

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2010年08月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2010年 08月 | 2010年度 | | |
|------------|------------|--------------|--------|------------|----|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) | |
| 相談 | 制度に関する相談 | 191 | 890 | 178 | |
| | 勧誘に関する相談 | 89 | 435 | 87 | |
| | 売買取引に関する相談 | 46 | 243 | 49 | |
| | 事務処理に関する相談 | 40 | 207 | 41 | |
| | 投資運用に関する相談 | 3 | 10 | 2 | |
| | 投資助言に関する相談 | 2 | 11 | 2 | |
| | その他の相談 | 280 | 1200 | 240 | |
| | (小計) | 651 | 2996 | 599 | |
| | 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 44 | 199 | 40 |
| | | 売買取引に関する苦情 | 19 | 113 | 23 |
| 事務処理に関する苦情 | | 10 | 56 | 11 | |
| 投資運用に関する苦情 | | 0 | 0 | 0 | |
| 投資助言に関する苦情 | | 1 | 3 | 1 | |
| その他の苦情 | | 6 | 57 | 11 | |
| (小計) | | 80 | 428 | 86 | |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 11 | 67 | 13 | |
| | 売買取引に関する紛争 | 3 | 17 | 3 | |
| | 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 | 1 | 2 | 0 | |
| | その他の紛争 | 0 | 4 | 1 | |
| (小計) | 15 | 91 | 18 | | |
| 合計 | | 746 | 3515 | 703 | |

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2010年08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 | 80 | 17 | 17 | 1 | 12 | 1 | 0 | 0 | 49 | 15 | 192 |
| | 勧誘に関する相談 | 17 | 24 | 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 89 |
| | 売買取引に関する相談 | 23 | 6 | 13 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 46 |
| | 事務処理に関する相談 | 27 | 0 | 4 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 40 |
| | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | その他の相談 | 120 | 22 | 17 | 0 | 7 | 5 | 0 | 0 | 67 | 44 | 282 |
| | (小計) | 267 | 69 | 87 | 3 | 27 | 7 | 1 | 3 | 122 | 65 | 651 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 12 | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 44 |
| | 売買取引に関する苦情 | 7 | 6 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| | 事務処理に関する苦情 | 8 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | 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 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | (小計) | 30 | 23 | 21 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 80 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 4 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 売買取引に関する紛争 | | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 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 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| その他の紛争 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (小計) | | 5 | 1 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 15 |
| 合計 | | 302 | 93 | 115 | 5 | 30 | 7 | 1 | 5 | 122 | 66 | 746 |

(参考 2010年度(2010年04月～2010年08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 | 420 | 62 | 116 | 5 | 71 | 5 | 1 | 0 | 122 | 89 | 891 |
| | 勧誘に関する相談 | 83 | 107 | 180 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 36 | 12 | 435 |
| | 売買取引に関する相談 | 104 | 21 | 56 | 4 | 45 | 5 | 0 | 1 | 2 | 5 | 243 |
| | 事務処理に関する相談 | 134 | 19 | 15 | 4 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 207 |
| | 投資運用に関する相談 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| | 投資助言に関する相談 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 10 |
| | その他の相談 | 538 | 97 | 75 | 7 | 85 | 17 | 2 | 2 | 138 | 243 | 1204 |
| | (小計) | 1286 | 306 | 446 | 22 | 226 | 29 | 5 | 6 | 298 | 372 | 2996 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 42 | 56 | 93 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 199 |
| | 売買取引に関する苦情 | 50 | 12 | 23 | 4 | 22 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 113 |
| | 事務処理に関する苦情 | 34 | 2 | 7 | 3 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 56 |
| | 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 | 18 | 8 | 11 | 2 | 15 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 58 |
| | (小計) | 144 | 78 | 134 | 11 | 48 | 2 | 0 | 3 | 0 | 8 | 428 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 14 | 14 | 36 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 売買取引に関する紛争 | | 10 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| 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 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| その他の紛争 | | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| (小計) | | 28 | 14 | 43 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 91 |
| 合計 | | 1458 | 398 | 623 | 34 | 276 | 31 | 5 | 11 | 298 | 381 | 3515 |

- (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08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 | 112 | 67 | 13 | 192 |
| | 勧誘に関する相談 | 40 | 47 | 2 | 89 |
| | 売買取引に関する相談 | 25 | 19 | 2 | 46 |
| | 事務処理に関する相談 | 23 | 13 | 4 | 40 |
| | 投資運用に関する相談 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 投資助言に関する相談 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | その他の相談 | 148 | 121 | 13 | 282 |
| | (小計) | 350 | 267 | 34 | 651 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 16 | 27 | 1 | 44 |
| | 売買取引に関する苦情 | 11 | 8 | 0 | 19 |
| | 事務処理に関する苦情 | 5 | 5 | 0 | 10 |
| | 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 | 5 | 2 | 0 | 7 |
| | (小計) | 37 | 42 | 1 | 80 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 5 | 6 | 0 |
| 売買取引に関する紛争 | | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 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 | | 1 | 0 | 0 | 1 |
| その他の紛争 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (小計) | | 9 | 6 | 0 | 15 |
| 合計 | | | 396 | 315 | 35 |

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2010年08月) 累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 |
|------------|------------|----------|------|------|------|
| 相談 | 制度に関する相談 | 540 | 295 | 56 | 891 |
| | 勧誘に関する相談 | 203 | 214 | 18 | 435 |
| | 売買取引に関する相談 | 143 | 84 | 16 | 243 |
| | 事務処理に関する相談 | 133 | 65 | 9 | 207 |
| | 投資運用に関する相談 | 5 | 1 | 0 | 6 |
| | 投資助言に関する相談 | 7 | 3 | 0 | 10 |
| | その他の相談 | 651 | 467 | 86 | 1204 |
| | (小計) | 1682 | 1129 | 185 | 2996 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 91 | 106 | 2 | 199 |
| | 売買取引に関する苦情 | 66 | 42 | 5 | 113 |
| | 事務処理に関する苦情 | 36 | 18 | 2 | 56 |
| | 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 | 40 | 16 | 2 | 58 |
| | (小計) | 234 | 183 | 11 | 428 |
| | あっせん | 勧誘に関する紛争 | 29 | 35 | 3 |
| 売買取引に関する紛争 | | 9 | 7 | 1 | 17 |
| 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 | | 1 | 1 | 0 | 2 |
| その他の紛争 | | 3 | 1 | 0 | 4 |
| (小計) | | 42 | 45 | 4 | 91 |
| 合計 | | | 1958 | 1357 | 200 |

- (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。