

平成24年度 相談センター 苦情・相談等受付状況（4月分）

1. 4月の問い合わせ・苦情等受付状況に関するコメント

(1) 問い合わせの状況

問い合わせは41件であり、前年同月68件と比べて27件減となっている。
その内訳は、現会員に関するもの22件、元会員に関するもの3件、その他16件となっている。
その他のうち、海外先物等に関するもの（無許可・無登録業者に関するもの）は2件となっている。

(2) トラブル解決の受付状況

苦情申出に紛争直接申出を加算した件数（相談センターに解決を委ねられたトラブルの件数）は4件[苦情申出3件＋紛争直接申出1件]であり、前年同月3件と比べて1件増となっている。
トラブル解決の申出件数は、昨年末から年初にかけて一時増加していたが、4月は3月に引き続いて4件となっている。

(3) 苦情の受付状況

苦情申出は3件であり、前年同月3件と比べて横這いとなっている。申出事由は3件全てが「不当勧誘類型」であり、未取引の苦情はなかった。

(4) 紛争仲介の受付状況

紛争申出は3件であり、前年同月4件と比べて1件減となっている。うち、紛争直接申出は1件であった。

2. 4月の問い合わせ・苦情等受付状況(件数)

問い合わせ受付状況

	23年度									24年度										
	問い合わせ	現会員等	国内商品			元会員等	その他	うち海外先物等		うち FX等	問い合わせ	現会員等	国内商品			元会員等	その他	うち海外先物等		うち FX等
			国内商品	外国商品	店頭商品			うち海外先物等	うち FX等				国内商品	外国商品	店頭商品			うち海外先物等	うち FX等	
4月	68	30	26	0	4	12	26	9	1	41	22	20	1	1	3	16	2	2		
5月	62	16	15	0	1	6	40	13	1											
6月	75	21	19	0	2	15	39	13	1											
7月	68	29	24	0	5	7	32	10	0											
8月	89	37	32	2	3	25	27	9	0											
9月	101	34	30	0	4	28	39	6	2											
10月	88	40	38	2	0	11	37	8	0											
11月	57	24	22	1	1	12	21	6	0											
12月	66	25	23	1	1	9	32	7	0											
1月	69	26	24	1	1	9	34	7	1											
2月	74	39	30	3	6	16	19	5	1											
3月	51	32	28	2	2	2	17	2	2											
合計	868	353	311	12	30	152	363	95	9	41	22	20	1	1	3	16	2	2		
4月～4月	68	30	26	0	4	12	26	9	1	41	22	20	1	1	3	16	2	2		

※上記問い合わせの「現会員等」は集計時点の会員等で名称が判明した件数である。

※上記問い合わせの「元会員等」は受託業務廃止等ですでに会員等でない社で名称が判明した件数である。

※上記問い合わせの「うち海外先物等」には、店頭、ロンドンまがい取引等が含まれるが、いずれも会員外の取引を集計している。

苦情・紛争仲介受付状況

	23年度					24年度											
	苦情 (C)	紛争仲介	うち紛争仲介直接申出 (D)	(C)+(D)	苦情 (C)	紛争仲介					うち紛争仲介直接申出 (D)	(C)+(D)					
						国内商品	外国商品	店頭商品	うちスワップ	うちCFD等			国内商品	外国商品	店頭商品	うちスワップ	うちCFD等
4月	3	4	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	4
5月	3	1	1	4													
6月	7	0	0	7													
7月	4	2	1	5													
8月	6	0	0	6													
9月	6	4	2	8													
10月	4	2	1	5													
11月	2	1	1	3													
12月	8	2	1	9													
1月	6	1	0	6													
2月	7	5	2	9													
3月	4	5	0	4													
合計	60	27	9	69	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	4
4月～4月	3	4	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	4

不当勧誘型に占める未取引

	23年度		24年度	
	不当勧誘	未取引	不当勧誘	未取引
4月	2	0	4	0
5月	3	0		
6月	6	2		
7月	3	2		
8月	3	2		
9月	8	2		
10月	5	0		
11月	2	0		
12月	9	0		
1月	5	1		
2月	7	0		
3月	4	1		
合計	57	10	4	0

申出事由類型別状況

申出事由	23年度			24年度		
	件数	比率%	実会員数	件数	比率%	実会員数
不当勧誘類型	57	82.6%	19	4	100.0%	4
一任売買類型	1	1.4%	1			
無断売買類型	5	7.2%	5			
過当売買類型	0	0.0%	0			
仕切回避類型	3	4.3%	3			
返還遅延類型	0	0.0%	0			
連絡不備類型	1	1.4%	1			
その他	2	2.9%	2			
合計	69	100.0%	21	4	100.0%	4

※数字は苦情と紛争仲介直接申出の合計である。

※「申出事由類型」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。

紛争の処理状況

紛争仲介		あっせん又は調停の別	処理結果			
申出件数	繰越件数		解決	取下げ	打切り	処理中
3	15	あっせん	2	1	1	14
		調停	0	0	0	

※本会の紛争仲介は、その手続き内容により、「あっせん」又は「調停」のいずれかに集計される。