

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2011年08月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2011年 08月	2011年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	112	524	105
	勧誘に関する相談	109	442	88
	売買取引に関する相談	78	326	65
	事務処理に関する相談	34	178	36
	投資運用に関する相談	1	1	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	28	160	32
	(小計)	362	1631	326
苦情	勧誘に関する苦情	57	235	47
	売買取引に関する苦情	34	115	23
	事務処理に関する苦情	12	62	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	40	8
	(小計)	114	452	90
あっせん	勧誘に関する紛争	21	111	22
	売買取引に関する紛争	1	10	2
	事務処理に関する紛争	0	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)	22	125	25
合計		498	2208	442

## (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08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	47	22	31	3	0	0	0	0	0	9	112
	勧誘に関する相談	24	38	45	1	0	0	1	0	0	0	109
	売買取引に関する相談	27	20	27	3	0	0	0	0	0	1	78
	事務処理に関する相談	23	0	6	1	0	0	0	0	0	4	34
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	8	4	10	0	0	0	0	0	0	6	28
	(小計)	129	84	120	8	0	0	1	0	0	20	362
苦情	勧誘に関する苦情	8	22	24	0	0	0	3	0	0	0	57
	売買取引に関する苦情	19	4	9	1	0	1	0	0	0	0	34
	事務処理に関する苦情	7	0	3	0	0	0	0	0	0	2	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	2	0	3	1	0	0	0	0	0	5	11
	(小計)	36	26	39	2	0	1	3	0	0	7	114
あっせん	勧誘に関する紛争	2	8	8	3	0	0	0	0	0	0	21
	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	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	8	9	3	0	0	0	0	0	0	22	
合計		167	118	168	13	0	1	4	0	0	27	498

(参考 2011年度(2011年04月～2011年08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	223	105	116	23	0	0	1	0	0	56	524
	勧誘に関する相談	88	162	181	4	0	0	1	0	0	6	442
	売買取引に関する相談	144	58	88	34	0	1	0	0	0	1	326
	事務処理に関する相談	118	7	31	5	0	0	0	0	0	17	178
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	75	25	32	5	1	0	0	0	0	22	160
	(小計)	648	357	449	71	1	1	2	0	0	102	1631
苦情	勧誘に関する苦情	36	113	79	3	0	0	4	0	0	0	235
	売買取引に関する苦情	57	16	32	8	0	2	0	0	0	0	115
	事務処理に関する苦情	36	1	11	5	0	2	0	0	0	7	62
	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	11	0	12	5	0	0	0	0	0	12	40
	(小計)	140	130	134	21	0	4	4	0	0	19	452
あっせん	勧誘に関する紛争	16	45	43	4	0	0	3	0	0	0	111
	売買取引に関する紛争	4	0	3	3	0	0	0	0	0	0	10
	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)	22	45	47	7	0	1	3	0	0	0	125	
合計		810	532	630	99	1	6	9	0	0	121	2208

- (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08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	52	57	3	112
	勧誘に関する相談	51	53	5	109
	売買取引に関する相談	35	39	4	78
	事務処理に関する相談	27	5	2	34
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	13	14	1	28
	(小計)	179	168	15	362
苦情	勧誘に関する苦情	27	24	6	57
	売買取引に関する苦情	22	11	1	34
	事務処理に関する苦情	12	0	0	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	8	3	0	11
	(小計)	69	38	7	114
あっせん	勧誘に関する紛争	9	10	2	21
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1
	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)	10	10	2	22
合計		258	216	24	498

(参考 2011年度(2011年04月～2011年08月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	296	195	33	524
	勧誘に関する相談	218	200	24	442
	売買取引に関する相談	177	137	12	326
	事務処理に関する相談	128	43	7	178
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	99	59	2	160
	(小計)	919	634	78	1631
苦情	勧誘に関する苦情	111	113	11	235
	売買取引に関する苦情	74	38	3	115
	事務処理に関する苦情	45	14	3	62
	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	28	12	0	40
	(小計)	258	177	17	452
あっせん	勧誘に関する紛争	52	51	8	111
	売買取引に関する紛争	7	3	0	10
	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)	60	56	9	125
合計		1237	867	104	2208

- (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。