

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2011年07月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 07月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	96	412	103
	勧誘に関する相談	65	333	83
	売買取引に関する相談	56	248	62
	事務処理に関する相談	27	144	36
	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	32	132	33
	(小計)	276	1269	317
苦情	勧誘に関する苦情	49	179	45
	売買取引に関する苦情	20	81	20
	事務処理に関する苦情	6	50	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	11	29	7
	(小計)	86	339	85
あっせん	勧誘に関する紛争	15	90	22
	売買取引に関する紛争	2	9	2
	事務処理に関する紛争	1	4	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)	18	103	26
合計		380	1711	428

## (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07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	38	23	21	2	0	0	1	0	0	11	96
	勧誘に関する相談	8	28	27	1	0	0	0	0	0	1	65
	売買取引に関する相談	24	11	20	1	0	0	0	0	0	0	56
	事務処理に関する相談	17	1	6	0	0	0	0	0	0	3	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	17	6	5	0	1	0	0	0	0	3	32
	(小計)	104	69	79	4	1	0	1	0	0	18	276
苦情	勧誘に関する苦情	6	23	17	2	0	0	1	0	0	0	49
	売買取引に関する苦情	9	5	5	1	0	0	0	0	0	0	20
	事務処理に関する苦情	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	6
	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	3	0	4	1	0	0	0	0	0	3	11
	(小計)	20	28	28	4	0	0	1	0	0	5	86
	あっせん	勧誘に関する紛争	4	8	2	1	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
事務処理に関する紛争		0	0	0	0	0	1	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)		4	8	3	2	0	1	0	0	0	0	18
合計		128	105	110	10	1	1	2	0	0	23	380

(参考 2011年度(2011年04月～2011年07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	176	83	85	20	0	0	1	0	0	47	412
	勧誘に関する相談	64	124	136	3	0	0	0	0	0	6	333
	売買取引に関する相談	117	38	61	31	0	1	0	0	0	0	248
	事務処理に関する相談	95	7	25	4	0	0	0	0	0	13	144
	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	67	21	22	5	1	0	0	0	0	16	132
	(小計)	519	273	329	63	1	1	1	0	0	82	1269
苦情	勧誘に関する苦情	28	91	55	3	0	0	2	0	0	0	179
	売買取引に関する苦情	38	12	23	7	0	1	0	0	0	0	81
	事務処理に関する苦情	29	1	8	5	0	2	0	0	0	5	50
	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	9	0	9	4	0	0	0	0	0	7	29
	(小計)	104	104	95	19	0	3	2	0	0	12	339
	あっせん	勧誘に関する紛争	14	37	35	1	0	0	3	0	0	0
売買取引に関する紛争		4	0	2	3	0	0	0	0	0	0	9
事務処理に関する紛争		2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4
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)		20	37	38	4	0	1	3	0	0	0	103
合計		643	414	462	86	1	5	6	0	0	94	1711

- (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07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	54	35	7	96
	勧誘に関する相談	31	29	5	65
	売買取引に関する相談	35	21	0	56
	事務処理に関する相談	18	7	2	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	23	9	0	32
	(小計)	161	101	14	276
苦情	勧誘に関する苦情	21	26	2	49
	売買取引に関する苦情	13	6	1	20
	事務処理に関する苦情	3	3	0	6
	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	4	0	11
	(小計)	44	39	3	86
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	8	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	1	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)		7	9	2	18
合計		212	149	19	380

(参考 2011年度(2011年04月～2011年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	244	138	30	412
	勧誘に関する相談	167	147	19	333
	売買取引に関する相談	142	98	8	248
	事務処理に関する相談	101	38	5	144
	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	86	45	1	132
	(小計)	740	466	63	1269
苦情	勧誘に関する苦情	84	89	6	179
	売買取引に関する苦情	52	27	2	81
	事務処理に関する苦情	33	14	3	50
	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	20	9	0	29
	(小計)	189	139	11	339
	あっせん	勧誘に関する紛争	43	41	6
売買取引に関する紛争		6	3	0	9
事務処理に関する紛争		1	2	1	4
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)		50	46	7	103
合計		979	651	81	1711

- (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。