

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2010年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2010年 12月	2010年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	171	1501	167
	勧誘に関する相談	78	804	89
	売買取引に関する相談	41	467	52
	事務処理に関する相談	36	376	42
	投資運用に関する相談	1	15	2
	投資助言に関する相談	3	22	2
	その他の相談	189	2022	225
	(小計)	519	5207	579
苦情	勧誘に関する苦情	69	403	45
	売買取引に関する苦情	22	224	25
	事務処理に関する苦情	9	105	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	3	9	1
	その他の苦情	16	98	11
	(小計)	119	839	93
あっせん	勧誘に関する紛争	49	165	18
	売買取引に関する紛争	9	33	4
	事務処理に関する紛争	0	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	1	6	1
(小計)	59	208	23	
合計		697	6254	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12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	115	18	18	3	4	0	0	0	1	12	171
	勧誘に関する相談	18	14	40	0	2	0	1	0	0	3	78
	売買取引に関する相談	24	4	7	0	6	0	0	0	0	0	41
	事務処理に関する相談	23	4	6	0	2	1	0	0	0	0	36
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	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	73	25	18	1	6	9	1	0	6	50	189
	(小計)	255	65	89	4	20	10	2	1	7	66	519
苦情	勧誘に関する苦情	4	8	20	1	3	0	0	0	33	0	69
	売買取引に関する苦情	12	2	5	0	3	0	0	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	7	0	1	0	1	0	0	0	0	0	9
	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	0	3
	その他の苦情	5	3	3	0	3	0	0	0	0	2	16
	(小計)	31	13	29	1	10	0	0	0	33	2	119
あっせん	勧誘に関する紛争	5	2	10	0	3	0	0	0	29	0	49
	売買取引に関する紛争	6	0	3	0	0	0	0	0	0	0	9
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
(小計)	12	2	13	0	3	0	0	0	29	0	59	
合計		298	80	131	5	33	10	2	1	69	68	697

(参考 2010年度(2010年04月～2010年12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	760	125	206	9	104	10	2	3	140	142	1501
	勧誘に関する相談	155	189	367	3	17	3	4	3	40	23	804
	売買取引に関する相談	195	52	110	8	86	5	1	1	2	7	467
	事務処理に関する相談	235	30	46	5	34	1	0	0	0	25	376
	投資運用に関する相談	4	0	7	0	0	0	0	1	0	3	15
	投資助言に関する相談	12	0	1	2	0	0	0	0	0	7	22
	その他の相談	899	193	149	12	122	41	4	3	160	439	2022
	(小計)	2260	589	886	39	363	60	11	11	342	646	5207
苦情	勧誘に関する苦情	67	104	175	3	11	1	1	3	36	2	403
	売買取引に関する苦情	106	22	49	5	38	3	0	0	1	0	224
	事務処理に関する苦情	65	7	10	5	15	1	0	0	0	2	105
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	3	9
	その他の苦情	29	13	21	2	23	1	0	1	1	7	98
	(小計)	273	146	255	15	87	6	1	4	38	14	839
あっせん	勧誘に関する紛争	26	30	64	0	9	0	1	0	34	1	165
	売買取引に関する紛争	21	1	10	1	0	0	0	0	0	0	33
	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	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	6
(小計)	52	31	76	1	10	0	1	2	34	1	208	
合計		2585	766	1217	55	460	66	13	17	414	661	6254

- (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12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	91	70	10	171
	勧誘に関する相談	33	39	6	78
	売買取引に関する相談	22	19	0	41
	事務処理に関する相談	19	13	4	36
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	3	0	0	3
	その他の相談	100	59	30	189
	(小計)	269	200	50	519
苦情	勧誘に関する苦情	22	42	5	69
	売買取引に関する苦情	7	14	1	22
	事務処理に関する苦情	4	5	0	9
	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	1	0	3
	その他の苦情	11	5	0	16
	(小計)	46	67	6	119
	あっせん	勧誘に関する紛争	21	25	3
売買取引に関する紛争		3	6	0	9
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)		24	32	3	59
合計		339	299	59	697

(参考 2010年度 (2010年04月 ~ 2010年12月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	881	523	97	1501
	勧誘に関する相談	365	399	40	804
	売買取引に関する相談	256	191	20	467
	事務処理に関する相談	237	121	18	376
	投資運用に関する相談	11	3	1	15
	投資助言に関する相談	13	7	2	22
	その他の相談	1075	774	173	2022
	(小計)	2838	2018	351	5207
苦情	勧誘に関する苦情	165	224	14	403
	売買取引に関する苦情	122	92	10	224
	事務処理に関する苦情	63	38	4	105
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	5	4	0	9
	その他の苦情	65	29	4	98
	(小計)	420	387	32	839
	あっせん	勧誘に関する紛争	71	81	13
売買取引に関する紛争		15	16	2	33
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	3	0	6
(小計)		91	102	15	208
合計		3349	2507	398	6254

- (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。