

# 平成28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

	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			店頭商品	元会員等	その他	うち 海外先物等	うち FX等
							国内商品	外国商品	店頭商品					
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	18 (3)	8	8	0	0	4	6	1	0	
3月	26 (5)	17	2	7	24 (6)	9	9	0	0	3	12	1	0	
合計	359 (46)	228	28	103	325 (52)	161	148	0	13	25	139	9	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	内 訳					
		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	1	1 (0)	0	1	1	0	0	0	0	0
5月	2 (0)	2	0	1 (0)	1	0	1	0	0	0	0	0
6月	3 (0)	2	1	1 (0)	0	1	0	0	1	0	1	0
7月	4 (0)	2	2	1 (0)	1	0	1	0	0	0	0	0
8月	2 (0)	1	1	1 (0)	0	1	1	0	0	0	0	0
9月	1 (0)	0	1	3 (1)	2	1	3	0	0	0	0	0
10月	4 (0)	2	2	0 (0)	0	0	0	0	0	0	0	0
11月	2 (0)	1	1	2 (0)	2	0	2	0	0	0	0	0
12月	7 (0)	2	5	0 (0)	0	0	0	0	0	0	0	0
1月	0 (0)	0	0	0 (0)	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	5 (0)	2	3	1 (0)	0	1	1	0	0	0	0	0
3月	0 (0)	0	0	0 (0)	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	35 (1)	18	17	11 (1)	6	5	10	0	1	0	1	0

※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	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	8	72.7%	7
一任売買類型	2	5.7%	2			
無断売買類型				1	9.1%	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	18.2%	2
合計	35	100.0%	15	11	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(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	75.0%
適合性原則違反	5	18.5%	1	12.5%
説明義務違反	4	14.8%		
両建の強要	4	14.8%		
その他	4	14.8%	1	12.5%
合計	27	100.0%	8	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	2	1	1
3月	2	2	0	0	0	0
合計	24	7	17	8	3	5

## 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
8	7	あつせん	6	0	5	3
		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。