

苦情処理、相談等受付・処理状況

(平成 18 年 10 月 1 日～平成 19 年 3 月 31 日)

(1) 受付状況

区 分	内 容	件 数
相 談	業者の選定等	10 (33)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	3 (7)
	② 売買取引に関する苦情	18 (19)
	③ 事務処理に関する苦情	1 (1)
	④ その他の苦情	3 (2)
	小 計	25 (29)
あ っ せ ん	売買取引に関する紛争	0 (2)
	合 計	35 (64)

(2) 顧客の属性別受付状況

区 分	内 容	男女等			
		男	女	法人	計
相 談	業者の選定等	2 (7)	8 (26)	0 (0)	10 (33)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	1 (1)	2 (6)	0 (0)	3 (7)
	② 売買取引に関する苦情	13 (13)	5 (6)	0 (0)	18 (19)
	③ 事務処理に関する苦情	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
	④ その他の苦情	3 (1)	0 (1)	0 (0)	3 (2)
	小 計	18 (16)	7 (13)	0 (0)	25 (29)
あ っ せ ん	売買取引に関する紛争	0 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (2)
	合 計	20 (24)	15 (40)	0 (0)	35 (64)

注 1 : 計上件数は受付件数であり、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。

注 2 : 相談、苦情、あっせんのいずれも、対象となる商品は外国為替証拠金取引（店頭又は取引所為替証拠金取引）である。

注 3 : () 内の数字は平成 18 年度上半期（平成 18 年 4 月 1 日～同 9 月 30 日）の状況である。

あっせんによる処理状況について

平成 19 年 4 月

社団法人 金融先物取引業協会

平成 18 年度に、あっせん委員により和解した事案は、2 件である。

紛争の区分	内 容	申立人の性別 年齢	紛争の概要	申立人の 請求額	紛争解決の状況
1. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 ＝対面)	情報提供の失念	女性 58 歳	<p>〈申立人の主張〉 為替相場が一定範囲を超えたら情報提供するとの約束で取引を始めたが、担当者から連絡がなかったため、決済の機会を逸した。</p> <p>〈相手方の主張〉 情報提供の失念は当社担当者の過失だが、相場情報は顧客自身での把握可能である。</p>	60 万円	平成 18 年 7 月、あっせん委員は、業者が相場変動に関する情報提供を約束する場合には、顧客はその情報提供に依存しがちであるとしながらも、顧客自身でも相場情報の把握はまったく不可能ではなかったとし、申立人に請求額の 75%にあたる 45 万円を支払うことで和解成立。
2. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 ＝ネット)	システムの不備	男性 41 歳	<p>〈申立人の主張〉 業者のシステムの不備により誤った価格で取引が成立したが、実勢為替相場がからかけ離れたとはいえない。取引は有効である。</p> <p>〈相手方の主張〉 無効である。</p>	245 万円	平成 18 年 12 月、あっせん委員は、システムの不備でなく、業者に重大な過失があったとして、申立人に請求額の 8 割強にあたる 202 万円を支払うことで和解成立。

苦情処理、相談等受付・処理状況

(平成 19 年 4 月 1 日～平成 19 年 9 月 30 日)

(1) 受付状況

区 分	内 容	件 数
相 談	業者の選定等	5 (10)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	10 (3)
	② 売買取引に関する苦情	53 (18)
	③ 事務処理に関する苦情	4 (1)
	⑤ その他の苦情	6 (3)
	小 計	73 (25)
あっ せん	売買取引に関する紛争	4 (0)
	合 計	82 (35)

(2) 顧客の属性別受付状況

区 分	内 容	男女等			
		男	女	法人	計
相 談	業者の選定等	2 (2)	3 (8)	0 (0)	5 (10)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	2 (1)	8 (2)	0 (0)	10 (3)
	② 売買取引に関する苦情	36 (13)	17 (5)	0 (0)	53 (18)
	③ 事務処理に関する苦情	4 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (1)
	④ その他の苦情	4 (3)	2 (0)	0 (0)	6 (3)
	小 計	46 (18)	27 (7)	0 (0)	73 (25)
あっ せん	売買取引に関する紛争	4 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)
	合 計	52 (20)	30 (15)	0 (0)	82 (35)

注 1 : 計上件数は受付件数であり、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。

なお、上記のあっせん 4 件は、いずれも現在協議中である。

注 2 : 相談、苦情、あっせんのいずれも、対象となる商品は外国為替証拠金取引（店頭又は取引所為替証拠金取引）である。

注 3 : () 内の数字は平成 18 年度下半期（平成 18 年 10 月 1 日～平成 19 年 3 月 31 日）の状況である。

苦情処理、相談等受付・処理状況

(平成19年10月1日～平成20年3月31日)

(1) 受付状況

区 分	内 容	件 数
相談	業者の選定等	7 (5)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	11 (10)
	② 売買取引に関する苦情	33 (53)
	③ 事務処理に関する苦情	14 (4)
	④ その他の苦情	8 (6)
	小 計	66 (73)
あっ せん	① 売買取引に関する紛争	5 (4)
	② 事務処理に関する紛争	1 (0)
	小 計	6 (4)
合 計		79 (82)

(2) 顧客の属性別受付状況

区 分	内 容	男女等			
		男	女	法人	計
相談	業者の選定等	2 (2)	5 (3)	0 (0)	7 (5)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	3 (2)	6 (8)	2 (0)	11 (10)
	② 売買取引に関する苦情	19 (36)	14 (17)	0 (0)	33 (53)
	③ 事務処理に関する苦情	10 (4)	4 (0)	0 (0)	14 (4)
	④ その他の苦情	5 (4)	3 (2)	0 (0)	8 (6)
	小 計	37 (46)	27 (27)	2 (0)	66 (73)
あっ せん	① 売買取引に関する紛争	1 (4)	4 (0)	0 (0)	5 (4)
	② 事務処理に関する紛争	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
	小 計	2 (4)	4 (0)	0 (0)	6 (4)
合 計		41 (52)	36 (30)	2 (0)	79 (82)

注1： 計上件数は受付件数であり、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。

なお、上記のあっせん6件のうち、3件は現在協議中である。

注2： 個人（男女）からの相談、苦情、あっせんのいずれも、対象となる商品は外国為替証拠金取引（店頭又は取引所為替証拠金取引）であり、法人からの苦情の2件は、対象となる商品は店頭通貨オプション取引である。

注3： () 内の数字は平成19年度上半期（平成19年4月1日～同9月30日）の状況である。

あっせんによる処理状況について

平成 20 年 4 月

社団法人 金融先物取引業協会

平成 19 年度に、あっせん委員により和解した事案は、5 件である。

紛争の区分	内 容	申立人の性別 年齢	紛争の概要	申立人の 請求額	紛争解決の状況
1. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 =対面)	適合性 違反	男性 67 歳	〈申立人の主張〉 取引の理解能力が欠けるため、親族が取引を打ち切らせたが、業者が取引を再開させ損失を被った。 〈相手方の主張〉 理解を得た上で取引をしている。	500 万円	平成 19 年 6 月、あっせん委員は、業者は親族の意向を考慮しつつ適合性を審査すべきであったとし、申立人に損失額約 167 万円の 30%相当である 50 万円を支払うことで和解成立。
2. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 =ネット)	システムの不備	男性 29 歳	〈申立人の主張〉 パスワード誤入力によるアクセス制限で、ログインできず損失を被った。 〈相手方の主張〉 パスワード誤入力によるアクセス制限はセキュリティー上必要であり、免責である。	390 万円 (損 失 額 240 万円 精神的損害額 150 万円)	平成 19 年 12 月、あっせん委員は、誤入力した場合の処置等について業者の事前説明不足を認め、申立人に損失額 237 万円の 10%相当である 20 万円を支払うことで和解成立。
3. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 =ネット)	システムの不備	男性 66 歳	〈申立人の主張〉 業者のシステムの不備によりログインができずロスカットとなった。 〈相手方の主張〉 レート更新作業の間は注文入力できないことは告知済で、ロスカットとログイン障害の因果関係はない。	2,001 万円	平成 19 年 12 月、あっせん委員は、レート更新作業終了後も障害が続いたことで業者の完全免責を認めず、申立人に損失額 2,001 万円の 5%相当である 100 万円を支払うことで和解成立。

<p>4. 売買取引に関する紛争</p> <p>(店頭外国為替証拠金取引＝ネット)</p>	<p>説明義務違反</p>	<p>男性 48歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 ロスカトルールに関する説明不足と問い合わせ対応の不備により損失発生。 〈相手方の主張〉 申立人は説明書の内容に同意している。口座開設以前も以後も十分に説明を行っている。</p>	<p>140万円</p>	<p>平成19年11月、あっせん委員は、業者は説明義務を果たしているが申立人の理解度不足を察知できたとし、申立人に損失額140万円の10%相当である15万円を支払うことで和解成立。</p>
<p>5. 事務処理に関する紛争</p> <p>(店頭外国為替証拠金取引＝ネット)</p>	<p>ネット入金手続ミス</p>	<p>男性 45歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 入金処理の遅延によりロスカットとなった。 〈相手方の主張〉 入金処理の遅延について責任の一端はあるが、損失額の算出に疑問がある。</p>	<p>118万円</p>	<p>平成20年1月、あっせん委員は、業者の責任を認め、損失額を算出し、28万円余を支払うことで和解成立。</p>

苦情処理、相談等受付・処理状況

(平成 20 年 4 月 1 日～平成 20 年 9 月 30 日)

(1) 受付状況

区 分	内 容	件 数
相談	業者の選定等	4 (7)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	5 (11)
	② 売買取引に関する苦情	76 (33)
	③ 事務処理に関する苦情	9 (14)
	④ その他の苦情	13 (8)
	小 計	103 (66)
あっ せん	① 売買取引に関する紛争	6 (5)
	② 事務処理に関する紛争	1 (1)
	小 計	7 (6)
合 計		114 (79)

(2) 顧客の属性別受付状況

区 分	内 容	男女等			
		男	女	法人	計
相談	業者の選定等	2 (2)	2 (5)	0 (0)	4 (7)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	2 (3)	3 (6)	0 (2)	5 (11)
	② 売買取引に関する苦情	60 (19)	16 (14)	0 (0)	76 (33)
	③ 事務処理に関する苦情	6 (10)	3 (4)	0 (0)	9 (14)
	④ その他の苦情	10 (5)	2 (3)	1 (0)	13 (8)
	小 計	78 (37)	24 (27)	1 (2)	103 (66)
あっ せん	① 売買取引に関する紛争	2 (1)	4 (4)	0 (0)	6 (5)
	② 事務処理に関する紛争	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)
	小 計	3 (2)	4 (4)	0 (0)	7 (6)
合 計		83 (41)	30 (36)	1 (2)	114 (79)

注 1 : 計上件数は受付件数であり、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。

なお、上記のあっせん 7 件のうち、3 件は現在協議中である。

注 2 : 個人（男女）及び法人からの相談、苦情、あっせんのいずれも、対象となる商品は外国為替証拠金取引（店頭又は取引所為替証拠金取引）である。

注 3 : () 内の数字は平成 19 年度下半期（平成 19 年 10 月 1 日～同 20 年 3 月 31 日）の状況である。

あっせんによる処理状況について

平成 20 年 10 月
 社団法人 金融先物取引業協会

平成 20 年度上半期中に、あっせん委員により和解した事案は、7 件である。

紛争の区分	内 容	申立人の性別 年齢	紛争の概要	申立人の 請求額	紛争解決の状況
1. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 =対面)	断定的判断の提供	女性 50 歳	〈申立人の主張〉 「必ず儲かる」との断定的判断の提供を受け、自身で判断する能力がないまま取引し損失を被った。 〈相手方の主張〉 担当者が相場観を披瀝することはあるが、最終的判断は顧客本人によるものである。	480 万円 (損 失 額 430 万円 精神的被 害額 50 万円)	平成 20 年 4 月、あっせん委員は、投資判断は顧客自身が行うのが原則であるものの、顧客が業者による誘導的発言に依存しがちである点を指摘し、申立人に損失額約 430 万円の 10%強である 50 万円を支払うことで和解成立。
2. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 =ネット)	システムの不備	男性 55 歳	〈申立人の主張〉 取引画面が更新されず決済できなかったためロスカットになり損失を被った。 〈相手方の主張〉 申立人が主張しているのはチャートの部分であり、取引画面は更新されていた。	271 万円	平成 20 年 4 月、あっせん委員は、チャートの部分に頼る顧客に対する注意喚起が十分だったとは言いきれないとし、申立人に損失額 271 万円の約 5%相当である 15 万円を支払うことで和解成立。

<p>3. 売買取引に関する紛争</p> <p>(店頭外国為替証拠金取引＝対面)</p>	<p>情報提供の遅延</p>	<p>女性 74歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 業者からの相場情報の提供が遅れたためロスカットになり損失を被った。 〈相手方の主張〉 情報提供したものの、相場が急変したもので、当社の過失ではない。</p>	<p>2,400万円</p>	<p>平成20年4月、あっせん委員は、請求額の大半は含み損であり全額補てんは認められないが、早めの情報提供が不可能であったとは言えないとし、申立人に損失額2,400万円の約1%相当である25万円を支払うことで和解成立。</p>
<p>4. 売買取引に関する紛争</p> <p>(店頭外国為替証拠金取引＝ネット)</p>	<p>誘導的発言、システムの不備</p>	<p>男性 58歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 ① セミナーにおいて特定の通貨を買うよう誘導された。 ② システムの不備により手数料を過大にとられた。 ③ 接続不能により、注文できずに損失を被った。 〈相手方の主張〉 ① 特定の通貨を推奨した事実はない。 ② 手数料誤表示は速やかに修正している。 ③ アクセス集中時に接続しにくい時間はあったが、障害ではない。</p>	<p>46万円</p>	<p>平成20年4月、あっせん委員は、①誘導的発言は認められない、②接続不能の有無は確認できない、としながらも、手数料誤表示により不安が高まり注文できずに損害が出たと言えるとし、申立人に損失額46万円の約20%相当である10万円を支払うことで和解成立。</p>
<p>5. 事務処理に関する紛争</p> <p>(店頭外国為替証拠金取引＝対面)</p>	<p>情報提供の遅延</p>	<p>女性 52歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 マージンコールの連絡の遅延によりロスカットになった。 〈相手方の主張〉 連絡遅延は認めるが、請求額は含み損を加算しており、全額補てんはできない。</p>	<p>300万円</p>	<p>平成20年5月、あっせん委員は、業者の過失を認め、請求額から含み損を差し引いた200万円を支払うことで和解成立。</p>

<p>6. 事務処理に関する紛争</p> <p>(店頭外国為替証拠金取引 =ネット)</p>	<p>入金 遅延</p>	<p>男性 38 歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 システムの不具合により証拠金の入金ができず、やむを得ず反対売買し損失を被った。</p> <p>〈相手方の主張〉 不具合は認めるが、請求額の大半は含み損であり全額補てんはできない。</p>	<p>298 万円</p>	<p>平成 20 年 7 月、あっせん委員は、顧客の要求は合理的としながらも、含み損の請求は認めず、請求額の 15%弱である 40 万円を支払うことで和解成立。</p>
<p>7. 事務処理に関する紛争</p> <p>(店頭外国為替証拠金取引 =ネット)</p>	<p>入金 遅延</p>	<p>男性 44 歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 システムの不具合により証拠金の入金ができず、ロスカットになり損失を被った。</p> <p>〈相手方の主張〉 不具合は認めるが、請求額の大半は含み損であり全額補てんはできない。</p>	<p>322 万円</p>	<p>平成 20 年 8 月、あっせん委員は、システムの不具合により入金遅延した事実を認めながらも、損失を軽減できたであろう金額を 20 万円とし、同額を支払うことで和解成立</p>

苦情処理、相談等受付・処理状況

(平成 20 年 10 月 1 日～平成 21 年 3 月 31 日)

(1) 受付状況

区 分	内 容	件 数
相談	業者の選定等	5 (4)
苦 情	① _⌈ 勧誘に関する苦情	8 (5)
	② 売買取引に関する苦情	170 (76)
	③ 事務処理に関する苦情	6 (9)
	④ その他の苦情	20 (13)
	小 計	204 (103)
あっ せん	① _⌈ 売買取引に関する紛争	7 (6)
	② 事務処理に関する紛争	0 (1)
	小 計	7 (7)
合 計		216 (114)

(2) 顧客の属性別受付状況

区 分	内 容	男女等			
		男	女	法人	計
相談	業者の選定等	3 (2)	2 (2)	0 (0)	5 (4)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	4 (2)	4 (3)	0 (0)	8 (5)
	② 売買取引に関する苦情	132 (60)	33 (16)	5 (0)	170 (76)
	③ 事務処理に関する苦情	5 (6)	0 (3)	1 (0)	6 (9)
	④ その他の苦情	14 (10)	5 (2)	1 (1)	20 (13)
	小 計	155 (78)	42 (24)	7 (1)	204 (103)
あっ せん	① _⌈ 売買取引に関する紛争	3 (2)	1 (4)	3 (0)	7 (6)
	② 事務処理に関する紛争	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
	小 計	3 (3)	1 (4)	3 (0)	7 (7)
合 計		161 (83)	45 (30)	10 (1)	216 (114)

注 1 : 計上件数は受付件数であり、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。

なお、上記のあっせん 7 件のうち、4 件は現在協議中である。

注 2 : 個人からの相談、苦情、あっせんのすべて及び法人からの苦情のうち 1 件は、対象となる商品は外国為替証拠金取引（店頭又は取引所為替証拠金取引）であり、法人からの苦情、あっせんの 10 件のうち 9 件は、対象となる商品は店頭通貨オプション取引等である。

注 3 : () 内の数字は平成 20 年度上半期（平成 20 年 4 月 1 日～同 20 年 9 月 30 日）の状況である。

あっせんによる処理状況について

平成 21 年 4 月
社団法人 金融先物取引業協会

平成 20 年度下半期中に、あっせん委員により和解した事案は、2 件である。

紛争の区分	内 容	申立人の性別 年齢	紛争の概要	申立人の 請求額	紛争解決の状況
1. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替 証拠金取引 =ネット)	システム移行 手続きの不備	男性 40 歳	<p>〈申立人の主張〉 新システムへの移行過程で一部の通貨についてポジションの移管ができず手仕舞いを余儀なくされ損失を被った。</p> <p>〈相手方の主張〉 一部移管できない旨は事前に通知しており、当社の過失はない。</p>	192 万円	平成 20 年 11 月、あっせん委員は、一部移管できない旨の通知が遅れたことに対して業者に責任がないとは言えないとして、申立人に請求額の約 20%相当である 40 万円を支払うことで和解成立。
2. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替 証拠金取引 =対面)	断定的判断の提供、説明義務違反	男性 57 歳	<p>〈申立人の主張〉 初心者に対して「必ず儲かる」と勧められ詳しい説明もされず損失を被った、</p> <p>〈相手方の主張〉 事前交付書面によりリスク等についての説明は怠っていない。</p>	66 万円	平成 21 年 1 月、あっせん委員は、断定的判断の提供は確証がないが、事前説明が十分だったとは言えないとして、申立人に請求額の約 60%相当である 40 万円を支払うことで和解成立。

苦情処理、相談等受付・処理状況

(平成 21 年 4 月 1 日～平成 21 年 9 月 30 日)

(1) 受付状況

区 分	内 容	件 数
相談	業者の選定等	8 (5)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	4 (8)
	② 売買取引に関する苦情	91 (170)
	③ 事務処理に関する苦情	6 (6)
	④ その他の苦情	27 (20)
	小 計	128 (204)
あっ せん	① 売買取引に関する紛争	6 (7)
	② 事務処理に関する紛争	0 (0)
	小 計	6 (7)
合 計		142 (216)

(2) 顧客の属性別受付状況

区 分	内 容	男女等			
		男	女	法人	計
相談	業者の選定等	6 (3)	2 (2)	0 (0)	8 (5)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	2 (4)	2 (4)	0 (0)	4 (8)
	② 売買取引に関する苦情	77 (132)	10 (33)	4 (5)	91 (170)
	③ 事務処理に関する苦情	5 (5)	0 (0)	1 (1)	6 (6)
	④ その他の苦情	20 (14)	6 (5)	1 (1)	27 (20)
	小 計	104 (155)	18 (42)	6 (7)	128 (204)
あっ せん	① 売買取引に関する紛争	5 (3)	1 (1)	0 (3)	6 (7)
	② 事務処理に関する紛争	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	小 計	5 (3)	1 (1)	0 (3)	6 (7)
合 計		115 (161)	21 (45)	6 (10)	142 (216)

注 1 : 計上件数は受付件数であり、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。

なお、上記のあっせん6件のうち、3件は協議中である。

注 2 : 個人からの相談、苦情、あっせんのすべて及び法人からの苦情のうち1件は、対象となる商品は外国為替証拠金取引（店頭又は取引所為替証拠金取引）であり、法人からの苦情の6件のうち1件は、対象となる商品は通貨オプション取引である。

注 3 : () 内の数字は平成 20 年度下半期（平成 20 年 10 月 1 日～同 21 年 3 月 31 日）の状況である。

あっせんによる処理状況について

平成 21 年 10 月

社団法人 金融先物取引業協会

平成 21 年度上半期中に、あっせん委員により和解した事案は、6 件である。

紛争の区分	内 容	申立人の性別 年齢	紛争の概要	申立人の 請求額	紛争解決の状況
1. 売買取引に関する紛争 (店頭NDF(ノン・デリバブル・フォワード)=直物為替先渡取引)	断定的判断の提供	事業法人	<p>〈申立人の主張〉 中国人民元の取引に精通しておらず、実需もなく、為替動向について「相場が下がることはない」と勧められ損失を被った。</p> <p>〈相手方の主張〉 事前の説明に遺漏はない。納得のうえで取引開始した。</p>	1506 万円	平成 21 年 4 月、あっせん委員は、相手方が融資との抱き合わせとして勧めた形跡がないとは言えず、実需のない法人に流動性の低い通貨の取引を勧めた責任の一端が相手方にあるとして、申立人に請求額の約 33%相当である 500 万円を支払うことで和解成立。
2. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引=ネット)	システムの不備	男性 60 歳	<p>〈申立人の主張〉 システムに障害が起こり、決済取引ができなかったことで大きな損失を被った。</p> <p>〈相手方の主張〉 システムに障害は起こっておらず、相場急変により取引集中したのみ。ロスカットは不可避。</p>	2300 万円	平成 21 年 4 月、あっせん委員は、決済取引が迅速に約定できていれば一定の損失額を減少できた可能性はあるが、請求額には評価損が多く含まれているとして、申立人に請求額の約 2%相当である 50 万円を支払うことで和解成立。

<p>3. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 =ネット)</p>	<p>不当勧誘</p>	<p>男性 42歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 従業員になるつもりで面接したところ、口座開設を勧められ取引したところ損失を被った。 〈相手方の主張〉 コンプライアンス体制の不備によりこのような事態になった責任は当社にある。</p>	<p>15万円</p>	<p>平成21年6月、あっせん委員は、就業を希望している者に対して取引勧誘したという事実を重く見、申立人の請求額全額の15万円を申立人に支払うことで和解成立。</p>
<p>4. 売買取引に関する紛争 (店頭通貨オプション)</p>	<p>断定的判断の提供、説明義務違反</p>	<p>宗教法人</p>	<p>〈申立人の主張〉 為替相場の動向について「下がることはない」との説明のみで、取引の仕組みについて十分な説明がないまま取引に応じ損失を被った。 〈相手方の主張〉 事前のリスク説明に遺漏はない。</p>	<p>2億7000万円</p>	<p>平成21年6月、あっせん委員は、申立人は他の金融取引の経験を有しており為替相場の動向を全く知りえなかったとは言えないものの、事前説明が十分だったとは言えないとして、申立人の請求額の約11%相当の3000万円を申立人に支払うことで和解成立。</p>
<p>5. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 =ネット)</p>	<p>システムの不備</p>	<p>男性 61歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 システムに障害が起こり、決済取引ができなかったことで大きな損失を被った。 〈相手方の主張〉 システムに障害は起こっておらず、相場が急変してロスカットになったもの。</p>	<p>1522万円</p>	<p>平成21年8月、あっせん委員は、請求額は評価損が多く含まれているが、ログインがスムーズにできていたら一定の損失を減少できた可能性があると見て、申立人に請求額の約16%相当である250万円を支払うことで和解成立。</p>

<p>6. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引＝ネット)</p>	<p>システムの不備</p>	<p>男性 33歳</p>	<p>〈申立人の主張〉 システムに障害が起こり、得べかりし利益を喪失した。大きな損失を被った。 〈相手方の主張〉 システムに障害は起こっておらず、相場が急変してロスカットになったもの。</p>	<p>187万円</p>	<p>平成21年8月、あっせん委員は、請求額は評価損が多く含まれているが、ログインがスムーズにできていたら一定の利益を確保できた可能性があると見て、申立人に請求額の約23%相当である44万円を支払うことで和解成立。</p>
--	----------------	-------------------	--	--------------	---

苦情処理、相談等受付・処理状況

(平成 21 年 10 月 1 日～平成 22 年 1 月 31 日)

(1) 受付状況

区 分	内 容	件 数
相談	業者の選定等	141 (8)
苦 情	② 勧誘に関する苦情	3 (4)
	② 売買取引に関する苦情	45 (91)
	③ 事務処理に関する苦情	1 (6)
	④ その他の苦情	12 (27)
	小 計	61 (128)
あっ せん	② 売買取引に関する紛争	2 (6)
	② 事務処理に関する紛争	0 (0)
	小 計	2 (6)
合 計		204 (142)

(2) 顧客の属性別受付状況

区 分	内 容	男女等			
		男	女	法人	計
相談	業者の選定等	114 (6)	26 (2)	1 (0)	141 (5)
苦 情	① 勧誘に関する苦情	1 (2)	1 (2)	1 (0)	3 (4)
	② 売買取引に関する苦情	37 (77)	7 (10)	1 (4)	45 (91)
	③ 事務処理に関する苦情	1 (5)	0 (0)	0 (1)	1 (6)
	④ その他の苦情	11 (20)	1 (6)	0 (1)	12 (27)
	小 計	50 (104)	9 (18)	2 (6)	61 (128)
あっ せん	② 売買取引に関する紛争	1 (5)	1 (1)	0 (0)	2 (6)
	② 事務処理に関する紛争	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	小 計	1 (5)	1 (1)	0 (0)	2 (6)
合 計		165 (115)	36 (21)	3 (6)	204 (142)

注 1 : 計上件数は受付件数であり、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。

なお、上記のあっせん 2 件のうち、1 件は協議中である。

注 2 : 個人からの相談、苦情、あっせんのすべて及び法人からの相談 1 件について、対象となる商品は外国為替証拠金取引（店頭又は取引所為替証拠金取引）であり、法人からの苦情 2 件について、対象となる商品は店頭通貨オプション取引である。

注 3 : () 内の数字は平成 21 年度上半期（平成 21 年 4 月 1 日～同 21 年 9 月 30 日）の状況である。

あっせんによる処理状況について

平成 22 年 2 月

社団法人 金融先物取引業協会

平成 21 年 10 月 1 日から平成 22 年 1 月 31 日までの間に、あっせん委員により和解した事案は、次の 1 件である。

紛争の区分	内 容	申立人の性別 年齢	紛争の概要	申立人の請求額	紛争解決の状況
1. 売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引 =対面)	無断売買	男性 71 歳	〈申立人の主張〉 担当外務員が無断で売買を繰り返し、損失を被った。 〈相手方の主張〉 担当外務員が退職しており、事実関係をすべて把握できなため、請求額全額の支払いには応じられない。	400 万円	平成 21 年 11 月、あっせん委員は、相手方の監督責任を指摘し、当局に提出した事故報告書の内容を勘案し、無断売買の事実が確定している金額について相手方に責任があるとして、申立人に請求額の約 16%相当である 65 万円を支払うことで和解成立。

☆ 平成 22 年 2 月 1 日以降、本協会の苦情相談及びあっせん業務は、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)に委託しています。詳しくは、本ホームページの「苦情・あっせん」の項をご参照ください。