

# 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	116	863	108
	勧誘に関する相談	129	846	106
	売買取引に関する相談	47	546	68
	事務処理に関する相談	23	283	35
	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	25	288	36
	(小計)	340	2828	354
苦情	勧誘に関する苦情	73	452	56
	売買取引に関する苦情	19	181	23
	事務処理に関する苦情	17	92	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	3	59	7
	(小計)	112	784	98
あっせん	勧誘に関する紛争	30	181	23
	売買取引に関する紛争	3	25	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)	33	210	26
合計		485	3822	478

## (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

( 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	52	26	28	1	0	0	1	0	0	8	116
	勧誘に関する相談	21	40	65	0	0	0	0	0	0	3	129
	売買取引に関する相談	21	13	11	2	0	0	0	0	0	0	47
	事務処理に関する相談	14	3	5	0	0	0	0	0	0	1	23
	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	12	3	8	0	0	0	0	0	0	2	25
	(小計)	120	85	117	3	0	0	1	0	0	14	340
苦情	勧誘に関する苦情	12	25	29	0	0	0	7	0	0	0	73
	売買取引に関する苦情	7	4	8	0	0	0	0	0	0	0	19
	事務処理に関する苦情	14	2	1	0	0	0	0	0	0	0	17
	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小計)	34	32	39	0	0	0	7	0	0	0	112
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	12	7	0	0	0	10	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)		4	12	7	0	0	0	10	0	0	0	33
合計		158	129	163	3	0	0	18	0	0	14	485

(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	363	190	201	27	0	0	5	0	0	77	863
	勧誘に関する相談	156	271	397	5	0	0	1	0	0	16	846
	売買取引に関する相談	242	100	159	40	0	3	0	0	0	2	546
	事務処理に関する相談	184	17	53	5	0	2	0	0	0	22	283
	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	123	47	77	5	1	0	0	0	0	35	288
	(小計)	1069	625	888	82	1	5	6	0	0	152	2828
苦情	勧誘に関する苦情	63	192	170	5	0	0	20	0	0	2	452
	売買取引に関する苦情	82	30	58	8	0	2	0	0	0	1	181
	事務処理に関する苦情	58	4	14	5	0	2	0	0	0	9	92
	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	21	3	16	5	0	0	0	0	0	14	59
	(小計)	224	229	258	23	0	4	20	0	0	26	784
	あっせん	勧誘に関する紛争	24	77	58	4	0	0	18	0	0	0
売買取引に関する紛争		12	0	10	3	0	0	0	0	0	0	25
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	0	1	18	0	0	0	210
合計		1331	931	1215	112	1	10	44	0	0	178	3822

- (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	68	37	11	116
	勧誘に関する相談	50	72	7	129
	売買取引に関する相談	26	19	2	47
	事務処理に関する相談	15	8	0	23
	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	14	8	3	25
	(小計)	173	144	23	340
苦情	勧誘に関する苦情	27	37	9	73
	売買取引に関する苦情	8	11	0	19
	事務処理に関する苦情	13	3	1	17
	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	2	1	0	3
	(小計)	50	52	10	112
	あっせん	勧誘に関する紛争	10	9	11
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	11	11	33
合計		234	207	44	485

(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	485	322	56	863
	勧誘に関する相談	403	400	43	846
	売買取引に関する相談	286	235	25	546
	事務処理に関する相談	194	79	10	283
	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	169	112	7	288
	(小計)	1539	1148	141	2828
苦情	勧誘に関する苦情	204	214	34	452
	売買取引に関する苦情	104	72	5	181
	事務処理に関する苦情	67	21	4	92
	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	42	17	0	59
	(小計)	417	324	43	784
	あっせん	勧誘に関する紛争	77	76	28
売買取引に関する紛争		16	8	1	25
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)		94	86	30	210
合計		2050	1558	214	3822

- (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。