

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 04月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	125	125	125
	勧誘に関する相談	87	87	87
	売買取引に関する相談	72	72	72
	事務処理に関する相談	38	38	38
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	37	37	37
	(小計)	359	359	359
苦情	勧誘に関する苦情	46	46	46
	売買取引に関する苦情	25	25	25
	事務処理に関する苦情	16	16	16
	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	10	10	10
	(小計)	97	97	97
あっせん	勧誘に関する紛争	21	21	21
	売買取引に関する紛争	2	2	2
	事務処理に関する紛争	0	0	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)	23	23	23
合計		479	479	479

(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	973	81
	売買取引に関する相談	566	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)	4098	342
苦情	勧誘に関する苦情	490	41
	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)	1001	83
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		5338	445

- (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04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	44	23	25	15	0	0	0	0	0	18	125
	勧誘に関する相談	20	36	30	0	0	0	0	0	0	1	87
	売買取引に関する相談	32	7	11	22	0	0	0	0	0	0	72
	事務処理に関する相談	27	2	6	2	0	0	0	0	0	1	38
	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	22	2	6	5	0	0	0	0	0	2	37
	(小計)	145	70	78	44	0	0	0	0	0	22	359
苦情	勧誘に関する苦情	8	22	16	0	0	0	0	0	0	0	46
	売買取引に関する苦情	12	2	8	2	0	1	0	0	0	0	25
	事務処理に関する苦情	10	0	2	1	0	1	0	0	0	2	16
	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	4	0	1	2	0	0	0	0	0	3	10
	(小計)	34	24	27	5	0	2	0	0	0	5	97
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	10	9	0	0	0	1	0	0	0
売買取引に関する紛争		1	0	0	1	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)		2	10	9	1	0	0	1	0	0	0	23
合計		181	104	114	50	0	2	1	0	0	27	479

(参考 2011年度 (2011年04月 ~ 2011年04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	44	23	25	15	0	0	0	0	0	18	125
	勧誘に関する相談	20	36	30	0	0	0	0	0	0	1	87
	売買取引に関する相談	32	7	11	22	0	0	0	0	0	0	72
	事務処理に関する相談	27	2	6	2	0	0	0	0	0	1	38
	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	22	2	6	5	0	0	0	0	0	2	37
	(小計)	145	70	78	44	0	0	0	0	0	22	359
苦情	勧誘に関する苦情	8	22	16	0	0	0	0	0	0	0	46
	売買取引に関する苦情	12	2	8	2	0	1	0	0	0	0	25
	事務処理に関する苦情	10	0	2	1	0	1	0	0	0	2	16
	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	4	0	1	2	0	0	0	0	0	3	10
	(小計)	34	24	27	5	0	2	0	0	0	5	97
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	10	9	0	0	0	1	0	0	0
売買取引に関する紛争		1	0	0	1	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)		2	10	9	1	0	0	1	0	0	0	23
合計		181	104	114	50	0	2	1	0	0	27	479

- (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04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	78	38	9	125
	勧誘に関する相談	45	35	7	87
	売買取引に関する相談	44	27	1	72
	事務処理に関する相談	32	5	1	38
	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	25	12	0	37
	(小計)	224	117	18	359
苦情	勧誘に関する苦情	26	20	0	46
	売買取引に関する苦情	18	7	0	25
	事務処理に関する苦情	13	2	1	16
	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	6	4	0	10
	(小計)	63	33	1	97
	あっせん	勧誘に関する紛争	9	11	1
売買取引に関する紛争		1	1	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)		10	12	1	23
合計		297	162	20	479

(参考 2011年度 (2011年04月 ~ 2011年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	78	38	9	125
	勧誘に関する相談	45	35	7	87
	売買取引に関する相談	44	27	1	72
	事務処理に関する相談	32	5	1	38
	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	25	12	0	37
	(小計)	224	117	18	359
苦情	勧誘に関する苦情	26	20	0	46
	売買取引に関する苦情	18	7	0	25
	事務処理に関する苦情	13	2	1	16
	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	6	4	0	10
	(小計)	63	33	1	97
	あっせん	勧誘に関する紛争	9	11	1
売買取引に関する紛争		1	1	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)		10	12	1	23
合計		297	162	20	479

- (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。