

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2010年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2010年 09月	2010年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	165	1056	176
	勧誘に関する相談	79	514	86
	売買取引に関する相談	63	306	51
	事務処理に関する相談	45	252	42
	投資運用に関する相談	3	9	2
	投資助言に関する相談	2	12	2
	その他の相談	242	1446	241
	(小計)	599	3595	599
苦情	勧誘に関する苦情	37	236	39
	売買取引に関する苦情	26	139	23
	事務処理に関する苦情	14	70	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	5	63	10
	(小計)	82	510	85
あっせん	勧誘に関する紛争	23	90	15
	売買取引に関する紛争	2	19	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	0	2	0
	その他の紛争	1	5	1
	(小計)	26	117	20
合計		707	4222	704

- (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09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	78	16	23	0	13	2	0	2	12	19	165
	勧誘に関する相談	19	18	37	0	2	0	0	0	0	3	79
	売買取引に関する相談	26	10	15	1	11	0	0	0	0	0	63
	事務処理に関する相談	29	3	7	0	5	0	0	0	0	1	45
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	114	22	18	1	17	6	0	0	15	49	242
	(小計)	268	69	102	2	48	8	0	2	27	73	599
苦情	勧誘に関する苦情	8	11	16	0	0	0	0	1	1	0	37
	売買取引に関する苦情	15	1	7	0	2	1	0	0	0	0	26
	事務処理に関する苦情	7	2	2	1	0	1	0	0	0	1	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	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	5
	(小計)	32	14	26	1	3	2	0	1	1	2	82
あっせん	勧誘に関する紛争	4	6	11	0	0	0	1	0	1	0	23
	売買取引に関する紛争	1	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
(小計)	5	6	13	0	0	0	1	0	1	0	26	
合計		305	89	141	3	51	10	1	3	29	75	707

(参考 2010年度(2010年04月～2010年09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	498	78	139	5	84	7	1	2	134	108	1056
	勧誘に関する相談	102	125	217	2	10	2	2	3	36	15	514
	売買取引に関する相談	130	31	71	5	56	5	0	1	2	5	306
	事務処理に関する相談	163	22	22	4	22	0	0	0	0	19	252
	投資運用に関する相談	2	0	5	0	0	0	0	0	0	2	9
	投資助言に関する相談	7	0	1	0	0	0	0	0	0	4	12
	その他の相談	652	119	93	8	102	23	2	2	153	292	1446
	(小計)	1554	375	548	24	274	37	5	8	325	445	3595
苦情	勧誘に関する苦情	50	67	109	2	2	0	0	3	1	2	236
	売買取引に関する苦情	65	13	30	4	24	3	0	0	0	0	139
	事務処理に関する苦情	41	4	9	4	9	1	0	0	0	2	70
	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	20	8	12	2	16	0	0	1	0	4	63
	(小計)	176	92	160	12	51	4	0	4	1	10	510
あっせん	勧誘に関する紛争	18	20	47	0	2	0	1	0	1	1	90
	売買取引に関する紛争	11	0	7	1	0	0	0	0	0	0	19
	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	1	0	0	0	0	1	0	0	5
(小計)	33	20	56	1	2	0	1	2	1	1	117	
合計		1763	487	764	37	327	41	6	14	327	456	4222

- (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09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	103	52	10	165
	勧誘に関する相談	41	35	3	79
	売買取引に関する相談	32	31	0	63
	事務処理に関する相談	26	17	2	45
	投資運用に関する相談	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	1	1	0	2
	その他の相談	123	102	17	242
	(小計)	329	238	32	599
苦情	勧誘に関する苦情	18	19	0	37
	売買取引に関する苦情	17	9	0	26
	事務処理に関する苦情	8	6	0	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	3	2	0	5
	(小計)	46	36	0	82
	あっせん	勧誘に関する紛争	9	13	1
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	0	0	0
その他の紛争		0	1	0	1
(小計)		10	15	1	26
合計		385	289	33	707

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2010年09月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	643	347	66	1056
	勧誘に関する相談	244	249	21	514
	売買取引に関する相談	175	115	16	306
	事務処理に関する相談	159	82	11	252
	投資運用に関する相談	8	1	0	9
	投資助言に関する相談	8	4	0	12
	その他の相談	774	569	103	1446
	(小計)	2011	1367	217	3595
苦情	勧誘に関する苦情	109	125	2	236
	売買取引に関する苦情	83	51	5	139
	事務処理に関する苦情	44	24	2	70
	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	43	18	2	63
	(小計)	280	219	11	510
	あっせん	勧誘に関する紛争	38	48	4
売買取引に関する紛争		10	8	1	19
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	2	0	5
(小計)		52	60	5	117
合計		2343	1646	233	4222

- (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。