

# 平成30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

	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	18 (6)	11	11	0	0	2	5
3月	28 (4)	8	2	18	18 (3)	10	10	0	0	0	8
合計	271 (39)	126	28	117	199 (22)	105	96	0	9	13	81

※ 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	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	
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	0 (0)	0	0	0	0	0
3月	1 (0)	1	0	1 (0)	0	1	1	0	0
合計	16 (2)	7	9	13 (1)	7	6	13	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	9	69.2%	7
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	7.7%	1
仕切回避類型	2	12.5%	2	2	15.4%	2
返還遅延類型						
連絡不備類型				1	7.7%	1
その他						
合計	16	100.0%	9	13	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	11.1%
迷惑勧誘				
断定的判断の提供	6	50.0%	7	77.8%
適合性原則違反	3	25.0%	1	11.1%
説明義務違反				
両建の強要				
その他	1	8.3%		
合計	12	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

	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	0	0	0
3月	0	0	0	1	0	1
合計	11	2	9	11	5	6

## 3-2. 紛争仲介の処理状況

	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	11	4	1	3	3
今年度 処理件数	14	6	1	4	3

※ 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)