

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2011年12月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 12月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	127	990	110
	勧誘に関する相談	154	1001	111
	売買取引に関する相談	74	620	69
	事務処理に関する相談	31	314	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	48	336	37
	(小計)	434	3263	363
苦情	勧誘に関する苦情	72	522	58
	売買取引に関する苦情	22	203	23
	事務処理に関する苦情	18	110	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	7	66	7
	(小計)	119	901	100
あっせん	勧誘に関する紛争	29	210	23
	売買取引に関する紛争	1	26	3
	事務処理に関する紛争	2	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)	32	242	27
合計		585	4406	490

## (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12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	39	28	2	0	0	1	0	0	5	127
	勧誘に関する相談	20	50	81	1	0	0	0	0	0	2	154
	売買取引に関する相談	33	22	16	1	0	0	0	0	0	2	74
	事務処理に関する相談	18	3	8	0	0	0	0	0	0	2	31
	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	11	20	0	0	1	0	0	0	4	48
	(小計)	135	125	153	4	0	1	1	0	0	15	434
苦情	勧誘に関する苦情	9	33	27	0	0	0	2	0	0	1	72
	売買取引に関する苦情	14	2	5	0	0	0	0	0	0	1	22
	事務処理に関する苦情	13	1	2	0	0	0	0	0	0	2	18
	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	2	1	2	0	0	0	0	0	0	2	7
	(小計)	38	37	36	0	0	0	2	0	0	6	119
あっせん	勧誘に関する紛争	3	15	8	1	0	0	2	0	0	0	29
	売買取引に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	事務処理に関する紛争	0	0	2	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)	3	15	11	1	0	0	2	0	0	0	32	
合計		176	177	200	5	0	1	5	0	0	21	585

(参考 2011年度 (2011年04月 ~ 2011年12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	415	229	229	29	0	0	6	0	0	82	990
	勧誘に関する相談	176	322	478	6	0	0	1	0	0	18	1001
	売買取引に関する相談	275	122	175	41	0	3	0	0	0	4	620
	事務処理に関する相談	202	20	61	5	0	2	0	0	0	24	314
	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	135	58	97	5	1	1	0	0	0	39	336
	(小計)	1204	751	1041	86	1	6	7	0	0	167	3263
苦情	勧誘に関する苦情	72	224	197	5	0	0	21	0	0	3	522
	売買取引に関する苦情	96	32	63	8	0	2	0	0	0	2	203
	事務処理に関する苦情	71	5	16	5	0	2	0	0	0	11	110
	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	23	4	18	5	0	0	0	0	0	16	66
	(小計)	262	265	294	23	0	4	21	0	0	32	901
あっせん	勧誘に関する紛争	27	92	66	5	0	0	20	0	0	0	210
	売買取引に関する紛争	12	0	11	3	0	0	0	0	0	0	26
	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)	41	92	80	8	0	1	20	0	0	0	242	
合計		1507	1108	1415	117	1	11	48	0	0	199	4406

- (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12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	76	42	9	127
	勧誘に関する相談	71	81	2	154
	売買取引に関する相談	44	26	4	74
	事務処理に関する相談	19	9	3	31
	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	31	17	0	48
	(小計)	241	175	18	434
苦情	勧誘に関する苦情	32	34	6	72
	売買取引に関する苦情	11	10	1	22
	事務処理に関する苦情	13	4	1	18
	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	7	0	0	7
	(小計)	63	48	8	119
あっせん	勧誘に関する紛争	11	11	7	29
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1
	事務処理に関する紛争	1	1	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)	13	12	7	32	
合計		317	235	33	585

(参考 2011年度(2011年04月～2011年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	561	364	65	990
	勧誘に関する相談	475	481	45	1001
	売買取引に関する相談	330	261	29	620
	事務処理に関する相談	213	88	13	314
	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	200	129	7	336
	(小計)	1781	1323	159	3263
苦情	勧誘に関する苦情	235	248	39	522
	売買取引に関する苦情	115	82	6	203
	事務処理に関する苦情	80	25	5	110
	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	49	17	0	66
	(小計)	479	372	50	901
あっせん	勧誘に関する紛争	88	87	35	210
	売買取引に関する紛争	17	8	1	26
	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)	107	98	37	242	
合計		2367	1793	246	4406

- (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。