

金融先物取引業協会 苦情・あっせん処理状況について

平成20年12月3日

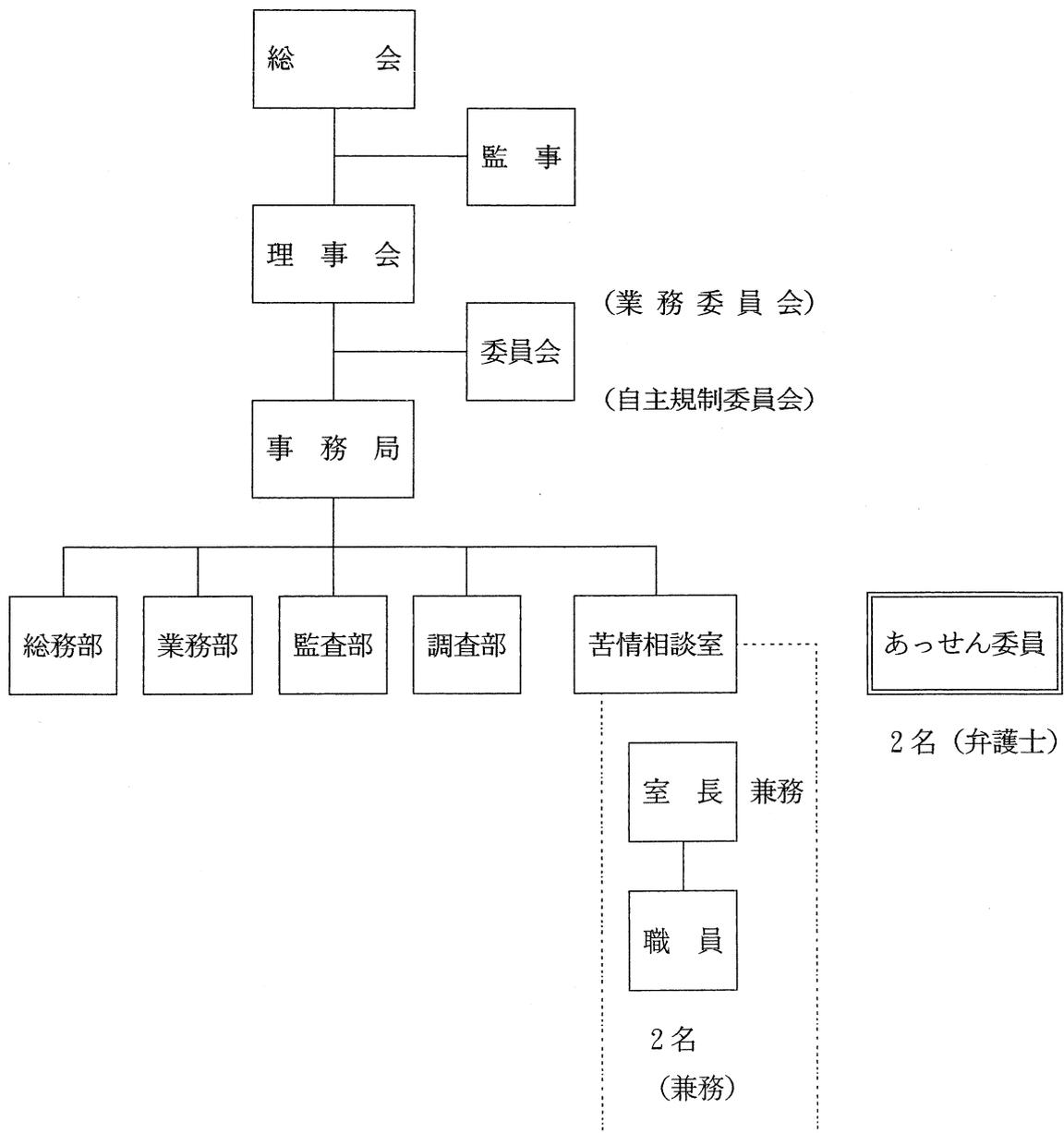
社団法人金融先物取引業協会

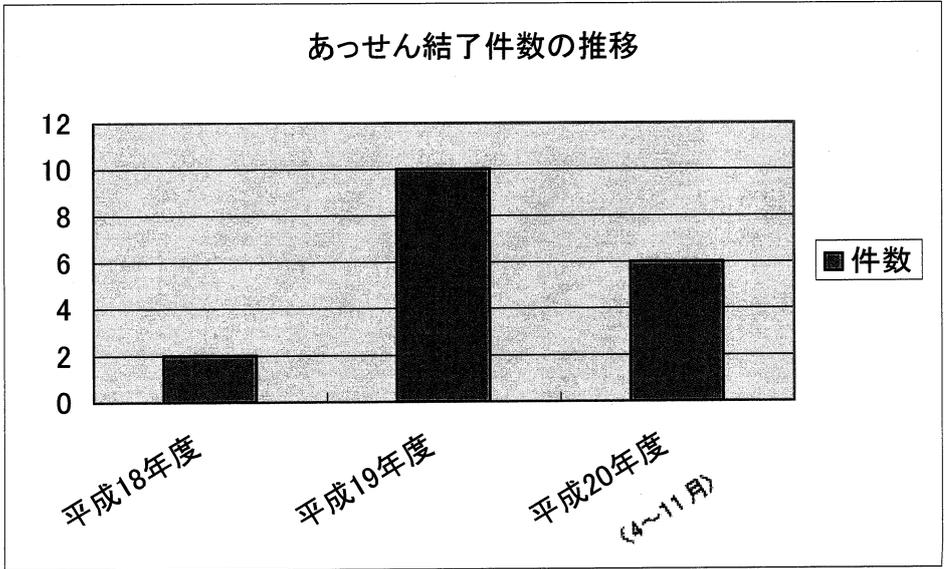
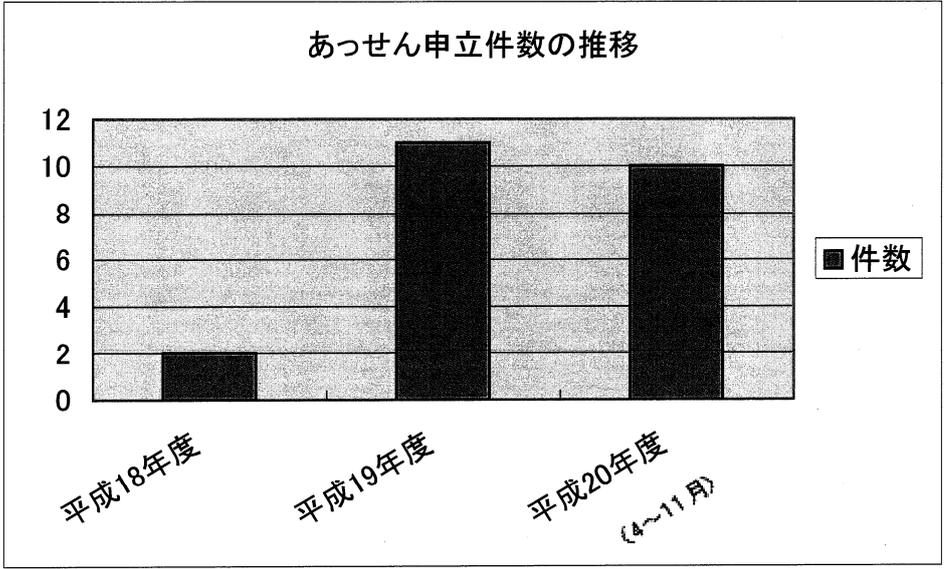
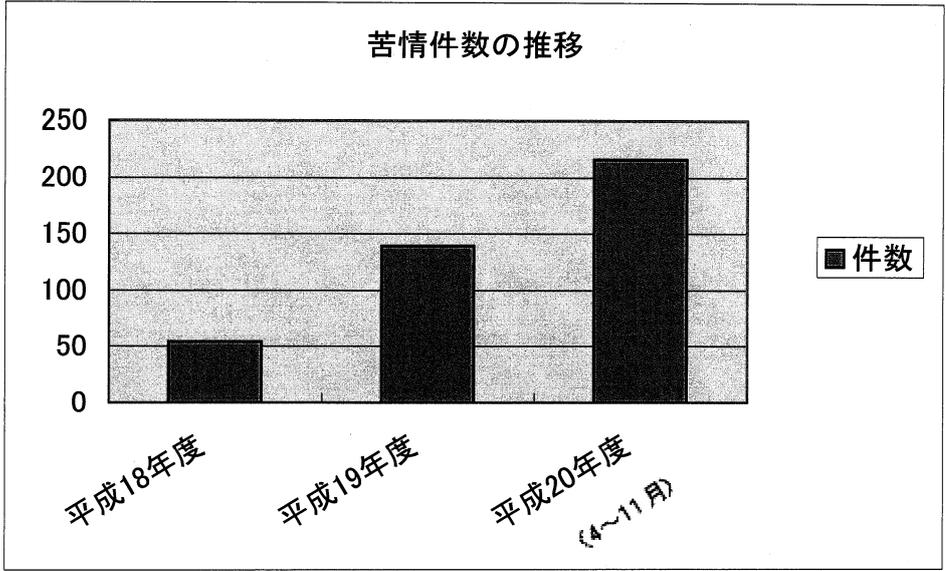
金融先物取引業協会 苦情・あっせん処理体制

【沿革】

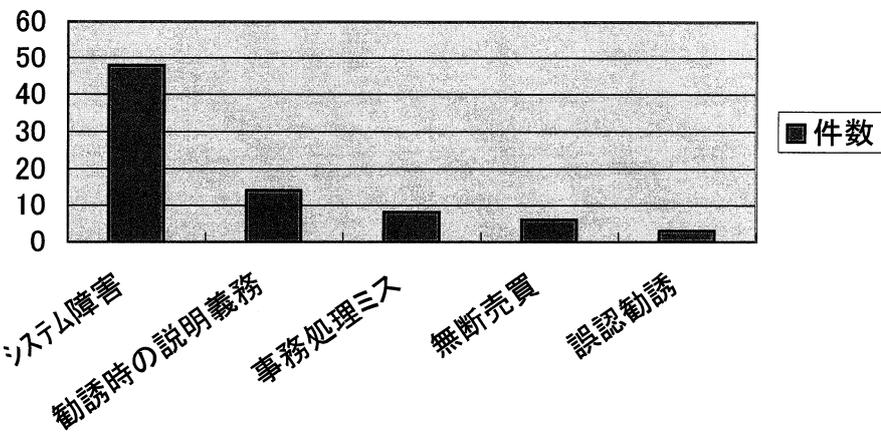
- ・ 1989 年 金融先物取引業協会設立 苦情相談室を設置
- ・ 1992 年 金融先物取引法改正により自主規制機能が拡充される。
- ・ 2005 年 金融先物取引法改正により店頭金融先物取引が業務として追加される。
外務員制度の発足による外務員の登録事務（国からの委任）
あっせん制度が金融先物取引法上（108 条）に規定され、定款を変更し、
あっせん業務を開始

【組織と人員】





苦情の内容別件数(上位5項目)



あっせんによる処理状況について

平成 20 年 11 月
社団法人 金融先物取引業協会

平成 18 年 12 月から平成 20 年 11 月までの間に、あっせん委員により終結した事案は 20 件である。

当該終結事案件数のうち、和解件数は 15 件、不調打ち切り件数、2 件、取下げ件数は、3 件であった。

【システム障害に関する紛争】が 7 件、【売買関係に関する紛争】が 5 件、【事務処理に関する紛争】が 3 件、【その他の紛争】が 5 件 となっている。

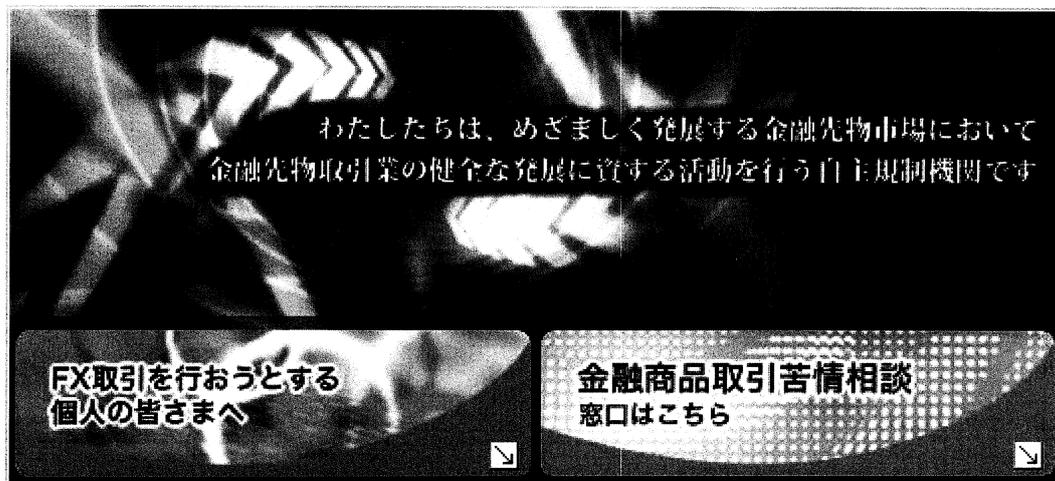
代表的なものは、次のとおりである。

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
システム障害に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引＝ネット)	ロスカットの履行遅延	男性 35 歳	〈申立人の主張〉 ロスカットについて約 3 時間遅れたため、損害が拡大された。 〈被申立人の主張〉 遅延の原因はシステム障害に該当するため、免責事項であるため補てんすることは考えていない。	19 万 5,000 円	本件について、管轄財務局へ事故報告書を提出し、補てんが認められた。平成 19 年 10 月申立取下げ
売買取引に関する紛争 (店頭外国為替証拠金取引＝ネット)	誘導的発言、システムの不備	男性 58 歳	〈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	45 万 7,920 円	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

			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。		である10万円を支払うことで和解成立。
その他の紛争 (店頭外国為替証拠金取引＝ネット)	システム移行の説明不備	男性 38歳	<p>〈申立人の主張〉 システムの移行の際、当初全て移行できると伝えていながら通貨の取扱いが変わったため移行できなかったことにより、保有を希望していた通貨のポジションを決済した。よって、決済しなかった場合と同等の金額を求める。</p> <p>〈相手方の主張〉 ポジションを移行できない旨は、事前に案内しており当社の過失はない。</p>	192万750円	平成20年11月、あっせん委員は、全てのポジションの移行が出来ない通知は予定した期限当日の夕方であり、移行できないポジションの見通しがついた段階で可及的速やかに伝えるべきであったとし、申立人に損失額192万750円の約20%相当である40万円を支払うことで和解成立。

- ▶ 協会の概要
- ▶ 会員・特別参加者名簿
- ▶ 定款・諸規則
- ▶ 会員・外務員処分
- ▶ 苦情・あつせん
- ▶ 出来高状況

会員・特別参加者専用



What's New

- 2008/11/12 出来高状況を更新致しました。
- 2008/11/06 「証券取引等監視委員会<情報受付>」ページを新しく設置いたしました。
- 2008/10/14 協会の概要 及び 苦情・あつせん に掲載しております「苦情処理、相談等受付・処理状況」を更新致しました。
- 2008/09/29 会員の入退会のお知らせ
- 2008/09/29 会員の処分を追加しました。
- 2008/09/12 外務員の処分を追加しました。
- 2008/08/11 ホームページをリニューアルしました。会員・特別参加者専用ページは近日開設予定です。

[証券取引等監視委員会<情報受付>](#) [プライバシーポリシー](#) [お問い合わせ](#) [協会への案内図\(PDF\)](#)

Copyright © The Financial Futures Association of Japan All Rights Reserved.

- [協会の概要](#)
- [会員・特別参加者名簿](#)
- [定款・諸規則](#)
- [会員・外務員処分](#)
- [苦情・あっせん](#)
- [出来高状況](#)



苦情・あっせん

苦情処理及び紛争の解決のためのあっせん

本協会会員の金融先物取引業務について投資家から苦情の申出があったときは、当該会員に対して事情聴取等を行い、迅速な解決にあたります。また、苦情のうち、当事者間で解決できないもの(紛争)について、あっせんの申立てを受けたときは、あっせんを行います。

[金融商品取引苦情相談窓口](#) (PDF: 169KB)

[苦情処理、相談等受付・処理状況](#) (PDF: 56.3KB)

あっせん制度について

あっせんとは、本協会会員が行う金融先物取引業務に関して当該会員と投資家との間に紛争が生じた場合、投資家からの申出により、中立的な立場であるあっせん委員が、投資家と当該会員との双方から事情を聞いて、話し合いで解決を図ろうとする制度です。ただし、すべての紛争事案にとってあっせんという手段が相応しいとは限りません。また、あっせんの申立には、あっせん申立金が必要となります。詳しくは本協会苦情相談室までご相談ください。

[あっせん申立金](#)

[本協会のあっせん委員](#)

社団法人 金融先物取引業協会

苦情相談室

TEL : 03-5280-0881

FAX : 03-5280-0895

[ページトップへ](#)

[証券取引等監視委員会<情報受付>](#)

[プライバシーポリシー](#)

[お問い合わせ](#)

[協会への案内図\(PDF\)](#)

Copyright © The Financial Futures Association of Japan All Rights Reserved.

金融商品取引苦情相談窓口のご案内

日本証券業協会、投資信託協会、金融先物取引業協会、日本証券投資顧問業協会、日本商品投資販売業協会が共通苦情相談窓口として設置いたしました「金融商品取引苦情相談窓口」では、株式、債券、投資信託、外国為替証拠金取引、証券投資顧問業、商品ファンドに関する様々なご相談・苦情を受け付けております。

(※)この場合の「金融商品」には、預金、保険、商品先物取引などは含まれません。

ご相談・苦情

(無料)

○株式、債券などの証券取引、投資信託、外国為替証拠金取引、証券投資顧問業、商品ファンドに関するご相談及び苦情に応じます。また、必要に応じて会員に対して苦情内容をお取り次ぎいたします。

操作手順

- ①フリーダイヤル「0120-64-5005」をダイヤルします。
- ②下記相談内容に応じてプッシュボタンを押します。(※)
- ③相談内容に応じた協会の苦情相談窓口につながります。

相談内容区分	相談内容区分	受付窓口	電話番号(直通)
株式、債券など証券取引について	1	日本証券業協会	0120-25-7900
投資信託について	2 販売に関するもの	投資信託協会	03-5614-8440
	運用に関するもの		
外国為替証拠金取引について	3	金融先物取引業協会	03-5280-0881
証券投資顧問業について	4	日本証券投資顧問業協会	03-3663-0505
商品ファンド取引について	5	日本商品投資販売業協会	03-5575-5861
その他	6	日本証券業協会	0120-25-7900

※ いずれも会員との取引に関する苦情相談に限ります。会員名簿は、各協会ホームページをご参照ください。

※ お客様の電話機の仕様によっては繋がらない場合もございます。その場合は、各協会電話番号(直通)までお電話ください。

受付窓口はこちら

 0120-64-5005

(祝日等を除く月曜日から金曜日の9:00~17:00)

日本証券業協会 投資信託協会 金融先物取引業協会

日本証券投資顧問業協会 日本商品投資販売業協会