

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2012年02月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 02月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	89	1199	109
	勧誘に関する相談	113	1232	112
	売買取引に関する相談	72	745	68
	事務処理に関する相談	20	357	32
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	0	1	0
	その他の相談	49	421	38
	(小計)	343	3956	360
苦情	勧誘に関する苦情	50	634	58
	売買取引に関する苦情	26	260	24
	事務処理に関する苦情	13	127	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	8	82	7
	(小計)	97	1103	100
あっせん	勧誘に関する紛争	23	246	22
	売買取引に関する紛争	2	32	3
	事務処理に関する紛争	0	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)	25	284	26
合計		465	5343	486

## (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	1487	124
	勧誘に関する相談	974	81
	売買取引に関する相談	567	47
	事務処理に関する相談	454	38
	投資運用に関する相談	1	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	617	51
	(小計)	4100	342
苦情	勧誘に関する苦情	498	42
	売買取引に関する苦情	257	21
	事務処理に関する苦情	141	12
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	113	9
	(小計)	1009	84
あっせん	勧誘に関する紛争	184	15
	売買取引に関する紛争	47	4
	事務処理に関する紛争	3	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0
	その他の紛争	5	0
	(小計)	239	20
合計		5348	446

- (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02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	39	16	27	1	0	0	3	0	0	3	89
	勧誘に関する相談	16	35	57	0	0	0	2	0	0	3	113
	売買取引に関する相談	42	13	15	1	0	0	0	0	0	1	72
	事務処理に関する相談	9	0	7	1	0	0	0	0	0	3	20
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	21	6	18	1	0	0	0	0	0	3	49
	(小計)	127	70	124	4	0	0	0	5	0	0	13
苦情	勧誘に関する苦情	5	13	26	0	0	0	6	0	0	0	50
	売買取引に関する苦情	16	2	5	1	0	0	1	0	0	1	26
	事務処理に関する苦情	4	3	4	0	0	0	0	0	0	2	13
	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	1	0	4	0	0	0	0	0	0	3	8
	(小計)	26	18	39	1	0	0	0	7	0	0	6
あっせん	勧誘に関する紛争	4	9	6	0	0	0	4	0	0	0	23
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	9	6	0	0	0	0	4	0	0	0	25
合計		159	97	169	5	0	0	16	0	0	19	465

(参考 2011年度(2011年04月～2012年02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	509	270	281	36	0	0	9	0	0	94	1199
	勧誘に関する相談	210	405	586	7	0	0	3	0	0	21	1232
	売買取引に関する相談	342	143	209	42	0	0	3	0	0	6	745
	事務処理に関する相談	226	21	72	7	0	0	2	0	0	29	357
	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	172	73	122	6	1	1	0	0	0	46	421
	(小計)	1460	912	1271	98	1	6	12	0	0	196	3956
苦情	勧誘に関する苦情	87	257	249	5	0	0	33	0	0	3	634
	売買取引に関する苦情	127	42	75	10	0	2	1	0	0	3	260
	事務処理に関する苦情	79	8	20	5	0	2	0	0	0	13	127
	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	28	6	23	5	0	0	0	0	0	20	82
	(小計)	321	313	367	25	0	4	34	0	0	39	1103
あっせん	勧誘に関する紛争	31	109	75	5	0	0	26	0	0	0	246
	売買取引に関する紛争	16	2	11	3	0	0	0	0	0	0	32
	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)	49	111	89	8	0	1	26	0	0	0	284	
合計		1830	1336	1727	131	1	11	72	0	0	235	5343

- (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02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	48	32	9	89
	勧誘に関する相談	51	58	4	113
	売買取引に関する相談	31	37	4	72
	事務処理に関する相談	12	7	1	20
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	28	21	0	49
	(小計)	170	155	18	343
苦情	勧誘に関する苦情	23	19	8	50
	売買取引に関する苦情	13	10	3	26
	事務処理に関する苦情	9	4	0	13
	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	4	4	0	8
	(小計)	49	37	11	97
あっせん	勧誘に関する紛争	7	11	5	23
	売買取引に関する紛争	2	0	0	2
	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)	9	11	5	25
合計		228	203	34	465

(参考 2011年度(2011年04月～2012年02月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	678	434	87	1199
	勧誘に関する相談	583	598	51	1232
	売買取引に関する相談	385	325	35	745
	事務処理に関する相談	238	105	14	357
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	1
	その他の相談	247	166	8	421
	(小計)	2133	1628	195	3956
苦情	勧誘に関する苦情	285	294	55	634
	売買取引に関する苦情	146	103	11	260
	事務処理に関する苦情	92	30	5	127
	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	59	23	0	82
	(小計)	582	450	71	1103
あっせん	勧誘に関する紛争	99	102	45	246
	売買取引に関する紛争	19	12	1	32
	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)	120	117	47	284
合計		2835	2195	313	5343

- (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。