

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 3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	789	7,286	(607)
苦 情 (B)	① 勧誘に関する苦情	47	422	(35)
	② 売買取引に関する苦情	24	281	(23)
	③ 事務処理に関する苦情	12	193	(16)
	④ その他の苦情	15	141	(12)
	小 計	98	1,037	(86)
あ っ せ ん (C)	① 勧誘に関する紛争	18	140	
	② 売買取引に関する紛争	6	52	
	③ 事務処理に関する紛争	1	10	
	④ その他の紛争	0	3	
	小 計	25	205	
合 計		912	8,528	

(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3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	464	290	35	789	498	106	5	87	93	789
苦情(B)	① 勧誘に関する苦情	23	23	1	47	10	26	0	10	1	47
	② 売買取引に関する苦情	17	7	0	24	17	5	1	1	0	24
	③ 事務処理に関する苦情	11	1	0	12	10	1	0	1	0	12
	④ その他の苦情	13	2	0	15	9	3	0	1	2	15
	小計	64	33	1	98	46	35	1	13	3	98
あっせん(C)	① 勧誘に関する紛争	9	9	0	18	4	7	1	6	0	18
	② 売買取引に関する紛争	1	5	0	6	2	3	0	1	0	6
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	11	14	0	25	7	10	1	7	0	25
	合計	539	337	36	912	551	151	7	107	96	912

(参考 2009年度(2009年4月～2010年3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	4,173	2,853	260	7,286	4,285	1,313	65	817	806	7,286
苦情(B)	① 勧誘に関する苦情	220	196	6	422	73	217	2	118	12	422
	② 売買取引に関する苦情	157	123	1	281	136	96	10	34	5	281
	③ 事務処理に関する苦情	148	43	2	193	128	31	4	19	11	193
	④ その他の苦情	110	30	1	141	59	30	4	15	33	141
	小計	635	392	10	1,037	396	374	20	186	61	1,037
あっせん(C)	① 勧誘に関する紛争	70	68	2	140	23	83	3	31	0	140
	② 売買取引に関する紛争	17	34	1	52	18	23	2	9	0	52
	③ 事務処理に関する紛争	7	3	0	10	4	4	0	2	0	10
	④ その他の紛争	1	2	0	3	2	1	0	0	0	3
	小計	95	107	3	205	47	111	5	42	0	205
	合計	4,903	3,352	273	8,528	4,728	1,798	90	1,045	867	8,528

(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。