

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	11
	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	67
	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	11
	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	746

(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	67
	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	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。