

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2010年11月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2010年 11月	2010年度		
			累計	月平均(累計/月数)	
相談	制度に関する相談	115	1330	166	
	勧誘に関する相談	92	726	91	
	売買取引に関する相談	49	426	53	
	事務処理に関する相談	39	340	42	
	投資運用に関する相談	2	14	2	
	投資助言に関する相談	3	19	2	
	その他の相談	197	1833	229	
	(小計)	497	4688	586	
	苦情	勧誘に関する苦情	48	334	42
		売買取引に関する苦情	33	202	25
事務処理に関する苦情		12	96	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	6	1	
その他の苦情		11	82	10	
(小計)		106	720	90	
あっせん	勧誘に関する紛争	16	116	14	
	売買取引に関する紛争	2	24	3	
	事務処理に関する紛争	1	2	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)	19	149	19		
合計		622	5557	695	

- (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11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	72	8	16	1	8	2	0	1	1	6	115
	勧誘に関する相談	17	18	53	1	0	0	1	0	1	1	92
	売買取引に関する相談	17	7	8	3	13	0	0	0	0	1	49
	事務処理に関する相談	24	2	6	1	6	0	0	0	0	0	39
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	90	28	18	1	5	4	1	1	0	49	197
	(小計)	222	63	103	7	32	6	2	2	2	58	497
苦情	勧誘に関する苦情	8	10	24	0	4	1	1	0	0	0	48
	売買取引に関する苦情	17	2	8	1	5	0	0	0	0	0	33
	事務処理に関する苦情	9	0	0	1	2	0	0	0	0	0	12
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の苦情	1	0	4	0	4	0	0	0	1	1	11
	(小計)	37	12	36	2	15	1	1	0	1	1	106
あっせん	勧誘に関する紛争	1	7	3	0	3	0	0	0	2	0	16
	売買取引に関する紛争	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0	1	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	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)	2	8	3	0	4	0	0	0	2	0	19	
合計		261	83	142	9	51	7	3	2	5	59	622

(参考 2010年度(2010年04月～2010年11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	645	107	188	6	100	10	2	3	139	130	1330
	勧誘に関する相談	137	175	327	3	15	3	3	3	40	20	726
	売買取引に関する相談	171	48	103	8	80	5	1	1	2	7	426
	事務処理に関する相談	212	26	40	5	32	0	0	0	0	25	340
	投資運用に関する相談	4	0	7	0	0	0	0	0	0	3	14
	投資助言に関する相談	10	0	1	2	0	0	0	0	0	6	19
	その他の相談	826	168	131	11	116	32	3	3	154	389	1833
	(小計)	2005	524	797	35	343	50	9	10	335	580	4688
苦情	勧誘に関する苦情	63	96	155	2	8	1	1	3	3	2	334
	売買取引に関する苦情	94	20	44	5	35	3	0	0	1	0	202
	事務処理に関する苦情	58	7	9	5	14	1	0	0	0	2	96
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6
	その他の苦情	24	10	18	2	20	1	0	1	1	5	82
	(小計)	242	133	226	14	77	6	1	4	5	12	720
あっせん	勧誘に関する紛争	21	28	54	0	6	0	1	0	5	1	116
	売買取引に関する紛争	15	1	7	1	0	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する紛争	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	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)	40	29	63	1	7	0	1	2	5	1	149	
合計		2287	686	1086	50	427	56	11	16	345	593	5557

- (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11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	53	49	13	115
	勧誘に関する相談	41	45	6	92
	売買取引に関する相談	26	23	0	49
	事務処理に関する相談	27	10	2	39
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	0	2	1	3
	その他の相談	97	79	21	197
	(小計)	246	208	43	497
苦情	勧誘に関する苦情	14	29	5	48
	売買取引に関する苦情	16	15	2	33
	事務処理に関する苦情	9	2	1	12
	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	6	5	0	11
	(小計)	46	52	8	106
あっせん	勧誘に関する紛争	7	5	4	16
	売買取引に関する紛争	0	1	1	2
	事務処理に関する紛争	1	0	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	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	8	6	5	19
合計		300	266	56	622

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2010年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	790	453	87	1330
	勧誘に関する相談	332	360	34	726
	売買取引に関する相談	234	172	20	426
	事務処理に関する相談	218	108	14	340
	投資運用に関する相談	10	3	1	14
	投資助言に関する相談	10	7	2	19
	その他の相談	975	715	143	1833
	(小計)	2569	1818	301	4688
苦情	勧誘に関する苦情	143	182	9	334
	売買取引に関する苦情	115	78	9	202
	事務処理に関する苦情	59	33	4	96
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	3	3	0	6
	その他の苦情	54	24	4	82
	(小計)	374	320	26	720
あっせん	勧誘に関する紛争	50	56	10	116
	売買取引に関する紛争	12	10	2	24
	事務処理に関する紛争	1	1	0	2
	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)	67	70	12	149
合計		3010	2208	339	5557

- (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。