

平成28年度 問い合わせ・苦情等受付状況(1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

| | 27年度 | | | | 28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 | 41 (4) | 29 | 3 | 9 | 37 (7) | 17 | 15 | 0 | 2 | 6 | 14 | 0 | 0 |
| 5月 | 24 (3) | 14 | 3 | 7 | 19 (2) | 8 | 8 | 0 | 0 | 3 | 8 | 0 | 0 |
| 6月 | 29 (5) | 17 | 2 | 10 | 27 (0) | 12 | 7 | 0 | 5 | 3 | 12 | 0 | 1 |
| 7月 | 51 (6) | 36 | 2 | 13 | 27 (5) | 16 | 14 | 0 | 2 | 2 | 9 | 2 | 0 |
| 8月 | 19 (1) | 11 | 2 | 6 | 30 (7) | 16 | 14 | 0 | 2 | 0 | 14 | 1 | 1 |
| 9月 | 32 (5) | 19 | 2 | 11 | 30 (6) | 21 | 20 | 0 | 1 | 1 | 8 | 2 | 0 |
| 10月 | 29 (4) | 18 | 3 | 8 | 21 (4) | 9 | 9 | 0 | 0 | 1 | 11 | 1 | 0 |
| 11月 | 32 (7) | 23 | 2 | 7 | 33 (7) | 12 | 12 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0 | 1 |
| 12月 | 30 (1) | 20 | 1 | 9 | 27 (3) | 16 | 16 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 1 |
| 1月 | 24 (3) | 15 | 2 | 7 | 32 (2) | 17 | 16 | 0 | 1 | 2 | 13 | 1 | 1 |
| 2月 | 22 (2) | 9 | 4 | 9 | | | | | | | | | |
| 3月 | 26 (5) | 17 | 2 | 7 | | | | | | | | | |
| 合計 | 359 (46) | 228 | 28 | 103 | 283 (43) | 144 | 131 | 0 | 13 | 18 | 121 | 7 | 5 |
| 4月～1月 | 311 (39) | 202 | 22 | 87 | 283 (43) | 144 | 131 | 0 | 13 | 18 | 121 | 7 | 5 |

※ 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」は商品先物取引業の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。

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

| | 27年度 | | | 28年度 | | | | | | | |
|-------|--------|-------|----|--------|----|----------|------|------|------|--------|--------|
| | 苦情等 | 内訳 | | 苦情等 | 苦情 | 紛争仲介直接申出 | 国内商品 | 外国商品 | 店頭商品 | うちスワップ | うちCFD等 |
| 4月 | | 5 (1) | 4 | | | | | | | | |
| 5月 | 2 (0) | 2 | 0 | 1 (0) | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6月 | 3 (0) | 2 | 1 | 1 (0) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 7月 | 4 (0) | 2 | 2 | 1 (0) | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8月 | 2 (0) | 1 | 1 | 1 (0) | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9月 | 1 (0) | 0 | 1 | 3 (1) | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10月 | 4 (0) | 2 | 2 | 0 (0) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11月 | 2 (0) | 1 | 1 | 2 (0) | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12月 | 7 (0) | 2 | 5 | 0 (0) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1月 | 0 (0) | 0 | 0 | 0 (0) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2月 | 5 (0) | 2 | 3 | | | | | | | | |
| 3月 | 0 (0) | 0 | 0 | | | | | | | | |
| 合計 | 35 (1) | 18 | 17 | 10 (1) | 6 | 4 | 9 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 4月～1月 | 30 (1) | 16 | 14 | 10 (1) | 6 | 4 | 9 | 0 | 1 | 0 | 1 |

※上記苦情等の()内の数字は未取引の件数である。

2-2. 苦情等の申出事由別状況

| 申出事由別 | 27年度 | | | 28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 | 77.1% | 15 | 7 | 70.0% | 4 |
| 一任売買類型 | 2 | 5.7% | 2 | | | |
| 無断売買類型 | | | | 1 | 10.0% | 1 |
| 過当売買類型 | 2 | 5.7% | 2 | | | |
| 仕切回避類型 | | | | | | |
| 返還遅延類型 | | | | | | |
| 連絡不備類型 | 1 | 2.9% | 1 | | | |
| その他 | 3 | 8.6% | 3 | 2 | 20.0% | |
| 合計 | 35 | 100.0% | 15 | 10 | 100.0% | 4 |

※「申出事由別」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(分類)

| | 27年度 | | 28年度 | |
|----------|------|--------|------|--------|
| | 件数 | 比率% | 件数 | 比率% |
| 不招請勧誘 | | | | |
| 執拗な勧誘 | 6 | 22.2% | | |
| 迷惑勧誘 | | | | |
| 断定的判断の提供 | 4 | 14.8% | 6 | 85.7% |
| 適合性原則違反 | 5 | 18.5% | 1 | 14.3% |
| 説明義務違反 | 4 | 14.8% | | |
| 両建の強要 | 4 | 14.8% | | |
| その他 | 4 | 14.8% | | |
| 合計 | 27 | 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

| | 27年度 | | | 28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 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 5月 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6月 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 7月 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8月 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 9月 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 10月 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 11月 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 12月 | 5 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 |
| 1月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2月 | 3 | 0 | 3 | | | |
| 3月 | 2 | 2 | 0 | | | |
| 合計 | 24 | 7 | 17 | 6 | 2 | 4 |
| 4月～1月 | 19 | 5 | 14 | 6 | 2 | 4 |

3-2. 紛争仲介の処理状況

| 紛争仲介 | | あつせん 又は 調停の別 | 処理結果 | | | |
|-------------|-------------|--------------------|------|-----|------|-----|
| 今年度 申出件数 | 前年度 繰越件数 | | 解決 | 取下げ | 打ち切り | 処理中 |
| 6 | 7 | あつせん | 5 | 0 | 5 | 3 |
| | | 調停 | 0 | 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。