

あっせん・苦情・相談等処理状況報告書
(平成22年度分)

日本証券業協会

区 分	内 容	平成22年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成23年 1月	2月	3月	年間累計
相談	証券取引制度等に関する質問及び意見等	344	324	320	345	317	334	387	303	318	290	410	406	4,098
苦情	勧誘に関する苦情	37	35	48	32	43	35	46	44	34	40	45	51	490
	売買取引に関する苦情	17	20	25	12	17	24	23	28	19	15	19	38	257
	事務処理に関する苦情	9	12	12	5	10	14	11	10	8	12	13	25	141
	その他の苦情	8	10	12	6	6	4	8	6	13	14	10	16	113
	苦 情 小 計	71	77	97	55	76	77	88	88	74	81	87	130	1,001
あっせん	勧誘に関する紛争	13	7	18	16	11	22	7	11	16	23	17	23	184
	売買取引に関する紛争	3	2	5	4	3	2	3	2	9	3	4	7	47
	事務処理に関する紛争	－	－	1	－	－	－	－	－	－	1	－	1	3
	その他の紛争	－	－	2	1	－	1	－	－	1	－	－	－	5
	あっせん小計	16	9	26	21	14	25	10	13	26	27	21	31	239
全 体 合 計		727	589	792	805	590	584	734	608	707	638	842	912	8,528

- (注) 1. 計上は受付件数ベースで集計している。
2. 平成22年2月より、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)に業務委託している。FINMACで受け付けた処理件数のうち、本協会協会員に係る事案を集計している。