦情	135	78	7	220
	事務処理に関する苦情	88	22	6	116
	投資運用に関する苦情	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	4	3	0	7
	その他の苦情	54	18	3	75
	(小計)	493	348	160	1001
	あっせん	勧誘に関する紛争	79	80	120
売買取引に関する紛争		18	8	1	27
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)		98	90	122	310
合計	3119	2097	629	5845	

- (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。