

## 平成25年度 相談センター 苦情・相談等受付状況（4月分）

日本商品先物取引協会

### 1. 4月の問い合わせ・苦情等受付状況に関するコメント

#### (1) 問い合わせの状況

問い合わせは86件（前年同月41件）であった。

その内訳は、現会員等に関するもの58件、元会員等に関するもの4件、その他24件となっている。

4月の問い合わせの件数が比較的多かったのは、4月中旬に金価格が急落したことが主な要因である。

#### (2) 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8件〔苦情申出5件＋紛争仲介直接申出3件〕（前年同月4件）であり、未取引の苦情は1件だった。また、申出事由の内訳は「不当勧誘類型」が5件、「仕切回避類型」が3件であり、「不当勧誘類型」の内容は「執拗な勧誘」に関するものが2件、「迷惑勧誘」に関するもの、「適合性原則違反」に関するもの及び「断定的判断の提供」に関するものが各1件であった。

未取引事案を除く「不当勧誘類型」事案4件の取引を開始した時期をみると、すべて商先法完全施行（平成23年1月1日）後であった。

#### (3) 苦情の受付状況

苦情申出は5件（前年同月3件）であった。

#### (4) 紛争仲介の受付状況

紛争仲介申出は4件（前年同月3件）で、紛争仲介直接申出によるものが3件であった。

## 2. 4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

	24年度									25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	41	22	20	1	1	3	16	2	2	86	58	48	6	4	4	24	4	1
5月	45	21	19	0	2	5	19	5	3									
6月	50	25	23	1	1	8	17	4	2									
7月	65	34	30	1	3	8	23	2	2									
8月	65	36	32	0	4	12	17	4	2									
9月	48	24	18	0	6	3	21	4	4									
10月	58	28	26	0	2	8	22	2	3									
11月	42	21	17	0	4	3	18	4	2									
12月	43	22	18	1	3	5	16	4	1									
1月	58	32	24	4	4	10	16	3	3									
2月	59	36	28	1	7	10	13	3	1									
3月	50	34	24	4	6	7	9	1	3									
合計	624	335	279	13	43	82	207	38	28	86	58	48	6	4	4	24	4	1
4月～4月	41	22	20	1	1	3	16	2	2	86	58	48	6	4	4	24	4	1

※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

	24年度				25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	3	1	4	5	5	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	3	8
5月	3	3	0	3														
6月	2	2	1	3														
7月	4	1	0	4														
8月	3	4	4	7														
9月	3	1	1	4														
10月	4	3	1	5														
11月	3	3	2	5														
12月	1	0	0	1														
1月	1	1	1	2														
2月	5	1	1	6														
3月	3	4	1	4														
合計	35	26	13	48	5	5	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	3	8
4月～4月	3	3	1	4	5	5	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	3	8

### 不当勧誘類型事案の状況

	24年度			25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	4	3	0	5	4	1
5月	3	2	1			
6月	3	3	0			
7月	2	2	0			
8月	5	3	0			
9月	2	2	0			
10月	3	1	2			
11月	4	1	1			
12月	1	1	0			
1月	2	1	0			
2月	5	4	0			
3月	3	2	0			
合計	37	25	4	5	4	1

※「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。

### 申出事由類型別状況

申出事由	24年度			25年度		
	件数	比率%	実会員数	件数	比率%	実会員数
不当勧誘類型	37	77.1%	15	5	62.5%	5
一任売買類型	1	2.1%	1			
無断売買類型	1	2.1%	1			
過当売買類型						
仕切回避類型	6	12.5%	5	3	37.5%	3
返還遅延類型						
連絡不備類型	3	6.3%	3			
その他						
合計	48	100.0%	17	8	100.0%	7

※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
4	9	あつせん	1	0	0
		調停	0	0	0
					12

※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。