

平成26年度 相談センター 苦情・相談等受付状況（7月分）

日本商品先物取引協会

1. 7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30件（前年同月40件）であった。

その内訳は、現会員等に関するもの17件、元会員等に関するもの5件、その他8件であった。

平成26年度4月～7月の累計は142件（前年度4月～7月は231件）で前年同期の61%の水準であった。

(2) トラブルの受付状況

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3件〔苦情申出3件＋紛争仲介直接申出0件〕

（前年同月3件）であり、未取引の苦情は1件であった。

申出事由は3件とも「不当勧誘類型」であり、その内容は「虚偽の説明」に関するもの、「両建の強要」に関するもの及び「執拗な勧誘」に関するものが各1件であった。

また、トラブルの解決を申し出た申出人は3人とも商品デリバティブ取引の未経験であった。

平成26年度4月～7月の累計は12件（前年度4月～7月は25件）で前年同期の48%の水準であった。

(3) 苦情の受付状況

苦情申出は3件（前年同月3件）であった。

平成26年度4月～7月の累計は12件（前年度4月～7月は19件）で前年同期の63%の水準であった。

(4) 紛争仲介の受付状況

紛争仲介申出は3件（前年同月3件）であった。

平成26年度4月～7月の累計は4件（前年度4月～7月は10件）で前年同月の40%の水準であった。

2. 7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

	25年度				26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	うち海外先物等	うちFX等
4月	86 (7)	58	4	24	35 (2)	16	9	2	5	4	15	1	4
5月	55 (6)	35	7	13	30 (3)	16	10	1	5	4	10	0	5
6月	50 (4)	28	6	16	47 (5)	29	23	2	4	3	15	0	3
7月	40 (2)	23	4	13	30 (1)	17	16	0	1	5	8	1	0
8月	55 (6)	39	3	13									
9月	28 (3)	15	4	9									
10月	40 (3)	22	5	13									
11月	39 (4)	26	3	10									
12月	36 (3)	20	2	14									
1月	42 (3)	29	5	8									
2月	43 (2)	25	7	11									
3月	56 (5)	40	2	14									
合 計	570 (48)	360	52	158	142 (11)	78	58	5	15	16	48	2	12
4月～7月	231 (19)	144	21	66	142 (11)	78	58	5	15	16	48	2	12

※ 上記問い合わせの()内の数字は消費者センター等から紹介された件数である。
※ 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

	25年度				26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	5	4	3	8	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
5月	6	2	2	8	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
6月	5	1	1	6	2	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2
7月	3	3	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	3
8月	2	1	0	2														
9月	1	2	2	3														
10月	1	3	0	1														
11月	4	1	1	5														
12月	0	2	2	2														
1月	0	2	1	1														
2月	0	3	2	2														
3月	1	1	1	2														
合 計	28	25	15	43	12	11	0	1	0	1	4	4	0	0	0	0	0	12
4月～7月	19	10	6	25	12	11	0	1	0	1	4	4	0	0	0	0	0	12

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		解 決	取下げ	打切り	処理中
4	10	あっせん	5	1	3	5
		調 停	0	0	0	

※ 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。

トラブルの申出事由類型別状況

申出事由	25年度			26年度		
	件 数	比率%	実会員数	件 数	比率%	実会員数
不当勧誘類型	27	62.8%	14	9	75.0%	6
一任売買類型	1	2.3%	1			
無断売買類型	3	7.0%	3	2	16.7%	2
過当売買類型						
仕切回避類型	7	16.3%	7	1	8.3%	1
返還遅延類型						
連絡不備類型	2	4.7%	2			
そ の 他	3		3			
合 計	43	100.0%	20	12	100.0%	8

※ 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。

不当勧誘類型の具体的内容

不当勧誘類型 具体的内容	25年度		26年度	
	件数	比率%	件数	比率%
不招請勧誘				
執拗な勧誘	6	22.2%	5	55.6%
迷惑電話	2	7.4%		
断定判断の提供	12	44.4%	2	22.2%
適合性原則違反	4	14.8%		
説明義務違反	2	7.4%		
両建の強要	1	3.7%	1	11.1%
その他			1	11.1%
合 計	27	100.0%	9	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。

トラブルの状況

	25年度			26年度		
	件数	うち経験者	うち未取引	件数	うち経験者	うち未取引
4月	8	4	1	3	1	0
5月	8	1	1	4	2	1
6月	6	2	0	2	2	0
7月	3	2	1	3	0	1
8月	2	1	0			
9月	3	0	0			
10月	1	0	0			
11月	5	2	2			
12月	2	0	0			
1月	1	0	0			
2月	2	1	0			
3月	2	1	0			
合 計	43	14	5	12	5	2

※ 「件数」の数字は、苦情と紛争仲介直接申出の合計である。
※ 「うち経験者」の数字は、今回のトラブルの前に商品デリバティブ取引の経験のある者に係る件数である。