

平成 26 年度上半期（4 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 26 年度上半期 (4 月～9 月)	前年度下半期 (10 月～3 月)	前年度上半期 (4 月～9 月)
現会員等に関するもの	110 件	162 件	198 件
《内訳》国内商品	(88 件)	(120 件)	(143 件)
外国商品	(5 件)	(12 件)	(20 件)
店頭商品	(17 件)	(30 件)	(35 件)
元会員等に関するもの	25 件	24 件	28 件
その他	60 件	70 件	88 件
合 計	195 件	256 件	314 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 26 年度 上半期 (4 月～9 月)	前年度 下半期 (10 月～3 月)	前年度 上半期 (4 月～9 月)
損を取り戻せるか否かに関するもの	21 件	31 件	53 件
勧誘に関するもの	16 件	24 件	15 件
外国為替証拠金取引に関するもの	14 件	22 件	11 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	11 件	9 件	14 件
契約（約諾書等）に関するもの	7 件	9 件	5 件
売買に関するもの	7 件	11 件	10 件
商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	7 件	8 件	12 件
インターネット取引に関するもの	5 件	11 件	15 件
取引証拠金に関するもの	5 件	—	—
【参考】無許可・無登録に関するもの	2 件	3 件	10 件
その他（上記以外）	100 件	128 件	169 件
合 計	195 件	256 件	314 件

【参 考】相談の内容別件数 **現会員等に関するもの**

	平成 26 年度 上半期 (4月～9月)	前年度 下半期 (10月～3月)
損を取り戻せるか否かに関するもの	17件	29件
勧誘に関するもの	15件	17件
外国為替証拠金取引に関するもの	11件	18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	4件
インターネット取引に関するもの	5件	9件
売買に関するもの	4件	10件
契約（約諾書等）に関するもの	4件	9件
取引証拠金に関するもの	4件	—
会員の信用度等に関するもの	2件	4件
手仕舞に関するもの	2件	4件
商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	2件	4件
その他（上記以外）	36件	54件
合 計	110件	162件

《解 説》

相談の受付件数

- 平成 26 年度上半期の相談件数は 195 件で、前年度下半期の 256 件と比べ約 2 割、前年度上半期の 314 件と比べ約 4 割減少したが、その主な要因は現会員等に関するものが 52 件減少したことである。そのうち国内商品市場取引については、上半期の出来高が低調であったこと、上場商品のうち約 4 割を占める金の価格が比較的狭いレンジで推移したことなどが考えられる。
- 相談件数全体に占める「現会員等に関するもの」の比率は 56.4%で、前年度下半期の 63.3%と比べ若干低下した。

相談全体の内容別件数

- 相談の段階では苦情申出に至らなかったものの、その内容が将来的に苦情に発展しかねない項目に含まれる「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」について、その件数を前年度下半期と比べると、前者は 31 件から 21 件に、後者は 24 件から 16 件にそれぞれ減少し、合計件数の全体に占める比率も 21.5%から 19.0%に低下した。
- 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」は、前年度下半期の 9 件から 11 件と件数及び比率とも増加した。
- なお、「無許可・無登録業者に関するもの」は 2 件（前年度下半期：3 件）であった。

現会員等に関する相談の内容別件数

- ・ 現会員等に関する相談内容別に件数をみると、「損を取り戻せるか否かに関するもの」が17件と最も多く、次いで「勧誘に関するもの」が15件、「外国為替証拠金取引に関するもの」が11件であった。

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26年度上半期	前年度下半期	前年度上半期
苦情	14件	6件	22件
紛争仲介直接申出	2件	7件	8件
合計	16件	13件	30件

《解説》

- ・ 平成26年度上半期の苦情件数は14件と、前年度下半期の6件と比べ8件増加した一方、前年度上半期の22件と比べると8件の減少であった。集計期間により苦情件数にばらつきがあるが、月平均では平成26年度上半期が2.3件、前年度下半期が1.0件、前年度上半期が3.7件であった。
- ・ 平成26年度上半期の紛争仲介直接申出件数は2件と、前年度下半期の7件、前年度上半期の8件と比べ大幅に減少した。これにより、苦情に紛争仲介直接申出を加えた苦情等件数は16件となり、前年度上半期の30件の53.3%の水準であった。
- ・ 苦情等件数の16件について、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（うち1件は店頭デリバティブ取引に関するものも含む）であった。なお、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4件であった。

○申出事由類型別

	平成26年度上半期	前年度下半期	前年度上半期
不当勧誘類型	12件	11件	16件
一任売買類型	1件	0件	1件
無断売買類型	2件	0件	3件
仕切回避類型	1件	1件	6件
その他（上記以外）	0件	1件	4件
合計	16件	13件	30件

《解説》

- 平成 26 年度上半期の申出事由類型は、商品取引契約の締結に係る勧誘と個々の取引に係る勧誘の双方を含む「不当勧誘類型」が前年度下半期の 11 件から 12 件に増加したが、全体の件数も 13 件から 16 件に増加したため、比率は 84.6%から 75.0%に低下した。
- 不当勧誘類型の具体的内容別では、「執拗な勧誘」が 5 件と最も多く、次いで「断定的判断の提供」が 3 件とであった。

○不当勧誘類型に占める未取引の割合

	平成 26 年度上半期	前年度下半期	前年度上半期
苦情等件数	16 件	13 件	30 件
うち不当勧誘類型	12 件	11 件	16 件
うち未取引	2 件	2 件	3 件

《解説》

- 平成 26 年度上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事案は 2 件であった。これを不当勧誘類型に占める割合で見ると、前年度下半期と前年度上半期が 18%台であるのに対し、平成 26 年度上半期は 16.7%に減少した。
- 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」(平成 26 年 2 月 26 日改正)に基づき、当該苦情に関与した外務員の行う商品取引契約の締結に係る勧誘行為を 5 営業日の間自粛を求めることとし、併せて「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 26 年度上半期	前年度下半期	前年度上半期
件数	9 件	12 件	13 件

《解説》

- 平成 26 年度上半期における紛争仲介受付件数は 9 件で、前年度下半期の 12 件、

前年度下半期の13件の約7割の水準であった。

- 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り、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が4件であった。

○申出事由類型別

	平成26年度上半期	前年度下半期	前年度上半期
不当勧誘類型	7件	9件	10件
一任売買類型	0件	0件	0件
無断売買類型	1件	1件	1件
仕切回避類型	1件	2件	1件
その他（上記以外）	0件	0件	1件
合計	9件	12件	13件

《解説》

- 平成26年度上半期の申出事由類型は、「不当勧誘類型」が7件と77.8%を占め、同年度上半期（76.9%）とほぼ同水準であった。
- 不当勧誘類型の具体的内容別では、「執拗な勧誘」と「両建」がともに2件と多かった。

○紛争の処理状況

平成26年度上半期（平成26年4月1日～26年9月30日）

あっせん又は 調停の別	処理結果			
	解決	取下げ	打切り	処理中
あっせん	5件	2件	3件	9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。

《解説》

平成26年度上半期において紛争の処理が終了した10件のうち5件が解決し、解決率は62.5%（前年度下半期50.0%）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 25 年度下半期（平成 25 年 10 月 1 日～26 年 3 月 31 日）

あっせん又は 調停の別	処 理 結 果			
	解 決	取下げ	打切り	処理中
あっせん	4件	0件	5件	10件
調 停	1件	0件	0件	

以 上