

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 12月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	162	1315	146
	勧誘に関する相談	161	1093	121
	売買取引に関する相談	82	732	81
	事務処理に関する相談	35	372	41
	投資運用に関する相談	2	11	1
	投資助言に関する相談	11	39	4
	その他の相談	145	1570	174
	(小計)	598	5132	570
苦情	勧誘に関する苦情	92	673	75
	売買取引に関する苦情	25	245	27
	事務処理に関する苦情	20	136	15
	投資運用に関する苦情	3	5	1
	投資助言に関する苦情	1	8	1
	その他の苦情	9	84	9
	(小計)	150	1151	128
あっせん	勧誘に関する紛争	43	322	36
	売買取引に関する紛争	2	29	3
	事務処理に関する紛争	2	6	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)	47	357	40
合計		795	6640	738

(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12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	59	40	31	2	13	1	1	0	5	10	162
	勧誘に関する相談	20	50	81	1	3	0	0	1	2	3	161
	売買取引に関する相談	34	22	16	1	7	0	0	0	0	2	82
	事務処理に関する相談	18	3	8	0	4	0	0	0	0	2	35
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
	投資助言に関する相談	5	0	0	1	0	0	0	0	1	4	11
	その他の相談	58	22	25	0	4	1	0	0	1	34	145
	(小計)	194	137	162	5	31	2	1	2	9	55	598
苦情	勧誘に関する苦情	9	33	27	0	19	0	2	1	0	1	92
	売買取引に関する苦情	14	2	5	0	2	0	0	0	1	1	25
	事務処理に関する苦情	13	1	2	0	1	0	0	1	0	2	20
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
	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	2	1	2	0	0	0	0	0	1	3	9
	(小計)	38	37	37	1	22	0	2	4	2	7	150
あっせん	勧誘に関する紛争	3	15	8	1	13	0	2	1	0	0	43
	売買取引に関する紛争	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	事務処理に関する紛争	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	15	11	1	14	0	2	1	0	0	47	
合計		235	189	210	7	67	2	5	7	11	62	795

(参考 2011年度(2011年04月～2011年12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	471	235	243	30	141	4	6	1	37	147	1315
	勧誘に関する相談	177	327	480	6	34	2	1	6	14	46	1093
	売買取引に関する相談	280	124	178	42	91	7	0	2	3	5	732
	事務処理に関する相談	210	20	61	5	44	2	0	0	0	30	372
	投資運用に関する相談	2	0	3	0	0	0	0	5	1	0	11
	投資助言に関する相談	24	0	2	1	1	0	0	0	1	10	39
	その他の相談	656	239	130	6	55	8	0	2	20	454	1570
	(小計)	1820	945	1097	90	366	23	7	16	76	692	5132
苦情	勧誘に関する苦情	74	224	198	5	131	0	21	5	10	5	673
	売買取引に関する苦情	96	32	64	8	39	2	0	0	2	2	245
	事務処理に関する苦情	71	5	16	5	21	2	0	2	1	13	136
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	5
	投資助言に関する苦情	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	8
	その他の苦情	23	4	18	5	10	0	0	0	2	22	84
	(小計)	269	265	297	25	201	4	21	11	15	43	1151
あっせん	勧誘に関する紛争	27	92	66	5	103	0	20	2	7	0	322
	売買取引に関する紛争	12	0	11	3	3	0	0	0	0	0	29
	事務処理に関する紛争	2	0	3	0	0	1	0	0	0	0	6
	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)	41	92	80	8	106	1	20	2	7	0	357	
合計		2130	1302	1474	123	673	28	48	29	98	735	6640

- (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12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	103	47	12	162
	勧誘に関する相談	76	81	4	161
	売買取引に関する相談	48	28	6	82
	事務処理に関する相談	22	10	3	35
	投資運用に関する相談	0	1	1	2
	投資助言に関する相談	6	5	0	11
	その他の相談	85	50	10	145
	(小計)	340	222	36	598
苦情	勧誘に関する苦情	33	34	25	92
	売買取引に関する苦情	14	10	1	25
	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	1	1	3
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	9	0	0	9
	(小計)	72	49	29	150
	あっせん	勧誘に関する紛争	11	12	20
売買取引に関する紛争		2	0	0	2
事務処理に関する紛争		1	1	0	2
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)		14	13	20	47
合計	426	284	85	795	

(参考 2011年度(2011年04月～2011年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	774	426	115	1315
	勧誘に関する相談	512	513	68	1093
	売買取引に関する相談	422	276	34	732
	事務処理に関する相談	256	97	19	372
	投資運用に関する相談	6	4	1	11
	投資助言に関する相談	16	22	1	39
	その他の相談	882	543	145	1570
	(小計)	2868	1881	383	5132
苦情	勧誘に関する苦情	243	261	169	673
	売買取引に関する苦情	149	88	8	245
	事務処理に関する苦情	102	26	8	136
	投資運用に関する苦情	3	1	1	5
	投資助言に関する苦情	5	3	0	8
	その他の苦情	63	18	3	84
	(小計)	565	397	189	1151
	あっせん	勧誘に関する紛争	90	92	140
売買取引に関する紛争		20	8	1	29
事務処理に関する紛争		2	3	1	6
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)		112	103	142	357
合計	3545	2381	714	6640	

- (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。