

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2010年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2010年 07月	2010年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	232	699	175
	勧誘に関する相談	117	346	86
	売買取引に関する相談	64	197	49
	事務処理に関する相談	44	167	42
	投資運用に関する相談	1	5	1
	投資助言に関する相談	2	9	2
	その他の相談	294	922	230
	(小計)	754	2345	586
苦情	勧誘に関する苦情	32	155	39
	売買取引に関する苦情	15	94	24
	事務処理に関する苦情	7	46	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	0
	その他の苦情	8	51	13
	(小計)	62	348	87
あっせん	勧誘に関する紛争	16	56	14
	売買取引に関する紛争	4	14	4
	事務処理に関する紛争	0	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	4	1
	(小計)	22	76	19
合計		838	2769	692

- (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07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	92	10	23	2	17	0	0	0	65	23	232
	勧誘に関する相談	24	29	36	1	5	0	1	0	19	2	117
	売買取引に関する相談	24	4	17	2	14	1	0	0	1	1	64
	事務処理に関する相談	28	5	4	0	4	0	0	0	0	3	44
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	120	20	16	1	13	4	1	0	61	58	294
	(小計)	289	68	98	6	53	5	2	0	146	87	754
苦情	勧誘に関する苦情	9	5	17	1	0	0	0	0	0	0	32
	売買取引に関する苦情	7	1	3	1	3	0	0	0	0	0	15
	事務処理に関する苦情	4	0	0	1	2	0	0	0	0	0	7
	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	2	1	0	1	0	0	1	0	1	8
	(小計)	22	8	21	3	6	0	0	1	0	1	62
あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	11	0	0	0	0	0	0	0	16
	売買取引に関する紛争	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
(小計)	7	2	12	0	0	0	0	1	0	0	22	
合計		318	78	131	9	59	5	2	2	146	88	838

(参考 2010年度(2010年04月～2010年07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	340	45	99	4	59	4	1	0	73	74	699
	勧誘に関する相談	66	83	145	1	7	1	1	1	30	11	346
	売買取引に関する相談	81	15	43	4	42	5	0	0	2	5	197
	事務処理に関する相談	107	19	11	3	13	0	0	0	0	14	167
	投資運用に関する相談	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	5
	投資助言に関する相談	5	0	1	0	0	0	0	0	0	3	9
	その他の相談	418	75	58	7	78	12	2	2	71	199	922
	(小計)	1019	237	359	19	199	22	4	3	176	307	2345
苦情	勧誘に関する苦情	30	41	78	2	2	0	0	1	0	1	155
	売買取引に関する苦情	43	6	19	4	20	2	0	0	0	0	94
	事務処理に関する苦情	26	2	6	2	9	0	0	0	0	1	46
	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	15	6	10	2	14	0	0	1	0	3	51
	(小計)	114	55	113	10	45	2	0	2	0	7	348
あっせん	勧誘に関する紛争	10	13	30	0	2	0	0	0	0	1	56
	売買取引に関する紛争	9	0	5	0	0	0	0	0	0	0	14
	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	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
(小計)	23	13	36	0	2	0	0	1	0	1	76	
合計		1156	305	508	29	246	24	4	6	176	315	2769

- (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07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	126	90	16	232
	勧誘に関する相談	48	61	8	117
	売買取引に関する相談	39	20	5	64
	事務処理に関する相談	32	10	2	44
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	0	0	2
	その他の相談	158	122	14	294
	(小計)	406	303	45	754
苦情	勧誘に関する苦情	19	13	0	32
	売買取引に関する苦情	10	4	1	15
	事務処理に関する苦情	5	2	0	7
	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	3	3	2	8
	(小計)	37	22	3	62
	あっせん	勧誘に関する紛争	8	8	0
売買取引に関する紛争		3	1	0	4
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		2	0	0	2
(小計)		13	9	0	22
合計			456	334	48

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2010年07月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	428	228	43	699
	勧誘に関する相談	163	167	16	346
	売買取引に関する相談	118	65	14	197
	事務処理に関する相談	110	52	5	167
	投資運用に関する相談	4	1	0	5
	投資助言に関する相談	6	3	0	9
	その他の相談	503	346	73	922
	(小計)	1332	862	151	2345
苦情	勧誘に関する苦情	75	79	1	155
	売買取引に関する苦情	55	34	5	94
	事務処理に関する苦情	31	13	2	46
	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	35	14	2	51
	(小計)	197	141	10	348
	あっせん	勧誘に関する紛争	24	29	3
売買取引に関する紛争		6	7	1	14
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		3	1	0	4
(小計)		33	39	4	76
合計			1562	1042	165

- (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。