

平成 23 年度第 3 四半期（10 月～12 月）の相談、苦情及び紛争処理状況について

1. 相談（問い合わせ）の受付状況等

《相談の受付件数》

	平成 23 年度第 3 四半期 (10 月～12 月)	23 年度第 2 四半期 (7 月～9 月)	22 年度第 3 四半期 (10 月～12 月)
現会員に関するもの	89 件	100 件	89 件
《内訳》国内商品	(83 件)	(86 件)	
外国商品	(4 件)	(2 件)	
店頭商品	(2 件)	(12 件)	
元会員に関するもの	32 件	60 件	29 件
その他	90 件	98 件	152 件
合 計	211 件	258 件	270 件

注 1. 「現会員に関するもの」は、集計時点の会員で名称が判明した件数である。

注 2. 「元会員に関するもの」は受託業務廃止等ですでに会員でない社で名称が判明した件数である。

○平成 23 年度第 3 四半期の特徴

- (1) 平成 23 年度第 3 四半期の相談件数は 211 件で前年度同期の 270 件と比べ、59 件の減少（▲21.9%）であった。また第 2 四半期の 258 件と比べても 47 件の減少（▲18.2%）であった。
- (2) 第 3 四半期においても、第 1 四半期、第 2 四半期に引き続き、既に受託業務を廃止した商品先物取引業者と取引していたお客様あてに「事前に現金を振り込めば、損の全部又は一部を取り戻すことができる等の内容の電話があり入金をせまられた」との相談が 28 件（10 月 16 件、11 月 8 件、12 月 4 件）あった。第 2 四半期の当該件数 44 件に比べて 16 件（▲36.4%）の減少であった。
- (3) 相談内容別の多い順に件数をみると、「売買に関するもの」が 22 件、「無許可・無登録業者に関するもの」が 21 件、「損を取り戻せるか否かに関するもの」が 18 件、「商品先物取引の制度の仕組み・制度に関するもの」が 14 件、「勧誘に関するもの」が 12 件の順となっている。

《相談の内容別件数》

	平成 23 年度 第 3 四半期 (10 月～12 月)	23 年度 第 2 四半期 (7 月～9 月)	22 年度 第 3 四半期 (10 月～12 月)
売買に関するもの	2 2 件	7 件	1 2 件
無許可・無登録業者に関するもの	2 1 件	2 5 件	—
損を取り戻せるか否かに関するもの	1 8 件	2 5 件	2 7 件
商品先物取引の制度の仕組み・制度に関するもの	1 4 件	9 件	9 件
勧誘に関するもの	1 2 件	1 1 件	1 8 件
その他（上記以外）	1 2 4 件	1 8 1 件	2 0 4 件
合 計	2 1 1 件	2 5 8 件	2 7 0 件

2. 苦情等の受付状況

○苦情等（苦情＋直接あつせん）の受付件数

	平成 23 年度第 3 四半期	23 年度第 2 四半期	22 年度第 3 四半期
苦情	14 件	16 件	11 件
直接あつせん	3 件	3 件	4 件
合 計	17 件	19 件	15 件

- ・平成 23 年度第 3 四半期の苦情件数は 14 件で、第 2 四半期の 16 件及び前年度第 3 四半期の 11 件とほぼ同水準の件数となった。また、苦情等をみると、当該件数は 17 件で、第 2 四半期の 19 件及び前年度第 3 四半期の 15 件とほぼ同水準となった。
- ・23 年度第 3 四半期受付の苦情を商品デリバティブ取引別で見ると、国内商品市場取引に関するものが 13 件、店頭商品デリバティブ取引に関するものが 1 件であった。また、国内商品市場取引に関するもののうち、本会の会員と提携する商品先物取引仲介業者に係るものが 1 件あった。

○申出事由類型別

	平成 23 年度第 3 四半期	23 年度第 2 四半期	22 年度第 3 四半期
不当勧誘類型	16 件	14 件	8 件
一任売買類型	0 件	1 件	2 件
無断売買類型	0 件	2 件	2 件
仕切回避類型	1 件	2 件	2 件
その他	0 件	0 件	1 件

- ・平成 23 年度第 3 四半期は「不当勧誘類型」が 16 件と苦情等全体（17 件）の 94.1% を占めており、第 2 四半期の 73.7%、前年度第 3 四半期の 53.3% と比べ大幅に上昇している。

○不当勧誘類型に占める未取引の割合

	平成 23 年度第 3 四半期	23 年度第 2 四半期	22 年度第 3 四半期
苦情等件数	17 件	19 件	15 件
うち不当勧誘類型	16 件	14 件	8 件
うち未取引	0 件	6 件	3 件

- ・平成 23 年度第 3 四半期における不当勧誘類型の中で取引開始に至っていない未取引の件数は皆無であった。

### 3. 紛争仲介の受付状況等

○紛争仲介受付件数

	平成 23 年度第 3 四半期	23 年度第 2 四半期	22 年度第 3 四半期
件 数	5 件	6 件	8 件

- ・平成 23 年度第 3 四半期における紛争仲介受付件数は 5 件で、第 2 四半期の 6 件とほぼ同水準であった。
- ・また、23 年度第 3 四半期の紛争仲介事案を商品デリバティブ取引別で見ると、5 件全ての事案が国内商品市場取引に関するものであった。

○申出事由類型別

	平成 23 年度第 3 四半期	23 年度第 2 四半期	22 年度第 3 四半期
不当勧誘類型	4 件	4 件	5 件
一任売買類型	0 件	0 件	0 件
無断売買類型	0 件	1 件	1 件
仕切回避類型	1 件	1 件	1 件
その他	0 件	0 件	1 件

- ・平成 23 年度第 3 四半期は「不当勧誘類型」が 4 件と紛争仲介全体（5 件）の 80.0% を占めており、傾向としてあまり変化は見られない。

○紛争の処理状況

平成 23 年 12 月 31 日現在

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
16	13	あっせん	12	0	9	8
		調 停	0	0	0	

注. 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。

- ・平成 23 年 12 月 31 日現在の紛争処理状況においては、処理を終了した 21 件中、解決が 12 件となっており、解決率は 57.1%（前年同期 69.7%）であった。

【参 考】平成 22 年 12 月 31 日現在

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
17	29	あっせん	13	0	6	11
		調 停	10	0	4	2

注 1. 紛争仲介申出件数の内訳は、平成 22 年度受付の紛争仲介 13 件、21 年度以前受付の調停 4 件である。

注 2. 紛争仲介繰越件数の内訳は、平成 21 年度以前受付の繰越あっせん 17 件及び繰越調停 12 件である。

注 3. あっせん解決 13 件の内訳は、平成 22 年度受付の紛争仲介 2 件、21 年度以前受付のあっせん 11 件である。

以 上