

平成 18 年 度
苦情・紛争レポート

平成 19 年 6 月

日本商品先物取引協会
相 談 セ ン タ ー

目 次

はじめに	1
I. 本会発足以来の受付件数等について（全体的な傾向）	4
II. 苦情の受付及び処理状況	
1. 苦情件数	7
2. 申出事由別	8
3. 不当勧誘の具体的内容	9
4. 不当勧誘に占める未取引の割合	10
5. 申出人の性別	11
6. 申出人の経験の有無	11
7. 申出人の年齢	12
8. 申出人の職業	13
9. 紹介者	14
10. 申出方法	15
11. 処理期間	16
12. 苦情からのあっせん申出とあっせん直接申出	17
13. 苦情の内訳（総括表）	18
III. 相談（問い合わせ）の受付状況	
1. 問い合わせ件数	19
2. 申出事由別	20
3. 申出人の性別	21
4. 申出人の内訳	21
5. 紹介者	22
6. 問い合わせの内訳（総括表）	23
IV. 紛争仲介の受付状況及び処理状況	
1. 紛争仲介件数	24
2. 申出事由別	27
3. 不当勧誘の具体的内容	28
4. 申出人の性別	29
5. 申出人の経験の有無	29
6. 申出人の年齢	30
7. 申出人の職業	31
8. 紹介者	32
9. 申出方法	33
10. 処理期間	34
11. 申出人代理人	38
12. あっせんの内訳（総括表）	39
まとめ	40

はじめに

日本商品先物取引協会は、平成 11 年 4 月に商品取引所法（以下、「商取法」という。）に基づき主務大臣の認可を受け、わが国商品先物取引に係る受託を公正かつ円滑ならしめ、委託者の保護を図ることを目的として、業界の自主規制機関として発足した。

その目的達成のための重要な業務として「苦情の解決」と「あっせん及び調停による紛争の解決」に係る制度がある。

本会对象とするのは、本会会員（商取法に基づき主務大臣から商品取引受託業務に関する許可を得た者）が商品先物取引の勧誘・受託等に関して、委託者等との間で生じた苦情及び紛争（会員間の紛争を含む）であり、具体的な処理・手続きに関しては苦情処理規則と紛争処理規程等が定められ、これらに基づき運営されている。

本会では、わが国の商品先物取引に対する信頼性の向上を図る観点から、苦情及び紛争について、本部、各支部（全国 3 ヶ所）で連携を図りながら、中立の立場に立ち、公正かつ迅速な解決に努めている。

近年、本制度の周知が進み、わが国商品先物取引に係る裁判外紛争解決制度（ADR）としても定着し、事案の処理も着実に進展していると考えている。

また、平成 17 年 5 月施行の改正商品取引所法においては、再勧誘禁止、適合性原則等が法定され、併せて「商品先物取引の委託者の保護に関するガイドライン」が公表されるなど一層の委託者保護の強化が図られた。

このような状況を踏まえ、本会発足後 8 年を経過した時期を捉え、本会による苦情の解決及びあっせん・調停による紛争の処理状況を整理・分析した「平成 18 年度苦情・紛争レポート」を作成した。

苦情の解決及び紛争のあっせん・調停に関する業務の概要

まず冒頭に、それぞれの業務の概要を具体的に見ていくと次のとおりである。

(3項、図「苦情、あっせん・調停の手続きの流れ」参照)

①「苦情の解決」の申出等

委託者（顧客）から苦情の解決の申出（電話又は書面等）があったときは、苦情処理規則に基づき、本会相談員がその相談に応じ、申出人に必要な助言を行い、その苦情にかかる事情を調査するとともに、その会員に対して苦情内容を通知してその迅速な解決を求めるなどして、その解決の促進を図ることとしている。

また、苦情の申出のほか、商品先物取引制度等の質問にも応じている。

②「あっせん・調停」の申出

本会が委嘱する委員（弁護士、有識者等）で構成されるあっせん・調停委員会において、事案ごとに当該担当委員が指名され、あっせん・調停を行う。なお、本会の仲介（あっせん・調停の2段階）制度では、あっせん手続を経なければ調停手続へ移行できないとするあっせん前置主義を採っている。

ア. あっせんの申出

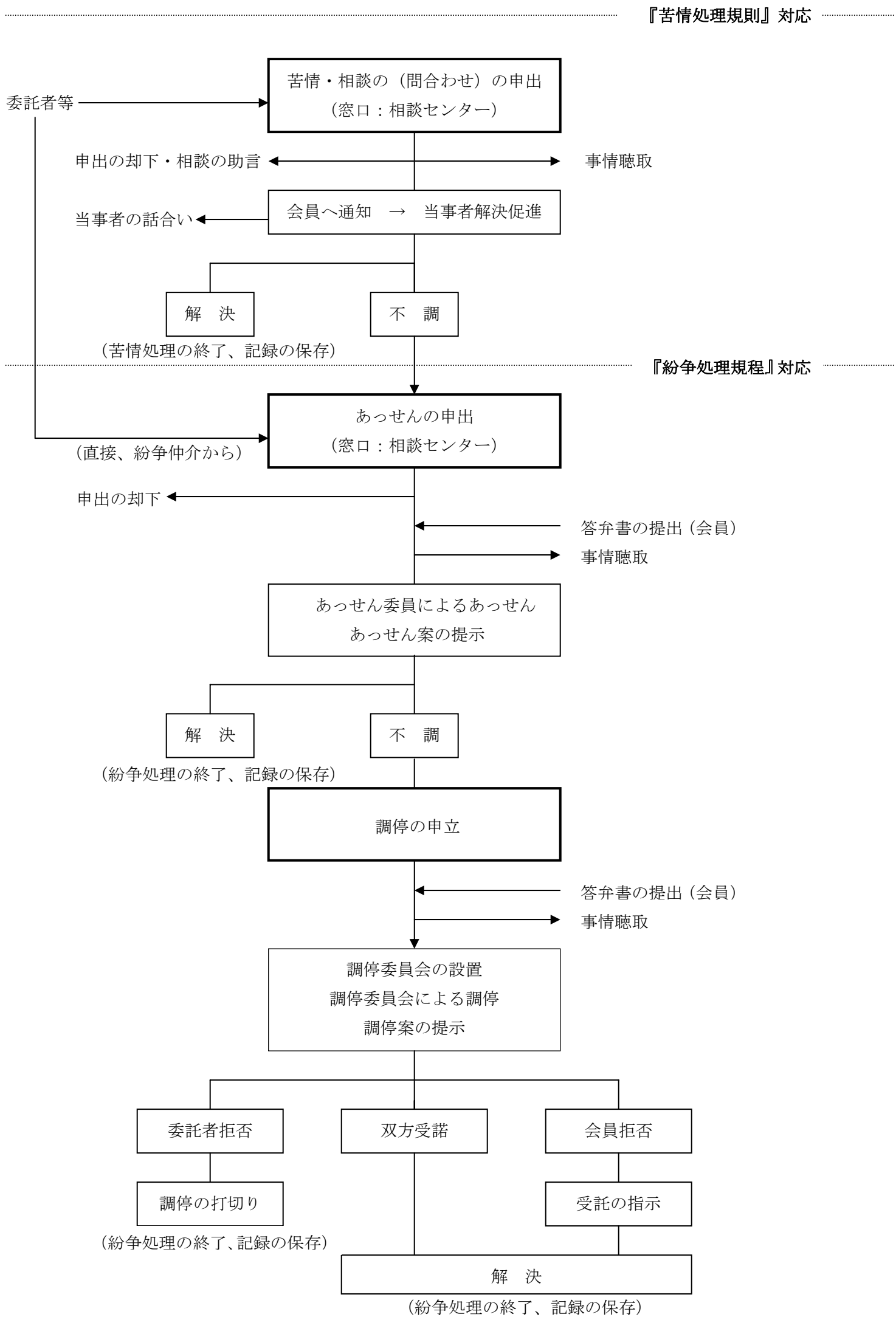
前述の苦情処理手続によっても当事者間で解決に至らなかった場合（苦情経由の申出）やその手続以外に当事者間において自主的に話し合いを行っても解決しない場合などに、その後の紛争の解決手段のひとつとして、あっせんの申出を行うこと（直接申出）ができる。あっせんの申出（調停も同様に）は書面（所定の様式）により行い、指名されたあっせん委員が担当する。

イ. 調停の申立

上記アのあっせんにおいて和解等の解決に至らず、不調に終わった紛争に関して、当該あっせん申出人が所定の期間内に調停の申立てを行い、あっせん手続と同様、本会委嘱の委員で組織する調停委員会（3名から5名）において当該調停事案についての調停を行う。

あっせん・調停のいずれの仲介手続においても、当事者双方から提出された各種の資料や事情聴取の結果等を酌量しながら、当事者双方に対して当該紛争の早期解決を促したり、さらに解決に資すると考えられた場合には、適宜、あっせん案や受諾勧告を伴う調停案が当事者双方に提示されることとなる。

苦情、あっせん・調停に関する手続き等関係図



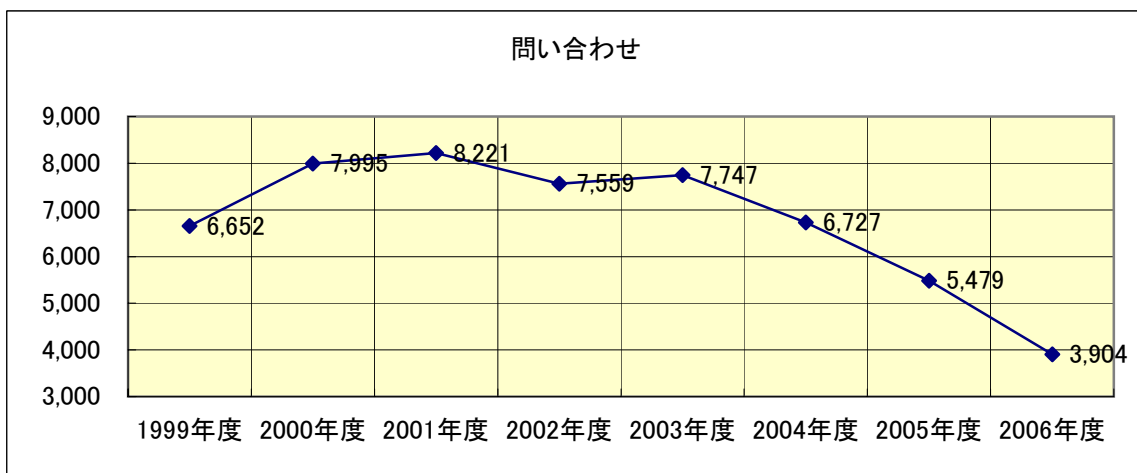
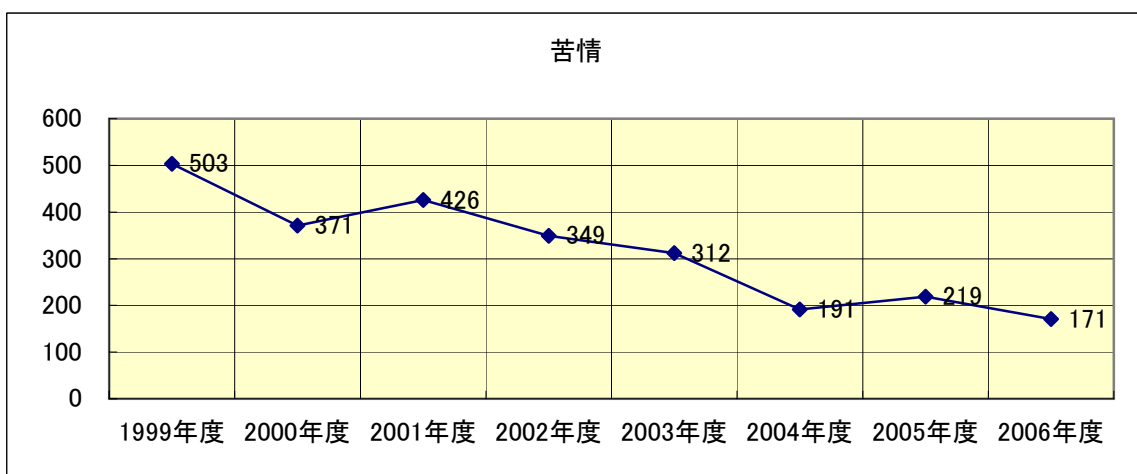
I. 本会発足以来の受付件数等について(全体的な傾向)

本会発足後、これまで8年を経過したが、この間の苦情についてみると、1999年度に503件の申出があり、その後、年度により若干の増減はあったものの総じて減少傾向にあり、直近の2006年度は171件であった。これはピーク時の66%減となっている。

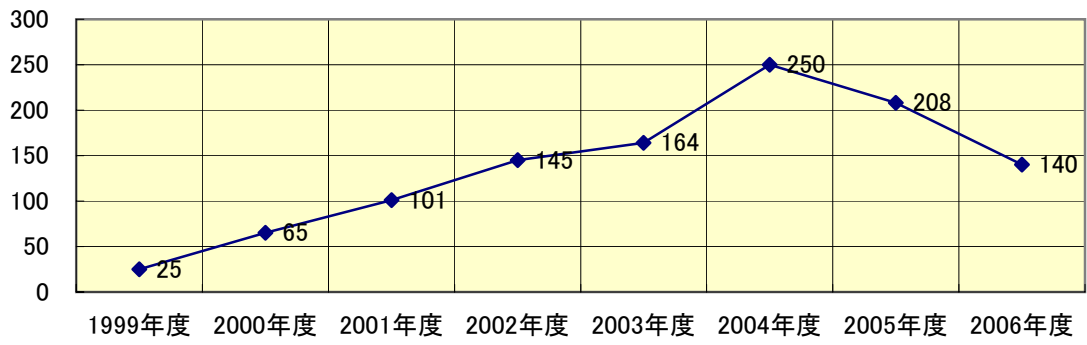
問い合わせについてみると、2001年度に8,221件とピークを迎えたが、2006年度には3,904件と大幅に減少している。これはピーク時の52.5%減となっている。

あっせん(苦情経由を含む)についてみると、発足時から2004年度までは毎年増加し、2004年度に250件とピークを迎え、2005年度以降は減少し、2006年度は140件であった。これはピーク時の44%減になっている。一時期大幅に件数が増加したのは、裁判外紛争処理としての本会のあっせん制度の存在が広く社会認識されるにつれて件数が増加したことが背景にあると考えられる。

	1999年度	2000年度	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
苦情	503	371	426	349	312	191	219	171
問い合わせ	6,652	7,995	8,221	7,559	7,747	6,727	5,479	3,904
あっせん	25	65	101	145	164	250	208	140



あっせん(苦情経由を含む)

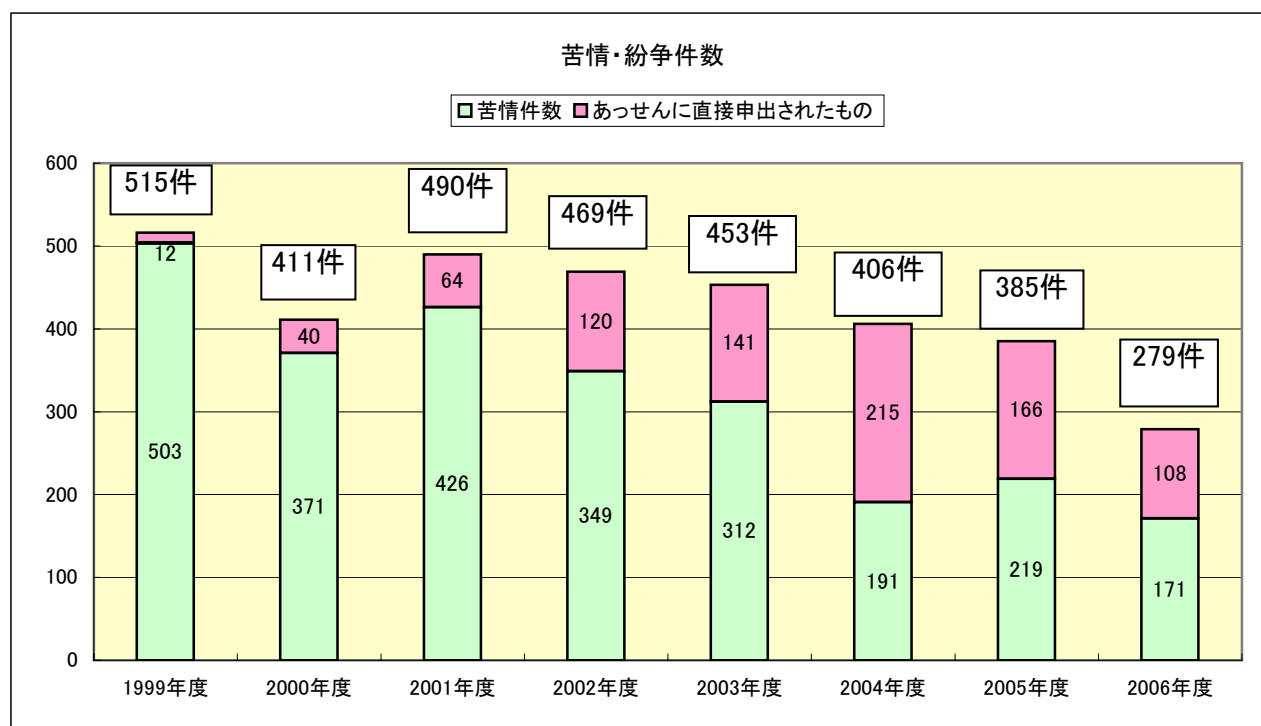


苦情・紛争件数の推移

項目	1999年度	2000年度	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
苦情件数	503	371	426	349	312	191	219	171
あっせん件数(すべて)	25	65	101	145	164	250	208	140
苦情からあっせんに移行したもの	13	25	37	25	23	35	42	32
あっせんに直接申出されたもの	12	40	64	120	141	215	166	108
苦情・紛争件数 (苦情+あっせんに直接)	515	411	490	469	453	406	385	279

(注)件数は申出件数

次に、苦情と紛争(あっせんに直接申出されたもの)の合計件数については、発足年度の1999年(平成11年)度の515件をピークに2000年度411件、2001年度490件と続くが、2003年度から直近の2006年度まで、対前年度との比較でも、逐年減少傾向を辿っており、直近の279件は発足年度比54%減を示すに至っている。



以上のように、特に最近では苦情・問い合わせ、紛争が減少してきているのは、2005年5月施行の改正商取法のルールが定着してきていることが背景にあるものと考えられる。

Ⅱ. 苦情の受付及び処理状況

1. 苦情件数

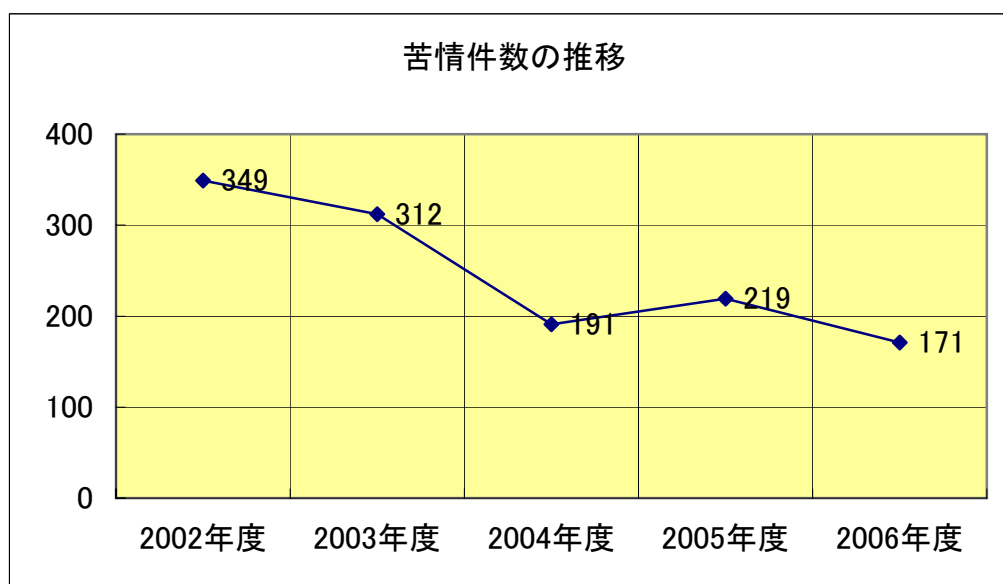
年 度	件 数	内 訳				
		本部	北海道	中部	関西	西日本
2002年度	349	232	0	51	39	27
2003年度	312	177	1	45	63	26
2004年度	191	114	2	25	36	14
2005年度	219	153	3	22	33	8
2006年度	171	128	0	29	11	3
合 計	1,242	804	6	172	182	78

(注1) 2006年度の件数には、2007年3月24日(土)に行なわれた特別電話相談における苦情6件を含む。

(注2) 北海道支部は2006年7月14日に閉鎖。

2006年度の苦情件数は171件であり、前年度219件に比べて48件(21.9%)減少した。

本部支部別では、本部が128件で74.9%を占めている。

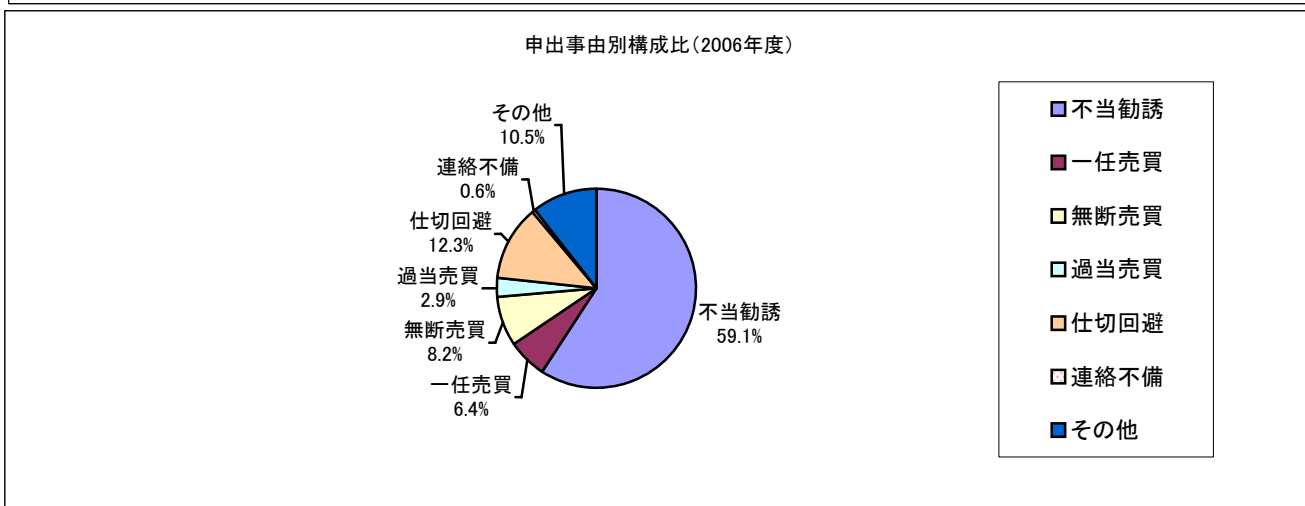
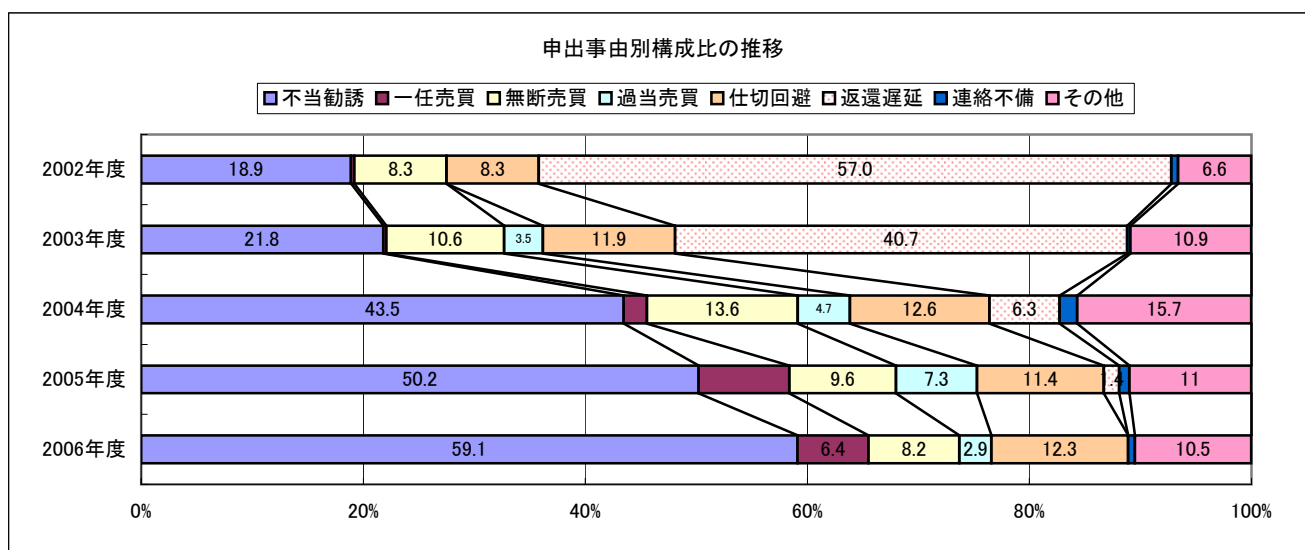


2. 申出事由別

年 度	不当勧誘	一任売買	無断売買	過当売買	仕切回避	返還遅延	連絡不備	その他	合 計
2002年度	66	1	29	0	29	199	2	23	349
(比率:%)	18.9%	0.3%	8.3%	0.0%	8.3%	57.0%	0.6%	6.6%	100.0%
(実会員数)	37	1	16	0	20	10	2	19	57
2003年度	68	1	33	11	37	127	1	34	312
(比率:%)	21.8	0.3	10.6	3.5	11.9	40.7	0.3	10.9	100.0
(実会員数)	34	1	18	11.9	23	8	1	21	57
2004年度	83	4	26	9	24	12	3	30	191
(比率:%)	43.5%	2.1%	13.6%	4.7%	12.6%	6.3%	1.6%	15.7%	100.0%
(実会員数)	42	4	13	7	18	10	3	22	59
2005年度	110	18	21	16	25	3	2	24	219
(比率:%)	50.2%	8.2%	9.6%	7.3%	11.4%	1.4%	0.9%	11.0%	100.0%
(実会員数)	42	12	15	13	15	2	2	19	60
2006年度	101	11	14	5	21	0	1	18	171
(比率:%)	59.1%	6.4%	8.2%	2.9%	12.3%	0.0%	0.6%	10.5%	100.0%
(実会員数)	44	9	11	5	17	0	1	15	49
合 計	428	35	123	41	136	341	9	129	1,242
(比率:%)	34.5%	2.8%	9.9%	3.3%	11.0%	27.5%	0.7%	10.4%	100.0%

苦情の申出事由別をみると、不当勧誘が101件と苦情全体の59.1%を占めている。前年度110件(50.2%)に比べて件数は9件減少したが、苦情全体の減少の中で割合は増加している。

不当勧誘に次いで多いのは、仕切回避が21件(12.3%)、無断売買が14件(8.2%)、一任売買が11件(6.4%)と続いている。



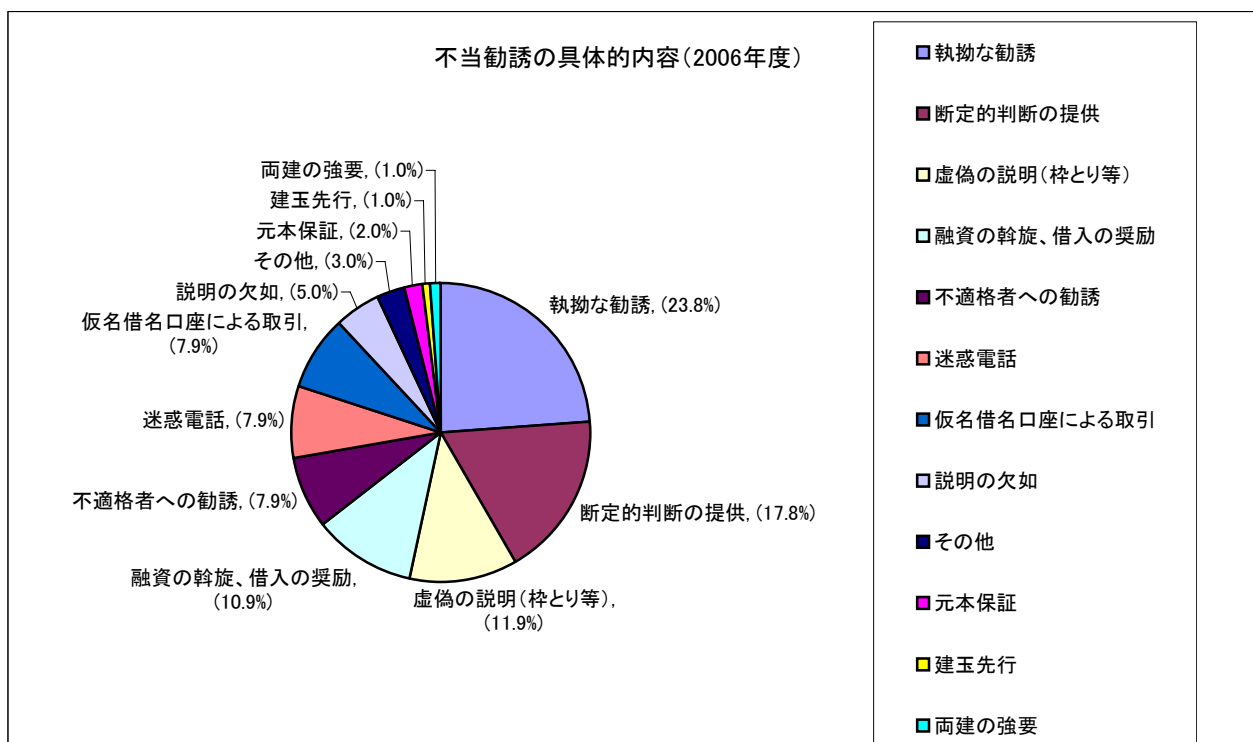
3. 不当勧誘の具体的内容

年 度		2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
不当勧誘受付件数		66	68	83	110	101
具 体 的 内 容	執拗な勧誘	6 (9.1%)	5 (7.4%)	10 (12.0%)	23 (20.9%)	24 (23.8%)
	断定的判断の提供	7 (10.6%)	5 (7.4%)	11 (13.3%)	11 (10.0%)	18 (17.8%)
	虚偽の説明(枠とり等)	18 (27.3%)	14 (20.6%)	18 (21.7%)	18 (16.4%)	12 (11.9%)
	融資の斡旋、借入の奨励	5 (7.6%)	4 (5.9%)	3 (3.6%)	17 (15.5%)	11 (10.9%)
	不適格者への勧誘	15 (22.7%)	21 (30.9%)	15 (18.1%)	15 (13.6%)	8 (7.9%)
	迷惑電話	1 (1.5%)	8 (11.8%)	12 (14.5%)	13 (11.8%)	8 (7.9%)
	仮名借名口座による取引	2 (3.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.9%)	8 (7.9%)
	説明の欠如	1 (1.5%)	1 (1.5%)	4 (4.8%)	4 (3.6%)	5 (5.0%)
	その他	5 (7.6%)	2 (2.9%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)	3 (3.0%)
	元本保証	1 (1.5%)	6 (8.8%)	4 (4.8%)	1 (0.9%)	2 (2.0%)
	建玉先行	2 (3.0%)	1 (1.5%)	4 (4.8%)	3 (2.7%)	1 (1.0%)
	両建の強要	1 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.0%)
	事前交付書面の不交付 又は内容を見ないでよい等の 言動	1 (1.5%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	2 (1.8%)	0 (0.0%)
	損失負担	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.8%)	0 (0.0%)
	約諾書の未徴収	1 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
相場観の押しつけ	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	

(注) その他は、重複内容の申出によるものである。

不当勧誘の具体的内容をみると、多い順に、執拗な勧誘が24件(23.8%)、断定的判断の提供が18件(17.8%)、虚偽の説明が12件(11.9%)、融資の斡旋・借入の奨励が11件(10.9%)となっている。

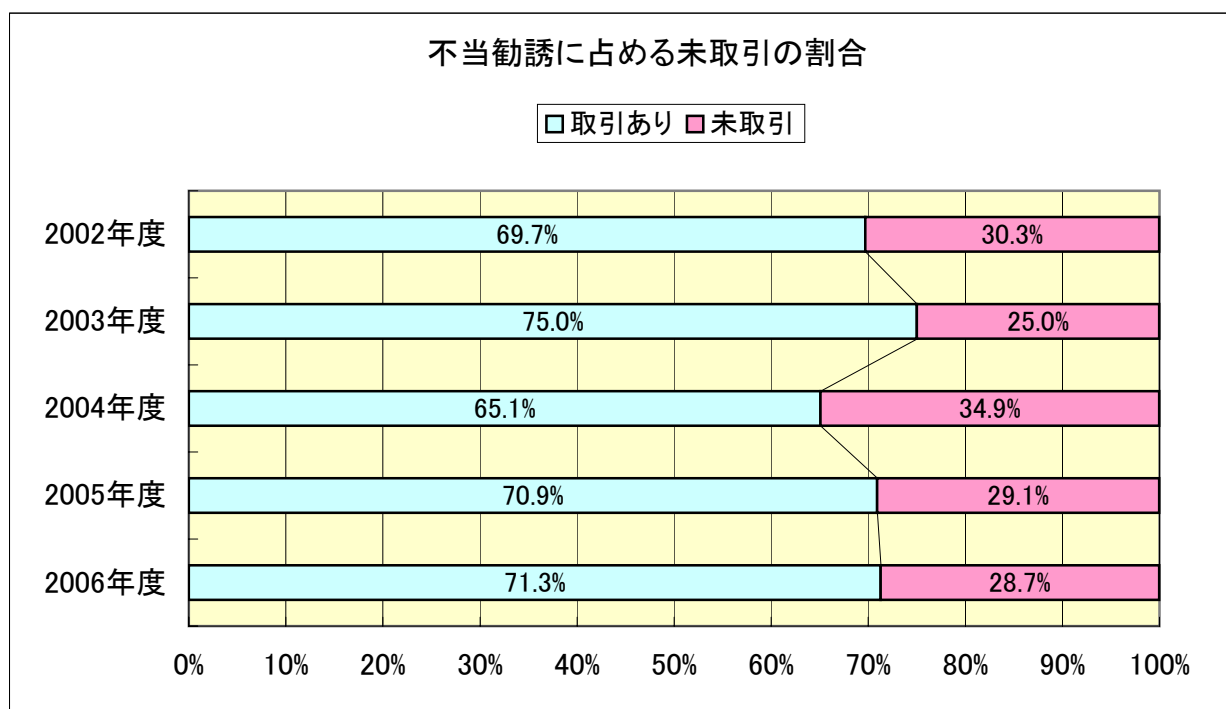
前年度と同様に執拗な勧誘の件数が最も多くなっている。



4. 不当勧誘に占める未取引の割合

	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
苦情件数	349	312	191	219	171
不当勧誘	66	68	83	110	101
取引あり	46	51	54	78	72
(比率: %)	(69.7%)	(75.0%)	(65.1%)	(70.9%)	(71.3%)
未取引	20	17	29	32	29
(比率: %)	(30.3%)	(25.0%)	(34.9%)	(29.1%)	(28.7%)

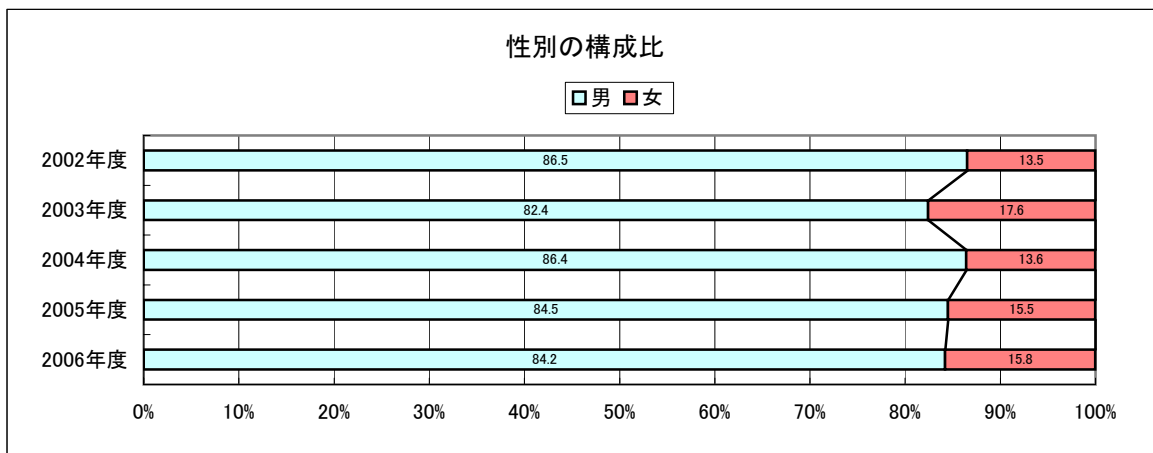
不当勧誘の中で取引開始に至っていない未取引は29件(28.7%)であり、前年度(29.1%)とほぼ同じ割合である。



5. 申出人の性別

申出人の性別をみると、男性が144人(84.2%)、女性が27人(15.8%)で男性が圧倒的に多く、その8割強を占めており、割合はほぼ前年と同じである。

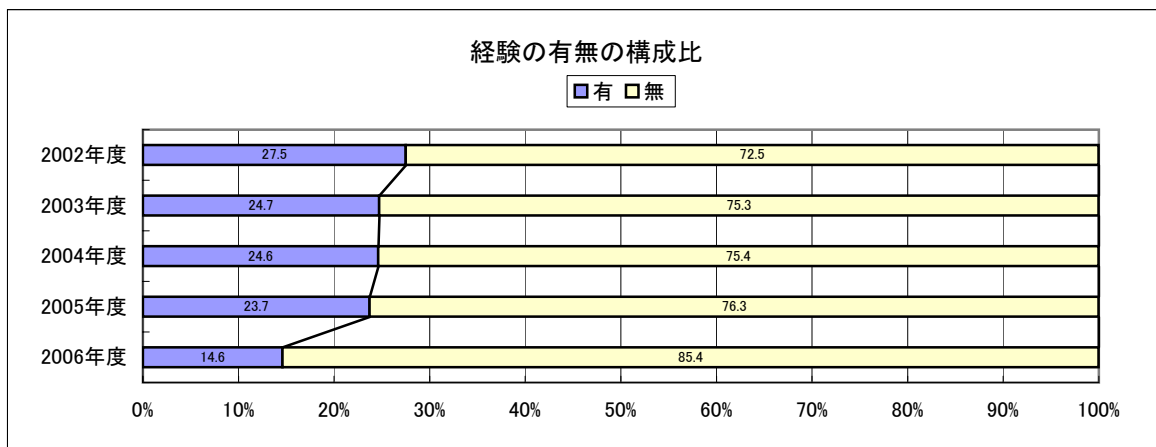
年度	男	女	合計
2002年度	302 (86.5%)	47 (13.5%)	349 (100.0%)
2003年度	257 (82.4%)	55 (17.6%)	312 (100.0%)
2004年度	165 (86.4%)	26 (13.6%)	191 (100.0%)
2005年度	185 (84.5%)	34 (15.5%)	219 (100.0%)
2006年度	144 (84.2%)	27 (15.8%)	171 (100.0%)
合計	1,053 (84.8%)	189 (15.2%)	1,242 (100.0%)



6. 申出人の経験の有無

申出人の経験の有無をみると、取引経験者からの申出は25件(14.6%)であり、前年度(23.7%)から大幅に減少し、取引経験のない者からの苦情申出の割合が増加し8割を超えるに至っている。

年度	有	無	合計
2002年度	96 (27.5%)	253 (72.5%)	349 (100.0%)
2003年度	77 (24.7%)	235 (75.3%)	312 (100.0%)
2004年度	47 (24.6%)	144 (75.4%)	191 (100.0%)
2005年度	52 (23.7%)	167 (76.3%)	219 (100.0%)
2006年度	25 (14.6%)	146 (85.4%)	171 (100.0%)
合計	297 (23.9%)	945 (76.1%)	1,242 (100.0%)

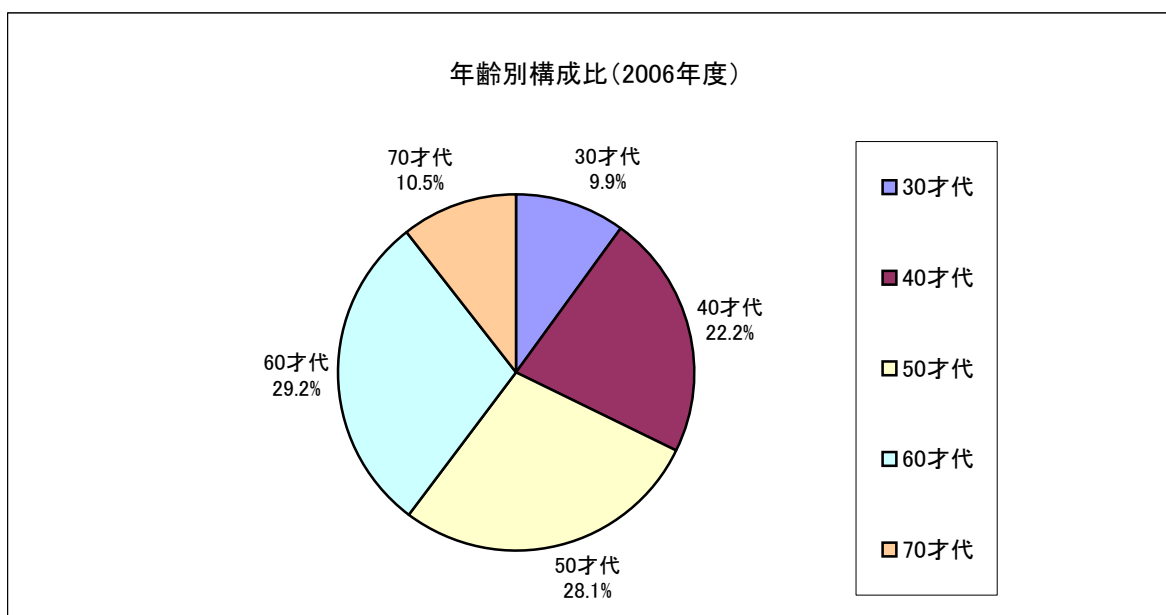
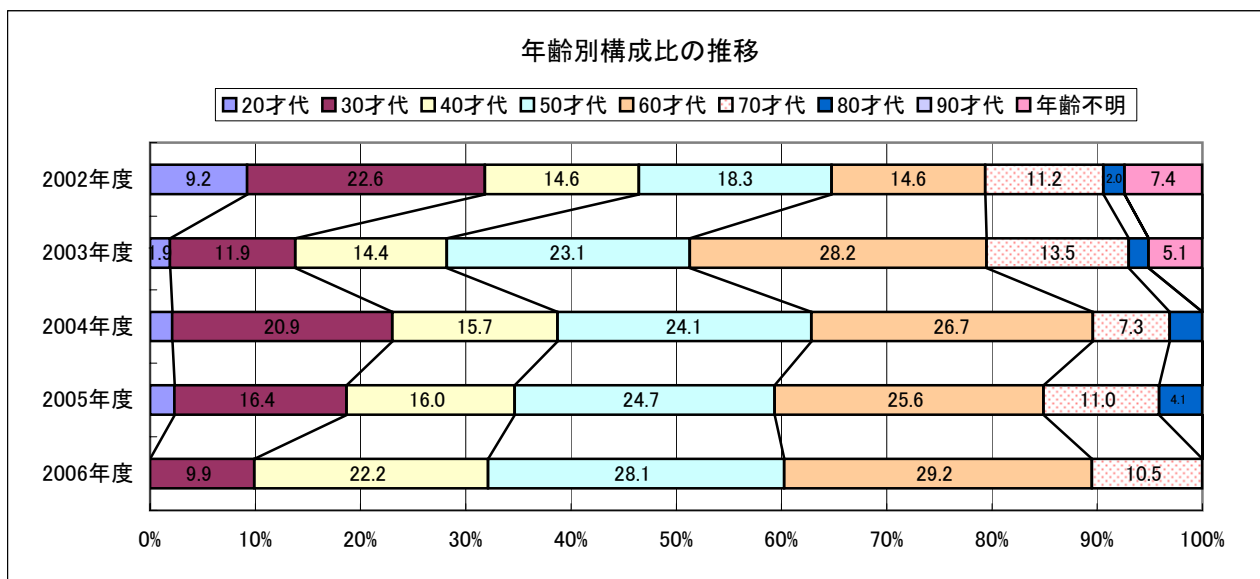


7. 申出人の年齢

年 度	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才代	80才代	年齢不明	合 計
2002年度	32 (9.2%)	79 (22.6%)	51 (14.6%)	64 (18.3%)	51 (14.6%)	39 (11.2%)	7 (2.0%)	26 (7.4%)	349 (100.0%)
2003年度	6 (1.9%)	37 (11.9%)	45 (14.4%)	72 (23.1%)	88 (28.2%)	42 (13.5%)	6 (1.9%)	16 (5.1%)	312 (100.0%)
2004年度	4 (2.1%)	40 (20.9%)	30 (15.7%)	46 (24.1%)	51 (26.7%)	14 (7.3%)	6 (3.1%)	0 (0.0%)	191 (100.0%)
2005年度	5 (2.3%)	36 (16.4%)	35 (16.0%)	54 (24.7%)	56 (25.6%)	24 (11.0%)	9 (4.1%)	0 (0.0%)	219 (100.0%)
2006年度	0 (0.0%)	17 (9.9%)	38 (22.2%)	48 (28.1%)	50 (29.2%)	18 (10.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	171 (100.0%)
合 計	47 (3.8%)	209 (16.8%)	199 (16.0%)	284 (22.9%)	296 (23.8%)	137 (11.0%)	28 (2.3%)	42 (3.4%)	1,242 (100.0%)

申出人の年齢をみると、60代が50件(29.2%)と最も多く、前年度56件(25.6%)に比べて件数は減っているものの割合は3.6%増加している。

また、前年度に比べて20代の苦情件数がゼロになったほか、30代、70代、80代の割合が減少した。一方、40代、50代、60代の割合が増加しており、全体の8割弱を占めている。



8. 申出人の職業

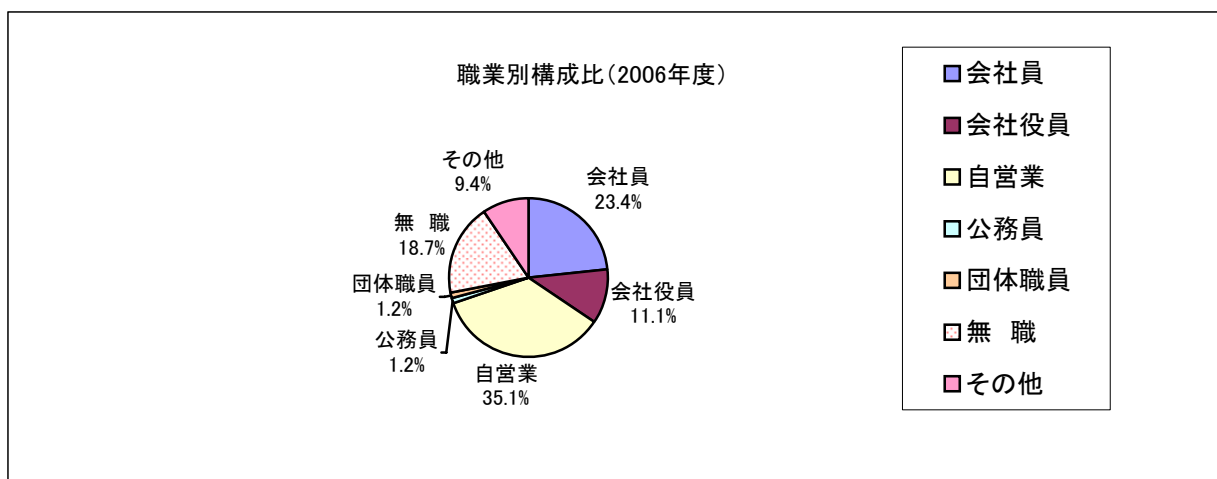
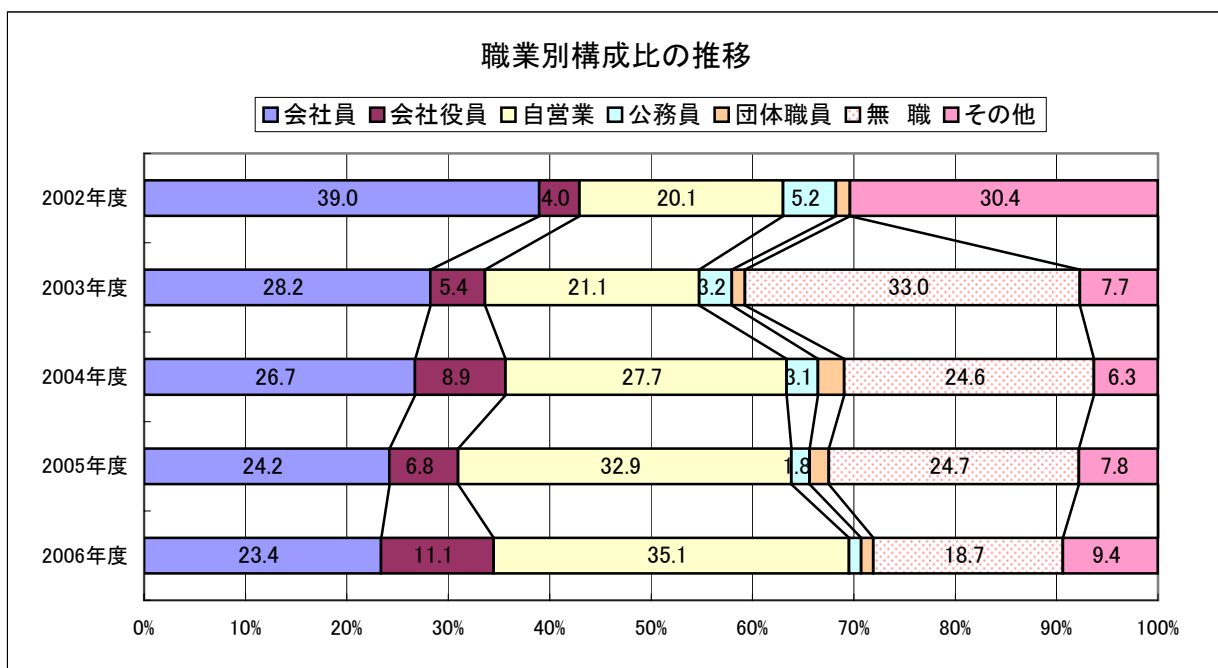
年 度	会社員	会社役員	自営業	公務員	団体職員	無 職	その他	合 計
2002年度	136 (39.0%)	14 (4.0%)	70 (20.1%)	18 (5.2%)	5 (1.4%)	103 (33.0%)	24 (7.7%)	349 (100.0%)
2003年度	88 (28.2%)	17 (5.4%)	66 (21.2%)	10 (3.2%)	4 (1.3%)	103 (33.0%)	24 (7.7%)	312 (100.0%)
2004年度	51 (26.7%)	17 (8.9%)	53 (27.7%)	6 (3.1%)	5 (2.6%)	47 (24.6%)	12 (6.3%)	191 (100.0%)
2005年度	53 (24.2%)	15 (6.8%)	72 (32.9%)	4 (1.8%)	4 (1.8%)	54 (24.7%)	17 (7.8%)	219 (100.0%)
2006年度	40 (23.4%)	19 (11.1%)	60 (35.1%)	2 (1.2%)	2 (1.2%)	32 (18.7%)	16 (9.4%)	171 (100.0%)
合 計	368 (29.6%)	82 (6.6%)	321 (25.8%)	40 (3.2%)	20 (1.6%)	236 (19.0%)	175 (14.1%)	1,242 (100.0%)

(注1)無職は2002年度以前はその他に包含

(注2)その他はパート、アルバイト等

申出人の職業をみると、前年度と同様に自営業が60件(35.1%)と最も多く、前年度(32.9%)に比べて割合はさらに増加している。

逆に、無職が32件(18.7%)で前年度(24.7%)に比べて割合は大幅に減少しており、「適合性原則」が浸透してきていることがうかがえる。



9. 紹介者

年度	委託のガイド	主務省	消費者センター等	取引所	警察	弁護士	インターネット	他社外務員	知人	新聞	その他	合計
2002年度	128 (36.7%)	7 (2.0%)	52 (14.9%)	5 (1.4%)	4 (1.1%)	21 (6.0%)	19 (5.4%)	7 (2.0%)	15 (4.3%)		91 (26.1%)	349 (100.0%)
2003年度	73 (23.4%)	11 (3.5%)	50 (16.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	29 (9.3%)	15 (4.8%)	11 (3.5%)	26 (8.3%)		97 (31.1%)	312 (100.0%)
2004年度	58 (30.4%)	11 (5.8%)	40 (20.9%)	3 (1.6%)	0 (0.0%)	23 (12.0%)	16 (8.4%)	5 (2.6%)	7 (3.7%)		28 (14.7%)	191 (100.0%)
2005年度	85 (38.8%)	17 (7.8%)	41 (18.7%)	3 (1.4%)	3 (1.4%)	11 (5.0%)	10 (4.6%)	4 (1.8%)	14 (6.4%)		31 (14.2%)	219 (100.0%)
2006年度	39 (22.8%)	11 (6.4%)	35 (20.5%)	4 (2.3%)	0 (0.0%)	15 (8.8%)	12 (7.0%)	3 (1.8%)	12 (7.0%)	10 (5.8%)	30 (17.5%)	171 (100.0%)
合計	383 (30.8%)	57 (4.6%)	218 (17.6%)	15 (1.2%)	7 (0.6%)	99 (8.0%)	72 (5.8%)	30 (2.4%)	74 (6.0%)	10 (0.8%)	277 (22.3%)	1,242 (100.0%)

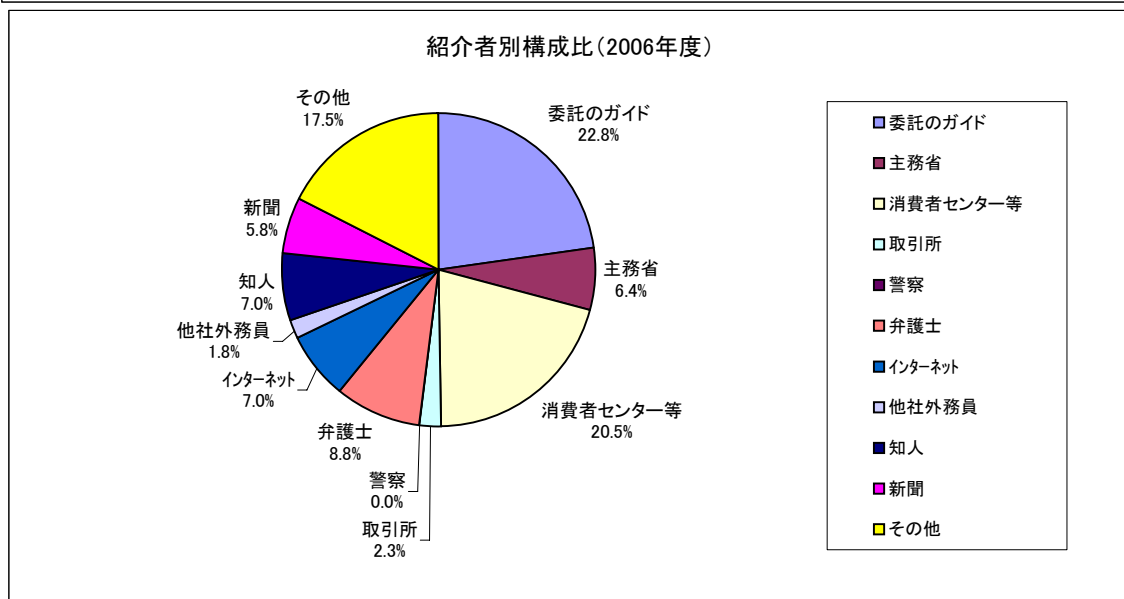
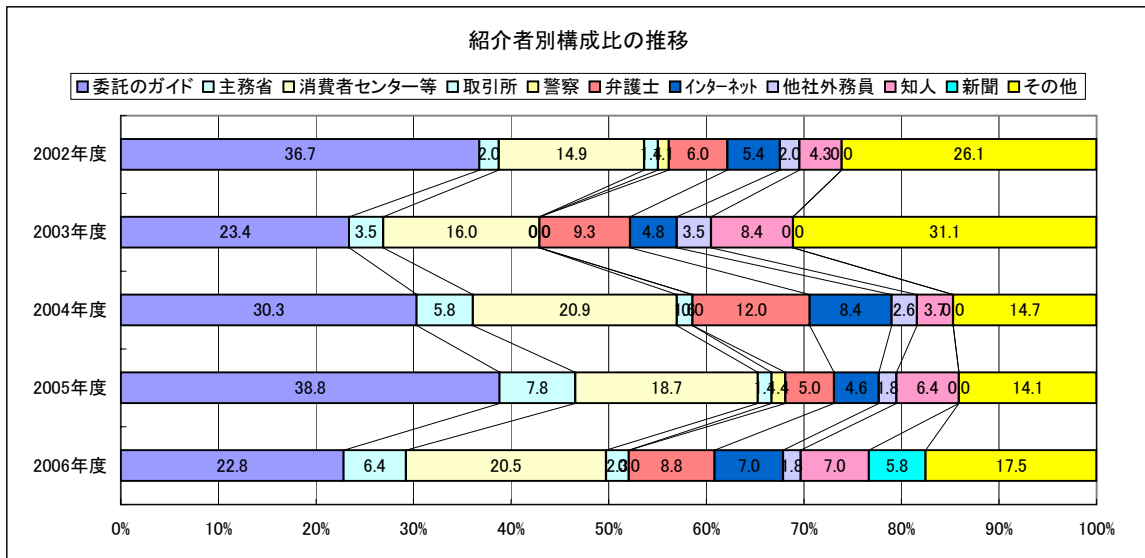
(注1) インターネットは2002年度から実施

(注2) 新聞は2006年度から実施

(注3) その他は配偶者、家族等

紹介者別にみると、法定交付書面である「商品先物取引委託のガイド」(以下、「委託のガイド」という。)を見ての申出が39件(22.8%)と最も多いが、前年度(38.8%)に比べて、その割合は16%減少している。

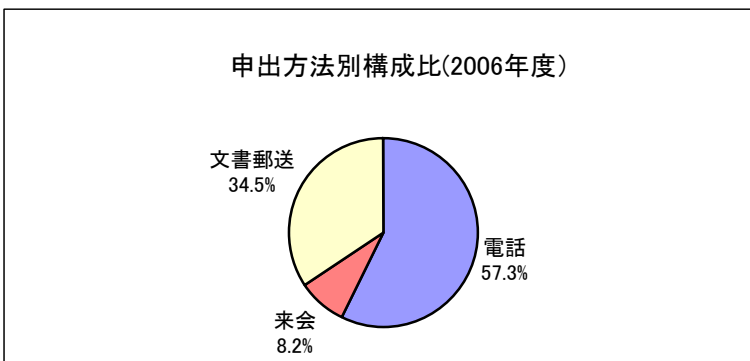
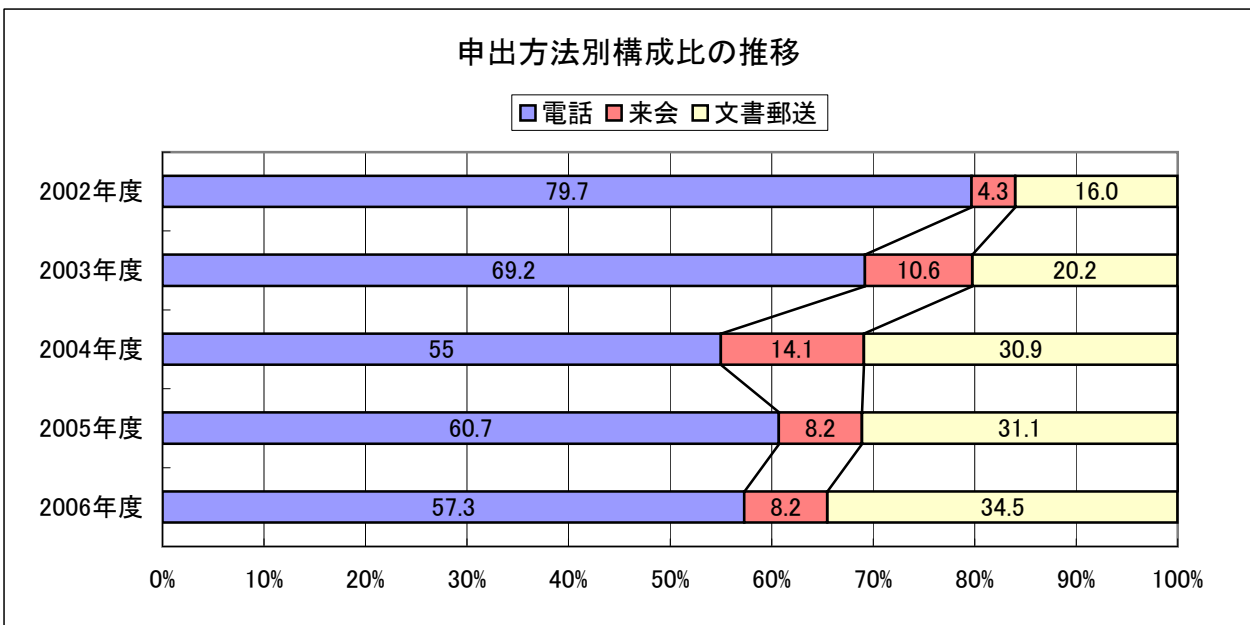
次いで、消費者センター等からの紹介による35件(20.5%)で、前年度41件(18.7%)より件数は減っているものの割合は若干増加している。



10. 申出方法

年 度	電 話	来 会	文書郵送	合 計
2002年度	278 (79.7%)	15 (4.3%)	56 (16.0%)	349 (100.0%)
2003年度	216 (69.2%)	33 (10.6%)	63 (20.2%)	312 (100.0%)
2004年度	105 (55.0%)	27 (14.1%)	59 (30.9%)	191 (100.0%)
2005年度	133 (60.7%)	18 (8.2%)	68 (31.1%)	219 (100.0%)
2006年度	98 (57.3%)	14 (8.2%)	59 (34.5%)	171 (100.0%)
合 計	830 (66.8%)	107 (8.6%)	305 (24.6%)	1,242 (100.0%)

申出方法別にみると、電話による申出が98件(57.3%)、来会による申出が14件(8.2%)、文書による申出が59件(34.5%)となっており、来会(訪問された方)による申出が減少傾向にあるのに対し文書による申出は増加傾向にある。



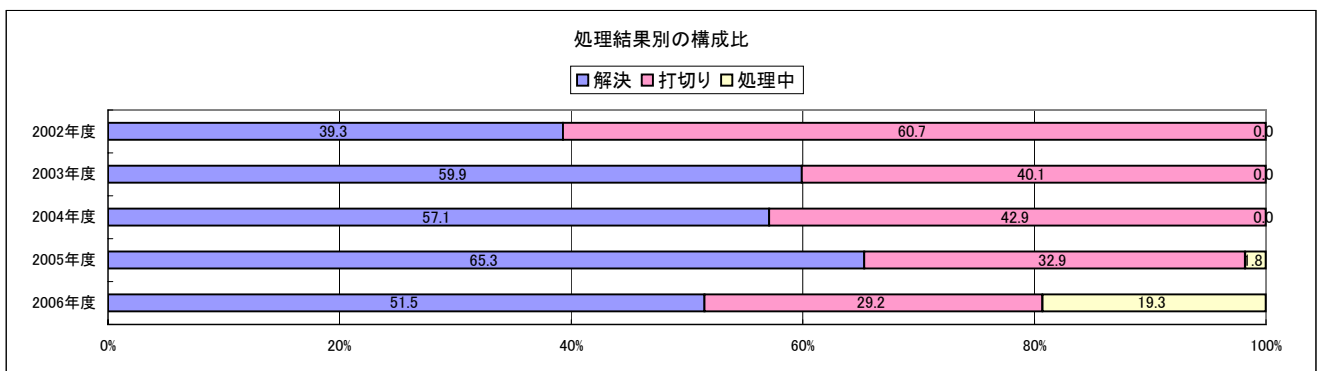
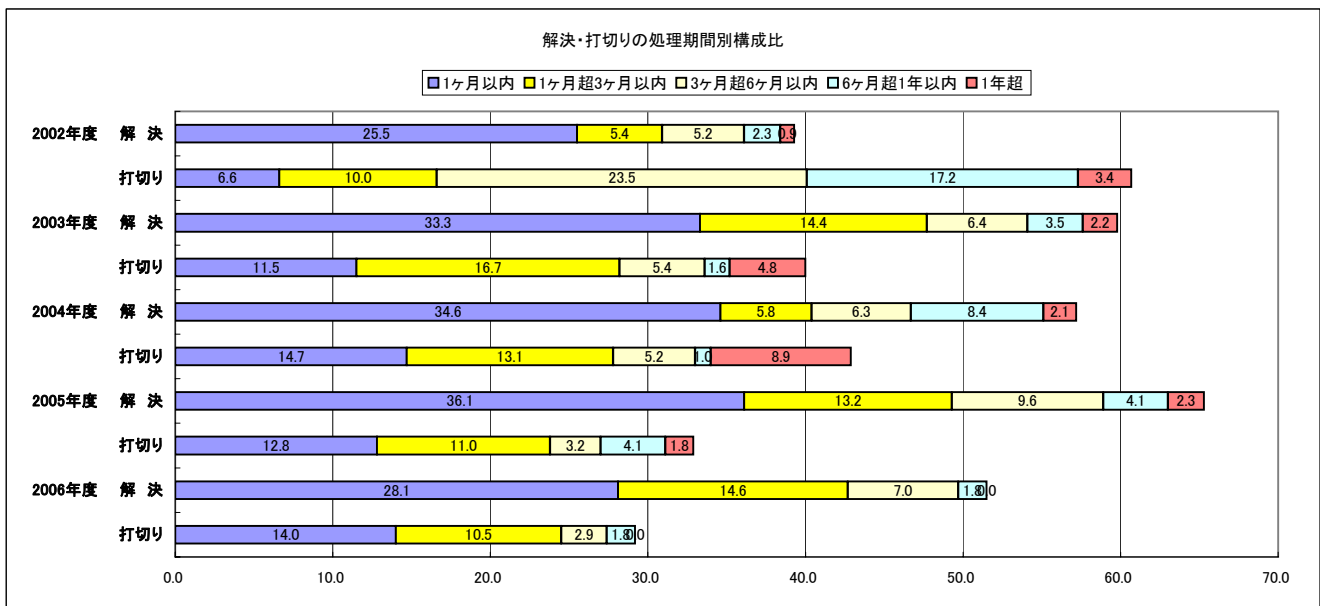
11. 処理期間

年度	処理結果	1ヶ月以内	構成比	1ヶ月超3ヶ月以内	構成比	3ヶ月超6ヶ月以内	構成比	6ヶ月超1年以内	構成比	1年超	構成比	
2002年度	解決	137	89	25.5%	19	5.4%	18	5.2%	8	2.3%	3	0.9%
苦情件数 349件	打切り	212	23	6.6%	35	10.0%	82	23.5%	60	17.2%	12	3.4%
	計	349	112	32.1%	54	15.5%	100	28.7%	68	19.5%	15	4.3%
2003年度	解決	187	104	33.3%	45	14.4%	20	6.4%	11	3.5%	7	2.2%
苦情件数 312件	打切り	125	36	11.5%	52	16.7%	17	5.4%	5	1.6%	15	4.8%
	計	312	140	44.9%	97	31.1%	37	11.9%	16	5.1%	22	7.1%
2004年度	解決	109	66	34.6%	11	5.8%	12	6.3%	16	8.4%	4	2.1%
苦情件数 191件	打切り	82	28	14.7%	25	13.1%	10	5.2%	2	1.0%	17	8.9%
	計	191	94	49.2%	36	18.8%	22	11.5%	18	9.4%	21	11.0%
2005年度	解決	143	79	36.1%	29	13.2%	21	9.6%	9	4.1%	5	2.3%
苦情件数 219件	打切り	72	28	12.8%	24	11.0%	7	3.2%	9	4.1%	4	1.8%
	計	※215	107	48.9%	53	24.2%	28	12.8%	18	8.2%	9	4.1%
2006年度	解決	88	48	28.1%	25	14.6%	12	7.0%	3	1.8%	0	0.0%
苦情件数 171件	打切り	50	24	14.0%	18	10.5%	5	2.9%	3	1.8%	0	0.0%
	計	※138	72	42.1%	43	25.1%	17	9.9%	6	3.5%	0	0.0%

(注1) 2005年度 処理中が4件。(2006年4月19日現在)

(注2) 2006年度 処理中が33件。(2006年4月19日現在)

処理期間をみると、3ヶ月以内に処理が終了した件数は115件(67.2%)であり、前年度160件(73.1%)に比べて5.9%減少している。

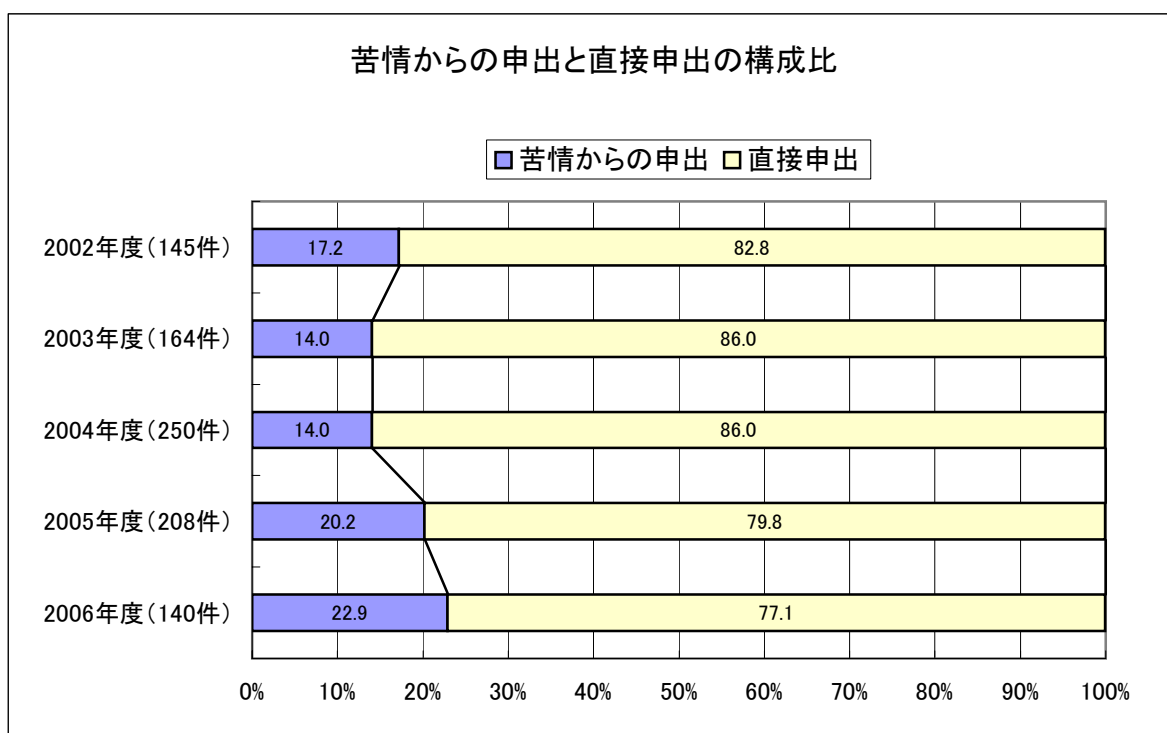


12. 苦情からのあっせん申出とあっせん直接申出

項目	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	合計
苦情件数	349	312	191	219	171	1,242
あっせん件数(すべて)	145	164	250	208	140	907
苦情からあっせんに移行したもの	25	23	35	42	32	157
あっせんに直接申出されたもの	120	141	215	166	108	750

支部別 苦情からあっせんに移行したもの	本部	8	12	19	23	23	85
	北海道支部	0	0	0	0	0	0
中部支部	8	2	6	8	7	31	
関西支部	7	8	5	10	1	31	
西日本支部	2	1	5	1	1	10	
合計	25	23	35	42	32	157	

苦情処理が不調に終わり、あっせんへ移行した件数は32件(22.9%)で前年度42件(20.2%)より減少しているが、あっせん件数全体に占める割合は前年度に比べて2.7%増加している。



13. 苦情の内訳(総括表)

項目	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
苦情件数	349	312	191	219	171
会員総数(期首)	102社	100社	97社	95社	86社
苦情申出対象会員	57社	57社	59社	60社	49社
10件以上の会員	4社	4社	3社	4社	2社
5～9件の会員	5社	8社	8社	13社	10社
4件未満の会員	48社	45社	48社	43社	37社
申出事由					
不当勧誘	66 (18.9%)	68 (21.8%)	83 (43.5%)	110 (50.2%)	101 (59.1%)
一任売買	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4 (2.1%)	18 (8.2%)	11 (6.4%)
無断売買	29 (8.3%)	33 (10.6%)	26 (13.6%)	21 (9.6%)	14 (8.2%)
過当売買	0 (0.0%)	11 (3.5%)	9 (4.7%)	16 (7.3%)	5 (2.9%)
仕切回避	29 (8.3%)	37 (11.9%)	24 (12.6%)	25 (11.4%)	21 (12.3%)
返還遅延	199 (57.0%)	127 (40.7%)	12 (6.3%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)
連絡不備	2 (0.6%)	1 (0.3%)	3 (1.6%)	2 (0.9%)	1 (0.6%)
その他	23 (6.6%)	34 (10.9%)	30 (15.7%)	24 (11.0%)	18 (10.5%)
性別					
男	302 (86.5%)	257 (82.4%)	165 (86.4%)	185 (84.5%)	144 (84.2%)
女	47 (13.5%)	55 (17.6%)	26 (13.6%)	34 (15.5%)	27 (15.8%)
取引経験					
有	96 (27.5%)	77 (24.7%)	47 (24.6%)	52 (23.7%)	25 (14.6%)
無	253 (72.5%)	235 (75.3%)	144 (75.4%)	167 (76.3%)	146 (85.4%)
年齢					
20代	32 (9.2%)	6 (1.9%)	4 (2.1%)	5 (2.3%)	0 (0.0%)
30代	79 (22.6%)	37 (11.9%)	40 (20.9%)	36 (16.4%)	17 (9.9%)
40代	51 (14.6%)	45 (14.4%)	30 (15.7%)	35 (16.0%)	38 (22.2%)
50代	64 (18.3%)	72 (23.1%)	46 (24.1%)	54 (24.7%)	48 (28.1%)
60代	51 (14.6%)	88 (28.2%)	51 (26.7%)	56 (25.6%)	50 (29.2%)
70代	39 (11.2%)	42 (13.5%)	14 (7.3%)	24 (11.0%)	18 (10.5%)
80代	7 (2.0%)	6 (1.9%)	6 (3.1%)	9 (4.1%)	0 (0.0%)
90代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不明	26 (7.4%)	16 (5.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業					
会社員	136 (39.0%)	88 (28.2%)	51 (26.7%)	53 (24.2%)	40 (23.4%)
会社役員	14 (4.0%)	17 (5.4%)	17 (8.9%)	15 (6.8%)	19 (11.1%)
自営業	70 (20.1%)	66 (21.2%)	53 (27.7%)	72 (32.9%)	60 (35.1%)
公務員	18 (5.2%)	10 (3.2%)	6 (3.1%)	4 (1.8%)	2 (1.2%)
団体職員	5 (1.4%)	4 (1.3%)	5 (2.6%)	4 (1.8%)	2 (1.2%)
無職		103 (33.0%)	47 (24.6%)	54 (24.7%)	32 (18.7%)
その他	106 (30.4%)	24 (7.7%)	12 (6.3%)	17 (7.8%)	16 (9.4%)
紹介者					
委託のガイド	128 (36.7%)	73 (23.4%)	58 (30.4%)	85 (38.8%)	39 (22.8%)
主務省	7 (2.0%)	11 (3.5%)	11 (5.8%)	17 (7.8%)	11 (6.4%)
消費者センター等	52 (14.9%)	50 (16.0%)	40 (20.9%)	41 (18.7%)	35 (20.5%)
業界機関	5 (1.4%)	0 (0.0%)	3 (1.6%)	3 (1.4%)	4 (2.3%)
警察	4 (1.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)
弁護士	21 (6.0%)	29 (9.3%)	23 (12.0%)	11 (5.0%)	15 (8.8%)
インターネット	19 (5.4%)	15 (4.8%)	16 (8.4%)	10 (4.6%)	12 (7.0%)
他社外務員	7 (2.0%)	11 (3.5%)	5 (2.6%)	4 (1.8%)	3 (1.8%)
知人	15 (4.3%)	26 (8.3%)	7 (3.7%)	14 (6.4%)	12 (7.0%)
新聞					10 (5.8%)
その他	91 (26.1%)	97 (31.1%)	28 (14.7%)	31 (14.2%)	30 (17.5%)
申出方法					
電話	278 (79.7%)	216 (69.2%)	105 (55.0%)	133 (60.7%)	98 (57.3%)
来会	15 (4.3%)	33 (10.6%)	27 (14.1%)	18 (8.2%)	14 (8.2%)
文書郵送	56 (16.0%)	63 (20.2%)	59 (30.9%)	68 (31.1%)	59 (34.5%)

(注1)無職は2002年度以前はその他に分類

(注2)新聞は2005年度以前はその他に分類

Ⅲ. 相談(問い合わせ)の受付状況

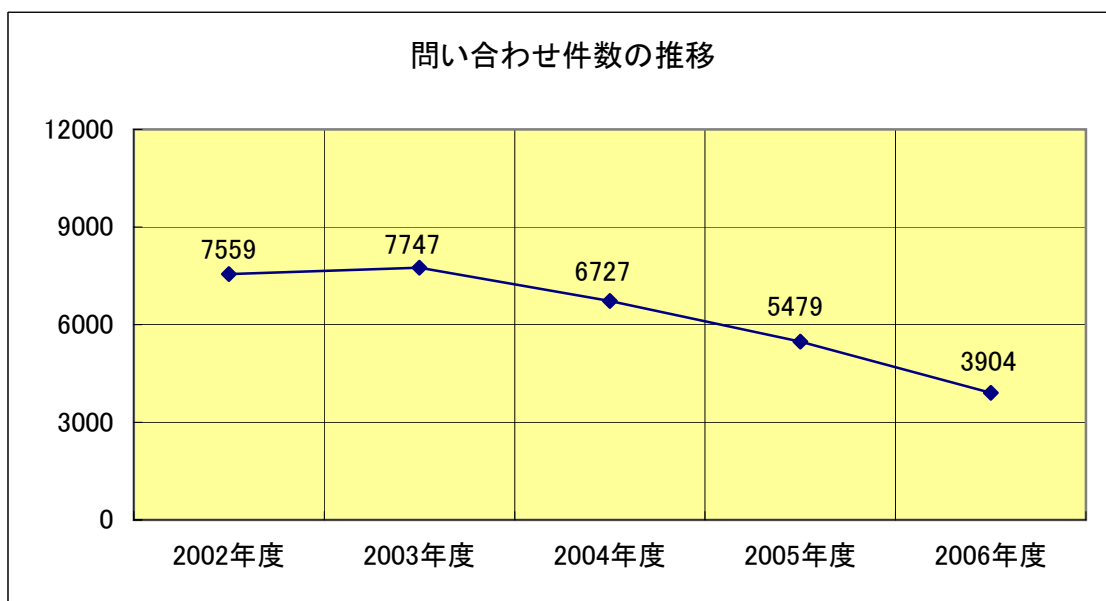
1. 問い合わせ件数

	受付件数	内 訳					うち消費者センター等経由
		本部	北海道	中部	関西	西日本	
2002年度	7,559	-	-	-	-	-	1,105
2003年度	7,747	3,985	167	783	2,096	716	479
2004年度	6,727	3,825	128	715	1,651	408	365
2005年度	5,479	3,322	120	518	1,284	235	1,085
2006年度	3,904	2,745	18	327	681	133	773

(注1) 2006年度の受付件数には、2007年3月24日(土)に実施された特別電話相談における問い合わせ61件を含む。

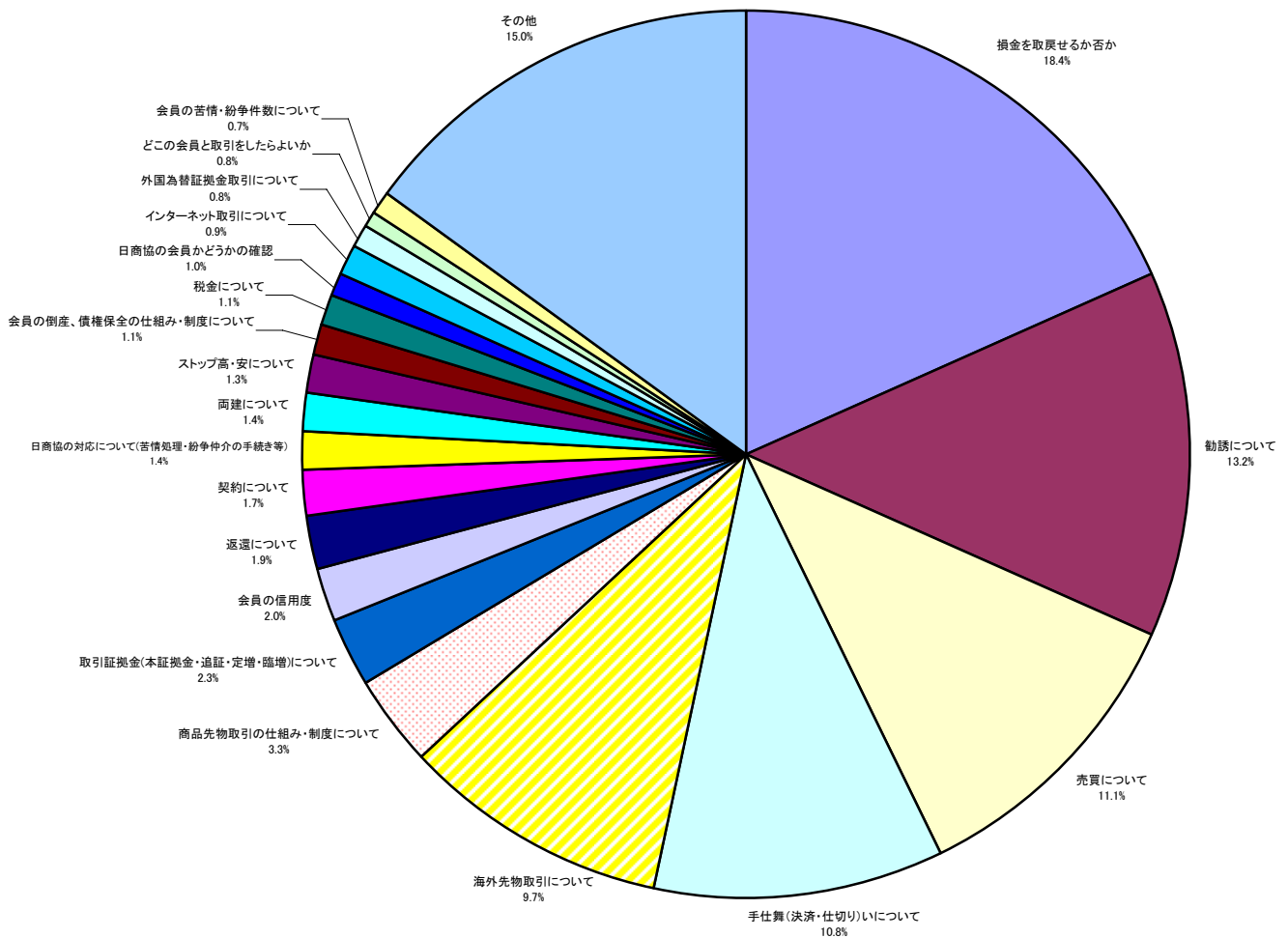
(注2) 北海道支部は2006年7月14日に閉鎖。

2006年度の受付件数は3,904件、前年度比70%と大幅な減少傾向を示している。これは、2005年5月施行の改正商取法のルールが定着してきていることが背景にあると考えられる。また、本部支部別では本部2,745件で全体の70.3%を占めた。



2. 申出事由別

2006年度申出事由別の構成比



2005年度は、「売買について」、「手仕舞いについて」、「損金を取戻せるか」が上位となっている。2006年度については、「損金を取戻せるか」、「勧誘について」、「売買について」の順番であり、この三つで全体の42.7%を占めている。

2006年度の「勧誘について」を見てみると、件数は516件と前年度の646件から減少したものの、問合わせ全体に占める割合は13.2%で前年度の11.8%から増加している。

一方、「手仕舞いについて」を見てみると、取引の終了に関連する「返還について」とともにその件数がほぼ半減している。

また、国内商品先物取引以外では、外国為替証拠金取引が33件で前年度の134件から大幅な減少が見られるが、逆に海外商品先物取引が379件で前年度の220件から大幅に増加している。

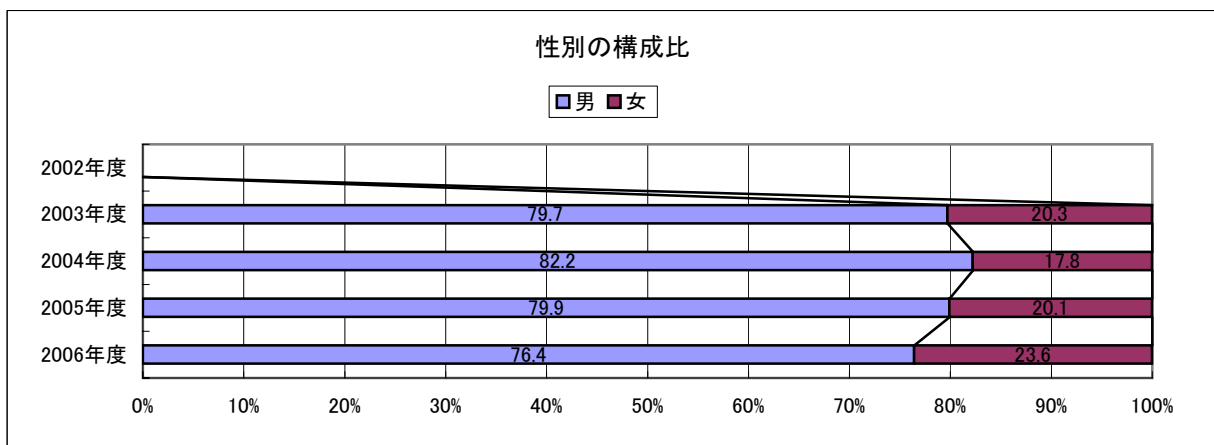
3. 申出人の性別

年 度	男	女	合 計
2002年度	-	-	-
2003年度	6,178 (79.7%)	1,569 (20.3%)	7,747 (100.0%)
2004年度	5,530 (82.2%)	1,197 (17.8%)	6,727 (100.0%)
2005年度	4,379 (79.9%)	1,100 (20.1%)	5,479 (100.0%)
2006年度	2,984 (76.4%)	920 (23.6%)	3,904 (100.0%)
合 計	19,071 (79.9%)	4,786 (20.1%)	23,857 (100.0%)

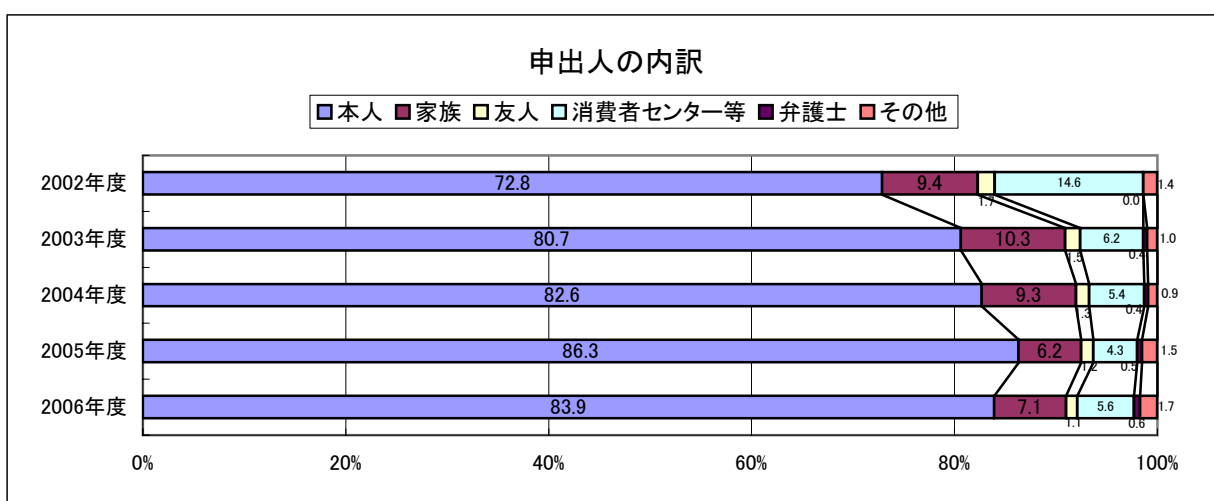
4. 申出人の内訳

年 度	本人	家族	友人	消費者 センター等	弁護士	その他	合 計
2002年度	5,505 (72.8%)	709 (9.4%)	131 (1.7%)	1,105 (14.6%)	- (0.0%)	109 (1.4%)	7,559 (100.0%)
2003年度	6,251 (80.7%)	796 (10.3%)	113 (1.5%)	479 (6.2%)	33 (0.4%)	75 (1.0%)	7,747 (100.0%)
2004年度	5,559 (82.6%)	626 (9.3%)	85 (1.3%)	365 (5.4%)	29 (0.4%)	63 (0.9%)	6,727 (100.0%)
2005年度	4,726 (86.3%)	341 (6.2%)	66 (1.2%)	233 (4.3%)	30 (0.5%)	83 (1.5%)	5,479 (100.0%)
2006年度	3,276 (83.9%)	277 (7.1%)	42 (1.1%)	220 (5.6%)	24 (0.6%)	65 (1.7%)	3,904 (100.0%)
合 計	25,317 (80.6%)	2,749 (8.8%)	437 (1.4%)	2,402 (7.6%)	116 (0.4%)	395 (1.3%)	31,416 (100.0%)

(注) 性別は2003年度から分類



2006年度の男女の内訳は男性2984件・女性920件となった。

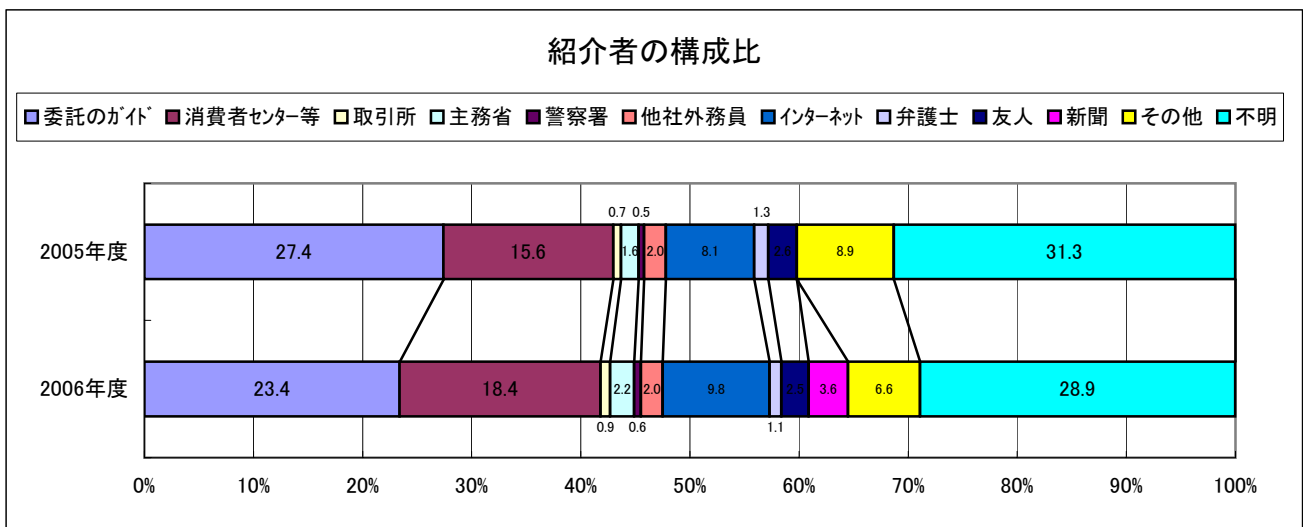


申出人の内訳をみると、最も多いのは「本人」、次いで「家族」、三番目に「消費者センター等」になる。

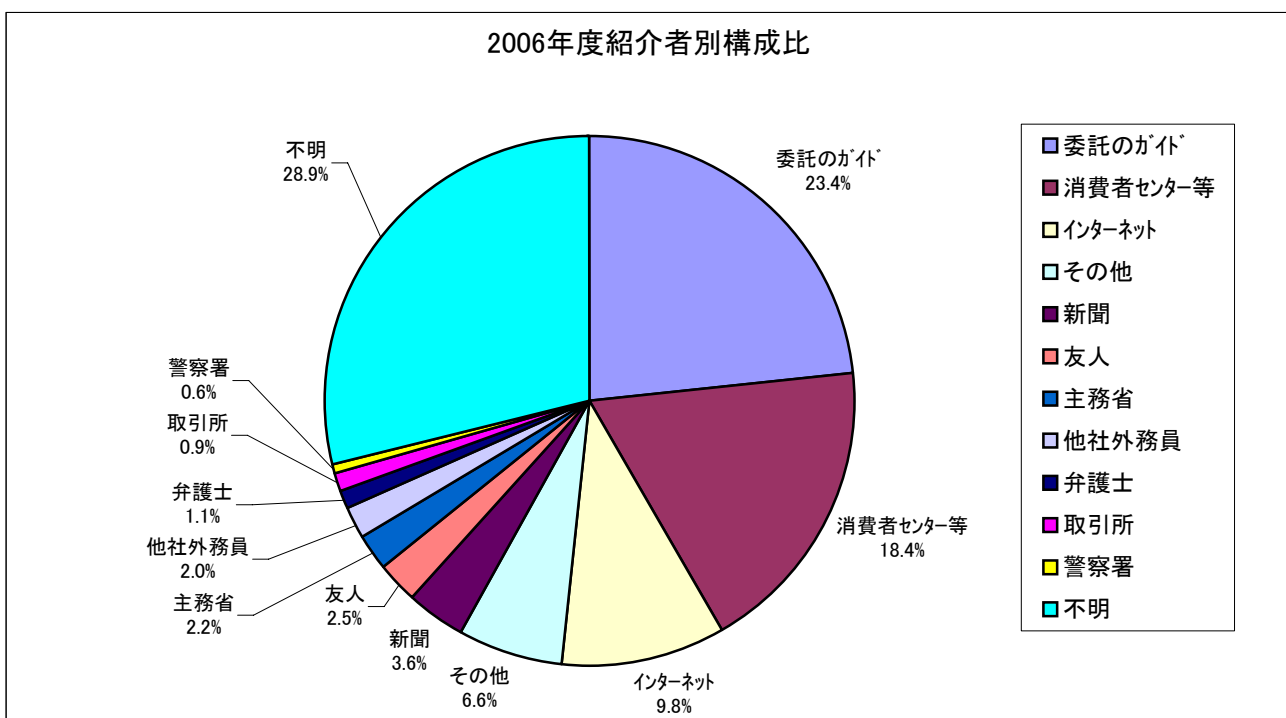
5. 紹介者

年 度	委託のガイド	消費者センター等	取引所	主務省	警察署	他社外務員	インターネット	弁護士	友人	新聞	その他	不明	合計
2005年度	1,503 (27.4%)	852 (15.6%)	40 (0.7%)	85 (1.6%)	30 (0.5%)	107 (2.0%)	445 (8.1%)	70 (1.3%)	141 (2.6%)	- (0.0%)	490 (8.9%)	1,716 (31.3%)	5,479 (100.0%)
2006年度	914 (23.4%)	717 (18.4%)	37 (0.9%)	85 (2.2%)	25 (0.6%)	78 (2.0%)	382 (9.8%)	44 (1.1%)	98 (2.5%)	140 (3.6%)	256 (6.6%)	1,128 (28.9%)	3,904 (100.0%)
合 計	2,417 (25.8%)	1,569 (16.7%)	77 (0.8%)	170 (1.8%)	55 (0.6%)	185 (2.0%)	827 (8.8%)	114 (1.2%)	239 (2.5%)	140 (1.5%)	746 (8.0%)	2,844 (30.3%)	9,383 (100.0%)

(注) 2002年度～2004年度はデータ無し



紹介者別にみると、2006年度は法定交付書面である「委託のガイド」が914件と最も多いが、前年度よりも占める割合が4.0%減少している。次いで「消費者センター等」が717件、「インターネット」が382件でそれぞれ2.8%と1.7%増加した。「消費者センター等」については、紹介を受けた本人からの電話と消費者センター等の職員からの申出が件数に含まれる。



6. 問い合わせの内訳(総括表)

項目		2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
問合わせ件数		7,559	7,747	6,727	5,479	3,904
問い合わせ内容	勧誘について	916 (12.1%)	997 (12.9%)	1,029 (15.3%)	646 (11.8%)	516 (13.2%)
	契約(約諾書等)について	42 (0.6%)	52 (0.7%)	56 (0.8%)	76 (1.4%)	67 (1.7%)
	売買について	2,187 (28.9%)	1,928 (24.9%)	1,765 (26.2%)	994 (18.1%)	432 (11.1%)
	損金を取戻せるか否か	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	745 (13.6%)	717 (18.4%)
	取引証拠金(本証拠金・追証・定増・臨増)について	300 (4.0%)	321 (4.1%)	242 (3.6%)	208 (3.8%)	91 (2.3%)
	両建について	144 (1.9%)	134 (1.7%)	90 (1.3%)	90 (1.6%)	53 (1.4%)
	ストップ高・安について	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	85 (1.6%)	52 (1.3%)
	手仕舞(決済・仕切り)いについて	2,056 (27.2%)	2,002 (25.8%)	1,897 (28.2%)	832 (15.2%)	422 (10.8%)
	返還について	352 (4.7%)	698 (9.0%)	225 (3.3%)	164 (3.0%)	75 (1.9%)
	商品先物取引の仕組み・制度について	(0.0%)	69 (0.9%)	140 (2.1%)	171 (3.1%)	129 (3.3%)
	日商協の会員かどうかの確認	36 (0.5%)	46 (0.6%)	67 (1.0%)	60 (1.1%)	40 (1.0%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	93 (1.2%)	105 (1.4%)	88 (1.3%)	79 (1.4%)	79 (2.0%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	26 (0.3%)	16 (0.2%)	18 (0.3%)	50 (0.9%)	30 (0.8%)
	会員の苦情・紛争件数について	66 (0.9%)	41 (0.5%)	30 (0.4%)	32 (0.6%)	29 (0.7%)
	日商協の対応について(苦情処理・紛争仲介の手続き等)	147 (1.9%)	181 (2.3%)	183 (2.7%)	103 (1.9%)	54 (1.4%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度について	47 (0.6%)	129 (1.7%)	7 (0.1%)	54 (1.0%)	44 (1.1%)
	インターネット取引について	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	35 (0.9%)
	税金について	- (0.0%)	46 (0.6%)	36 (0.5%)	32 (0.6%)	42 (1.1%)
	海外先物取引について	74 (1.0%)	67 (0.9%)	106 (1.6%)	220 (4.0%)	379 (9.7%)
	外国為替証拠金取引について	52 (0.7%)	118 (1.5%)	113 (1.7%)	134 (2.4%)	33 (0.8%)
その他	1,021 (13.5%)	797 (10.3%)	635 (9.4%)	704 (12.8%)	585 (15.0%)	
申出人	本人	5,505 (72.8%)	6,251 (80.7%)	5,559 (82.6%)	4,726 (86.3%)	3,276 (83.9%)
	家族	709 (9.4%)	796 (10.3%)	626 (9.3%)	341 (6.2%)	277 (7.1%)
	友人	131 (1.7%)	113 (1.5%)	85 (1.3%)	66 (1.2%)	42 (1.1%)
	消費者センター等	1,105 (14.6%)	479 (6.2%)	365 (5.4%)	233 (4.3%)	220 (5.6%)
	弁護士	- (0.0%)	33 (0.4%)	29 (0.4%)	30 (0.5%)	24 (0.6%)
	その他	109 (1.4%)	75 (1.0%)	63 (0.9%)	83 (1.5%)	65 (1.7%)
性別	男	- (0.0%)	6,178 (79.7%)	5,530 (82.2%)	4,379 (79.9%)	2,984 (76.4%)
	女	- (0.0%)	1,569 (20.3%)	1,197 (17.8%)	1,100 (20.1%)	920 (23.6%)
年齢層	10代	- (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)
	20代	- (0.0%)	170 (2.2%)	126 (1.9%)	80 (1.5%)	80 (2.0%)
	30代	- (0.0%)	710 (9.2%)	583 (8.7%)	512 (9.3%)	324 (8.3%)
	40代	- (0.0%)	741 (9.6%)	736 (10.9%)	651 (11.9%)	445 (11.4%)
	50代	- (0.0%)	983 (12.7%)	1,035 (15.4%)	957 (17.5%)	706 (18.1%)
	60代	- (0.0%)	924 (11.9%)	847 (12.6%)	831 (15.2%)	673 (17.2%)
	70代	- (0.0%)	522 (6.7%)	366 (5.4%)	264 (4.8%)	255 (6.5%)
	80代	- (0.0%)	78 (1.0%)	63 (0.9%)	46 (0.8%)	30 (0.8%)
	90代	- (0.0%)	4 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)
	不明	- (0.0%)	3,615 (46.7%)	2,970 (44.2%)	2,137 (39.0%)	1,389 (35.6%)
取引商品	農林水産省系	- (0.0%)	1,118 (14.4%)	779 (11.6%)	500 (9.1%)	307 (7.9%)
	経済産業省系	- (0.0%)	3,010 (38.9%)	3,065 (45.6%)	2,241 (40.9%)	1,392 (35.7%)
	両方	- (0.0%)	429 (5.5%)	360 (5.4%)	350 (6.4%)	285 (7.3%)
	不明	- (0.0%)	3,190 (41.2%)	2,523 (37.5%)	2,388 (43.6%)	1,920 (49.2%)
紹介者	委託のガイド	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	1,503 (27.4%)	914 (23.4%)
	消費者センター等	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	852 (15.6%)	717 (18.4%)
	取引所	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	40 (0.7%)	37 (0.9%)
	主務省	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	85 (1.6%)	85 (2.2%)
	警察署	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	30 (0.5%)	25 (0.6%)
	他社外務員	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	107 (2.0%)	78 (2.0%)
	インターネット	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	445 (8.1%)	382 (9.8%)
	弁護士	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	70 (1.3%)	44 (1.1%)
	友人	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	141 (2.6%)	98 (2.5%)
	新聞	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	140 (3.6%)
	その他	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	490 (8.9%)	256 (6.6%)
	不明	- (0.0%)	- (0.0%)	- (0.0%)	1,716 (31.3%)	1,128 (28.9%)

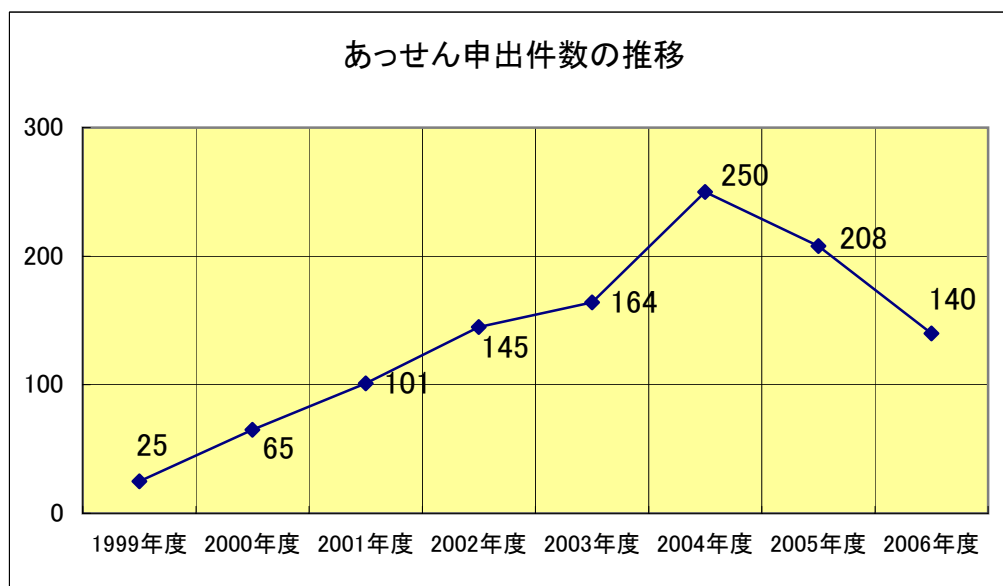
IV.紛争仲介の受付状況及び処理状況

1. 紛争仲介件数

(1) あっせん申出件数

年 度	件 数	内 訳				
		本部	北海道	中部	関西	西日本
1999年度	25	6	4	6	6	3
2000年度	65	37	5	8	8	7
2001年度	101	49	3	23	15	11
2002年度	145	58	7	45	16	19
2003年度	164	97	4	20	25	18
2004年度	250	157	9	23	35	26
2005年度	208	122	4	23	40	19
2006年度	140	78	3	17	25	17
合 計	1,098	604	39	165	170	120

2006年度のあっせん申出件数は140件であり、前年度208件に比べて68件(32.7%)減少した。
 本部支部別では、本部が78件で55.7%を占めている。

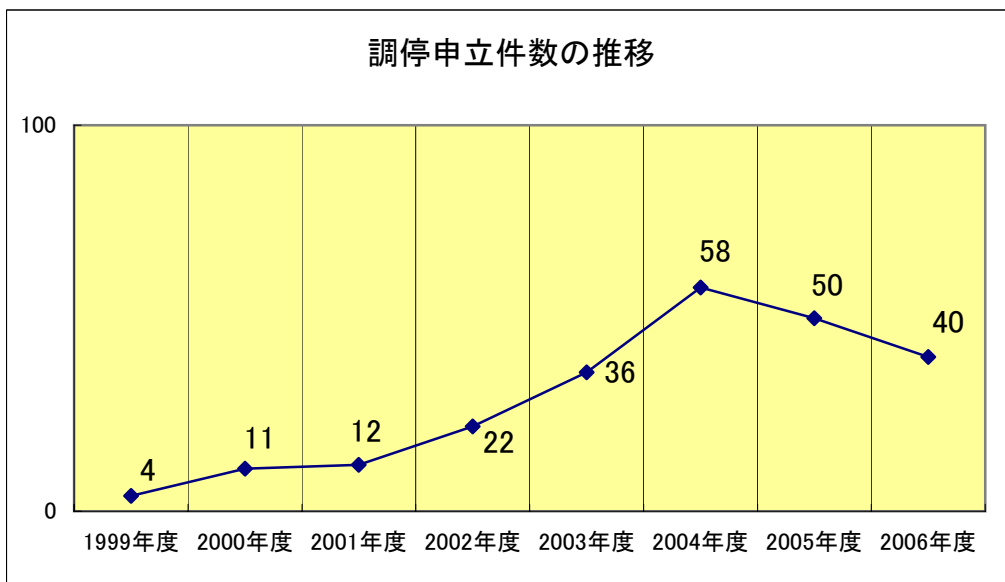


※ 2004年度に申出件数のピーク(250件)となっているが、これは前年度の取引所出来高が過去最高を記録したこと、本会紛争仲介制度が関係機関に周知されたこと等の要因が考えられる。

(2) 調停申立件数

年 度	件 数	内 訳				
		本部	北海道	中部	関西	西日本
1999年度	4	0	1	1	1	1
2000年度	11	4	2	2	2	1
2001年度	12	5	0	4	0	3
2002年度	22	7	1	6	2	6
2003年度	36	14	0	8	5	9
2004年度	58	33	3	7	7	8
2005年度	50	25	1	7	7	10
2006年度	40	16	1	7	10	6
合 計	233	104	9	42	34	44

2006年度の調停申立件数は40件であり、前年度50件に比べて10件(20.0%)減少した。
本部支部別では、本部が16件で40%を占めている。



(3) 年度別あっせん・調停処理状況

あっせん

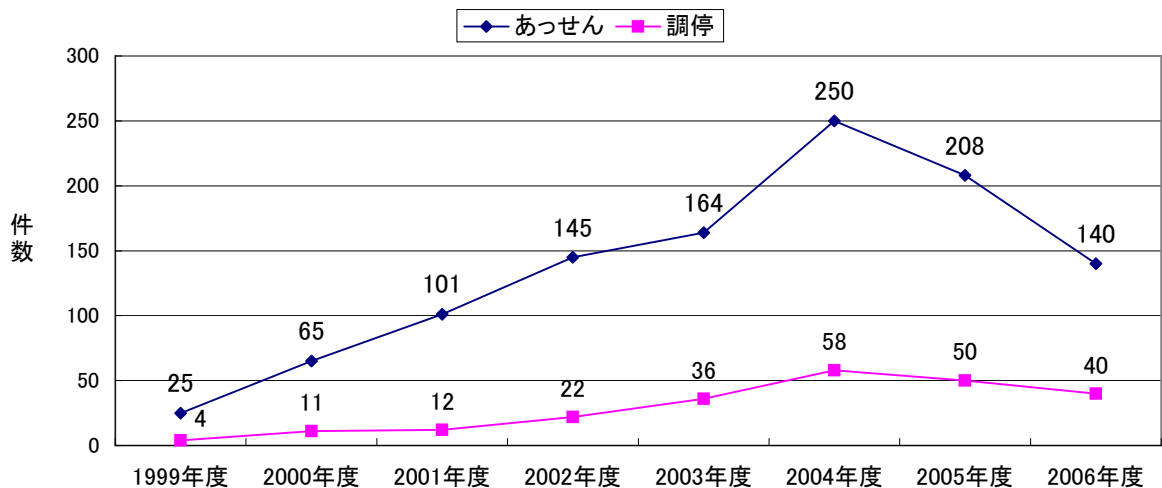
<平成19年3月末日現在>

	本部				北海道				中部				関西				西日本				合計			
	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中
1999年度	6				4				6				6				3				25			
	5	0	1	0	2	1	1	0	2	2	2	0	3	0	3	0	1	0	2	0	13	3	9	0
2000年度	37				5				8				8				7				65			
	17	9	11	0	3	0	2	0	4	1	3	0	5	0	3	0	5	1	1	0	34	11	20	0
2001年度	49				3				23				15				11				101			
	29	13	7	0	2	0	1	0	11	5	7	0	9	2	4	0	5	2	4	0	56	22	23	0
2002年度	58				7				45				16				19				145			
	32	10	16	0	5	1	1	0	12	13	20	0	13	2	1	0	7	2	10	0	69	28	48	0
2003年度	97				4				20				25				18				164			
	50	13	34	0	1	0	3	0	8	2	10	0	12	3	10	0	7	3	8	0	78	21	65	0
2004年度	157				9				23				35				26				250			
	90	28	39	0	5	0	4	0	12	2	9	0	16	4	15	0	10	3	13	0	133	37	80	0
2005年度	122				4				23				40				19				208			
	73	19	30	0	2	2	0	0	12	3	8	0	18	3	19	0	6	2	11	0	111	29	68	0
2006年度	78				3				17				25				17				140			
	28	9	11	30	2	0	1	0	6	1	6	4	13	2	7	3	9	0	4	4	58	12	29	41
合計	604				39				165				170				120				1098			
	324	101	149	30	22	4	13	0	67	29	65	4	89	16	62	3	50	13	53	4	552	163	342	41

調停

	本部				北海道				中部				関西				西日本				合計			
	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中	解決	取下げ	打切り	処理中
1999年度	0				1				1				1				1				4			
	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	2	0
2000年度	4				2				2				2				1				11			
	4	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	7	1	3	0
2001年度	5				0				4				0				3				12			
	2	3	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	5	4	3	0
2002年度	7				1				6				2				6				22			
	5	1	1	0	1	0	0	0	4	0	2	0	2	0	0	0	6	0	0	0	18	1	3	0
2003年度	14				0				8				5				9				36			
	9	2	3	0	0	0	0	0	6	0	2	0	4	0	1	0	5	0	4	0	24	2	10	0
2004年度	33				3				7				7				8				58			
	25	3	5	0	3	0	0	0	5	0	2	0	3	1	3	0	6	0	2	0	42	4	12	0
2005年度	25				1				7				7				10				50			
	19	3	3	0	0	0	1	0	4	1	2	0	2	0	5	0	7	0	2	1	32	4	13	1
2006年度	16				1				7				10				6				40			
	8	1	4	3	1	0	0	0	6	0	0	1	8	0	0	2	4	0	0	2	27	1	4	8
合計	104				9				42				34				44				233			
	72	13	16	3	7	0	2	0	29	2	10	1	19	2	11	2	30	0	11	3	157	17	50	9

年度別あっせん・調停受付件数

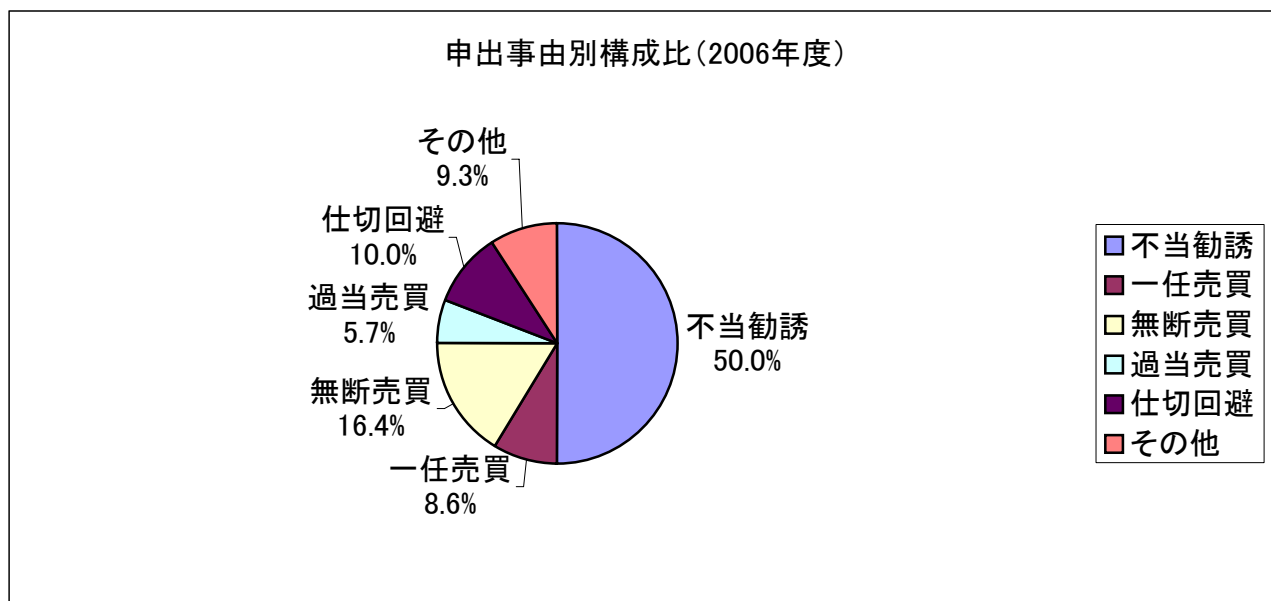
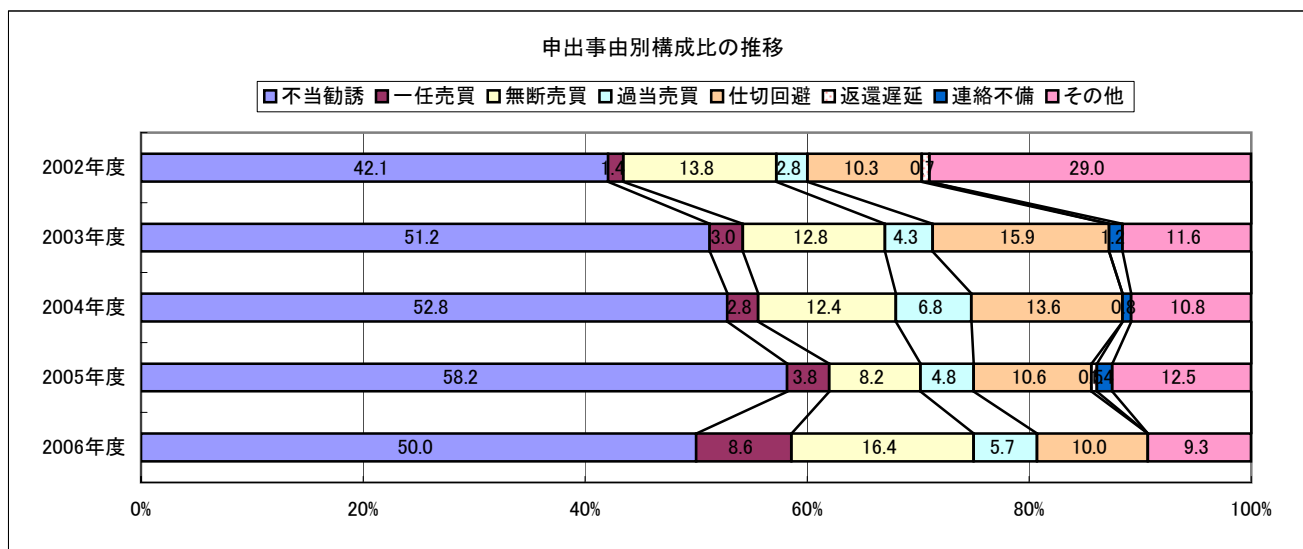


2. 申出事由別(あっせん)

年 度	不当勧誘	一任売買	無断売買	過当売買	仕切回避	返還遅延	連絡不備	その他	合 計
2002年度	61	2	20	4	15	1	0	42	145
(比率:%)	42.1%	1.4%	13.8%	2.8%	10.3%	0.7%	0.0%	29.0%	100.0%
(実会員数)	32	2	14	4	12	1	0	20	48
2003年度	84	5	21	7	26	0	2	19	164
(比率:%)	51.2%	3.0%	12.8%	4.3%	15.9%	0.0%	1.2%	11.6%	100.0%
(実会員数)	42	5	17	6	18	0	2	16	56
2004年度	132	7	31	17	34	0	2	27	250
(比率:%)	52.8%	2.8%	12.4%	6.8%	13.6%	0.0%	0.8%	10.8%	100.0%
(実会員数)	45	4	18	13	23	0	2	20	63
2005年度	121	8	17	10	22	1	3	26	208
(比率:%)	58.2%	3.8%	8.2%	4.8%	10.6%	0.5%	1.4%	12.5%	100.0%
(実会員数)	46	8	12	9	18	1	3	19	56
2006年度	70	12	23	8	14	0	0	13	140
(比率:%)	50.0%	8.6%	16.4%	5.7%	10.0%	0.0%	0.0%	9.3%	100.0%
(実会員数)	41	11	20	7	11	0	0	10	60
合 計	468	34	112	46	111	2	7	127	907
(比率:%)	51.6%	3.7%	12.3%	5.1%	12.2%	0.2%	0.8%	14.0%	100.0%

申出事由別にみると、不当勧誘が70件とあっせん件数全体の50.0%を占めている。前年度121件(58.2%)に比べて件数は51件減少し、割合は8.2%減少している。

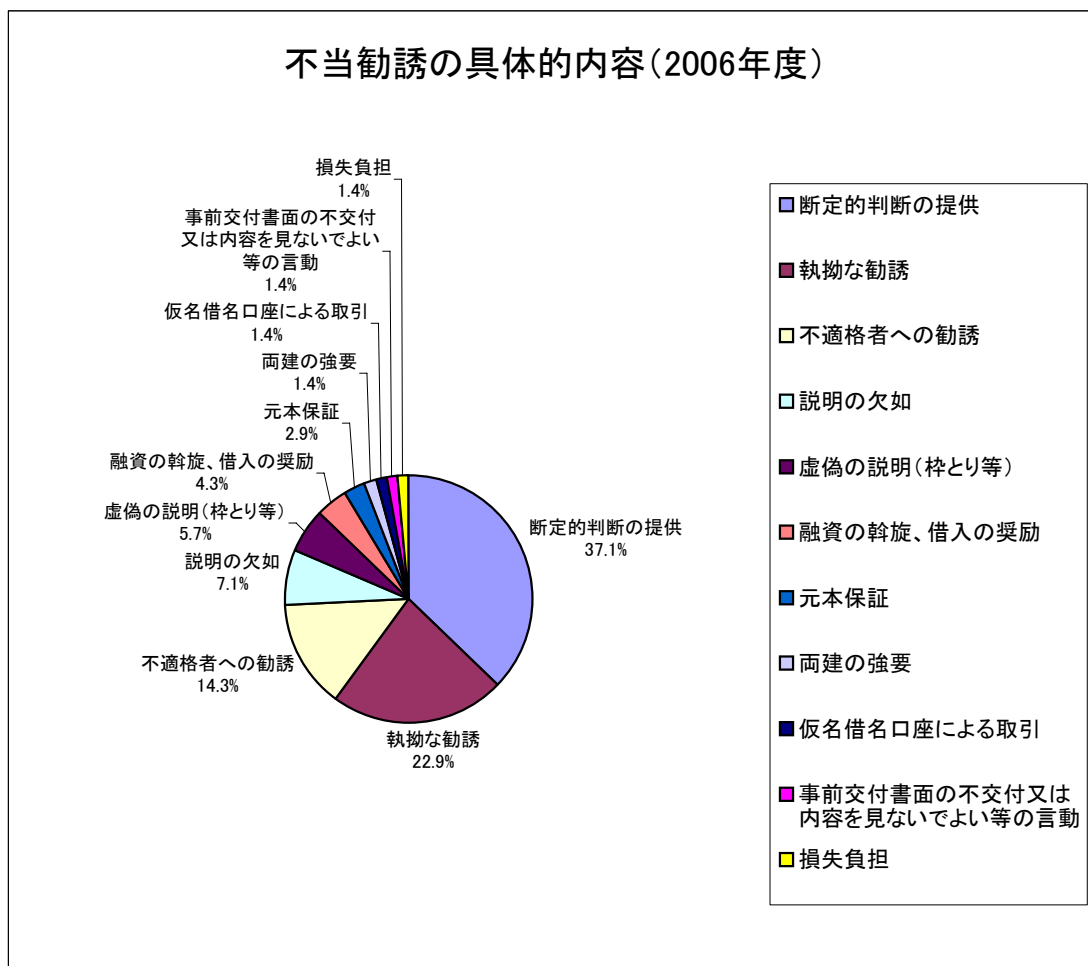
不当勧誘に次いで多いのは、無断売買が23件(16.4%)、仕切回避が11件(10.0%)と続いている。



3. 不当勧誘の具体的内容(あっせん)

年 度		2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
不当勧誘受付件数		61	84	132	121	70
具 体 的 内 容	断定的判断の提供	32 (52.5%)	44 (52.4%)	86 (65.2%)	60 (49.6%)	26 (37.1%)
	不適格者への勧誘	7 (11.5%)	14 (16.7%)	10 (7.6%)	19 (15.7%)	10 (14.3%)
	執拗な勧誘	4 (6.6%)	0 (0.0%)	4 (3.0%)	13 (10.7%)	16 (22.9%)
	虚偽の説明(枠とり等)	4 (6.6%)	10 (11.9%)	8 (6.1%)	8 (6.6%)	4 (5.7%)
	説明の欠如	4 (6.6%)	5 (6.0%)	3 (2.3%)	9 (7.4%)	5 (7.1%)
	融資の斡旋、借入の奨励	2 (3.3%)	4 (4.8%)	6 (4.5%)	3 (2.5%)	3 (4.3%)
	元本保証	2 (3.3%)	3 (3.6%)	6 (4.5%)	5 (4.1%)	2 (2.9%)
	その他	0 (0.0%)	3 (3.6%)	4 (3.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	建玉先行	1 (1.6%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	3 (2.5%)	0 (0.0%)
	両建の強要	1 (1.6%)	1 (1.2%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	1 (1.4%)
	仮名借名口座による取引	3 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)
	事前交付書面の不交付 又は内容を見ないでよい等の 言動	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.5%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)
	損失負担	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)
	相場観の押しつけ	1 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	迷惑電話	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	約諾書の未徴収	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

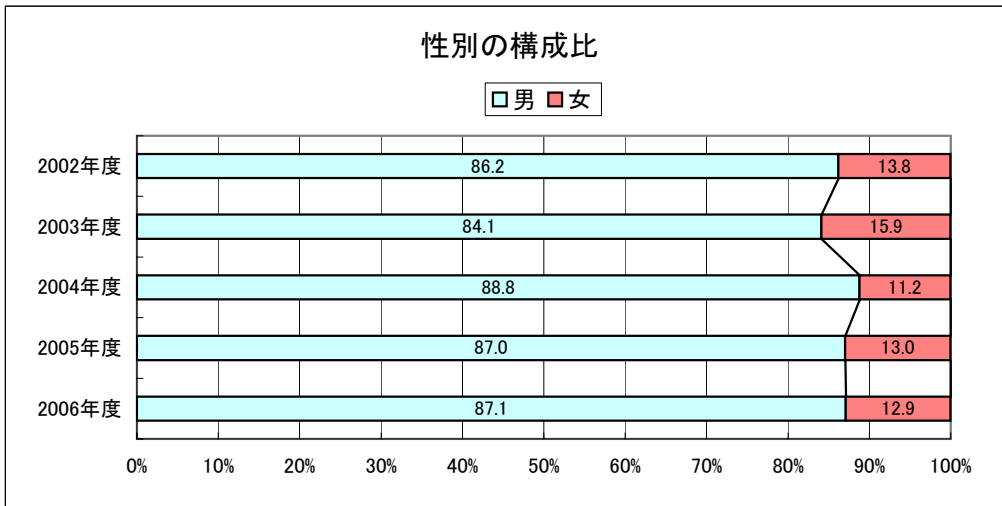
不当勧誘の具体的内容をみると、断定的判断の提供が26件(37.1%)、執拗な勧誘が16件(22.9%)、不適格者への勧誘が10件(14.3%)の順である。
前年度と同様に断定的判断の提供の件数が最も多いが、割合は12.5%減少している。



4. 申出人の性別(あっせん)

年度	男	女	合計
2002年度	125 (86.2%)	20 (13.8%)	145 (100.0%)
2003年度	138 (84.1%)	26 (15.9%)	164 (100.0%)
2004年度	222 (88.8%)	28 (11.2%)	250 (100.0%)
2005年度	181 (87.0%)	27 (13.0%)	208 (100.0%)
2006年度	122 (87.1%)	18 (12.9%)	140 (100.0%)
合計	788 (86.9%)	119 (13.1%)	907 (100.0%)

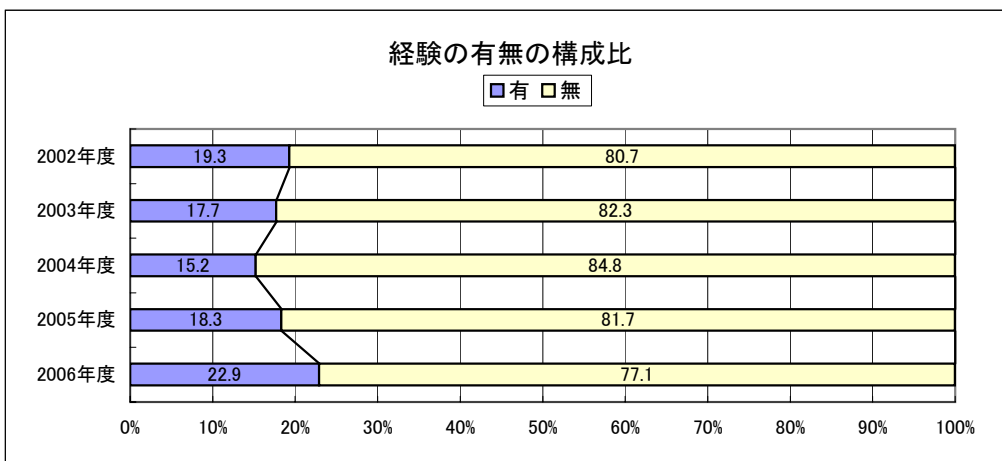
申出人の性別をみると、男性が122人(87.1%)、女性が18人(12.9%)であり、前年度とほぼ同じ割合である。



5. 申出人の経験の有無(あっせん)

年度	有	無	合計
2002年度	28 (19.3%)	117 (80.7%)	145 (100.0%)
2003年度	29 (17.7%)	135 (82.3%)	164 (100.0%)
2004年度	38 (15.2%)	212 (84.8%)	250 (100.0%)
2005年度	38 (18.3%)	170 (81.7%)	208 (100.0%)
2006年度	32 (22.9%)	108 (77.1%)	140 (100.0%)
合計	165 (18.2%)	742 (81.8%)	907 (100.0%)

申出人の経験の有無をみると、取引経験者からの申出は32件(22.9%)であり、前年度38件(18.3%)と比較して件数は減っているものの割合はやや増加し、取引経験のない者からの申出の割合が減少した。

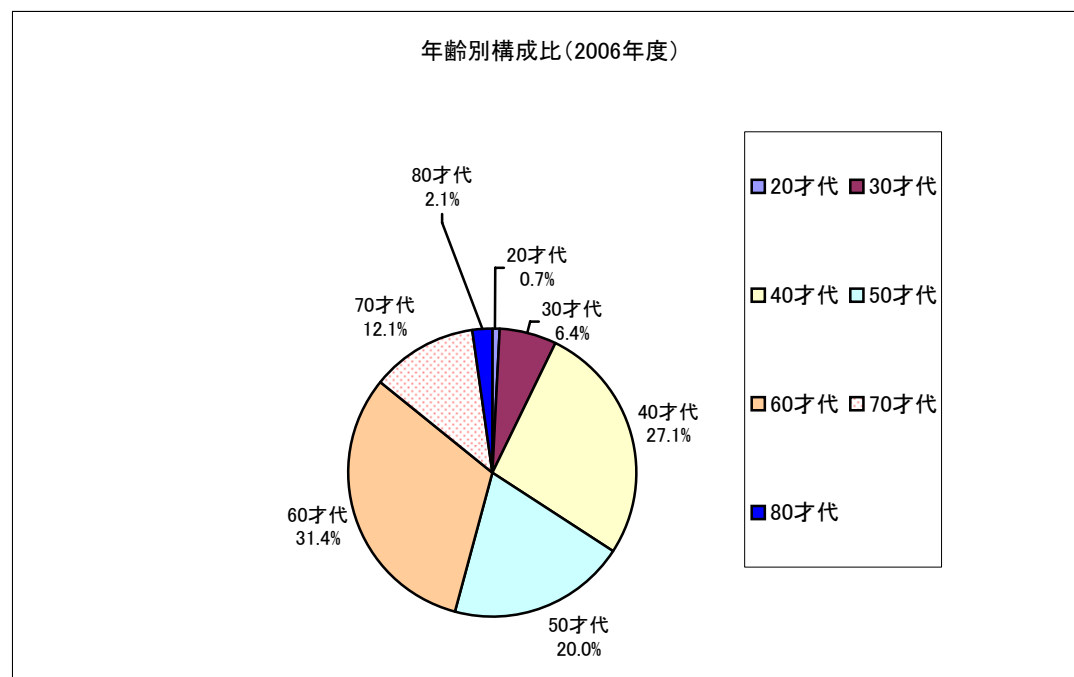
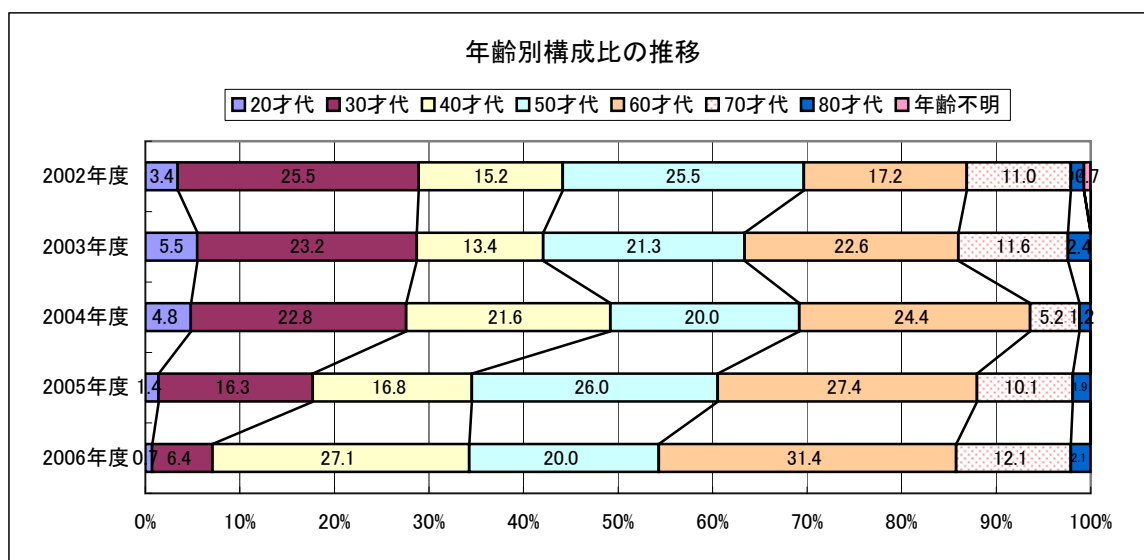


6. 申出人の年齢(あっせん)

年 度	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才代	80才代	90才代	年齢不明	合 計
2002年度	5 (3.4%)	37 (25.5%)	22 (15.2%)	37 (25.5%)	25 (17.2%)	16 (11.0%)	2 (1.4%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	145 (100.0%)
2003年度	9 (5.5%)	38 (23.2%)	22 (13.4%)	35 (21.3%)	37 (22.6%)	19 (11.6%)	4 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	164 (100.0%)
2004年度	12 (4.8%)	57 (22.8%)	54 (21.6%)	50 (20.0%)	61 (24.4%)	13 (5.2%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	250 (100.0%)
2005年度	3 (1.4%)	34 (16.3%)	35 (16.8%)	54 (26.0%)	57 (27.4%)	21 (10.1%)	4 (1.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	208 (100.0%)
2006年度	1 (0.7%)	9 (6.4%)	38 (27.1%)	28 (20.0%)	44 (31.4%)	17 (12.1%)	3 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	140 (100.0%)
合 計	30 (3.3%)	175 (19.3%)	171 (18.9%)	204 (22.5%)	224 (24.7%)	86 (9.5%)	16 (1.8%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	907 (100.0%)

申出人の年齢をみると、60代が44件(31.4%)と最も多く、割合も前年度(27.4%)に比べて4.0%増加している。

前年度に比べて20代、30代、50代、の割合が減少した一方、40代、60代、70代、80代の割合が増加している。



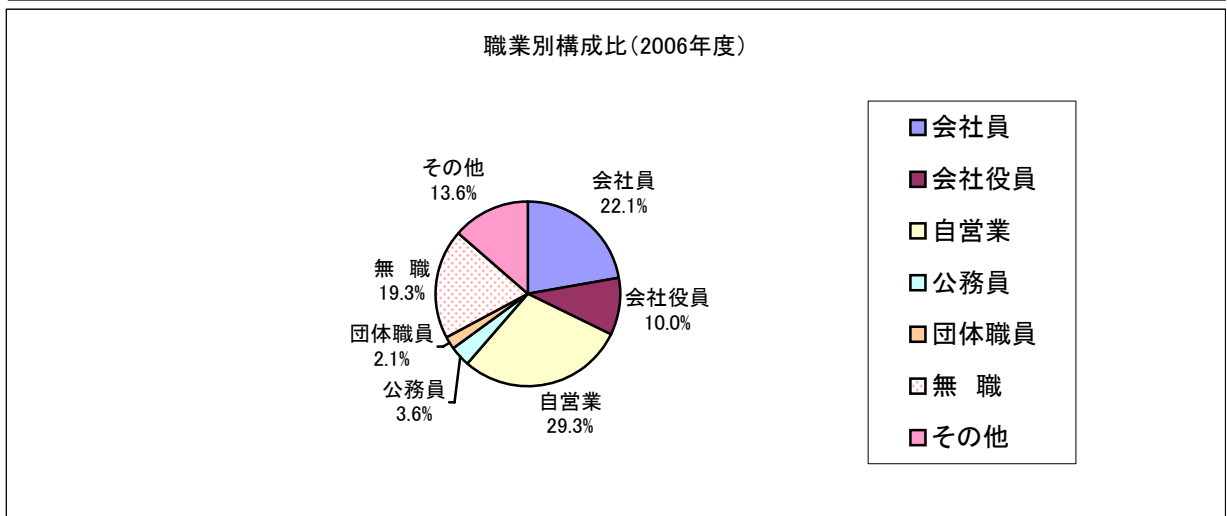
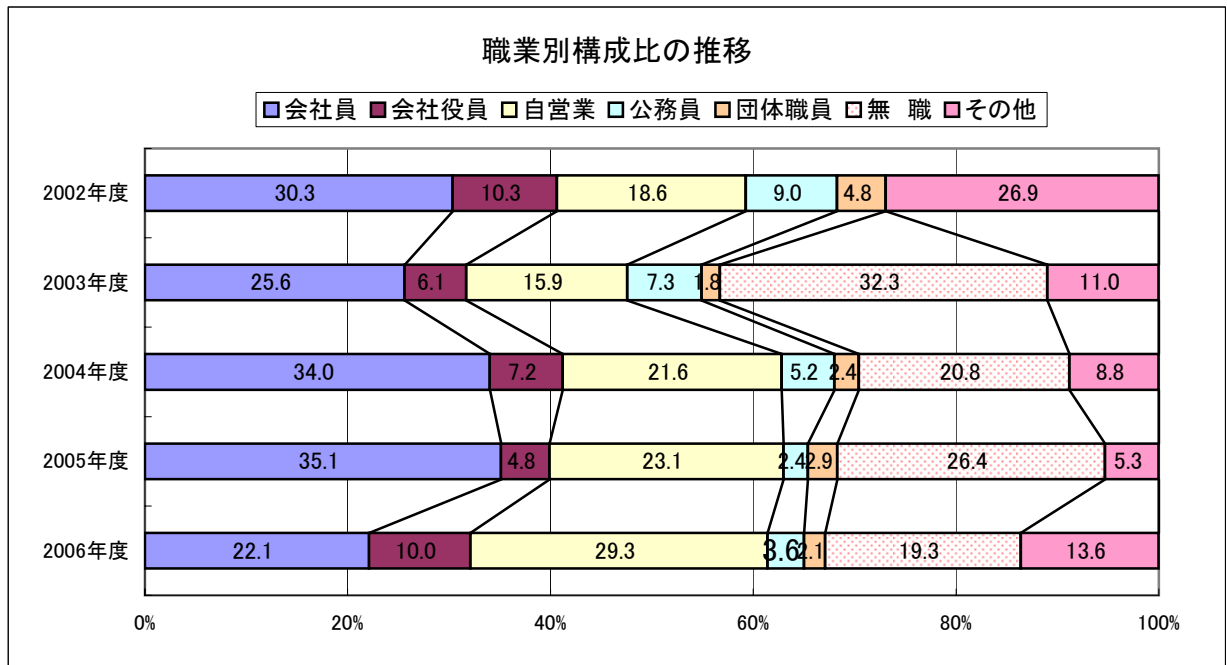
7. 申出人の職業(あっせん)

年 度	会社員	会社役員	自営業	公務員	団体職員	無 職	その他	合 計
2002年度	44 (30.3%)	15 (10.3%)	27 (18.6%)	13 (9.0%)	7 (4.8%)		39 (26.9%)	145 (100.0%)
2003年度	42 (25.6%)	10 (6.1%)	26 (15.9%)	12 (7.3%)	3 (1.8%)	53 (32.3%)	18 (11.0%)	164 (100.0%)
2004年度	85 (34.0%)	18 (7.2%)	54 (21.6%)	13 (5.2%)	6 (2.4%)	52 (20.8%)	22 (8.8%)	250 (100.0%)
2005年度	73 (35.1%)	10 (4.8%)	48 (23.1%)	5 (2.4%)	6 (2.9%)	55 (26.4%)	11 (5.3%)	208 (100.0%)
2006年度	31 (22.1%)	14 (10.0%)	41 (29.3%)	5 (3.6%)	3 (2.1%)	27 (19.3%)	19 (13.6%)	140 (100.0%)
合 計	275 (30.3%)	67 (7.4%)	196 (21.6%)	48 (5.3%)	25 (2.8%)	187 (20.6%)	109 (12.0%)	907 (100.0%)

注1) 無職は2002年度以前はその他に包含

注2) その他はパート、アルバイト等

申出人の職業をみると、自営業が41件(29.3%)と最も多く、前年度48件(23.1%)に比べて件数は減っているものの割合は6.2%増加している。一方、前年度35.1%と最も多かった会社員は22.1%、次いで26.4%と多かった無職は19.3%となり、それぞれ減少している。



8. 紹介者(あっせん)

年度	委託のガイド	主務省	消費者センター等	取引所・業界団体	警察	弁護士	インターネット	他社外務員	知人	新聞	その他	合計
2002年度	31 (21.4%)	3 (2.1%)	11 (7.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	53 (36.6%)	8 (5.5%)	0 (0.0%)	3 (2.1%)		36 (24.8%)	145 (100.0%)
2003年度	28 (17.1%)	6 (3.7%)	14 (8.5%)	0 (0.0%)	2 (1.2%)	37 (22.6%)	40 (24.4%)	4 (2.4%)	8 (4.9%)		25 (15.2%)	164 (100.0%)
2004年度	66 (26.4%)	11 (4.4%)	21 (8.4%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	48 (19.2%)	69 (27.6%)	2 (0.8%)	6 (2.4%)		25 (10.0%)	250 (100.0%)
2005年度	67 (32.2%)	5 (2.4%)	18 (8.7%)	1 (0.5%)	2 (1.0%)	45 (21.6%)	20 (9.6%)	2 (1.0%)	12 (5.8%)		36 (17.3%)	208 (100.0%)
2006年度	36 (25.7%)	8 (5.7%)	18 (12.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	32 (22.9%)	12 (8.6%)	3 (2.1%)	1 (0.7%)	2 (1.4%)	28 (20.0%)	140 (100.0%)
合計	228 (25.7%)	33 (3.6%)	82 (9.0%)	2 (0.2%)	5 (0.6%)	215 (23.7%)	149 (16.4%)	11 (1.2%)	30 (3.3%)	2 (0.2%)	150 (16.5%)	907 (100.0%)

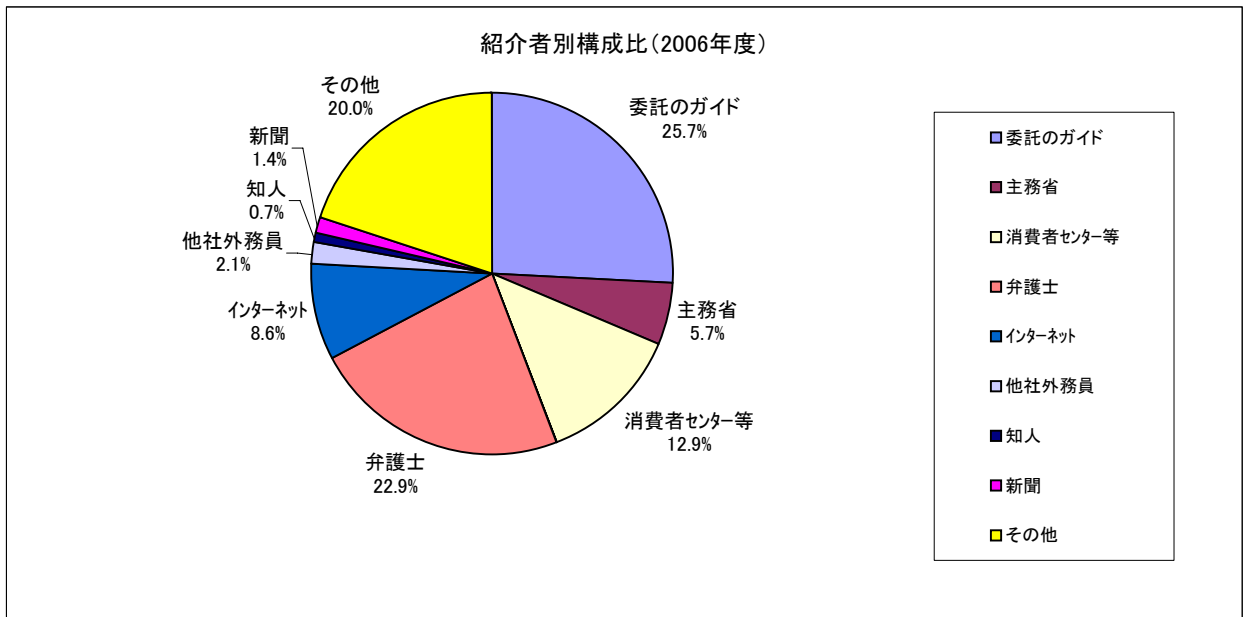
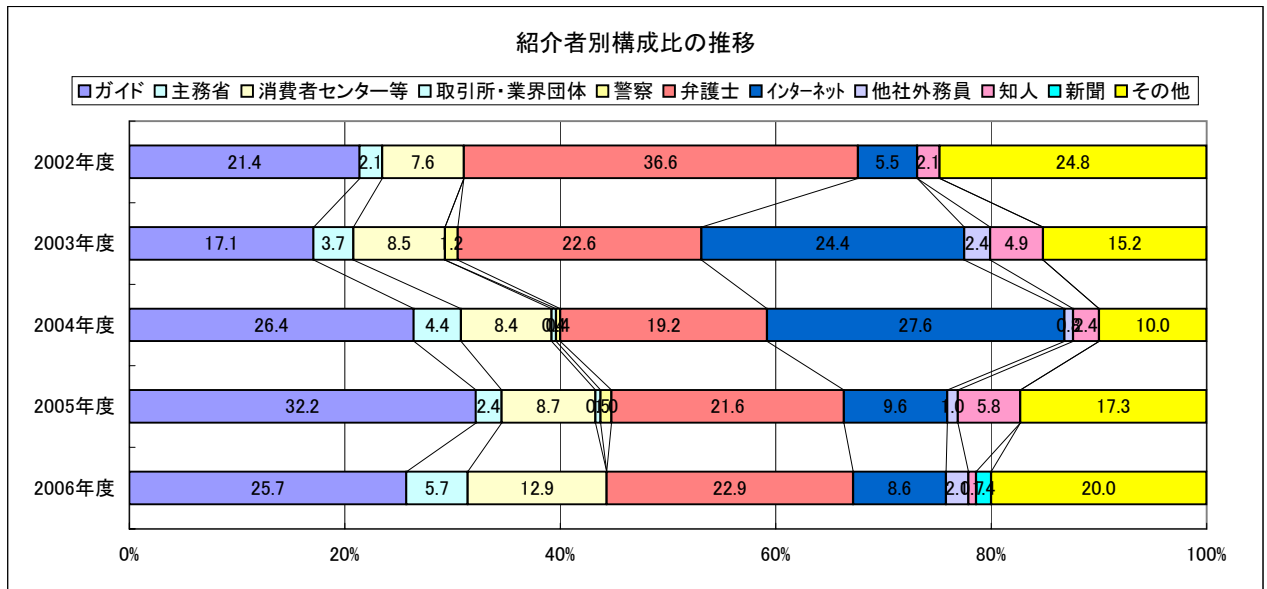
注1) インターネットは2002年度から実施

注2) 新聞は2006年度から実施

注3) その他は配偶者、家族等

紹介者別にみると、委託のガイドをみての申出が36件(25.7%)と最も多いが、前年度(32.2%)に比べると6.5%減少している。

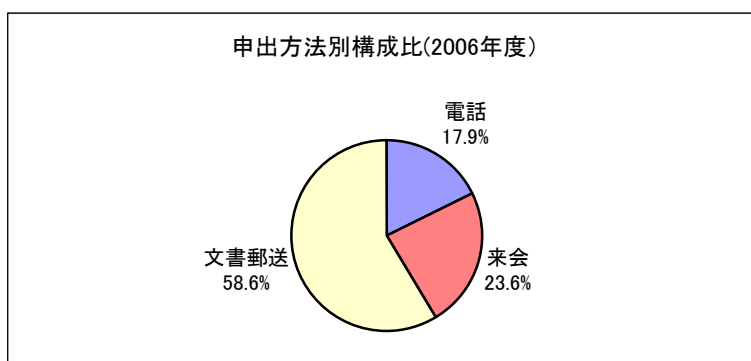
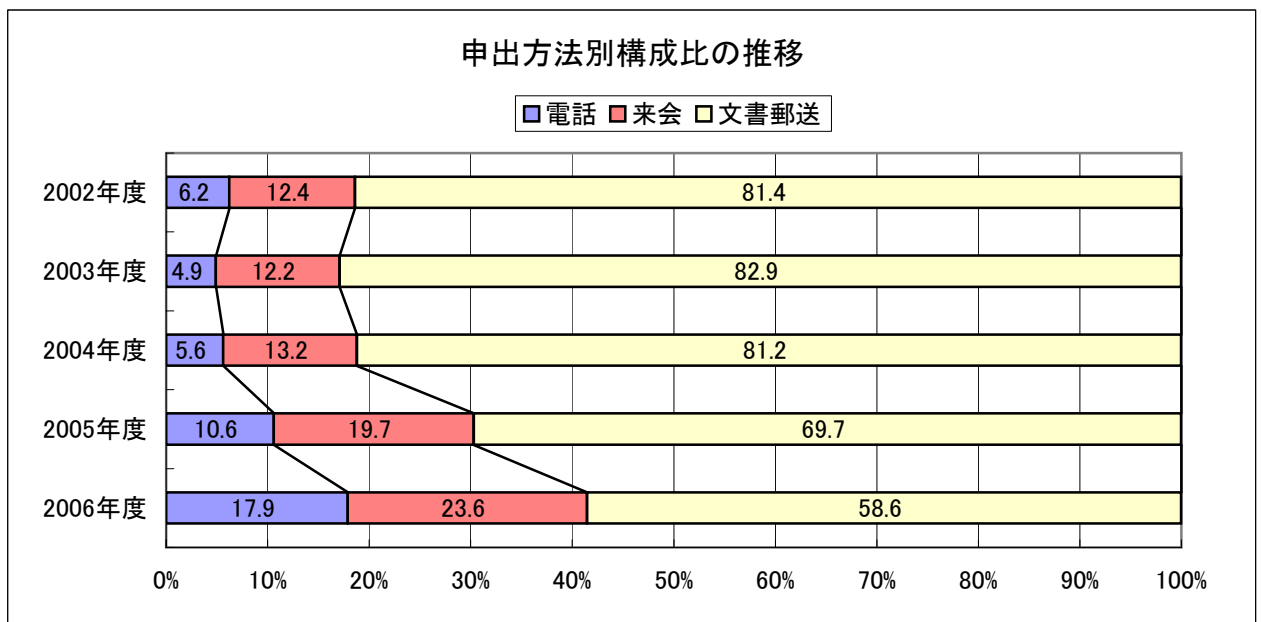
次いで、弁護士からの紹介による32件(22.9%)、消費者センター等からの紹介による18件(12.9%)と続いている。



9. 申出方法(あっせん)

年 度	電 話	来 会	文書郵送	合 計
2002年度	9	18	118	145
	(6.2%)	(12.4%)	(81.4%)	(100.0%)
2003年度	8	20	136	164
	(4.9%)	(12.2%)	(82.9%)	(100.0%)
2004年度	14	33	203	250
	(5.6%)	(13.2%)	(81.2%)	(100.0%)
2005年度	22	41	145	208
	(10.6%)	(19.7%)	(69.7%)	(100.0%)
2006年度	25	33	82	140
	(17.9%)	(23.6%)	(58.6%)	(100.0%)
合 計	78	145	684	907
	(8.6%)	(16.0%)	(75.4%)	(100.0%)

申出方法別でみると、電話による申出が25件(17.9%)、来会による申出が33件(23.6%)、文書による申出が82件(58.6%)となっており、文書による申出が減少傾向にある。



10. 処理期間

(1) あっせん

年度	処理結果		1ヶ月以内	構成比	1ヶ月超3ヶ月以内	構成比	3ヶ月超6ヶ月以内	構成比	6ヶ月超1年以内	構成比	1年超	構成比
	解決	件数										
2002年度	解決	69	2	1.4%	5	3.4%	20	13.8%	36	24.8%	6	4.1%
あっせん件数 145件	打切り	50	2	1.4%	3	2.1%	14	9.7%	28	19.3%	3	2.1%
	取下げ	26	5	3.4%	9	6.2%	9	6.2%	3	2.1%	0	0.0%
	計	145	9	6.2%	17	11.7%	43	29.7%	67	46.2%	9	6.2%

2003年度	解決	78	0	0.0%	4	2.4%	49	29.9%	25	15.2%	0	0.0%
あっせん件数 164件	打切り	65	0	0.0%	6	3.7%	23	14.0%	36	22.0%	0	0.0%
	取下げ	21	5	3.0%	7	4.3%	7	4.3%	2	1.2%	0	0.0%
	計	164	5	3.0%	17	10.4%	79	48.2%	63	38.4%	0	0.0%

2004年度	解決	133	0	0.0%	2	0.8%	56	22.4%	75	30.0%	0	0.0%
あっせん件数 250件	打切り	80	0	0.0%	7	2.8%	34	13.6%	39	15.6%	0	0.0%
	取下げ	37	8	3.2%	10	4.0%	11	4.4%	8	3.2%	0	0.0%
	計	250	8	3.2%	19	7.6%	101	40.4%	122	48.8%	0	0.0%

2005年度	解決	111	0	0.0%	10	4.8%	50	24.0%	51	24.5%	0	0.0%
あっせん件数 208件	打切り	68	1	0.5%	12	5.8%	31	14.9%	24	11.5%	0	0.0%
	取下げ	29	6	2.9%	9	4.3%	11	5.3%	3	1.4%	0	0.0%
	計	208	7	3.4%	31	14.9%	92	44.2%	78	37.5%	0	0.0%

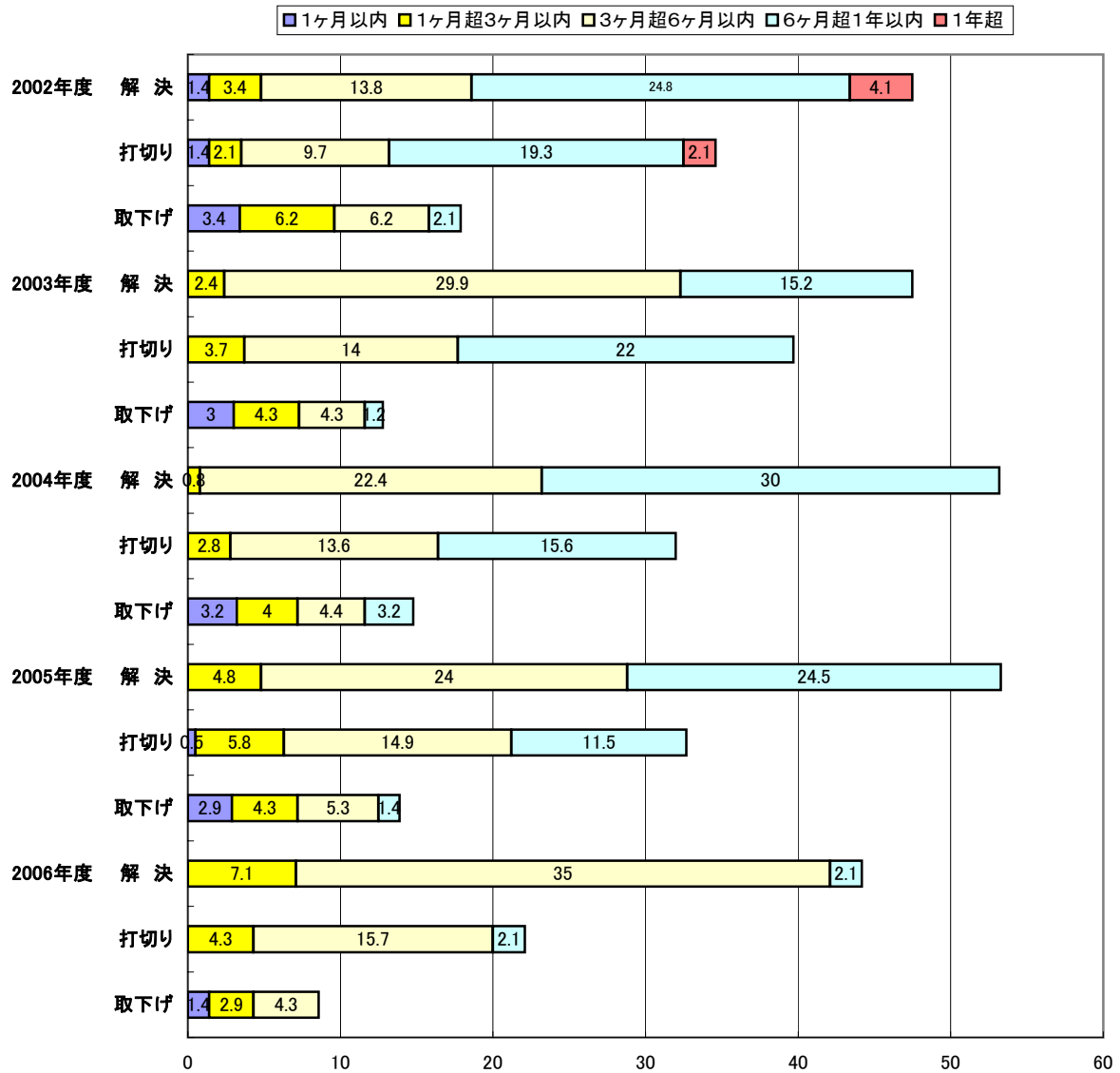
2006年度	解決	62	0	0.0%	10	7.1%	49	35.0%	3	2.1%	0	0.0%
あっせん件数 140件	打切り	31	0	0.0%	6	4.3%	22	15.7%	3	2.1%	0	0.0%
	取下げ	12	2	1.4%	4	2.9%	6	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
	計	※105	2	1.4%	20	14.3%	77	55.0%	6	4.3%	0	0.0%

注1)「処理期間」は、あっせん申出を受け付けた日から処理終了(解決・取下げ・打切り)の日までの期間。

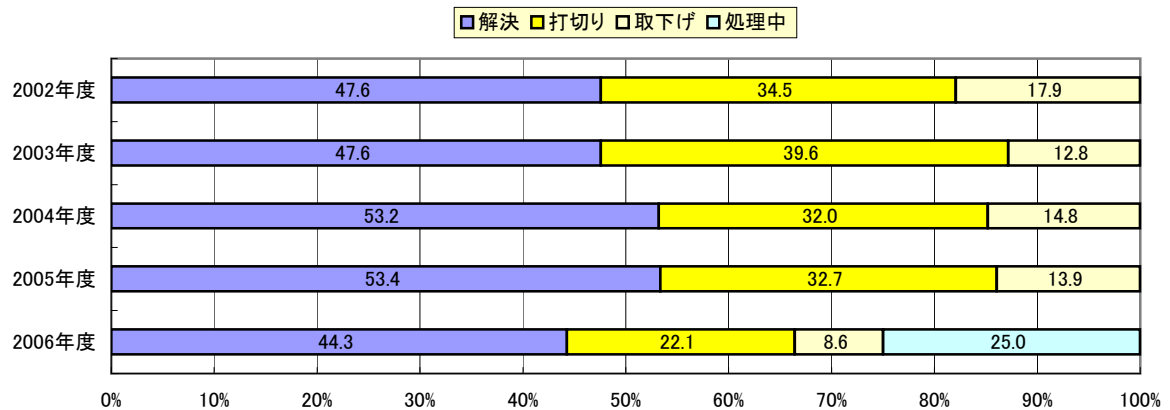
注2) 2006年度 未処理件数が35件あるが、処理結果が未定のため集計には含まれていない。(2006年4月18日現在)

あっせんについては、申出件数の増加から処理期間が長期化していたが、2006年度には、6ヶ月以内に処理が終了した割合は70.7%(99件)であり、前年度の62.5%(130件)に比べてその割合は8.2%上昇し、処理の迅速化が図られた。

解決・打切りの処理期間別構成比



処理結果別の構成比



(2)調停

年度	処理結果		1ヶ月以内	構成比	1ヶ月超3ヶ月以内	構成比	3ヶ月超6ヶ月以内	構成比	6ヶ月超1年以内	構成比	1年超	構成比
	解決	件数										
2002年度	解決	18	0	0.0%	1	4.5%	11	50.0%	6	27.3%	0	0.0%
調停件数 22件	打切り	3	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%	1	4.5%	0	0.0%
	取下げ	1	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	計	22	0	0.0%	2	9.1%	13	59.1%	7	31.8%	0	0.0%

2003年度	解決	24	0	0.0%	4	11.1%	14	38.9%	6	16.7%	0	0.0%
調停件数 36件	打切り	10	0	0.0%	2	5.6%	6	16.7%	2	5.6%	0	0.0%
	取下げ	2	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	1	2.8%
	計	36	0	0.0%	6	16.7%	21	58.3%	8	22.2%	1	2.8%

2004年度	解決	42	0	0.0%	3	5.2%	16	27.6%	23	39.7%	0	0.0%
調停件数 58件	打切り	12	0	0.0%	3	5.2%	6	10.3%	3	5.2%	0	0.0%
	取下げ	4	2	3.4%	0	0.0%	2	3.4%	0	0.0%	0	0.0%
	計	58	2	3.4%	6	10.3%	24	41.4%	26	44.8%	0	0.0%

2005年度	解決	32	0	0.0%	2	4.0%	15	30.0%	15	30.0%	0	0.0%
調停件数 50件	打切り	13	0	0.0%	5	10.0%	4	8.0%	4	8.0%	0	0.0%
	取下げ	4	0	0.0%	1	2.0%	2	4.0%	1	2.0%	0	0.0%
	計	※49	0	0.0%	8	16.0%	21	42.0%	20	40.0%	0	0.0%

2006年度	解決	28	0	0.0%	5	12.5%	19	47.5%	4	10.0%	0	0.0%
調停件数 40件	打切り	4	0	0.0%	0	0.0%	3	7.5%	1	2.5%	0	0.0%
	取下げ	1	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	計	※33	0	0.0%	6	15.0%	22	55.0%	5	12.5%	0	0.0%

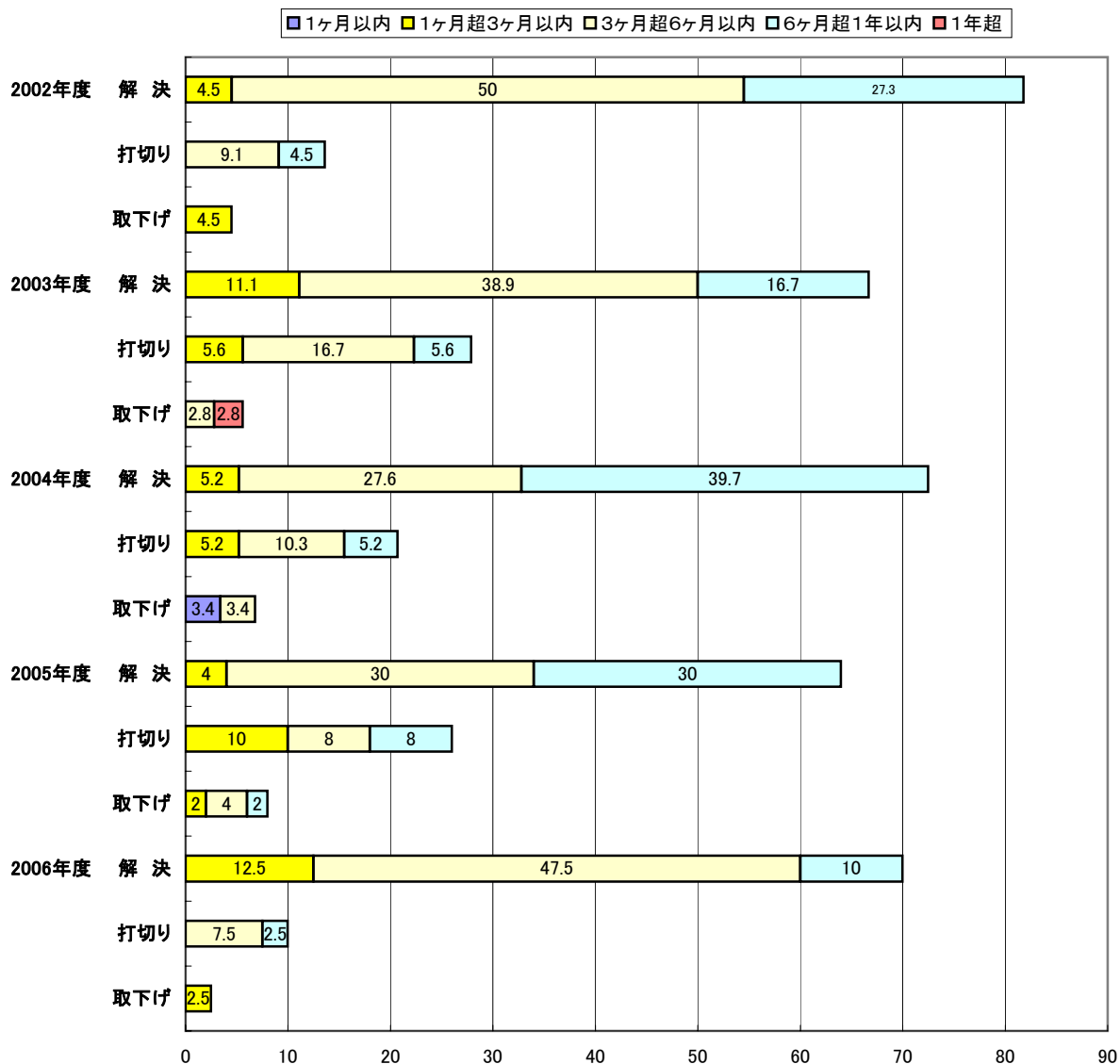
注1)「処理期間」は、調停申立てを受け付けた日から処理終了(解決・取下げ・打切り)の日までの期間。

注2) 2005年度 未処理件数が1件あるが、処理結果が未定のため集計には含まれていない。(2006年4月18日現在)

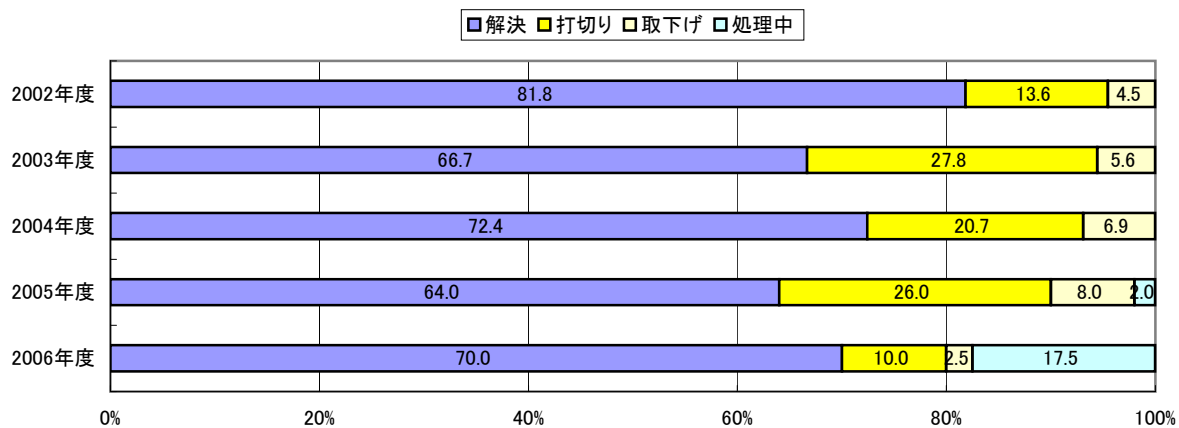
注3) 2006年度 未処理件数が7件あるが、処理結果が未定のため集計には含まれていない。(2006年4月18日現在)

調停についても、申立件数の増加から、処理期間が長期化していたが、2006年度には、6ヶ月以内に処理が終了した割合は70.0%であり、前年度の58.0%に比べてその割合は12.0%上昇し、処理の迅速化が図られた。

解決・打切りの処理期間別構成比



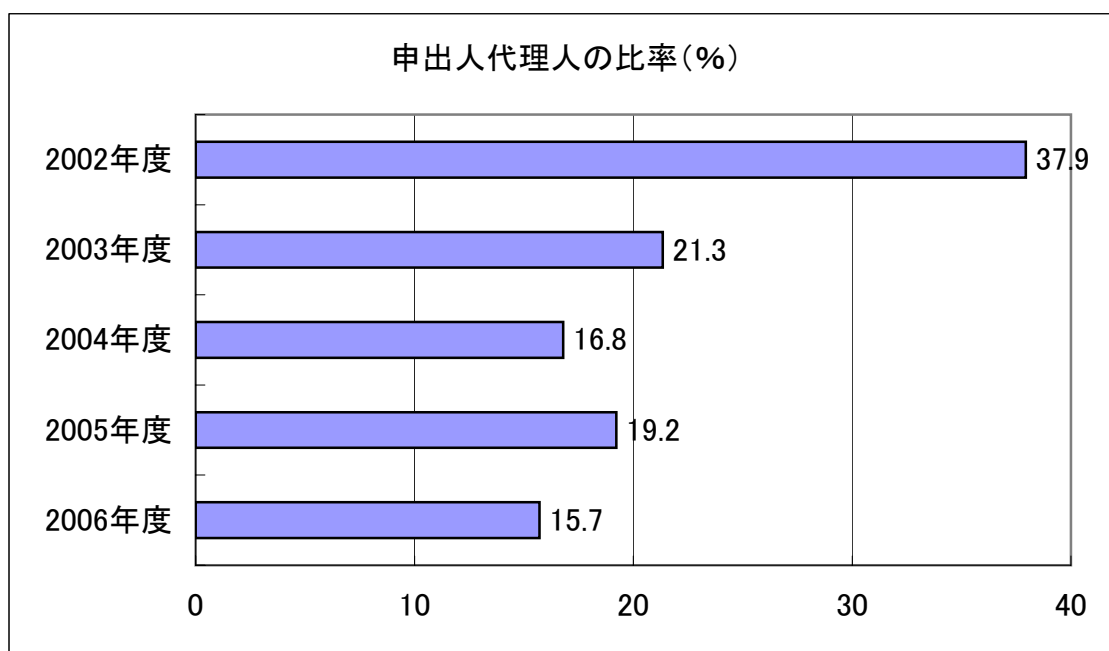
処理結果別の構成比



11.申出人代理人

項目	年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	合計
あっせん件数(総数)		145	164	250	208	140	907
申出人代理人		55	35	42	40	22	194

あっせんについて、申出人に代理人がある場合は2006年度には15.7%となっている。



12.あっせんの内訳(総括表)

項目	年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
あっせん件数		145	164	250	208	140
	会員総数(期首)	102 社	100 社	97 社	95 社	86 社
	あっせん申出対象会員	48 社	56 社	63 社	56 社	60 社
	10件以上の会員	2 社	2 社	7 社	4 社	0 社
	5～9件の会員	7 社	7 社	10 社	9 社	3 社
	4件未満の会員	39 社	47 社	46 社	43 社	57 社
申出事由別	不当勧誘	61 (42.1%)	84 (51.2%)	132 (52.8%)	121 (58.2%)	70 (50.0%)
	一任売買	2 (1.4%)	5 (3.0%)	7 (2.8%)	8 (3.8%)	12 (8.6%)
	無断売買	20 (13.8%)	21 (12.8%)	31 (12.4%)	17 (8.2%)	23 (16.4%)
	過当売買	4 (2.8%)	7 (4.3%)	17 (6.8%)	10 (4.8%)	8 (5.7%)
	仕切回避	15 (10.3%)	26 (15.9%)	34 (13.6%)	22 (10.6%)	14 (10.0%)
	返還遅延	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)
	連絡不備	0 (0.0%)	2 (1.2%)	2 (0.8%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)
	その他	42 (29.0%)	19 (11.6%)	27 (10.8%)	26 (12.5%)	13 (9.3%)
性別	男	125 (86.2%)	138 (84.1%)	222 (88.8%)	181 (87.0%)	122 (87.1%)
	女	20 (13.8%)	26 (15.9%)	28 (11.2%)	27 (13.0%)	18 (12.9%)
取引経験	有	28 (19.3%)	29 (17.7%)	38 (15.2%)	38 (18.3%)	32 (22.9%)
	無	117 (80.7%)	135 (82.3%)	212 (84.8%)	170 (81.7%)	108 (77.1%)
年齢別	20代	5 (3.4%)	9 (5.5%)	12 (4.8%)	3 (1.4%)	1 (0.7%)
	30代	37 (25.5%)	38 (23.2%)	57 (22.8%)	34 (16.3%)	9 (6.4%)
	40代	22 (15.2%)	22 (13.4%)	54 (21.6%)	35 (16.8%)	38 (27.1%)
	50代	37 (25.5%)	35 (21.3%)	50 (20.0%)	54 (26.0%)	28 (20.0%)
	60代	25 (17.2%)	37 (22.6%)	61 (24.4%)	57 (27.4%)	44 (31.4%)
	70代	16 (11.0%)	19 (11.6%)	13 (5.2%)	21 (10.1%)	17 (12.1%)
	80代	2 (1.4%)	4 (2.4%)	3 (1.2%)	4 (1.9%)	3 (2.1%)
	90代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業別	会社員	44 (30.3%)	42 (25.6%)	85 (34.0%)	73 (35.1%)	31 (22.1%)
	会社役員	15 (10.3%)	10 (6.1%)	18 (7.2%)	10 (4.8%)	14 (10.0%)
	自営業	27 (18.6%)	26 (15.9%)	54 (21.6%)	48 (23.1%)	41 (29.3%)
	公務員	13 (9.0%)	12 (7.3%)	13 (5.2%)	5 (2.4%)	5 (3.6%)
	団体職員	7 (4.8%)	3 (1.8%)	6 (2.4%)	6 (2.9%)	3 (2.1%)
	無職		53 (32.3%)	52 (20.8%)	55 (26.4%)	27 (19.3%)
	その他	39 (26.9%)	18 (11.0%)	22 (8.8%)	11 (5.3%)	19 (13.6%)
紹介者別	委託のガイド	31 (21.4%)	28 (17.1%)	66 (26.4%)	67 (32.2%)	36 (25.7%)
	主務省	3 (2.1%)	6 (3.7%)	11 (4.4%)	5 (2.4%)	8 (5.7%)
	消費者センター等	11 (7.6%)	14 (8.5%)	21 (8.4%)	18 (8.7%)	18 (12.9%)
	業界機関	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	2 (1.2%)	1 (0.4%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	53 (36.6%)	37 (22.6%)	48 (19.2%)	45 (21.6%)	32 (22.9%)
	インターネット	8 (5.5%)	40 (24.4%)	69 (27.6%)	20 (9.6%)	12 (8.6%)
	他社外務員	0 (0.0%)	4 (2.4%)	2 (0.8%)	2 (1.0%)	3 (2.1%)
	知人	3 (2.1%)	8 (4.9%)	6 (2.4%)	12 (5.8%)	1 (0.7%)
	新聞					2 (1.4%)
	その他	36 (24.8%)	25 (15.2%)	25 (10.0%)	36 (17.3%)	28 (20.0%)
申出方法	電話	9 (6.2%)	8 (4.9%)	14 (5.6%)	22 (10.6%)	25 (17.9%)
	来会	18 (12.4%)	20 (12.2%)	33 (13.2%)	41 (19.7%)	33 (23.6%)
	文書郵送	118 (81.4%)	136 (82.9%)	203 (81.2%)	145 (69.7%)	82 (58.6%)

注1) 無職は2002年度以前はその他に分類

注2) 新聞は2005年度以前はその他に分類

まとめ

今回、本レポートでみるとおり、発足年度である平成 11 年度は、苦情 503 件、あっせん 25 件、調停 4 件であった。その後、それぞれのピーク値を見ると、苦情は発足年度である同 11 年度の 503 件、あっせん、調停はともに同 16 年度でそれぞれ 250 件と 58 件を数えた。苦情件数は、逐年、減少傾向を示し、あっせん・調停の申出件数も 2 年連続して減少してきている。平成 18 年度については、ピーク時との比較でみると、苦情件数は 66%減の 117 件、あっせん件数は 44%減の 140 件、調停件数についても 31%減の 40 件となっており、近年、紛争受付件数の大幅な減少傾向が明らかになっている。(4 頁～5 頁の表・グラフ参照)。このような減少は、同 17 年 5 月に施行された改正商品取引所法による勧誘・受託に関するルールが営業の現場において浸透してきていることが背景にあるものと考えられる。

しかしながら、苦情及びあっせん・調停事案における主たる申出の事由の筆頭は、依然、不当勧誘となっており、その申出事由全体における 5 年間の平均比率は、苦情事案では 34.5%、あっせん事案では 51.6%を占める状況が見られる。勧誘に関しては、取引開始前(未取引段階)の勧誘と取引開始後の勧誘とに大別されるが、いずれにしろ、勧誘に関する苦情及びあっせんの申出が引き続き寄せられていることにかんがみ、再勧誘の禁止、適合性原則、説明義務等勧誘に関するルールの一層の徹底が必要である。

昨年の金融商品取引法制定に係る国会審議においては、商品先物取引の勧誘のあり方が大きく取り上げられ、不招請勧誘の禁止に言及した附帯決議がなされるなどコンプライアンス(法令遵守)体制の一層の整備が強く求められたところである。

このよう情勢を踏まえ、主務省による法令遵守体制の一斉点検や当協会による登録外務員の調査等において浮き彫りとなった課題も織り込んで、平成 18 年 12 月には「商品取引トラブル解消アクションプログラム」を策定公表したところである。

本会においては、このアクションプログラムに基づき、①会員の社内教育の徹底、社内管理規則等法令遵守体制の点検、整備等への要請(平成 19 年 1 月)を行うとともに、当面の課題である再勧誘禁止の徹底、商品取引事故等の実効性ある再発防止体制の整備、法令違反行為者等に対する適切な処分の実施の推進と、それによるトラブル解消への一段の取り組みを会員に要請(同年 3 月)。②公益通報者保護法に則った、法令等違反行為に関する会員職員等から通報を受ける窓口の新設(同年 2 月)③会員の 5 年以上の中堅外務員全員を対象としてコンプライアンスの徹底と営業手法の一層の改善を企図した特別研修の実施(同年 3 月～9 月)等を柱として会員の法令遵守体制の確立に向けて集中的な取り組みを行っている。

さらに、苦情及びあっせん・調停に係る紛争処理事業に関連した具体的な取り組みの一環としても、同年 3 月 24 日(土)、日常行っている苦情相談とは別に、本会のあっせん・調停委員会委員として委嘱している弁護士による国内商品先物取引を対象とする「特別電話

相談」をフリーダイヤルにて実施した。本年度においても、引き続き実施することとしている。また、本会の事業案内や相談センター案内、特別電話相談の案内等を内容として新聞媒体を通じた広報活動を実施したところであり、引き続きその具体的な取組みを展開することとしている。

今回のレポートで見てきたとおり、数値のうえからも、紛争（苦情、あっせん・調停）の申出件数は着実に減少傾向を示しているが、なお一段の減少を図っていくためには、商品先物取引の受託業務に係る法令・関係諸規則から社内管理規則等に至るまでのルールに関して、経営トップから組織の末端まで周知徹底を図り、法令遵守を浸透させる体制を確立することが急務となっている。

法令遵守の体制が未整備・不十分なばかりに、法令違反が惹起すれば、市場及びその利用者から手痛いペナルティを受け、単に当事会社に止まらず同業他社、さらにはその属する関係業界の評価を下げ、全体の社会的信頼を失うこととなる。法令違反が企業に最大のリスクをもたらし、その組織の維持を左右する事例は、昨今の企業不祥事において明らかであろう。

会員である商品取引員による、法令遵守の周知徹底とそのための迅速な体制づくりの実行がまさに今後の自社及び商品先物取引業界の信頼と評価の向上を期するうえからも、喫緊の課題となっており、各社、その取組みに乗り出しているところであり、このことによって、苦情及びあっせん・調停等の件数の大幅な減少に弾みがつくことが期待される。

日本商品先物取引協会 相談センターの受付窓口

- 電話による受付時間 月～金(祝日を除く)9:00～12:00、13:00～17:00(本部 9:00～18:00)
- 直接協会へご来訪の場合は事前に予約が必要です。

	住 所	電話番号
本部	〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町9-4 日商協ビルディング3階	03-3664-6243
中部支部	〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-2-15 商品取引所ビル4階	052-961-0161
関西支部	〒550-0011 大阪府大阪市西区阿波座1-10-14 関西商取ビル4階	06-6543-8501
西日本支部	〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅南1-8-36 シティ15ビル4階	092-483-2571