

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2010年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2010年 05月	2010年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	153	307	154
	勧誘に関する相談	73	130	65
	売買取引に関する相談	65	90	45
	事務処理に関する相談	36	78	39
	投資運用に関する相談	2	2	1
	投資助言に関する相談	5	7	4
	その他の相談	183	418	209
	(小計)	517	1032	516
苦情	勧誘に関する苦情	35	72	36
	売買取引に関する苦情	34	52	26
	事務処理に関する苦情	16	25	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	2	1
	その他の苦情	12	26	13
	(小計)	97	177	88
あっせん	勧誘に関する紛争	7	21	10
	売買取引に関する紛争	2	5	2
	事務処理に関する紛争	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	1	1	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	10	27	14
合計		624	1236	618

- (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

(2010年05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	77	11	17	1	24	2	0	0	2	19	153
	勧誘に関する相談	14	22	33	0	0	1	0	0	1	2	73
	売買取引に関する相談	29	3	8	2	19	2	0	0	0	2	65
	事務処理に関する相談	19	4	1	1	5	0	0	0	0	6	36
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	その他の相談	91	16	8	2	16	6	1	1	4	38	183
	(小計)	235	56	67	6	64	11	1	1	7	69	517
苦情	勧誘に関する苦情	6	10	18	0	0	0	0	0	0	1	35
	売買取引に関する苦情	11	3	5	0	14	1	0	0	0	0	34
	事務処理に関する苦情	10	0	1	0	5	0	0	0	0	0	16
	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	3	2	0	2	0	0	0	0	2	12
	(小計)	30	16	26	0	21	1	0	0	0	3	97
あっせん	勧誘に関する紛争	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)	3	3	4	0	0	0	0	0	0	0	10	
合計		268	75	97	6	85	12	1	1	7	72	624

(参考 2010年度(2010年04月～2010年05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	165	21	48	2	26	4	0	0	2	39	307
	勧誘に関する相談	23	35	66	0	1	1	0	0	1	3	130
	売買取引に関する相談	42	6	16	2	20	2	0	0	0	2	90
	事務処理に関する相談	53	8	2	1	5	0	0	0	0	9	78
	投資運用に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7
	その他の相談	198	33	28	3	44	7	1	2	5	97	418
	(小計)	486	103	160	8	96	14	1	2	8	154	1032
苦情	勧誘に関する苦情	15	22	34	0	0	0	0	0	0	1	72
	売買取引に関する苦情	22	4	10	0	15	1	0	0	0	0	52
	事務処理に関する苦情	14	0	5	0	5	0	0	0	0	1	25
	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	2	2
	その他の苦情	8	3	5	0	8	0	0	0	0	2	26
	(小計)	59	29	54	0	28	1	0	0	0	6	177
あっせん	勧誘に関する紛争	4	6	9	0	1	0	0	0	0	1	21
	売買取引に関する紛争	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)	8	6	11	0	1	0	0	0	0	1	27	
合計		553	138	225	8	125	15	1	2	8	161	1236

- (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

(2010年05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	102	42	9	153
	勧誘に関する相談	37	34	2	73
	売買取引に関する相談	47	15	3	65
	事務処理に関する相談	22	14	0	36
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	4	1	0	5
	その他の相談	94	74	15	183
	(小計)	307	181	29	517
苦情	勧誘に関する苦情	14	21	0	35
	売買取引に関する苦情	21	10	3	34
	事務処理に関する苦情	10	5	1	16
	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	5	0	12
	(小計)	52	41	4	97
あっせん	勧誘に関する紛争	2	5	0	7
	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	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	1	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	3	7	0	10
合計		362	229	33	624

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2010年05月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	195	98	14	307
	勧誘に関する相談	67	60	3	130
	売買取引に関する相談	57	27	6	90
	事務処理に関する相談	48	29	1	78
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	4	3	0	7
	その他の相談	230	152	36	418
	(小計)	602	370	60	1032
苦情	勧誘に関する苦情	31	40	1	72
	売買取引に関する苦情	30	19	3	52
	事務処理に関する苦情	18	6	1	25
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	1	0	2
	その他の苦情	16	10	0	26
	(小計)	96	76	5	177
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	2	3	0	5
	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	1	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	11	14	2	27
合計		709	460	67	1236

- (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。