

平成29年度 問い合わせ・苦情等受付状況(11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

	28年度				29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FX
4月	37 (7)	17	6	14	17 (2)	6	4	0	2	4	7	0
5月	19 (2)	8	3	8	27 (3)	10	10	0	0	3	14	1
6月	27 (0)	12	3	12	35 (5)	24	22	0	2	1	10	1
7月	27 (5)	16	2	9	21 (4)	11	8	0	3	3	7	0
8月	30 (7)	16	0	14	23 (8)	8	7	0	1	6	9	0
9月	30 (6)	21	1	8	30 (2)	19	18	0	1	5	6	1
10月	21 (4)	9	1	11	23 (4)	7	6	0	1	2	14	0
11月	33 (7)	12	0	21	20 (2)	10	9	0	1	1	9	0
12月	27 (3)	16	0	11								
1月	32 (2)	17	2	13								
2月	18 (3)	8	4	6								
3月	24 (6)	9	3	12								
合計	325 (52)	161	25	139	196 (30)	95	84	0	11	25	76	3
4月～11月	224 (38)	111	16	97	196 (30)	95	84	0	11	25	76	3

※ 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。

※ 「現会員等」は、受付時点において会員等であって名称が判明したもの、「元会員等」は、受付時点において既に廃業した会員等であって、名称が判明したもの。

※ 「その他」は、受付時点において会員等名称が判明しないもの、又は、商品先物取引以外(商品先物取引法適用外)の問い合わせであったもの。

※ 「FX」は、会員外の外国為替証拠金取引に関する問い合わせであったもの。

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

	28年度			29年度					
	苦情等	内訳		苦情等	内訳				
苦情		紛争仲介直接申出	苦情		紛争仲介直接申出	国内商品	外国商品	店頭商品	
4月	1 (0)	0	1	1 (0)	1	0	1	0	0
5月	1 (0)	1	0	0 (0)	0	0	0	0	0
6月	1 (0)	0	1	1 (0)	0	1	1	0	0
7月	1 (0)	1	0	1 (0)	0	1	1	0	0
8月	1 (0)	0	1	1 (0)	1	0	1	0	0
9月	3 (1)	2	1	7 (1)	2	5	7	0	0
10月	0 (0)	0	0	0 (0)	0	0	0	0	0
11月	2 (0)	2	0	1 (0)	1	0	1	0	0
12月	0 (0)	0	0						
1月	0 (0)	0	0						
2月	1 (0)	0	1						
3月	0 (0)	0	0						
合計	11 (1)	6	5	12 (1)	5	7	12	0	0
4月～11月	10 (1)	6	4	12 (1)	5	7	12	0	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	28年度			29年度		
	件数	比率%	実会員数	件数	比率%	実会員数
不当勧誘類型	8	72.7%	7	9	75.0%	6
一任売買類型				1	8.3%	1
無断売買類型	1	9.1%	1			
過当売買類型				1	8.3%	1
仕切回避類型				1	8.3%	1
返還遅延類型						
連絡不備類型						
その他	2	18.2%	2			
合計	11	100.0%	10	12	100.0%	7

※ 「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)

	28年度		29年度	
	件数	比率%	件数	比率%
不招請勧誘				
執拗な勧誘			1	11.1%
迷惑勧誘				
断定的判断の提供	6	75.0%	6	66.7%
適合性原則違反	1	12.5%	1	11.1%
説明義務違反				
両建の強要				
その他	1	12.5%	1	11.1%
合計	8	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。

3-1. 紛争仲介の受付状況

	28年度			29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	1	0	1	0	0	0
5月	0	0	0	0	0	0
6月	1	0	1	2	1	1
7月	0	0	0	1	0	1
8月	2	1	1	0	0	0
9月	1	0	1	5	0	5
10月	0	0	0	0	0	0
11月	0	0	0	0	0	0
12月	1	1	0			
1月	0	0	0			
2月	2	1	1			
3月	0	0	0			
合計	8	3	5	8	1	7
4月～11月	5	1	4	8	1	7

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	3	あつせん	4	0	2	5
		調停	0	0	0	

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