

平成 24 年度第 2 四半期（7 月～9 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 2 四半期 (7 月～9 月)	24 年度第 1 四半期 (4 月～6 月)	23 年度第 2 四半期 (7 月～9 月)
現会員等に関するもの	9 4 件	6 8 件	1 0 0 件
《内訳》国内商品	(8 0 件)	(6 2 件)	(8 6 件)
外国商品	(1 件)	(2 件)	(2 件)
店頭商品	(1 3 件)	(4 件)	(1 2 件)
元会員等に関するもの	2 3 件	1 6 件	6 0 件
その他	6 1 件	5 2 件	9 8 件
合 計	1 7 8 件	1 3 6 件	2 5 8 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 2 四半期 (7 月～9 月)	24 年度 第 1 四半期 (4 月～6 月)	23 年度 第 2 四半期 (7 月～9 月)	23 年度 第 1 四半期 (4 月～6 月)
	平成 24 年度上半期		23 年度上半期	
損を取り戻せるか否かに関するもの	1 9 件	8 件	2 5 件	1 4 件
勧誘に関するもの	1 8 件	1 1 件	1 1 件	1 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	1 2 件	1 0 件	1 0 件	2 件
無許可・無登録業者にに関するもの	1 0 件	1 1 件	2 5 件	3 5 件
外国為替証拠金取引に関するもの	9 件	7 件	2 件	3 件
商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	8 件	9 件	9 件	6 件
インターネット取引に関するもの	7 件	6 件	5 件	4 件
その他（上記以外）	9 5 件	7 4 件	1 7 1 件	1 2 5 件
合 計	1 7 8 件	1 3 6 件	2 5 8 件	2 0 5 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 2 四半期 (7 月～9 月)	24 年度 第 1 四半期 (4 月～6 月)
損を取り戻せるか否かに関するもの	17 件	7 件
勧誘に関するもの	15 件	9 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	8 件	6 件
インターネット取引に関するもの	7 件	5 件
外国為替証拠金取引に関するもの	6 件	3 件
商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	5 件	1 件
売買に関するもの	4 件	8 件
手仕舞い（決済・仕切り）に関するもの	4 件	6 件
その他（上記以外）	28 件	23 件
合 計	94 件	68 件

○平成 24 年度第 2 四半期（7 月～9 月）の特徴

- (1) 平成 24 年度第 2 四半期の相談件数は 178 件であり、第 1 四半期の 136 件と比べて 42 件の増加（+30.9%）であったものの、前年度同期の 258 件と比べてみると 80 件の減少（▲31.0%）であった。

また、相談件数全体に占める「現会員等に関するもの」の比率は 52.8%と第 1 四半期における比率（50.0%）より増加しており、前年度同期における比率（38.8%）に対しても高い水準となっている。

- (2) 相談全体の内容別件数を第 1 四半期と比較すると、「損を取り戻せるか否かに関するもの」は 8 件から 19 件に、「勧誘に関するもの」は 11 件から 18 件に増加している一方で、「商品先物取引の制度の仕組み・制度に関するもの」及び「無許可・無登録業者に関するもの」については、全体の相談件数が増加した中で、件数が減少している。

しかしながら、「損を取り戻せるか否かに関するもの」及び「勧誘に関するもの」の今年度と前年度の上半期における件数を比較すると、「損を取り戻せるか否かに関するもの」は 39 件から 27 件に減少しており、また、「勧誘に関するもの」は 27 件から 29 件に僅かな増加に留まっている。

- (3) 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の「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 9 件（7 月 2 件、8 月 4 件、9 月 3 件）あった。今年度第 2 半期も第 1 四半期の 8 件に引き続き横ばいとなっており、前年度の当該相談の推移からみると、沈静化の傾向が窺える。

- (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、「損を取り戻せるか否かに関するもの」が 17 件、「勧誘に関するもの」が 15 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」が 8 件、「インターネット取引に関するもの」が 7 件の順となっている。

2. 苦情等の受付状況

○苦情等（苦情＋紛争仲介直接申出）の受付件数

	平成 24 年度第 2 四半期	24 年度第 1 四半期	23 年度第 2 四半期
苦情	10 件	8 件	16 件
紛争仲介直接申出	5 件	2 件	3 件
合 計	15 件	10 件	19 件

- ・平成 24 年度第 2 四半期の苦情件数は 10 件で、第 1 四半期の 8 件と比べて増加したが、前年度同期の 16 件と比べると減少している。また、苦情に紛争仲介直接申出を加えた苦情等の件数も 15 件であり、第 1 四半期の 10 件と比べて増加したが、前年度同期の 19 件と比べると減少している。
- ・平成 24 年度第 2 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、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 3 件であった。

○申出事由類型別

	平成 24 年度第 2 四半期	24 年度第 1 四半期	23 年度第 2 四半期
不当勧誘類型	9 件	10 件	14 件
一任売買類型	0 件	0 件	1 件
無断売買類型	0 件	0 件	2 件
仕切回避類型	5 件	0 件	2 件
その他（上記以外）	1 件	0 件	0 件
合 計	15 件	10 件	19 件

- ・平成 24 年度第 2 四半期の申出事由類型は「不当勧誘類型」が 9 件と苦情等全体（15 件）の 60.0%を占めており、次いで「仕切回避類型」が 5 件となっている。
- ・不当勧誘類型の具体的内容別では、「断定的判断の提供」が 6 件と最も多く、「説明義

務違反」「適合性原則違反」「執拗な勧誘」が各 1 件ずつとなっている。

○不当勧誘類型に占める未取引の割合

	平成 24 年度第 2 四半期	24 年度第 1 四半期	23 年度第 2 四半期
苦情等件数	1 5 件	1 0 件	1 9 件
うち不当勧誘類型	9 件	1 0 件	1 4 件
うち未取引	0 件	1 件	6 件

- ・平成 24 年度第 2 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なかった。この結果、今年度上半期の未取引の件数は 1 件となり、前年度上半期の 8 件に比べて大幅に減少している。
- ・なお、未取引に係る苦情については、平成 23 年 1 月 26 日の理事会決定により、当該苦情の発生の経緯、勧誘に関する社内管理体制の実情等について報告書の提出を求めるなどの指導等を行ってきたが、今回、さらに「コンプライアンス体制確立プログラム」（平成 24 年 9 月 26 日理事会決定）に基づき、申出の対象となった会員に対してヒアリングを実施し、効果的な改善を促す等の機動性を重視した指導を行うことになっている。

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 2 四半期	24 年度第 1 四半期	23 年度第 2 四半期
件 数	6 件	8 件	6 件

- ・平成 24 年度第 2 四半期における紛争仲介受付件数は 6 件で、第 1 四半期の 8 件と比べて減少したが、前年度同期とは同件数であった。
- ・平成 24 年度第 2 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なかった。

○申出事由類型別

	平成 24 年度第 2 四半期	24 年度第 1 四半期	23 年度第 2 四半期
不当勧誘類型	4 件	8 件	4 件
一任売買類型	0 件	0 件	0 件
無断売買類型	0 件	0 件	1 件
仕切回避類型	2 件	0 件	1 件
その他（上記以外）	0 件	0 件	0 件
合 計	6 件	8 件	6 件

- ・平成 24 年度第 2 四半期の申出事由類型は「不当勧誘類型」が 4 件と紛争仲介全体（6 件）の 66.7%を占めている。
- ・不当勧誘類型の具体的内容別では、「断定的判断の提供」が 3 件、「執拗な勧誘」が 1 件であった。

○紛争仲介の処理状況

平成 24 年度（9 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
14件	15件	あっせん	16件	1件	4件	8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 年度（9 月 30 日現在）の紛争処理状況においては、処理が終了した 21 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 16 件となっており、解決率は 80.0%（前年度同期 76.9%）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 年度（9 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
11件	13件	あっせん	10件	0件	3件	11件
		調 停	0件	0件	0件	

以 上