

## 平成24年度 相談センター 苦情・相談等受付状況（3月分）

日本商品先物取引協会

### 1. 3月の問い合わせ・苦情等受付状況に関するコメント

#### (1) トラブル解決の受付状況

苦情申出に紛争仲介直接申出を加算した件数（日商協に解決を委ねられたトラブルの件数）は4件〔苦情申出3件＋紛争仲介直接申出1件〕（前年同月4件）であり、未取引の苦情はなかった。また、申出事由の内訳は「不当勧誘類型」が3件、「一任売買類型」が1件であり、「不当勧誘類型」の内容は「断定的判断の提供」に関するものが2件、「適合性原則違反」に関するものが1件であった。「不当勧誘類型」事案3件の取引を開始した時期をみると、商先法完全施行（平成23年1月1日）後が2件であった。

#### (2) 問い合わせの状況

問い合わせは50件（前年同月51件）であった。

#### (3) 苦情の受付状況

苦情申出は3件（前年同月4件）であった。

#### (4) 紛争仲介の受付状況

紛争仲介申出は4件（前年同月5件）で、紛争仲介直接申出によるものが1件であった。

### <参考>平成24年度の問い合わせ・苦情等受付状況に関するコメント

- トラブル件数の平成24年度の累計は48件（前年度は69件）で前年比21件減となっている。申出事由の内訳は「不当勧誘類型」37件、「仕切回避類型」が6件、「連絡不備類型」が3件、「一任売買類型」及び「無断売買類型」が各1件ずつとなっている。「不当勧誘類型」事案37件の取引を開始した時期をみると、商先法完全施行（平成23年1月1日）後が25件であった。
- 問い合わせ件数の平成24年度の累計は624件（前年度は868件）で前年比244件減となっており、その内訳は、現会員等に関するもの335件、元会員等に関するもの82件、その他207件となっている。その他のうち、海外先物等に関するもの（無許可・無登録業者に関するもの）は38件であった。
- 苦情件数の平成24年度の累計は35件（前年度は60件）で前年比25件減であった。
- 紛争仲介件数の平成24年度の累計は26件（前年度は27件）で前年比1件減となっており、うち13件が紛争仲介直接申出によるものであった。

## 2. 3月の問い合わせ・苦情等受付状況(件数)

問い合わせ受付状況

	23年度									24年度										
	問い合わせ	現会員等	国内商品	外国商品	店頭商品	元会員等	その他	うち海外先物等		うち FX等	問い合わせ	現会員等	国内商品	外国商品	店頭商品	元会員等	その他	うち海外先物等		うち FX等
								うち海外先物等	うち FX等									うち海外先物等	うち FX等	
4月	68	30	26	0	4	12	26	9	1	41	22	20	1	1	3	16	2	2	2	
5月	62	16	15	0	1	6	40	13	1	45	21	19	0	2	5	19	5	3	3	
6月	75	21	19	0	2	15	39	13	1	50	25	23	1	1	8	17	4	2	2	
7月	68	29	24	0	5	7	32	10	0	65	34	30	1	3	8	23	2	2	2	
8月	89	37	32	2	3	25	27	9	0	65	36	32	0	4	12	17	4	4	4	
9月	101	34	30	0	4	28	39	6	2	48	24	18	0	6	3	21	4	3	3	
10月	88	40	38	2	0	11	37	8	0	58	28	26	0	2	8	22	2	2	2	
11月	57	24	22	1	1	12	21	6	0	42	21	17	0	4	3	18	4	2	2	
12月	66	25	23	1	1	9	32	7	0	43	22	18	1	3	5	16	4	1	1	
1月	69	26	24	1	1	9	34	7	1	58	32	24	4	4	10	16	3	3	3	
2月	74	39	30	3	6	16	19	5	1	59	36	28	1	7	10	13	3	1	1	
3月	51	32	28	2	2	2	17	2	2	50	34	24	4	6	7	9	1	3	3	
合計	868	353	311	12	30	152	363	95	9	624	335	279	13	43	82	207	38	28	28	
4月～3月	868	353	311	12	30	152	363	95	9	624	335	279	13	43	82	207	38	28	28	

※上記問い合わせの「現会員等」は集計時点の会員等で名称が判明した件数である。  
 ※上記問い合わせの「元会員等」は受託業務廃止等ですでに会員等でない社で名称が判明した件数である。  
 ※上記問い合わせの「うち海外先物等」には、店頭、ロンドンまがい取引等が含まれるが、いずれも会員外の取引を集計している。

苦情・紛争仲介受付状況

	23年度					24年度												
	苦情 (A)	紛争仲介	うち紛争仲介直接申出 (B)	(A)+(B)	苦情 (C)	紛争仲介					うち紛争仲介直接申出 (D)			(C)+(D)				
						国内商品	外国商品	店頭商品	うちスワップ	うちCFD等	国内商品	外国商品	店頭商品		うちスワップ	うちCFD等		
4月	3	4	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	4	
5月	3	1	1	4	3	3	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	3	
6月	7	0	0	7	2	2	0	0	0	2	2	0	0	0	1	3		
7月	4	2	1	5	4	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4		
8月	6	0	0	6	3	3	0	0	0	4	4	0	0	0	4	7		
9月	6	4	2	8	3	3	0	0	0	1	1	0	0	0	1	4		
10月	4	2	1	5	4	4	0	0	0	3	3	0	0	0	1	5		
11月	2	1	1	3	3	3	0	0	0	3	3	0	0	0	2	5		
12月	8	2	1	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
1月	6	1	0	6	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	2		
2月	7	5	2	9	5	5	0	0	0	1	1	0	0	0	1	6		
3月	4	5	0	4	3	3	0	0	0	4	4	0	0	0	1	4		
合計	60	27	9	69	35	35	0	0	0	26	26	0	0	0	13	48		
4月～3月	60	27	9	69	35	35	0	0	0	26	26	0	0	0	13	48		

申出事由類型別状況

申出事由	23年度			24年度		
	件数	比率%	実会員数	件数	比率%	実会員数
不当勧誘類型	57	82.6%	19	37	77.1%	15
一任売買類型	1	1.4%	1	1	2.1%	1
無断売買類型	5	7.2%	5	1	2.1%	1
過当売買類型						
仕切回避類型	3	4.3%	3	6	12.5%	5
返還遅延類型						
連絡不備類型	1	1.4%	1	3	6.3%	3
その他	2	2.9%	2			
合計	69	100.0%	21	48	100.0%	17

※数字は苦情と紛争仲介直接申出の合計である。  
 ※「申出事由分類」の分類は、受付段階において申出人の主張した事由による。

不当勧誘類型事案の状況

	23年度			24年度		
	件数	うち法施行後		件数	うち法施行後	
		うち法施行後	うち未取引		うち法施行後	うち未取引
4月	2	0	0	4	3	0
5月	3	1	0	3	2	1
6月	6	3	2	3	3	0
7月	3	1	2	2	2	0
8月	3	1	2	5	3	0
9月	8	4	2	2	2	0
10月	5	5	0	3	1	2
11月	2	1	0	4	1	1
12月	9	8	0	1	1	0
1月	5	2	1	2	1	0
2月	7	6	0	5	4	0
3月	4	3	1	3	2	0
合計	57	35	10	37	25	4

※「件数」の数字は、苦情と紛争仲介直接申出の合計である。  
 ※「法施行後」の数字は、商先法完全施行(平成23年1月1日)後に取引を開始した不当勧誘類型事案の件数である。

紛争の処理状況

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
26	15	あっせん	19	2	10
		調停	1	0	0
			9		

※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。