

1. 苦情等の受付及び処理の状況

平成18年4月～平成19年3月間の苦情等の受付件数は、苦情が171件、一般問い合わせが3,904件でした(表①参照)。苦情の対象となった会員の数は49社で、会員総数86社(期首)の56.9%でした。

申出事由別を見ると、勧誘段階に関わるものが、59.1%、売買に関わるものが29.8%、その他11.1%でした(表②参照)。

① 4月～3月 苦情等の受付状況

	申出件数	内 訳				
		本 部	北海道	中 部	関 西	西日本
苦 情	171	128		29	11	3

※ 苦情とは委託者等から本会に対し会員との取引に係る異議、不平、不満等が表明されその解決の申出があり、本会から会員各社に対処を求めたものをいいます。

② 4月～3月 苦情の処理状況

申出事由	件 数	比率%	実会員数	処 理 結 果		
				解 決	取下げ	打切り
不当勧誘	101	59.1	44	57		22
一任売買	11	6.4	9	3		2
無断売買	14	8.2	11	7		7
過当売買	5	2.9	5	2		2
仕切回避	21	12.3	17	7		8
返還遅延						
連絡不備	1	0.6	1			
そ の 他	18	10.5	15	10		4
合 計	171	100.0	49	86		45

※「申出事由」の分類は、受付段階において申出人の主張した事由による。

2. 紛争仲介の受付及び処理の状況

平成18年4月～平成19年3月間の紛争仲介の受付件数は140件でした(表①参照)。平成17年度からの繰越件数95件をあわせた235件の処理状況(あっせん段階)は193件が処理を終了(「解決」109件、「取下げ」15件、「打切り」69件)しています。

打切り69件のうち40件が調停に移行し、17年度からの繰越17件を合わせた57件のうち48件が終了。残り9件が処理中です。(表①②参照)。

① 4月～3月 紛争仲介の受付状況

	申出件数	内 訳				
		本 部	北海道	中 部	関 西	西日本
あ っ せ ん	140	78	3	17	25	17
調 停	40	16	1	7	10	6

※ 本会の紛争仲介制度は全て「あっせん」から始められます。
調停の申出件数は「あっせん」から移行したものです。

② 平成18年度 紛争仲介の処理状況(平成19年3月末現在)

[あ っ せ ん]

申出件数	繰越件数	処 理 結 果			
		解 決	取下げ	打切り	処理中
140	95	109	15	69	42

[調 停]

申出件数	繰越件数	処 理 結 果			
		解 決	取下げ	打切り	処理中
40	17	38	2	8	9