

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 06月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	98	316	105
	勧誘に関する相談	97	267	89
	売買取引に関する相談	66	192	64
	事務処理に関する相談	27	117	39
	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	28	100	33
	(小計)	316	992	331
苦情	勧誘に関する苦情	53	132	44
	売買取引に関する苦情	18	61	20
	事務処理に関する苦情	12	43	14
	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	4	18	6
	(小計)	87	254	85
あっせん	勧誘に関する紛争	29	75	25
	売買取引に関する紛争	3	7	2
	事務処理に関する紛争	1	3	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)	33	85	28
合計		436	1331	444

(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	492	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)	1003	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		5340	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06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	42	26	21	1	0	0	0	0	0	8	98
	勧誘に関する相談	16	34	43	2	0	0	0	0	0	2	97
	売買取引に関する相談	32	11	19	3	0	1	0	0	0	0	66
	事務処理に関する相談	18	2	4	1	0	0	0	0	0	2	27
	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	13	5	6	0	0	0	0	0	0	4	28
	(小計)	121	78	93	7	0	1	0	0	0	16	316
苦情	勧誘に関する苦情	8	29	16	0	0	0	0	0	0	0	53
	売買取引に関する苦情	7	4	5	2	0	0	0	0	0	0	18
	事務処理に関する苦情	5	1	3	1	0	1	0	0	0	1	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	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	4
	(小計)	21	34	25	4	0	1	0	0	0	2	87
あっせん	勧誘に関する紛争	4	10	14	0	0	0	1	0	0	0	29
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	事務処理に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	10	16	0	0	0	1	0	0	0	33	
合計		148	122	134	11	0	2	1	0	0	18	436

(参考 2011年度(2011年04月～2011年06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	138	60	64	18	0	0	0	0	0	36	316
	勧誘に関する相談	56	96	108	2	0	0	0	0	0	5	267
	売買取引に関する相談	93	27	41	30	0	1	0	0	0	0	192
	事務処理に関する相談	78	6	19	4	0	0	0	0	0	10	117
	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	50	15	17	5	0	0	0	0	0	13	100
	(小計)	415	204	249	59	0	1	0	0	0	64	992
苦情	勧誘に関する苦情	22	68	40	1	0	0	1	0	0	0	132
	売買取引に関する苦情	29	7	18	6	0	1	0	0	0	0	61
	事務処理に関する苦情	26	1	6	5	0	2	0	0	0	3	43
	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	6	0	5	3	0	0	0	0	0	4	18
	(小計)	83	76	69	15	0	3	1	0	0	7	254
あっせん	勧誘に関する紛争	10	29	33	0	0	0	3	0	0	0	75
	売買取引に関する紛争	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	7
	事務処理に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	16	29	35	2	0	0	3	0	0	0	85	
合計		514	309	353	76	0	4	4	0	0	71	1331

- (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06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	53	37	8	98
	勧誘に関する相談	44	47	6	97
	売買取引に関する相談	36	27	3	66
	事務処理に関する相談	16	11	0	27
	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	18	9	1	28
	(小計)	167	131	18	316
苦情	勧誘に関する苦情	26	25	2	53
	売買取引に関する苦情	9	8	1	18
	事務処理に関する苦情	7	4	1	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	3	1	0	4
	(小計)	45	38	4	87
あっせん	勧誘に関する紛争	15	12	2	29
	売買取引に関する紛争	2	1	0	3
	事務処理に関する紛争	1	0	0	1
	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)	18	13	2	33
合計		230	182	24	436

(参考 2011年度(2011年04月～2011年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	190	103	23	316
	勧誘に関する相談	136	117	14	267
	売買取引に関する相談	107	77	8	192
	事務処理に関する相談	83	31	3	117
	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	63	36	1	100
	(小計)	579	364	49	992
苦情	勧誘に関する苦情	64	64	4	132
	売買取引に関する苦情	39	21	1	61
	事務処理に関する苦情	31	9	3	43
	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	13	5	0	18
	(小計)	147	99	8	254
あっせん	勧誘に関する紛争	37	33	5	75
	売買取引に関する紛争	5	2	0	7
	事務処理に関する紛争	1	2	0	3
	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)	43	37	5	85
合計		769	500	62	1331

- (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。