

# 平成30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

|       | 29年度     |      |      |     | 30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 |
| 4月    | 17 (2)   | 6    | 4    | 7   | 20 (3)   | 9    | 7    | 0    | 2    | 2    | 9   |
| 5月    | 27 (3)   | 10   | 3    | 14  | 15 (4)   | 8    | 7    | 0    | 1    | 0    | 7   |
| 6月    | 35 (5)   | 24   | 1    | 10  | 11 (0)   | 4    | 3    | 0    | 1    | 2    | 5   |
| 7月    | 21 (4)   | 11   | 3    | 7   | 13 (0)   | 5    | 5    | 0    | 0    | 2    | 6   |
| 8月    | 23 (8)   | 8    | 6    | 9   | 26 (0)   | 11   | 11   | 0    | 0    | 2    | 13  |
| 9月    | 30 (2)   | 19   | 5    | 6   | 12 (0)   | 7    | 7    | 0    | 0    | 0    | 5   |
| 10月   | 23 (4)   | 7    | 2    | 14  | 18 (2)   | 11   | 11   | 0    | 0    | 1    | 6   |
| 11月   | 20 (2)   | 10   | 1    | 9   | 13 (0)   | 7    | 7    | 0    | 0    | 0    | 6   |
| 12月   | 12 (1)   | 7    | 0    | 5   | 15 (2)   | 9    | 7    | 0    | 2    | 2    | 4   |
| 1月    | 16 (3)   | 5    | 1    | 10  | 20 (2)   | 13   | 10   | 0    | 3    | 0    | 7   |
| 2月    | 19 (1)   | 11   | 0    | 8   |          |      |      |      |      |      |     |
| 3月    | 28 (4)   | 8    | 2    | 18  |          |      |      |      |      |      |     |
| 合計    | 271 (39) | 126  | 28   | 117 | 163 (13) | 84   | 75   | 0    | 9    | 11   | 68  |
| 4月～1月 | 224 (34) | 107  | 26   | 91  | 163 (13) | 84   | 75   | 0    | 9    | 11   | 68  |

※ 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の。

※ 「その他」は、受付時点において会員等名称が不明、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。

## 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

|       | 29年度   |          |    | 30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)  | 1        | 0  | 0 (0)  | 0        | 0    | 0    | 0    | 0 |
| 5月    | 0 (0)  | 0        | 0  | 2 (1)  | 2        | 0    | 2    | 0    | 0 |
| 6月    | 1 (0)  | 0        | 1  | 1 (0)  | 1        | 0    | 1    | 0    | 0 |
| 7月    | 1 (0)  | 0        | 1  | 2 (0)  | 0        | 2    | 2    | 0    | 0 |
| 8月    | 1 (0)  | 1        | 0  | 0 (0)  | 0        | 0    | 0    | 0    | 0 |
| 9月    | 7 (1)  | 2        | 5  | 3 (0)  | 1        | 2    | 3    | 0    | 0 |
| 10月   | 0 (0)  | 0        | 0  | 1 (0)  | 0        | 1    | 1    | 0    | 0 |
| 11月   | 1 (0)  | 1        | 0  | 1 (0)  | 1        | 0    | 1    | 0    | 0 |
| 12月   | 2 (0)  | 0        | 2  | 2 (0)  | 2        | 0    | 2    | 0    | 0 |
| 1月    | 0 (0)  | 0        | 0  | 0 (0)  | 0        | 0    | 0    | 0    | 0 |
| 2月    | 1 (1)  | 1        | 0  |        |          |      |      |      |   |
| 3月    | 1 (0)  | 1        | 0  |        |          |      |      |      |   |
| 合計    | 16 (2) | 7        | 9  | 12 (1) | 7        | 5    | 12   | 0    | 0 |
| 4月～1月 | 14 (1) | 5        | 9  | 12 (1) | 7        | 5    | 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 | 29年度 |        |      | 30年度 |        |      |
|--------|------|--------|------|------|--------|------|
|        | 件数   | 比率%    | 実会員数 | 件数   | 比率%    | 実会員数 |
| 不当勧誘類型 | 12   | 75.0%  | 8    | 8    | 66.7%  | 6    |
| 一任売買類型 | 1    | 6.3%   | 1    |      |        |      |
| 無断売買類型 |      |        |      |      |        |      |
| 過当売買類型 | 1    | 6.3%   | 1    | 1    | 8.3%   | 1    |
| 仕切回避類型 | 2    | 12.5%  | 2    | 2    | 16.7%  | 2    |
| 返還遅延類型 |      |        |      |      |        |      |
| 連絡不備類型 |      |        |      | 1    | 8.3%   | 1    |
| その他    |      |        |      |      |        |      |
| 合計     | 16   | 100.0% | 9    | 12   | 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

|          | 29年度 |        | 30年度 |        |
|----------|------|--------|------|--------|
|          | 件数   | 比率%    | 件数   | 比率%    |
| 不招請勧誘    |      |        |      |        |
| 執拗な勧誘    | 2    | 16.7%  | 1    | 12.5%  |
| 迷惑勧誘     |      |        |      |        |
| 断定的判断の提供 | 6    | 50.0%  | 6    | 75.0%  |
| 適合性原則違反  | 3    | 25.0%  | 1    | 12.5%  |
| 説明義務違反   |      |        |      |        |
| 両建の強要    |      |        |      |        |
| その他      | 1    | 8.3%   |      |        |
| 合計       | 12   | 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

|       | 29年度 |          |      | 30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    | 0    | 0        | 0    | 1    | 1        | 0 |
| 5月    | 0    | 0        | 0    | 0    | 0        | 0 |
| 6月    | 2    | 1        | 1    | 1    | 1        | 0 |
| 7月    | 1    | 0        | 1    | 2    | 0        | 2 |
| 8月    | 0    | 0        | 0    | 0    | 0        | 0 |
| 9月    | 5    | 0        | 5    | 2    | 0        | 2 |
| 10月   | 0    | 0        | 0    | 1    | 0        | 1 |
| 11月   | 0    | 0        | 0    | 0    | 0        | 0 |
| 12月   | 3    | 1        | 2    | 2    | 2        | 0 |
| 1月    | 0    | 0        | 0    | 1    | 1        | 0 |
| 2月    | 0    | 0        | 0    |      |          |   |
| 3月    | 0    | 0        | 0    |      |          |   |
| 合計    | 11   | 2        | 9    | 10   | 5        | 5 |
| 4月～1月 | 11   | 2        | 9    | 10   | 5        | 5 |

## 3-2. 紛争仲介の処理状況

|         | 件数 | 処理状況 |     |      |     |
|---------|----|------|-----|------|-----|
|         |    | 解決   | 取下げ | 打ち切り | 処理中 |
| 前年度繰越件数 | 3  | 2    | 0   | 1    | 0   |
| 今年度受付件数 | 10 | 2    | 1   | 3    | 4   |
| 今年度処理件数 | 13 | 4    | 1   | 4    | 4   |

※ 前年度繰越件数3件中2件は調停により処理を終了した。(解決と打ち切りが各1件)