

平成 23 年上半期（1 月～6 月）の相談状況及び苦情、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 年上半期	平成 22 年上半期
会員に関するもの	2 1 8 件	2 1 2 件
《内訳》国内商品	(2 0 6 件)	
外国商品	(1 件)	
店頭商品	(1 1 件)	
その他	2 5 8 件	2 9 6 件
合 計	4 7 6 件	5 0 8 件

（注）上記相談の「会員に関するもの」は、会員名が判明した件数。

○平成 23 年上半期の特徴

- ・平成 23 年上半期の相談の大きな特徴のひとつとして、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、損の全部または一部を取り戻すことができる」等の内容の電話をかけ入金をせまるような相談が相当数に上ったことがあげられる。当該件数は 30 件（3 月 4 件、4 月 9 件、5 月 5 件、6 月 12 件）であった。
それに伴い本会では平成 23 年 4 月 6 日、6 月 23 日にそれぞれホームページに注意喚起の文書を掲載した。
- ・商品先物取引法（以下「新法」という。）施行前後を中心に無許可・無登録業者に関する相談が増加し、同年上半期は 91 件に達し、そのほとんどが取引した会社へ電話をしても連絡がとれなくなった等の相談であった。
- ・勧誘についての相談は合計 34 件で、そのうち「損失限定取引（スマート C X）の勧誘を受け話を聞いたが、これ以上の勧誘はやめさせてほしい」「しつこい勧誘をやめさせてほしい」など勧誘の中止を求めるものもあった。
- ・全国各地の消費者センターからの相談については、新法施行後におけるクーリングオフの適用の有無や特定の会社が協会の会員であるか否か、協会では取り扱えるか等の相談であった。
- ・新制度に関する関係では、スパン証拠金制度に関する相談は 6 件、損失限定取引（スマート C X）に関する相談が 5 件あった。
- ・金や銀などの地金や金の受渡し等に関する相談も 13 件あった。

2. 苦情等の受付状況

○苦情等の受付件数

受付期間	苦情	直接あつせん	合計（苦情＋直接あつせん）
平成 23 年上半期	26 件	3 件	29 件
平成 22 年上半期	14 件	11 件	25 件

- ・平成 23 年上半期の苦情件数は 26 件で、昨年同期の 14 件に比べ、12 件（46.2%増）の増加となった。しかしながら、「苦情＋直接あつせん」をみると、当該件数は 29 件で、昨年同期は 25 件（16.1%増）であった。
- ・なお、同年上半期受付の苦情事案を取引開始時期別にみると、新法施行後の事案（未取引を含む）は 12 件のみで、他の 14 件の事案は新法施行前に取引を開始したものであることから、新法施行前後で商品先物取引業者の法令遵守の姿勢が変化しているとは思われない。
- ・また、同年上半期受付の苦情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 25 件、店頭商品デリバティブ取引に関するものが 1 件となっている。

○申出事由類型別

受付期間	不当勧誘	一任売買	無断売買	仕切回避	その他
平成 23 年上半期	19 件	1 件	3 件	2 件	1 件
平成 22 年上半期	6 件	1 件	2 件	4 件	1 件

- ・平成 23 年上半期は「不当勧誘類型」が 19 件と苦情全体の 73.0%を占めている。前年同期は同類型が 6 件と苦情全体の 42.8%に比べ、同類型の比率が増加した。

○不当勧誘類型に占める未取引の割合

	平成 23 年上半期	平成 22 年上半期
苦情件数	26 件	14 件
不当勧誘類型	19 件	6 件
うち未取引（比率：％）	4 件（21.0％）	0 件（0.00％）

- ・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、平成 23 年上半期は 4 件で、前年同期は 0 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 4 社に対しては、本年 1 月 26 日開催の第 92 回理事会で決議した「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た。

- ・平成 23 年上半期の苦情件数 26 件のうち、申出内容に不招請勧誘に関連するものが 1 件あった。その申出内容は「当初は損失限定取引（スマート C X）で契約していたが、取引開始後、外務員から『通常取引の方が 2 ～ 3 倍儲かる』と勧められたので、通常取引に移行して損失が出た」というものであった。

3. 紛争仲介の受付状況等

○紛争仲介受付件数

受付期間	件数
平成 23 年上半期	13 件
平成 22 年上半期	19 件

- ・平成 23 年上半期における紛争仲介受付件数は 13 件で、前年同期の 19 件に比べ、6 件（31.6%減）の減少となった。
- ・同年上半期受付の紛争仲介事案を取引開始時期別にみると、新法施行後の事案は 1 件のみで、ほかの 12 件は新法施行前の事案である。
- ・また、同年上半期受付の紛争仲介事案を商品デリバティブ取引別でみると、13 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

受付期間	不当勧誘	一任売買	無断売買	仕切回避	その他
平成 23 年上半期	8 件	—	2 件	3 件	—
平成 22 年上半期	12 件	1 件	3 件	3 件	—

- ・平成 23 年上半期は「不当勧誘類型型」が 8 件と紛争仲介全体の 61.5%を占めている。前年同期は同類型が 12 件と紛争仲介全体の 63.2%とほぼ同水準であった。

以 上