

IV. 統計資料

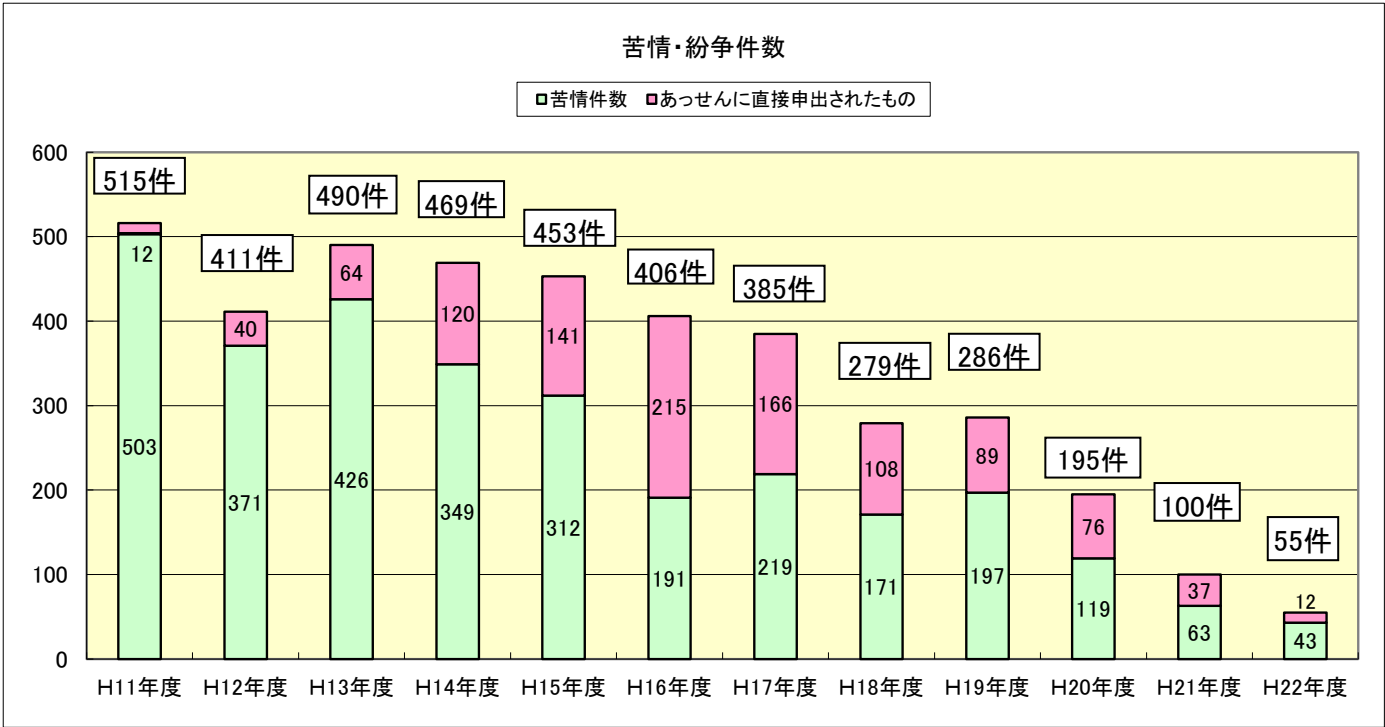
4. 苦情紛争受付状況

(1) 苦情・紛争件数の推移(平成11年度～平成22年度)

項 目	H11年度	H12年度	H13年度	H14年度	H15年度	H16年度	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
苦情件数	503	371	426	349	312	191	219	171	197	119	63	43
あっせん件数(すべて)	25	65	101	145	164	250	208	140	131	96	66	29
苦情からあっせんに移行したもの	13	25	37	25	23	35	42	32	42	20	29	17
あっせんに直接申出されたもの	12	40	64	120	141	215	166	108	89	76	37	12
苦情・紛争件数 (苦情+あっせんに直接)	515	411	490	469	453	406	385	279	286	195	100	55

(注)件数は申出件数

苦情と紛争(あっせんに直接申出されたもの)の合計件数については、発足年度の平成11年度の515件をピークに増減を繰り返していたが、平成14年度以降はほぼ減少傾向を辿ってきており、平成22年度は55件と前年度100件に比べて45件(45.0%)減少している。



【参考】主な出来事

- 平成15年（2003年）：国内商品取引所の年間出来高過去最高を記録
- 平成16年（2004年）：委託手数料の完全自由化（12月）
- 平成17年（2005年）：改正商取法施行（5月）「商品先物取引の委託者保護ガイドライン」公表
- 平成18年（2006年）：日商協「商品取引トラブル解消アクションプログラム」策定（12月）
- 平成19年（2007年）：改正商取法施行に伴う損失補てん等の禁止の整備等（9月）
- 平成20年（2008年）：日商協「会員の役職員等に対する特別指導等プログラム」策定（3月）
- 平成21年（2009年）：日商協「商品先物取引委託者保護総合プログラム」施行（2月）、改正商取法公布（7月）不招請勧誘禁止の導入
- 平成23年（2011年）：改正商取法完全施行（1月）

(2010年度苦情・紛争レポートより抜粋、一部修正)