

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2011年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2011年 05月	2011年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	93	218	109
	勧誘に関する相談	82	169	84
	売買取引に関する相談	54	126	63
	事務処理に関する相談	52	90	45
	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	35	72	36
	(小 計)	316	675	338
苦情	勧誘に関する苦情	33	79	40
	売買取引に関する苦情	18	43	22
	事務処理に関する苦情	15	31	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	4	14	7
	(小 計)	70	167	84
あっせん	勧誘に関する紛争	25	46	23
	売買取引に関する紛争	2	4	2
	事務処理に関する紛争	2	2	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)	29	52	26
合 計		415	894	447

(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05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	11	18	2	0	0	0	0	0	10	93
	勧誘に関する相談	20	26	34	0	0	0	0	0	0	2	82
	売買取引に関する相談	29	9	11	5	0	0	0	0	0	0	54
	事務処理に関する相談	33	2	9	1	0	0	0	0	0	7	52
	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	15	8	5	0	0	0	0	0	0	7	35
	(小 計)	149	56	77	8	0	0	0	0	0	26	316
苦情	勧誘に関する苦情	6	17	8	1	0	0	1	0	0	0	33
	売買取引に関する苦情	10	1	5	2	0	0	0	0	0	0	18
	事務処理に関する苦情	11	0	1	3	0	0	0	0	0	0	15
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	4
	(小 計)	28	18	17	6	0	0	1	0	0	0	70
あっせん	勧誘に関する紛争	5	9	10	0	0	0	1	0	0	0	25
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	8	9	10	1	0	0	1	0	0	0	29
合 計		185	83	104	15	0	0	2	0	0	26	415

(参考 2011年度(2011年04月～2011年05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	96	34	43	17	0	0	0	0	0	28	218
	勧誘に関する相談	40	62	64	0	0	0	0	0	0	3	169
	売買取引に関する相談	61	16	22	27	0	0	0	0	0	0	126
	事務処理に関する相談	60	4	15	3	0	0	0	0	0	8	90
	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	37	10	11	5	0	0	0	0	0	9	72
	(小 計)	294	126	155	52	0	0	0	0	0	48	675
苦情	勧誘に関する苦情	14	39	24	1	0	0	1	0	0	0	79
	売買取引に関する苦情	22	3	13	4	0	1	0	0	0	0	43
	事務処理に関する苦情	21	0	3	4	0	1	0	0	0	2	31
	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	2	0	0	0	0	0	3	14
	(小 計)	62	42	44	11	0	2	1	0	0	5	167
あっせん	勧誘に関する紛争	6	19	19	0	0	0	2	0	0	0	46
	売買取引に関する紛争	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
	事務処理に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	10	19	19	2	0	0	2	0	0	0	52
合 計		366	187	218	65	0	2	3	0	0	53	894

- (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05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	59	28	6	93
	勧誘に関する相談	47	34	1	82
	売買取引に関する相談	27	23	4	54
	事務処理に関する相談	35	15	2	52
	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	20	15	0	35
	(小 計)	188	115	13	316
苦情	勧誘に関する苦情	12	19	2	33
	売買取引に関する苦情	12	6	0	18
	事務処理に関する苦情	11	3	1	15
	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	0	0	4
	(小 計)	39	28	3	70
あっせん	勧誘に関する紛争	13	10	2	25
	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	2	0	2
	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)	15	12	2	29
合 計		242	155	18	415

(参考 2011年度(2011年04月 ～ 2011年05月)累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	137	66	15	218
	勧誘に関する相談	92	69	8	169
	売買取引に関する相談	71	50	5	126
	事務処理に関する相談	67	20	3	90
	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	45	27	0	72
	(小 計)	412	232	31	675
苦情	勧誘に関する苦情	38	39	2	79
	売買取引に関する苦情	30	13	0	43
	事務処理に関する苦情	24	5	2	31
	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	10	4	0	14
	(小 計)	102	61	4	167
あっせん	勧誘に関する紛争	22	21	3	46
	売買取引に関する紛争	3	1	0	4
	事務処理に関する紛争	0	2	0	2
	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)	25	24	3	52
合 計		539	317	38	894

- (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。