

# 令和2年度 問い合わせ・苦情等受付状況(3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

	元年度				2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	23 (2)	10	1	12	39 (2)	25	10	2	13	1	13	
5月	17 (1)	9	2	6	29 (1)	10	3	0	7	7	12	
6月	12 (1)	8	0	4	20 (4)	11	8	0	3	3	6	
7月	26 (7)	13	3	10	27 (0)	13	10	1	2	1	13	
8月	17 (1)	7	2	8	11 (1)	4	2	0	2	1	6	
9月	17 (3)	6	1	10	11 (1)	7	5	1	1	2	2	
10月	14 (3)	5	0	9	11 (0)	6	5	0	1	3	2	
11月	11 (0)	5	3	3	16 (0)	9	7	0	2	2	5	
12月	15 (1)	6	3	6	11 (0)	6	5	0	1	1	4	
1月	34 (2)	17	2	15	13 (0)	10	10	0	0	0	3	
2月	18 (0)	12	0	6	12 (1)	6	3	0	3	0	6	
3月	34 (3)	20	2	12	17 (1)	9	8	1	0	1	7	
合計	238 (24)	118	19	101	217 (11)	116	76	5	35	22	79	

※ 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、「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。

※ 「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

	元年度			2年度					
	苦情等	内訳		苦情等	内訳				
苦情		紛争仲介直接申出	苦情		紛争仲介直接申出	国内商品	外国商品	店頭商品	
4月	1 (0)	0	1	3 (0)	2	1	2	1	0
5月	1 (0)	0	1	2 (0)	0	2	1	0	1
6月	0 (0)	0	0	2 (0)	1	1	2	0	0
7月	0 (0)	0	0	4 (0)	0	4	3	1	0
8月	1 (0)	0	1	1 (0)	0	1	1	0	0
9月	0 (0)	0	0	0 (0)	0	0	0	0	0
10月	1 (0)	0	1	3 (0)	0	3	2	1	0
11月	2 (0)	0	2	0 (0)	0	0	0	0	0
12月	2 (0)	0	2	1 (0)	0	1	1	0	0
1月	4 (1)	2	2	0 (0)	0	0	0	0	0
2月	0 (0)	0	0	1 (0)	0	1	1	0	0
3月	3 (0)	1	2	1 (0)	1	0	1	0	0
合計	15 (1)	3	12	18 (0)	4	14	14	3	1

※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	元年度			2年度		
	件数	比率%	実会員数	件数	比率%	実会員数
不当勧誘類型	10	66.7%	6	7	38.9%	5
一任売買類型						
無断売買類型				1	5.6%	1
過当売買類型	1	6.7%	1	2	11.1%	2
仕切回避類型	3	20.0%	3	3	16.7%	3
返還遅延類型						
連絡不備類型	1	6.7%	1			
その他				5	27.8%	3
合計	15	100.0%	7	18	100.0%	10

※ 「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

	元年度		2年度	
	件数	比率%	件数	比率%
不招請勧誘				
執拗な勧誘	3	30.0%	3	42.9%
迷惑勧誘				
断定的判断の提供	3	30.0%	3	42.9%
適合性原則違反	3	30.0%		
説明義務違反	1	10.0%	1	14.3%
両建の強要				
その他				
合計	10	100.0%	7	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

	元年度			2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	0	1	1	0	1
5月	1	0	1	2	0	2
6月	0	0	0	2	1	1
7月	0	0	0	4	0	4
8月	1	0	1	1	0	1
9月	0	0	0	1	1	0
10月	1	0	1	3	0	3
11月	2	0	2	0	0	0
12月	2	0	2	1	0	1
1月	2	0	2	0	0	0
2月	0	0	0	2	1	1
3月	2	0	2	0	0	0
合計	12	0	12	17	3	14

## 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	6	6	0	0
今年度受付件数	17	7	0	5
今年度処理件数	23	13	0	5