

平成24年度 相談センター 苦情・相談等受付状況（12月分）

日本商品先物取引協会

1. 12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

苦情申出に紛争仲介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1件〔苦情申出1件＋紛争仲介直接申出0件〕（前年同月9件）であり、未取引の苦情はなかった。また、申出事由は「不当勧誘類型」であり、その内容は「断定的判断の提供」に関するものであった。

当該「不当勧誘類型」事案の取引を開始した時期をみると、商先法完全施行（平成23年1月1日）後であった。
平成24年度4月～12月の累計は36件（前年度4月～12月は50件）で前年比14件減となっている。

(2) 問い合わせの状況

問い合わせは43件（前年同月66件）であった。

平成24年度4月～12月の累計は457件（前年度4月～12月は674件）で前年比217件減となっており、その内訳は、現会員等に関するもの233件、元会員等に関するもの55件、その他169件となっている。

(3) 苦情の受付状況

苦情申出は1件（前年同月8件）であった。

平成24年度4月～12月の累計は26件（前年度4月～12月は43件）で前年比17件減となっている。

(4) 紛争仲介の受付状況

紛争仲介申出は0件（前年同月2件）であり、紛争仲介直接申出はなかった。

平成24年度4月～12月の累計は20件（前年度4月～12月は16件）で前年比4件増となっている。

2. 12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
								うち海外先物等	うち FX等									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	58	28	26	0	2	8	22	2	2		
11月	57	24	22	1	1	12	21	6	0	42	21	17	0	4	3	18	4	2		
12月	66	25	23	1	1	9	32	7	0	43	22	18	1	3	5	16	4	1		
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	457	233	203	4	26	55	169	31	21		
4月～12月	674	256	229	6	21	125	293	81	5	457	233	203	4	26	55	169	31	21		

※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										うち紛争仲介 直接申出 (D)	(C)+(D)
	苦情 (A)	紛争仲介	うち紛争仲介 直接申出(B)	(A)+(B)	苦情 (C)	紛争仲介					うち紛争仲介 直接申出 (D)						
						国内 商品	外国 商品	店頭 商品	うち スワップ	うち CFD等	国内 商品	外国 商品	店頭 商品	うち スワップ	うち CFD等		
4月	3	4	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	4
5月	3	1	1	4	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3
6月	7	0	0	7	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	3
7月	4	2	1	5	4	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
8月	6	0	0	6	3	3	0	0	0	0	4	4	0	0	0	4	7
9月	6	4	2	8	3	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	4
10月	4	2	1	5	4	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	5
11月	2	1	1	3	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	2	5
12月	8	2	1	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1月	6	1	0	6													
2月	7	5	2	9													
3月	4	5	0	4													
合計	60	27	9	69	26	26	0	0	0	0	20	20	0	0	0	10	36
4月～12月	43	16	7	50	26	26	0	0	0	0	20	20	0	0	0	10	36

申出事由別状況

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	27	75.0%	14
一任売買類型	1	1.4%	1			
無断売買類型	5	7.2%	5	1	2.8%	1
過当売買類型						
仕切回避類型	3	4.3%	3	6	16.7%	5
返還遅延類型						
連絡不備類型	1	1.4%	1	2	5.6%	2
その他	2	2.9%	2			
合計	69	100.0%	21	36	100.0%	15

※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。

不当勧誘類型事案の状況

	23年度			24年度		
	件数	うち法施行後	うち未取引	件数	うち法施行後	うち未取引
4月	2	0	0	4	3	0
5月	3	1	0	3	2	1
6月	6	3	2	3	3	0
7月	3	1	2	2	2	0
8月	3	1	2	5	3	0
9月	8	4	2	2	2	0
10月	5	5	0	3	1	2
11月	2	1	0	4	1	1
12月	9	8	0	1	1	0
1月	5	2	1			
2月	7	6	0			
3月	4	3	1			
合計	57	35	10	27	18	4

※「件数」の数字は、苦情と紛争仲介直接申出の合計である。

※「法施行後」の数字は、商先法完全施行(平成23年1月1日)後に取引を開始した不当勧誘類型事案の件数である。

紛争の処理状況

紛争仲介		あつせん又は調停の別	処理結果			
申出件数	繰越件数		解決	取下げ	打切り	処理中
20	15	あつせん	17	1	8	8
		調停	1	0	0	

※本会の紛争仲介は、その手続き内容により、「あつせん」又は「調停」のいずれかに集計される。