

## あっせん苦情相談等処理状況報告書

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2010年 2月	2009年度	
			累計	月平均
相談 (A)	証券取引制度等に関する質問及び意見等	749	6,497	(591)
苦 情 (B)	① 勧誘に関する苦情	33	375	(34)
	② 売買取引に関する苦情	19	257	(23)
	③ 事務処理に関する苦情	21	181	(16)
	④ その他の苦情	10	126	(11)
	小 計	83	939	(85)
あ っ せ ん (C)	① 勧誘に関する紛争	4	123	/
	② 売買取引に関する紛争	3	46	/
	③ 事務処理に関する紛争	1	9	/
	④ その他の紛争	2	3	/
	小 計	10	181	/
合 計		842	7,617	/

(参考 前年度の状況)

区分	相談等の内容	2008年度	
相談 (A)	証券取引制度等に関する質問及び意見等	8,626	(719)
苦 情 (B)	① 勧誘に関する苦情	418	(35)
	② 売買取引に関する苦情	263	(22)
	③ 事務処理に関する苦情	214	(18)
	④ その他の苦情	70	(6)
	小 計	965	(80)
あ っ せ ん (C)	① 勧誘に関する紛争	200	/
	② 売買取引に関する紛争	49	/
	③ 事務処理に関する紛争	23	/
	④ その他の紛争	6	/
	小 計	278	/
合 計		9,869	/

- (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。  
 3.年度別欄の( )は、月平均件数(各欄の累計/月数)である。

苦情相談等受付状況  
(2010年2月性別・商品別処理状況)

証券・金融商品あっせん相談センター  
商品別

2. 性別・商品別分類表

区分	相談等の内容	男女等				商品別					
		男	女	法人	計	株式	投信	先物・オプション	債券	その他	計
相談(A)	証券取引制度等に関する質問及び意見等	398	311	40	749	421	148	2	84	94	749
苦情(B)	① 勧誘に関する苦情	17	16	0	33	7	19	0	6	1	33
	② 売買取引に関する苦情	8	11	0	19	8	8	0	2	1	19
	③ 事務処理に関する苦情	15	6	0	21	13	2	0	3	3	21
	④ その他の苦情	8	2	0	10	2	3	0	2	3	10
	小計	48	35	0	83	30	32	0	13	8	83
あっせん(C)	① 勧誘に関する紛争	1	3	0	4	2	2	0	0	0	4
	② 売買取引に関する紛争	2	1	0	3	2	0	0	1	0	3
	③ 事務処理に関する紛争	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	④ その他の紛争	1	1	0	2	2	0	0	0	0	2
	小計	5	5	0	10	7	2	0	1	0	10
	合計	451	351	40	842	458	182	2	98	102	842

(参考 2009年度(2009年4月～2010年2月累計))

区分	相談等の内容	男女等				商品別					
		男	女	法人	計	株式	投信	先物・オプション	債券	その他	計
相談(A)	証券取引制度等に関する質問及び意見等	3,709	2,563	225	6,497	3,787	1,207	60	730	713	6,497
苦情(B)	① 勧誘に関する苦情	197	173	5	375	63	191	2	108	11	375
	② 売買取引に関する苦情	140	116	1	257	119	91	9	33	5	257
	③ 事務処理に関する苦情	137	42	2	181	118	30	4	18	11	181
	④ その他の苦情	97	28	1	126	50	27	4	14	31	126
	小計	571	359	9	939	350	339	19	173	58	939
あっせん(C)	① 勧誘に関する紛争	61	59	2	122	19	76	2	25	0	122
	② 売買取引に関する紛争	16	29	1	46	16	20	2	8	0	46
	③ 事務処理に関する紛争	6	3	0	9	3	4	0	2	0	9
	④ その他の紛争	1	2	0	3	2	1	0	0	0	3
	小計	84	93	3	180	40	101	4	35	0	180
	合計	4,364	3,015	237	7,616	4,177	1,647	83	938	771	7,616

(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。