

平成24年度 相談センター 苦情・相談等受付状況（9月分）

日本商品先物取引協会

1. 9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＋紛争直接申出1件〕（前年同月8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2件、「仕切回避類型」が2件であり、「不当勧誘類型」の内容は全て「断定的判断の提供」に関するものであった。
平成24年度4月～9月の累計は25件（前年度4月～9月は33件）で前年比8件減となっている。

(2) 問い合わせの状況

問い合わせは48件（前年同月101件）であった。
平成24年度4月～9月の累計は314件（前年度4月～9月は463件）で前年比149件減となっており、その内訳は、現会員等に関するもの162件、元会員等に関するもの39件、その他113件となっている。

(3) 苦情の受付状況

苦情申出は3件（前年同月6件）であった。
平成24年度4月～9月の累計は18件（前年度4月～9月は29件）で前年比11件減となっている。

(4) 紛争仲介の受付状況

紛争申出は1件（前年同月4件）であり、全て紛争直接申出であった。
平成24年度4月～9月の累計は14件（前年度4月～9月は11件）で前年比3件増となっている。

2. 9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
4月	68	30	26	0	4	12	26	9	1	41	22	20	1	1	3	16	2	2
5月	62	16	15	0	1	6	40	13	1	45	21	19	0	2	5	19	5	3
6月	75	21	19	0	2	15	39	13	1	50	25	23	1	1	8	17	4	2
7月	68	29	24	0	5	7	32	10	0	65	34	30	1	3	8	23	2	2
8月	89	37	32	2	3	25	27	9	0	65	36	32	0	4	12	17	4	4
9月	101	34	30	0	4	28	39	6	2	48	24	18	0	6	3	21	4	3
10月	88	40	38	2	0	11	37	8	0									
11月	57	24	22	1	1	12	21	6	0									
12月	66	25	23	1	1	9	32	7	0									
1月	69	26	24	1	1	9	34	7	1									
2月	74	39	30	3	6	16	19	5	1									
3月	51	32	28	2	2	2	17	2	2									
合計	868	353	311	12	30	152	363	95	9	314	162	142	3	17	39	113	21	16
4月～9月	463	167	146	2	19	93	203	60	5	314	162	142	3	17	39	113	21	16

※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、ロコ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)	国内商品	外国商品	店頭商品	うちスワップ	うちCFD等	紛争仲介	国内商品	外国商品	店頭商品	うちスワップ	うちCFD等	うち紛争仲介直接申出 (D)	(C)+(D)
4月	3	4	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	1	4
5月	3	1	1	4	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	3
6月	7	0	0	7	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	3
7月	4	2	1	5	4	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
8月	6	0	0	6	3	3	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	4	7
9月	6	4	2	8	3	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	4
10月	4	2	1	5														
11月	2	1	1	3														
12月	8	2	1	9														
1月	6	1	0	6														
2月	7	5	2	9														
3月	4	5	0	4														
合計	60	27	9	69	18	18	0	0	0	0	14	14	0	0	0	0	7	25
4月～9月	29	11	4	33	18	18	0	0	0	0	14	14	0	0	0	0	7	25

不当勧誘類型に占める未取引

	23年度		24年度	
	不当勧誘	未取引	不当勧誘	未取引
4月	2	0	4	0
5月	3	0	3	1
6月	6	2	3	0
7月	3	2	2	0
8月	3	2	5	0
9月	8	2	2	0
10月	5	0		
11月	2	0		
12月	9	0		
1月	5	1		
2月	7	0		
3月	4	1		
合計	57	10	19	1

※数字は苦情と紛争仲介直接申出の合計である。

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	19	76.0%	12
一任売買類型	1	1.4%	1			
無断売買類型	5	7.2%	5			
過当売買類型	0	0.0%	0			
仕切回避類型	3	4.3%	3	5	20.0%	4
返還遅延類型	0	0.0%	0			
連絡不備類型	1	1.4%	1	1	4.0%	1
その他	2	2.9%	2			
合計	69	100.0%	21	25	100.0%	13

※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。

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	あっせん	調停	解決	取下げ	打切り
14	15	16	0	1	0	4
						8

※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。