

平成 23 年度第 4 四半期（1 月～3 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 4 四半期 (1 月～3 月)	23 年度第 3 四半期 (10 月～12 月)	22 年度第 4 四半期 (1 月～3 月)
現会員等に関するもの	9 7 件	8 9 件	1 0 0 件
《内訳》国内商品	(8 2 件)	(8 3 件)	(9 5 件)
外国商品	(6 件)	(4 件)	(1 件)
店頭商品	(9 件)	(2 件)	(4 件)
元会員等に関するもの	2 7 件	3 2 件	1 8 件
その他	7 0 件	9 0 件	1 5 3 件
合 計	1 9 4 件	2 1 1 件	2 7 1 件

注 1.「現会員等に関するもの」は、集計時点の会員及び会員と提携する商品先物取引仲介業者（以下「会員等」という。）で社名が判明した件数である。

注 2.「元会員等に関するもの」は商品先物取引業務廃止等ですでに会員等でない社で社名が判明した件数である。

《相談の内容別件数》

	平成 23 年度 第 4 四半期 (1 月～3 月)	23 年度 第 3 四半期 (10 月～12 月)	22 年度 第 4 四半期 (1 月～3 月)
損を取り戻せるか否かに関するもの	3 0 件	1 8 件	1 8 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	1 4 件	1 9 件
無許可・無登録業者に関するもの	1 4 件	2 1 件	5 6 件
売買に関するもの	1 2 件	2 2 件	7 件
勧誘に関するもの	9 件	1 2 件	1 8 件
その他（上記以外）	1 1 5 件	1 2 4 件	1 5 3 件
合 計	1 9 4 件	2 1 1 件	2 7 1 件

○平成 23 年度第 4 四半期の特徴

- (1) 平成 23 年度第 4 四半期の相談件数は 194 件で第 3 四半期の 211 件と比べて 17 件の減少（▲8.1%）であった。また、前年度同期の 271 件と比べても 77 件の減少（▲28.4%）であった。
- (2) 第 4 四半期も引き続き、商品先物取引法が施行される前にすでに受託業務を廃止した業者と取引していたお客様から「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 17 件（1 月 7 件、2 月 8 件、3 月 2 件）あり、第 3 四半期の当該件数 28 件に比べて 11 件（▲39.3%）の減少であった。
- (3) 相談内容別の多い順に件数をみると、「損を取り戻せるか否かに関するもの」が 30 件、「商品先物取引の制度の仕組み・制度に関するもの」と「無許可・無登録業者に関するもの」が 14 件、「売買に関するもの」が 12 件、「勧誘に関するもの」が 9 件の順となっている。

2. 苦情等の受付状況

○苦情等（苦情＋直接紛争仲介）の受付件数

	平成 23 年度第 4 四半期	23 年度第 3 四半期	22 年度第 4 四半期
苦情	17 件	14 件	13 件
直接紛争仲介	2 件	3 件	2 件
合 計	19 件	17 件	15 件

- ・平成 23 年度第 4 四半期の苦情件数は 17 件で、第 3 四半期の 14 件及び前年度同期の 13 件と比べてやや多くなった。また、苦情に直接紛争仲介を加えた苦情等をみると、当該件数は 19 件で、第 3 四半期の 17 件及び前年度同期の 15 件と比べてやや多くなった。
- ・平成 23 年度第 4 四半期受付の苦情を商品デリバティブ取引別でみると、すべて国内商品市場取引に関するものであった。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 件であった。

○申出事由類型別

	平成 23 年度第 4 四半期	23 年度第 3 四半期	22 年度第 4 四半期
不当勧誘類型	16 件	16 件	9 件
一任売買類型	0 件	0 件	1 件
無断売買類型	1 件	0 件	2 件
仕切回避類型	0 件	1 件	3 件
その他（上記以外）	2 件	0 件	0 件
合 計	19 件	17 件	15 件

- ・平成 23 年度第 4 四半期は「不当勧誘類型」が 16 件と苦情等全体（19 件）の 84.2% を占めている。

○不当勧誘類型に占める未取引の割合

	平成 23 年度第 4 四半期	23 年度第 3 四半期	22 年度第 4 四半期
苦情等件数	19 件	17 件	15 件
うち不当勧誘類型	16 件	16 件	9 件
うち未取引	2 件	0 件	2 件

- ・平成 23 年度第 4 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 2 件であった。
- ・なお、上記未取引の苦情申出の対象となった会員に対しては、「商品先物取引業務に関する規則第 19 条に基づく措置について」により、当該苦情発生の経緯、勧誘に関する社内管理体制の実情等について同規則第 19 条第 2 項に基づく報告書の提出を求めるなど指導等を行っている。

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 4 四半期	23 年度第 3 四半期	22 年度第 4 四半期
件 数	11 件	5 件	8 件

- ・平成 23 年度第 4 四半期における紛争仲介受付件数は 11 件で、第 3 四半期の 5 件と比べて増加した。
- ・平成 23 年度第 4 四半期の紛争仲介事案を商品デリバティブ取引別でみると、国内商品市場取引に関するものが 10 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2件あった。

○申出事由類型別

	平成23年度第4四半期	23年度第3四半期	22年度第4四半期
不当勧誘類型	9件	4件	5件
一任売買類型	0件	0件	0件
無断売買類型	1件	0件	1件
仕切回避類型	0件	1件	2件
その他（上記以外）	1件	0件	0件
合 計	11件	5件	8件

- ・平成23年度第4四半期は「不当勧誘類型」が9件と紛争仲介全体（11件）の81.8%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24年3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
27	13	あっせん	13	2	10	15
		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24年3月31日現在の紛争処理状況においては、処理が終了した25件全ての案件が「あっせん」の手続きにより処理が行われ、解決が13件となっており、解決率は52.0%（前年同期57.6%）であった。

【参 考】平成23年3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
33	29	あっせん	19	1	13	13
		調 停	12	0	4	0

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29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。

以 上