

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2012年01月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2012年 01月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	120	1110	111
	勧誘に関する相談	118	1119	112
	売買取引に関する相談	53	673	67
	事務処理に関する相談	23	337	34
	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	36	372	37
	(小計)	350	3613	361
苦情	勧誘に関する苦情	62	584	58
	売買取引に関する苦情	31	234	23
	事務処理に関する苦情	4	114	11
	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	8	74	7
	(小計)	105	1006	101
あっせん	勧誘に関する紛争	13	223	22
	売買取引に関する紛争	4	30	3
	事務処理に関する紛争	0	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)	17	259	26
合計		472	4878	488

## (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

( 2012年01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	55	25	25	6	0	0	0	0	0	9	120
	勧誘に関する相談	18	48	51	1	0	0	0	0	0	0	118
	売買取引に関する相談	25	8	19	0	0	0	0	0	0	1	53
	事務処理に関する相談	15	1	4	1	0	0	0	0	0	2	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	16	9	7	0	0	0	0	0	0	4	36
	(小計)	129	91	106	8	0	0	0	0	0	16	350
苦情	勧誘に関する苦情	10	20	26	0	0	0	6	0	0	0	62
	売買取引に関する苦情	15	8	7	1	0	0	0	0	0	0	31
	事務処理に関する苦情	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	2	1	0	0	0	0	0	0	1	8
	(小計)	33	30	34	1	0	0	6	0	0	1	105
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	7	4	0	0	0	2	0	0	0
売買取引に関する紛争		2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
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	9	4	0	0	0	2	0	0	0	17
合計	164	130	144	9	0	0	8	0	0	17	472	

(参考 2011年度(2011年04月～2012年01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	470	254	254	35	0	0	6	0	0	91	1110
	勧誘に関する相談	194	370	529	7	0	0	1	0	0	18	1119
	売買取引に関する相談	300	130	194	41	0	3	0	0	0	5	673
	事務処理に関する相談	217	21	65	6	0	2	0	0	0	26	337
	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	151	67	104	5	1	1	0	0	0	43	372
	(小計)	1333	842	1147	94	1	6	7	0	0	183	3613
苦情	勧誘に関する苦情	82	244	223	5	0	0	27	0	0	3	584
	売買取引に関する苦情	111	40	70	9	0	2	0	0	0	2	234
	事務処理に関する苦情	75	5	16	5	0	2	0	0	0	11	114
	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	27	6	19	5	0	0	0	0	0	17	74
	(小計)	295	295	328	24	0	4	27	0	0	33	1006
	あっせん	勧誘に関する紛争	27	99	70	5	0	0	22	0	0	0
売買取引に関する紛争		14	2	11	3	0	0	0	0	0	0	30
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)		43	101	84	8	0	1	22	0	0	0	259
合計	1671	1238	1559	126	1	11	56	0	0	216	4878	

- (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

( 2012年01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	69	38	13	120
	勧誘に関する相談	57	59	2	118
	売買取引に関する相談	24	27	2	53
	事務処理に関する相談	13	10	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	19	16	1	36
	(小計)	182	150	18	350
苦情	勧誘に関する苦情	27	27	8	62
	売買取引に関する苦情	18	11	2	31
	事務処理に関する苦情	3	1	0	4
	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	2	0	8
	(小計)	54	41	10	105
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	5	13
	売買取引に関する紛争	0	4	0	4
	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)	4	8	5	17
合計		240	199	33	472

(参考 2011年度(2011年04月～2012年01月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	630	402	78	1110
	勧誘に関する相談	532	540	47	1119
	売買取引に関する相談	354	288	31	673
	事務処理に関する相談	226	98	13	337
	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	219	145	8	372
	(小計)	1963	1473	177	3613
苦情	勧誘に関する苦情	262	275	47	584
	売買取引に関する苦情	133	93	8	234
	事務処理に関する苦情	83	26	5	114
	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	55	19	0	74
	(小計)	533	413	60	1006
あっせん	勧誘に関する紛争	92	91	40	223
	売買取引に関する紛争	17	12	1	30
	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)	111	106	42	259
合計		2607	1992	279	4878

- (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。