

令和元年度 問い合わせ・苦情等受付状況(11月分)

日本商品先物取引協会 相談センター

1. 問い合わせ受付状況

| | 30年度 | | | | 元年度 | | | | | | |
|--------|----------|------|------|-----|----------|------|------|------|------|------|-----|
| | 問い合わせ | 現会員等 | 元会員等 | その他 | 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 |
| 4月 | 20 (3) | 9 | 2 | 9 | 23 (2) | 10 | 9 | 0 | 1 | 1 | 12 |
| 5月 | 15 (4) | 8 | 0 | 7 | 17 (1) | 9 | 6 | 0 | 3 | 2 | 6 |
| 6月 | 11 (0) | 4 | 2 | 5 | 12 (1) | 8 | 7 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| 7月 | 13 (0) | 5 | 2 | 6 | 26 (7) | 13 | 11 | 0 | 2 | 3 | 10 |
| 8月 | 26 (0) | 11 | 2 | 13 | 17 (1) | 7 | 7 | 0 | 0 | 2 | 8 |
| 9月 | 12 (0) | 7 | 0 | 5 | 17 (3) | 6 | 3 | 0 | 3 | 1 | 10 |
| 10月 | 18 (2) | 11 | 1 | 6 | 14 (3) | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 11月 | 13 (0) | 7 | 0 | 6 | 11 (0) | 5 | 4 | 0 | 1 | 3 | 3 |
| 12月 | 15 (2) | 9 | 2 | 4 | | | | | | | |
| 1月 | 20 (2) | 13 | 0 | 7 | | | | | | | |
| 2月 | 18 (6) | 11 | 2 | 5 | | | | | | | |
| 3月 | 18 (3) | 10 | 0 | 8 | | | | | | | |
| 合計 | 199 (22) | 105 | 13 | 81 | 137 (18) | 63 | 52 | 0 | 11 | 12 | 62 |
| 4月～11月 | 128 (9) | 62 | 9 | 57 | 137 (18) | 63 | 52 | 0 | 11 | 12 | 62 |

※ 問い合わせの()内の数字は消費者センター等から紹介された件数。

※ 「現会員等」は、受付時点において会員等であって名称が判明したもので、「元会員等」は、受付時点において既に廃業した会員等であって、名称が判明したものである。

※ 「その他」は、受付時点において会員等名称が不明、又は、商品先物取引以外(商品先物取引法適用外)の問い合わせであったもの。

2-1. 苦情等受付状況 ※ 苦情等は苦情と紛争仲介直接申出の合計である

| | 30年度 | | | 元年度 | | | | | |
|--------|--------|----------|----|-------|-----|----------|------|------|------|
| | 苦情等 | 内 訳 | | 苦情等 | 内 訳 | | | | |
| 苦情 | | 紛争仲介直接申出 | 苦情 | | 苦情 | 紛争仲介直接申出 | 国内商品 | 外国商品 | 店頭商品 |
| 4月 | 0 (0) | 0 | 0 | 1 (0) | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 5月 | 2 (1) | 2 | 0 | 1 (0) | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 6月 | 1 (0) | 1 | 0 | 0 (0) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7月 | 2 (0) | 0 | 2 | 0 (0) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8月 | 0 (0) | 0 | 0 | 1 (0) | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 9月 | 3 (0) | 1 | 2 | 0 (0) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10月 | 1 (0) | 0 | 1 | 1 (0) | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 11月 | 1 (0) | 1 | 0 | 2 (0) | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 12月 | 2 (0) | 2 | 0 | | | | | | |
| 1月 | 0 (0) | 0 | 0 | | | | | | |
| 2月 | 0 (0) | 0 | 0 | | | | | | |
| 3月 | 1 (0) | 0 | 1 | | | | | | |
| 合計 | 13 (1) | 7 | 6 | 6 (0) | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| 4月～11月 | 10 (1) | 5 | 5 | 6 (0) | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 |

※上記苦情等の()内の数字は未取引の件数である。

2-2. 苦情等の申出事由類型別状況

| 申出事由類型 | 30年度 | | | 元年度 | | |
|--------|------|--------|------|-----|--------|------|
| | 件数 | 比率% | 実会員数 | 件数 | 比率% | 実会員数 |
| 不当勧誘類型 | 9 | 69.2% | 7 | 5 | 83.3% | 3 |
| 一任売買類型 | | | | | | |
| 無断売買類型 | | | | | | |
| 過当売買類型 | 1 | 7.7% | 1 | | | |
| 仕切回避類型 | 2 | 15.4% | 2 | 1 | 16.7% | 1 |
| 返還遅延類型 | | | | | | |
| 連絡不備類型 | 1 | 7.7% | 1 | | | |
| その他 | | | | | | |
| 合計 | 13 | 100.0% | 10 | 6 | 100.0% | 4 |

※ 「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。

2-3. 不当勧誘類型の具体的内容

| | 30年度 | | 元年度 | |
|----------|------|--------|-----|--------|
| | 件数 | 比率% | 件数 | 比率% |
| 不招請勧誘 | | | | |
| 執拗な勧誘 | 1 | 11.1% | 1 | 20.0% |
| 迷惑勧誘 | | | | |
| 断定的判断の提供 | 7 | 77.8% | 3 | 60.0% |
| 適合性原則違反 | 1 | 11.1% | 1 | 20.0% |
| 説明義務違反 | | | | |
| 両建の強要 | | | | |
| その他 | | | | |
| 合計 | 9 | 100.0% | 5 | 100.0% |

※ 「具体的内容」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。

3-1. 紛争仲介の受付状況

| | 30年度 | | | 元年度 | | |
|--------|------|----------|------|------|----------|---|
| | 紛争仲介 | 内 訳 | | 紛争仲介 | 内 訳 | |
| 苦情経由 | | 紛争仲介直接申出 | 苦情経由 | | 紛争仲介直接申出 | |
| 4月 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 5月 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 6月 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7月 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8月 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 9月 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 10月 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 11月 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 12月 | 2 | 2 | 0 | | | |
| 1月 | 1 | 1 | 0 | | | |
| 2月 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 3月 | 1 | 0 | 1 | | | |
| 合計 | 11 | 5 | 6 | 6 | 0 | 6 |
| 4月～11月 | 7 | 2 | 5 | 6 | 0 | 6 |

3-2. 紛争仲介の処理状況

| | | 解決 | 取下げ | 打切り | 処理中 |
|---------|---|----|-----|-----|-----|
| 前年度繰越件数 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 今年度受付件数 | 6 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 今年度処理件数 | 9 | 3 | 0 | 2 | 4 |