

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2010年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2010年 06月	2010年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	160	467	156
	勧誘に関する相談	99	229	76
	売買取引に関する相談	43	133	44
	事務処理に関する相談	45	123	41
	投資運用に関する相談	2	4	1
	投資助言に関する相談	0	7	2
	その他の相談	210	628	209
	(小 計)	559	1591	530
苦情	勧誘に関する苦情	51	123	41
	売買取引に関する苦情	27	79	26
	事務処理に関する苦情	14	39	13
	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	17	43	14
	(小 計)	109	286	95
あっせん	勧誘に関する紛争	19	40	13
	売買取引に関する紛争	5	10	3
	事務処理に関する紛争	1	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	1	0
	その他の紛争	2	2	1
	(小 計)	27	54	18
合 計		695	1931	644

- (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06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	83	14	28	0	16	0	1	0	6	12	160
	勧誘に関する相談	19	19	43	0	1	0	0	1	10	6	99
	売買取引に関する相談	15	5	10	0	8	2	0	0	1	2	43
	事務処理に関する相談	26	6	5	2	4	0	0	0	0	2	45
	投資運用に関する相談	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	100	22	14	3	21	1	0	0	5	44	210
	(小計)	244	66	101	5	50	3	1	1	22	66	559
苦情	勧誘に関する苦情	6	14	27	1	2	0	0	1	0	0	51
	売買取引に関する苦情	14	1	6	3	2	1	0	0	0	0	27
	事務処理に関する苦情	8	2	1	1	2	0	0	0	0	0	14
	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	5	1	4	2	5	0	0	0	0	0	17
	(小計)	33	18	38	7	11	1	0	1	0	0	109
あっせん	勧誘に関する紛争	3	5	10	0	1	0	0	0	0	0	19
	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	1	0	0	0	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
(小計)	8	5	13	0	1	0	0	0	0	0	27	
合計		285	89	152	12	62	4	1	2	22	66	695

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2010年06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	248	35	76	2	42	4	1	0	8	51	467
	勧誘に関する相談	42	54	109	0	2	1	0	1	11	9	229
	売買取引に関する相談	57	11	26	2	28	4	0	0	1	4	133
	事務処理に関する相談	79	14	7	3	9	0	0	0	0	11	123
	投資運用に関する相談	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4
	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	298	55	42	6	65	8	1	2	10	141	628
	(小計)	730	169	261	13	146	17	2	3	30	220	1591
苦情	勧誘に関する苦情	21	36	61	1	2	0	0	1	0	1	123
	売買取引に関する苦情	36	5	16	3	17	2	0	0	0	0	79
	事務処理に関する苦情	22	2	6	1	7	0	0	0	0	1	39
	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	13	4	9	2	13	0	0	0	0	2	43
	(小計)	92	47	92	7	39	2	0	1	0	6	286
あっせん	勧誘に関する紛争	7	11	19	0	2	0	0	0	0	1	40
	売買取引に関する紛争	6	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10
	事務処理に関する紛争	0	0	1	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
(小計)	16	11	24	0	2	0	0	0	0	1	54	
合計		838	227	377	20	187	19	2	4	30	227	1931

- (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06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	107	40	13	160
	勧誘に関する相談	48	46	5	99
	売買取引に関する相談	22	18	3	43
	事務処理に関する相談	30	13	2	45
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	115	72	23	210
	(小計)	324	189	46	559
苦情	勧誘に関する苦情	25	26	0	51
	売買取引に関する苦情	15	11	1	27
	事務処理に関する苦情	8	5	1	14
	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	16	1	0	17
	(小計)	64	43	2	109
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	11	1
売買取引に関する紛争		1	3	1	5
事務処理に関する紛争		0	1	0	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		1	1	0	2
(小計)		9	16	2	27
合計		397	248	50	695

(参考 2010年度(2010年04月～2010年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	302	138	27	467
	勧誘に関する相談	115	106	8	229
	売買取引に関する相談	79	45	9	133
	事務処理に関する相談	78	42	3	123
	投資運用に関する相談	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	4	3	0	7
	その他の相談	345	224	59	628
	(小計)	926	559	106	1591
苦情	勧誘に関する苦情	56	66	1	123
	売買取引に関する苦情	45	30	4	79
	事務処理に関する苦情	26	11	2	39
	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	32	11	0	43
	(小計)	160	119	7	286
	あっせん	勧誘に関する紛争	16	21	3
売買取引に関する紛争		3	6	1	10
事務処理に関する紛争		0	1	0	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	1	0	1
その他の紛争		1	1	0	2
(小計)		20	30	4	54
合計		1106	708	117	1931

- (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。