

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2012年03月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 03月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	133	1700	142
	勧誘に関する相談	142	1485	124
	売買取引に関する相談	63	932	78
	事務処理に関する相談	36	457	38
	投資運用に関する相談	1	13	1
	投資助言に関する相談	0	44	4
	その他の相談	147	1995	166
	(小計)	522	6626	552
苦情	勧誘に関する苦情	71	891	74
	売買取引に関する苦情	29	337	28
	事務処理に関する苦情	12	169	14
	投資運用に関する苦情	0	6	0
	投資助言に関する苦情	0	11	1
	その他の苦情	12	117	10
	(小計)	124	1531	128
あっせん	勧誘に関する紛争	39	423	35
	売買取引に関する紛争	3	38	3
	事務処理に関する紛争	0	6	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)	42	467	39
合計		688	8624	719

## (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	573	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)	1199	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		8527	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

( 2012年03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	47	31	24	1	12	0	0	0	3	15	133
	勧誘に関する相談	30	59	40	0	2	0	1	2	4	4	142
	売買取引に関する相談	30	15	13	0	4	0	0	0	0	1	63
	事務処理に関する相談	21	4	3	0	5	0	0	0	0	3	36
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	37	20	24	0	3	0	0	0	1	62	147
	(小計)	166	129	104	1	26	0	1	2	8	85	522
苦情	勧誘に関する苦情	10	26	13	3	12	0	4	0	2	1	71
	売買取引に関する苦情	15	5	6	0	3	0	0	0	0	0	29
	事務処理に関する苦情	5	1	1	0	5	0	0	0	0	0	12
	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	5	0	4	0	0	0	0	0	0	3	12
	(小計)	35	32	24	3	20	0	4	0	2	4	124
	あっせん	勧誘に関する紛争	3	6	5	0	18	0	7	0	0	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)		6	6	5	0	18	0	7	0	0	0	42
合計		207	167	133	4	64	0	12	2	10	89	688

(参考 2011年度(2011年04月～2012年03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	619	307	322	38	179	4	9	2	42	178	1700
	勧誘に関する相談	242	469	629	7	44	2	4	8	22	58	1485
	売買取引に関する相談	378	160	225	43	106	7	0	2	3	8	932
	事務処理に関する相談	255	25	76	7	54	2	0	0	0	38	457
	投資運用に関する相談	2	0	2	0	0	0	0	6	3	0	13
	投資助言に関する相談	27	0	2	1	1	0	0	0	1	12	44
	その他の相談	811	287	186	7	74	8	0	2	23	597	1995
	(小計)	2334	1248	1442	103	458	23	13	20	94	891	6626
苦情	勧誘に関する苦情	99	284	265	8	173	0	37	5	14	6	891
	売買取引に関する苦情	142	47	82	10	48	2	1	0	2	3	337
	事務処理に関する苦情	84	9	21	5	29	2	0	2	2	15	169
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	6
	投資助言に関する苦情	8	0	0	2	0	0	0	0	0	1	11
	その他の苦情	33	6	28	5	13	0	0	1	2	29	117
	(小計)	366	346	397	30	263	4	38	13	20	54	1531
	あっせん	勧誘に関する紛争	34	115	80	5	146	0	33	2	8	0
売買取引に関する紛争		19	2	11	3	3	0	0	0	0	0	38
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)		55	117	94	8	149	1	33	2	8	0	467
合計		2755	1711	1933	141	870	28	84	35	122	945	8624

- (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

( 2012年03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	81	47	5	133
	勧誘に関する相談	55	80	7	142
	売買取引に関する相談	34	26	3	63
	事務処理に関する相談	16	18	2	36
	投資運用に関する相談	0	0	1	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	71	70	6	147
	(小計)	257	241	24	522
苦情	勧誘に関する苦情	26	23	22	71
	売買取引に関する苦情	15	14	0	29
	事務処理に関する苦情	11	1	0	12
	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	8	4	0	12
	(小計)	60	42	22	124
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	4	28
売買取引に関する紛争		3	0	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)		10	4	28	42
合計		327	287	74	688

(参考 2011年度(2011年04月～2012年03月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1000	553	147	1700
	勧誘に関する相談	684	715	86	1485
	売買取引に関する相談	522	367	43	932
	事務処理に関する相談	299	136	22	457
	投資運用に関する相談	7	4	2	13
	投資助言に関する相談	18	25	1	44
	その他の相談	1101	722	172	1995
	(小計)	3631	2522	473	6626
苦情	勧誘に関する苦情	321	335	235	891
	売買取引に関する苦情	198	124	15	337
	事務処理に関する苦情	127	34	8	169
	投資運用に関する苦情	4	1	1	6
	投資助言に関する苦情	6	5	0	11
	その他の苦情	86	28	3	117
	(小計)	742	527	262	1531
	あっせん	勧誘に関する紛争	109	111	203
売買取引に関する紛争		25	12	1	38
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)		136	126	205	467
合計		4509	3175	940	8624

- (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。