

平成 24 年度第 1 四半期（4 月～6 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 24 年度第 1 四半期 (4 月～6 月)	23 年度第 4 四半期 (1 月～3 月)	23 年度第 1 四半期 (4 月～6 月)
現会員等に関するもの	68 件	97 件	67 件
《内訳》国内商品	(62 件)	(82 件)	(60 件)
外国商品	(2 件)	(6 件)	(0 件)
店頭商品	(4 件)	(9 件)	(7 件)
元会員等に関するもの	16 件	27 件	33 件
その他	52 件	70 件	105 件
合 計	136 件	194 件	205 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^{全体}》

	平成 24 年度 第 1 四半期 (4 月～6 月)	23 年度 第 4 四半期 (1 月～3 月)	23 年度 第 1 四半期 (4 月～6 月)
無許可・無登録業者に関するもの	11 件	14 件	35 件
勧誘に関するもの	11 件	9 件	16 件
日商協の対応（苦情処理・紛争仲介の手続き等）に関するもの	10 件	5 件	2 件
商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	9 件	14 件	6 件
売買に関するもの	9 件	12 件	3 件
損を取り戻せるか否かに関するもの	8 件	30 件	14 件
証拠金に関するもの	7 件	6 件	9 件
外国為替証拠金取引に関するもの	7 件	4 件	3 件
その他（上記以外）	64 件	100 件	117 件
合 計	136 件	194 件	205 件

【参 考】相談の内容別件数 **現会員等に関するもの**

	平成 24 年度第 1 四半期 (4 月～6 月)
勧誘に関するもの	9 件
売買に関するもの	8 件
損を取り戻せるか否かに関するもの	7 件
手仕舞い（決済・仕切り）に関するもの	6 件
日商協の対応（苦情処理・紛争仲介の手続き等）に関するもの	6 件
証拠金に関するもの	5 件
インターネット取引に関するもの	5 件
その他（上記以外）	2 2 件
合 計	6 8 件

○平成 24 年度第 1 四半期の特徴

- (1) 平成 24 年度第 1 四半期の相談件数は 136 件で前年度第 4 四半期の 194 件と比べて 58 件の減少（▲29.9%）であった。また、前年度同期の 205 件と比べても 69 件の減少（▲33.7%）であった。

なお、相談件数全体に占める「現会員等に関するもの」は前年度第 4 四半期における比率と同率の 50%であり、前年度同期における比率（32.7%）に対して高い水準となっている。

- (2) 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 8 件（4 月 1 件、5 月 3 件、6 月 4 件）あり、前年度第 4 四半期の 17 件に比べて大幅に減少（▲52.9%）しており、未だに皆無ではないものの沈静化の傾向が窺える。

- (3) 前年度第 4 四半期と比較すると、上記(2)のとおり「損を取り戻せるか否かに関するもの」が大幅に減少したほか、「商品先物取引の制度の仕組み・制度に関するもの」が 14 件から 9 件に、「無許可・無登録業者に関するもの」が 14 件から 11 件に、「売買に関するもの」が 12 件から 9 件に減少した。

その一方で、「日商協の対応（苦情処理・紛争仲介の手続き等）に関するもの」が 5 件から 10 件に、「勧誘に関するもの」が 9 件から 11 件に増加している。

- (4) 現会員等に関する相談内容別の多い順に件数をみると、「勧誘に関するもの」が 9 件、「売買に関するもの」が 8 件、「損を取り戻せるか否かに関するもの」が 7 件、「手仕舞い（決済・仕切り）に関するもの」と「日商協の対応（苦情処理・紛争仲介の手続き等）に関するもの」が 6 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 24 年度第 1 四半期	23 年度第 4 四半期	23 年度第 1 四半期
苦情	8 件	17 件	13 件
直接紛争仲介	2 件	2 件	1 件
合 計	10 件	19 件	14 件

- ・平成 24 年度第 1 四半期の苦情件数は 8 件で、前年度第 4 四半期の 17 件及び前年度同期の 13 件と比べて減少した。また、苦情に直接紛争仲介を加えた苦情等も 10 件であり、前年度第 4 四半期の 19 件及び前年度同期の 14 件と比べて減少した。
- ・平成 24 年度第 1 四半期受付の苦情を商品デリバティブ取引別で見ると、すべて国内商品市場取引に関するものであったが、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は皆無であった。

○申出事由類型別

	平成 24 年度第 1 四半期	23 年度第 4 四半期	23 年度第 1 四半期
不当勧誘類型	10 件	16 件	11 件
一任売買類型	0 件	0 件	0 件
無断売買類型	0 件	1 件	2 件
仕切回避類型	0 件	0 件	0 件
その他（上記以外）	0 件	2 件	1 件
合 計	10 件	19 件	14 件

- ・平成 24 年度第 1 四半期の申出事由類型は、苦情等のすべてが「不当勧誘類型」であり、傾向としてあまり変化が見られない。
- ・不当勧誘類型の具体的内容別では、「執拗な勧誘」と「断定的判断の提供」がそれぞれ 4 件、「説明の欠如」が 2 件となっている。

○不当勧誘類型に占める未取引の割合

	平成 24 年度第 1 四半期	23 年度第 4 四半期	23 年度第 1 四半期
苦情等件数	10 件	19 件	14 件
うち不当勧誘類型	10 件	16 件	11 件
うち未取引	1 件	2 件	2 件

- ・平成 24 年度第 1 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 1 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 24 年度第 1 四半期	23 年度第 4 四半期	23 年度第 1 四半期
件数	8 件	11 件	5 件

- ・平成 24 年度第 1 四半期における紛争仲介受付件数は 8 件で、前年度第 4 四半期の 11 件と比べて減少したが、前年度同期と比べると増加した。
- ・平成 24 年度第 1 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、すべて国内商品市場取引に関するものであったが、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は皆無であった。

○申出事由類型別

	平成 24 年度第 1 四半期	23 年度第 4 四半期	23 年度第 1 四半期
不当勧誘類型	8 件	9 件	3 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	0 件	0 件	1 件
その他（上記以外）	0 件	1 件	0 件
合計	8 件	11 件	5 件

- ・平成24年度第1四半期は、紛争仲介のすべてが「不当勧誘類型」であり、傾向としてあまり変化が見られない。
- ・不当勧誘類型の具体的内容別では、「断定的判断の提供」が4件、「執拗な勧誘」が3件、「説明の欠如」が1件となっている。

○紛争の処理状況

平成24年6月30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
8件	15件	あっせん	6件	1件	2件	14件
		調 停	0件	0件	0件	

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6月30日現在の紛争処理状況においては、処理が終了した9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6件となっており、解決率は75.0%（前年同期57.1%）であった。

なお、解決率は{解決件数÷（処理件数－取下げ件数）×100}で計算している。

【参 考】平成23年6月30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
5件	13件	あっせん	4件	0件	3件	11件
		調 停	0件	0件	0件	

以 上