

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2010年10月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2010年 10月	2010年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	159	1215	174
	勧誘に関する相談	120	634	91
	売買取引に関する相談	71	377	54
	事務処理に関する相談	49	301	43
	投資運用に関する相談	3	12	2
	投資助言に関する相談	4	16	2
	その他の相談	190	1636	234
	(小計)	596	4191	599
苦情	勧誘に関する苦情	50	286	41
	売買取引に関する苦情	30	169	24
	事務処理に関する苦情	14	84	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	4	1
	その他の苦情	8	71	10
(小計)	104	614	88	
あっせん	勧誘に関する紛争	10	100	14
	売買取引に関する紛争	3	22	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	0	5	1
(小計)	13	130	19	
合計		713	4935	705

- (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10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	75	21	33	0	8	1	1	0	3	17	159
	勧誘に関する相談	18	32	57	0	5	1	0	0	3	4	120
	売買取引に関する相談	24	10	24	0	11	0	1	0	0	1	71
	事務処理に関する相談	25	2	12	0	4	0	0	0	0	6	49
	投資運用に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	投資助言に関する相談	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	4
	その他の相談	84	21	20	2	9	5	0	0	1	48	190
	(小計)	229	86	146	4	37	7	2	0	7	78	596
苦情	勧誘に関する苦情	5	19	22	0	2	0	0	0	2	0	50
	売買取引に関する苦情	12	5	6	0	6	0	0	0	1	0	30
	事務処理に関する苦情	8	3	0	0	3	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	3	2	2	0	0	1	0	0	0	0	8
	(小計)	29	29	30	0	11	1	0	0	3	1	104
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	4	0	1	0	0	0	2	0
売買取引に関する紛争		3	0	0	0	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	0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)		5	1	4	0	1	0	0	0	2	0	13
合計		263	116	180	4	49	8	2	0	12	79	713

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2010年10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	573	99	172	5	92	8	2	2	138	124	1215
	勧誘に関する相談	120	157	274	2	15	3	2	3	39	19	634
	売買取引に関する相談	154	41	95	5	67	5	1	1	2	6	377
	事務処理に関する相談	188	24	34	4	26	0	0	0	0	25	301
	投資運用に関する相談	4	0	5	0	0	0	0	0	0	3	12
	投資助言に関する相談	8	0	1	2	0	0	0	0	0	5	16
	その他の相談	736	140	113	10	111	28	2	2	154	340	1636
	(小計)	1783	461	694	28	311	44	7	8	333	522	4191
苦情	勧誘に関する苦情	55	86	131	2	4	0	0	3	3	2	286
	売買取引に関する苦情	77	18	36	4	30	3	0	0	1	0	169
	事務処理に関する苦情	49	7	9	4	12	1	0	0	0	2	84
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
	その他の苦情	23	10	14	2	16	1	0	1	0	4	71
	(小計)	205	121	190	12	62	5	0	4	4	11	614
	あっせん	勧誘に関する紛争	20	21	51	0	3	0	1	0	3	1
売買取引に関する紛争		14	0	7	1	0	0	0	0	0	0	22
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)		38	21	60	1	3	0	1	2	3	1	130
合計		2026	603	944	41	376	49	8	14	340	534	4935

- (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10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	94	57	8	159
	勧誘に関する相談	47	66	7	120
	売買取引に関する相談	33	34	4	71
	事務処理に関する相談	32	16	1	49
	投資運用に関する相談	0	2	1	3
	投資助言に関する相談	2	1	1	4
	その他の相談	104	67	19	190
	(小計)	312	243	41	596
苦情	勧誘に関する苦情	20	28	2	50
	売買取引に関する苦情	16	12	2	30
	事務処理に関する苦情	6	7	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	1	1	0	2
	その他の苦情	5	1	2	8
	(小計)	48	49	7	104
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	3	2
売買取引に関する紛争		2	1	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		0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0
(小計)		7	4	2	13
合計			367	296	50

(参考 2010年度(2010年04月～2010年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	737	404	74	1215
	勧誘に関する相談	291	315	28	634
	売買取引に関する相談	208	149	20	377
	事務処理に関する相談	191	98	12	301
	投資運用に関する相談	8	3	1	12
	投資助言に関する相談	10	5	1	16
	その他の相談	878	636	122	1636
	(小計)	2323	1610	258	4191
苦情	勧誘に関する苦情	129	153	4	286
	売買取引に関する苦情	99	63	7	169
	事務処理に関する苦情	50	31	3	84
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	2	0	4
	その他の苦情	48	19	4	71
	(小計)	328	268	18	614
	あっせん	勧誘に関する紛争	43	51	6
売買取引に関する紛争		12	9	1	22
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)		59	64	7	130
合計			2710	1942	283

- (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。