

2011年度
(平成23年度)
相談等業務レポート

2012年6月

日本商品先物取引協会
相 談 セ ン タ ー

目 次

I. 概況（1999 年度～2011 年度）	1
II. 2011 年度における問い合わせ、苦情及び紛争処理状況	3
1. 問い合わせの受付状況	3
(1) 問い合わせの受付件数	3
(2) 問い合わせの内容別件数	4
(3) 問い合わせの申出人に属する属性及び申出の契機別内訳	5
2. 苦情の受付及び処理状況	6
(1) 苦情の受付件数	6
(2) 苦情の申出事由別	6
(3) 苦情の不当勧誘類型の具体的内容	7
(4) 苦情の不当勧誘類型に占める未取引の比率	7
(5) 苦情処理状況	8
(6) 苦情の申出人に属する属性及び申出の契機別内訳	8
3. 紛争仲介の受付及び処理状況	9
(1) 紛争仲介の申出件数	9
(2) 紛争仲介の申出事由別	9
(3) 紛争仲介の不当勧誘類型の具体的内容	10
(4) 紛争仲介処理状況	10
(5) 紛争仲介の申出人に属する属性及び申出の契機別内訳	11
4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況	11
(1) 苦情等の受付件数	11
(2) 苦情等の申出事由類型別	12
III. 統計資料（2007 年度～2011 年度）	13
1. 問い合わせ関係	13
2. 苦情関係	15
3. 紛争仲介関係	19
参考資料	23
1. 苦情及び紛争仲介（あっせんまたは調停）に関する業務について	23
2. 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	24

I. 概況(1999年度～2011年度)

日本商品先物取引協会では、会員及び会員を所属商品取引業者とする商品先物取引仲介業者（以下「会員等」という。）の行う商品先物取引業務に関する顧客からの相談（問い合わせ）や苦情に応じるとともに、紛争の仲介（あっせんまたは調停）を行い、迅速かつ適正な解決に努めている。

本会発足後、これまで13年を経過したが、この間の問い合わせについて年度ごとにみると、2001年度に8,221件に達したが、その後は毎年減少傾向にあり、2011年度は868件で、前年度より148件の減少となり、初めて1,000件を下回った。このようにピーク時の2001年度の10分の1までに減少している。

苦情についてみると、1999年度に503件の申出があった以降、若干の増減はあったものの総じて減少傾向にあった。2011年度は60件と前年度より17件の増加となったが、ピークである1999年度に比べれば9分の1の水準となっている。苦情の発生の要因としては、取引に参加する顧客等の数、会員等のコンプライアンスの程度、商品価格の変動の度合い等が挙げられるが、最近の状況をみると、顧客等の数に大きな変化はなく、会員等のコンプライアンス意識が低下しているとは認められず、2011年度の苦情の申出件数が増加した背景には、やはり昨年後半の欧州危機等の影響もあって、世界的に商品価格の変動が大きかったためであると考えられる。

苦情経由を含む紛争仲介（あっせん）についてみると、発足時から毎年増加し、2004年度に250件に達したが、2005年度以降は減少し、2011年度も27件と前年度より2件の減少となり、ピーク時の2004年度に比べると9分の1の水準となっている。2005年以降、紛争仲介の件数が減少している要因としては、数回に亘る商品先物取引法の改正を契機に会員各社のコンプライアンスが徹底されてきたためであると考えられる。

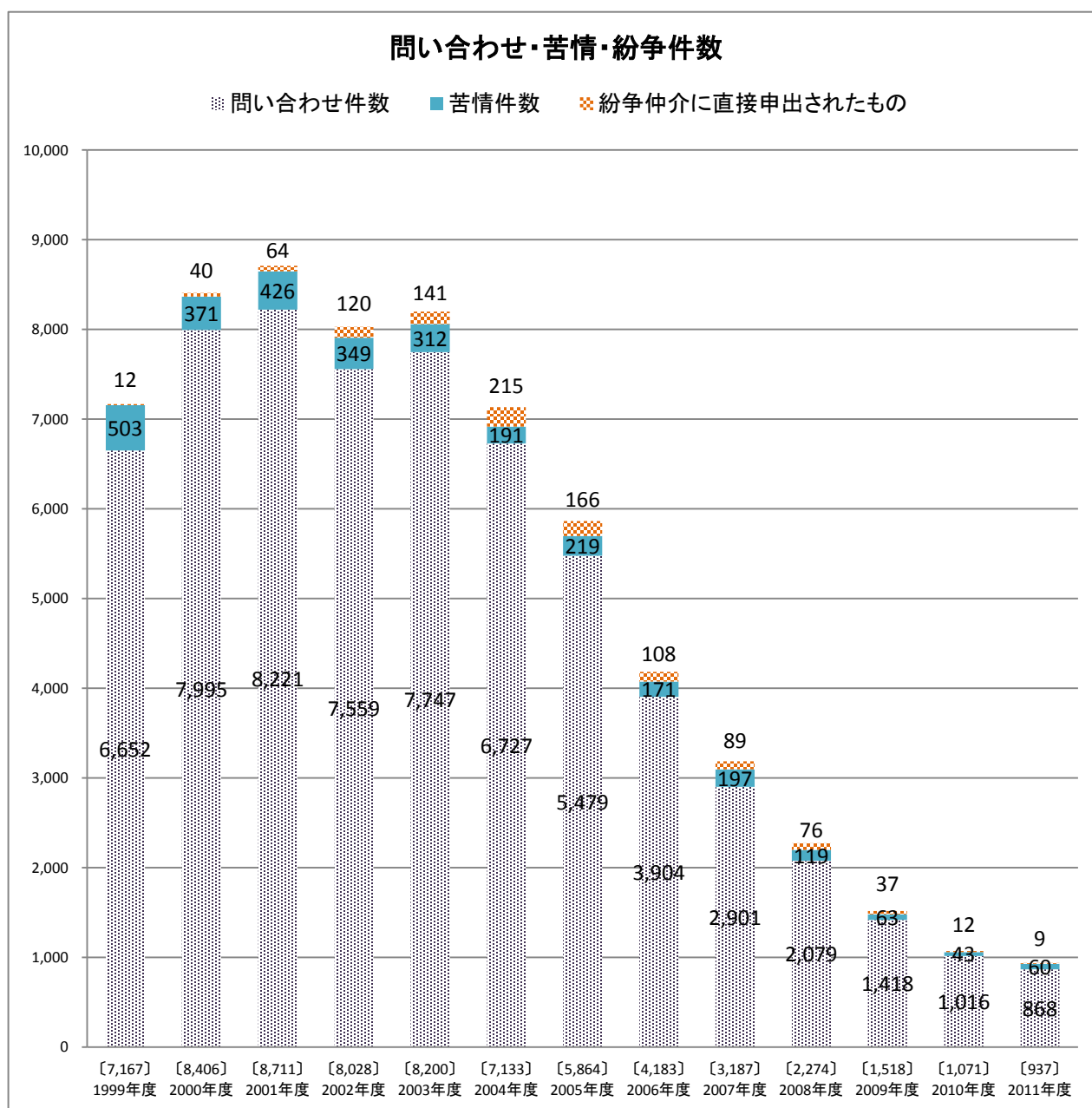
【参考】主な出来事

- ・2003年（平成15年）： 国内商品取引所の年間出来高過去最高を記録
- ・2004年（平成16年）： 委託手数料の完全自由化（12月）
- ・2005年（平成17年）： 改正商取法施行（5月）「商品先物取引の委託者保護ガイドライン」公表
- ・2006年（平成18年）： 日商協「商品取引トラブル解消アクションプログラム」策定（12月）
- ・2007年（平成19年）： 改正商取法施行に伴う損失補てん等の禁止の整備等（9月）
- ・2008年（平成20年）： 日商協「会員の役職員等に対する特別指導等プログラム」策定（3月）
- ・2009年（平成21年）： 日商協「商品先物取引委託者保護総合プログラム」施行（2月）、不招請勧誘禁止を導入した改正商取法公布（7月）
- ・2011年（平成23年）： 改正商取法完全施行（1月）、不招請勧誘禁止の実施
- ・2012年（平成24年）： 国内商品取引所の年間出来高8年ぶりに3.5%増加

問い合わせ・苦情・紛争件数の推移

	1999年度	2000年度	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
問い合わせ件数	6,652	7,995	8,221	7,559	7,747	6,727	5,479	3,904	2,901	2,079	1,418	1,016	868
苦情件数	503	371	426	349	312	191	219	171	197	119	63	43	60
紛争仲介件数(すべて)	25	65	101	145	164	250	208	140	131	96	66	29	27
苦情から紛争仲介に移行したもの	13	25	37	25	23	35	42	32	42	20	29	17	18
紛争仲介に直接申出されたもの	12	40	64	120	141	215	166	108	89	76	37	12	9
相談センター受付合計件数	7,167	8,406	8,711	8,028	8,200	7,133	5,864	4,183	3,187	2,274	1,518	1,071	937

紛争仲介件数のうち、苦情から紛争仲介に移行したものの件数は、すでに苦情件数に含まれていたため、合計件数から除外した。



Ⅱ. 2011 年度における問い合わせ、苦情及び紛争処理状況

商品先物取引法（以下「商先法」という。）が 2011 年 1 月 1 日に施行されたことに伴い、本会の苦情相談等業務の対象に、商品デリバティブ取引として国内商品市場取引（以下「国内取引」という。）に加え、新たに外国商品市場取引（以下「外国取引」という。）及び店頭商品デリバティブ取引（以下「店頭取引」という。）が追加されるとともに、本会会員を所属商品先物取引業者として商品デリバティブの媒介を業とする商品先物取引仲介業者に関する問い合わせ、苦情及び紛争についても本会で取り扱うことになった。

2012 年 3 月末現在の会員 59 社の業態別（重複を含む。）で見ると、国内取引が 33 社、外国取引が 12 社、店頭取引が 31 社であり、また、商品先物取引仲介業者は 4 社となっている。

1. 問い合わせの受付状況

(1) 問い合わせの受付件数

	2011 年度	前年度
会員等に関するもの 《商品デリバティブ取引別内訳》	353 (40.7%)	370 (36.4%)
国内取引	[311]	
外国取引	[12]	
店頭取引	[30]	
元会員等に関するもの	152 (17.5%)	73 (7.2%)
その他	363 (41.8%)	573 (56.4%)
うち、無許可・無登録業者に関するもの	[95]	[174]
合わせ受付件数合計	868 (100%)	1,016 (100%)

* 「現会員等に関するもの」は、相談受付時点の会員等で社名が判明した件数。

* 「元会員等に関するもの」は、商品先物取引業務の廃止等ですでに会員等でない社であって社名が判明した件数。

2011 年度（2011 年 4 月 1 日～2012 年 3 月 31 日）における問い合わせの受付件数は、868 件で、前年度（2010 年度）の 1,016 件に比べて 148 件減少した。

内訳をみると、「現会員等に関するもの」の比率は 2011 年度が 40.7%と前年度の 36.4%に比べてやや増加した。これは商先法の施行により、新たに外国取引及び店頭取引を扱う業者が許可の対象となったため、旧法における許可対象外の業者等に関するものが減少したことが要因と考えられる。

また、商先法施行後に会員等となった商品先物取引業者の扱う外国取引及び店頭取引に関する相談は 42 件で、「現会員等に関するもの」の全相談件数 353 件の 11.9%を占めた。相談内容としては、「電話番号を教えてください」、「パスワードを

失念してしまった」などが大半であった。

「元会員等に関するもの」の比率は 2011 年度が 17.5%（前年度 7.2%）、件数にして 79 件の大幅増加となった。これは、すでに商品先物取引業務を廃止した業者と取引していた顧客あてに「事前に現金を振り込めば、損の全部または一部を取り戻すことができる等の内容の電話があり入金をせまられた」とする内容の相談が 115 件に達したことが挙げられる。

これに伴い、4月6日、6月23日及び9月22日にそれぞれ注意喚起の文書を本会 Web サイトに掲載し、農林水産省及び経済産業省等の関係各所においても同様の注意喚起が発信された。また、10月13日に独立行政法人国民生活センターを訪問し、これらの相談事例に関して意見交換及び注意喚起の協力要請を行った結果、11月10日に同センターより『廃業した国内商品先物取引業者から被った損金を「取り戻す」という怪しい勧誘ー「隠し財産が見つかった」「返金される」の言葉にだまされないで！ー』との報道発表がなされた。

(2) 問い合わせの内容別件数

問い合わせの内容	2011 年度	前年度
無許可・無登録業者について	① 95 (10.9%)	① 174 (17.1%)
損金を取り戻せるか否かについて	② 87 (10.0%)	② 93 (9.2%)
勧誘について	③ 48 (5.5%)	③ 80 (7.9%)
売買について	④ 44 (5.1%)	⑥ 36 (3.5%)
商品先物取引の仕組み・制度について	⑤ 43 (5.0%)	④ 55 (5.4%)
証拠金について	⑥ 31 (3.6%)	⑦ 30 (3.0%)
日商協の対応について（苦情処理・紛争仲介の手続き等）	⑦ 22 (2.5%)	⑤ 41 (4.0%)
上記以外の相談内容	498 (57.4%)	507 (49.9%)
問い合わせ件数合計	868 (100%)	1,016 (100%)

*相談件数欄の丸数字は、当該年度の件数順位を示す。

*「無許可・無登録業者について」は、前年度以前は「海外先物取引について」で集計。

問い合わせの内容別件数では、「無許可・無登録業者について」の相談件数が増え、最も多く、次いで「損金を取り戻せるか否かについて」、「勧誘について」の順となっており、2011年度と前年度の第1位から第3位までの順位に変動はなかった。

「無許可・無登録業者について」は、前年度の件数174件に比べて95件と件数及び比率とも半減した。2010年11月から2011年1月にかけて毎月30件前後と商先法施行前後に集中していた当該内容に関する問い合わせが、農林水産省及び経済産業省等を始めとする関係各所の注意喚起もあって、2011年8月以降は10件以下で推移している。

「勧誘について」のうち、商先法施行とともに導入された制度の関係で損失限定取引（スマートCX）に係る勧誘についての問い合わせが散見されたが、全体としては前年度に比べて件数及び比率とも減少した。

「証拠金について」の順位は第6位（31件、3.6%）と前年度の第7位（30件、2.7%）から上昇したが、これは、商先法施行とともに導入されたスパン証拠金制度に関する問い合わせが新たに寄せられたことが要因としてあげられる。

なお、商先法施行とともに導入された商品先物取引仲介業者についての問い合わせは皆無であった。

(3) 問い合わせの申出人に関する属性及び申出の契機別内訳（詳細については、13頁～14頁「Ⅲ.統計資料（2007年度～2011年度）／1. 問い合わせ関係」を参照のこと。）

① 申出人の性別

2011年度の男女の内訳は、男性655件、女性213件で男性の占める割合は7割強となっており、過去5年間（2007年度～2011年度）においてほぼ同じ割合となっている。

② 申出人の内訳

2011年度の申出人の内訳は、「本人」が最も多く全体の約8割を占め、次いで「消費者センター等」、「家族」の順となっており、過去5年間において順位に変動はない。

③ 申出の契機

2011年度の申出の契機別では、「インターネット」を見て相談されたケースが176件（20.3%）と最も多く、次いで「その他」（会員等からのアンケートに記載されていた等）が93件（10.7%）であった。その一方で、「契約締結前交付書面等」を見てと「消費者センター等」からの紹介が過去5年間減少し続けている。

2. 苦情の受付及び処理状況

(1) 苦情の受付件数

商品デリバティブ別取引内訳	2011年度	前年度
国内取引	57 (95.0%)	43 (100%)
外国取引	0 (0.0%)	—
店頭取引	3 (5.0%)	—
苦情受付件数合計	60 (100%)	43 (100%)

2011年度の苦情件数は60件であり、前年度の43件に比べて17件(39.5%増)の増加となった。これは、昨年後半の欧州危機等の影響もあって、世界的な商品価格の変動が大きかったことが背景にあると考えられる。

苦情60件を商品デリバティブ取引別で見ると、国内取引に関するものが57件、店頭取引に関するものが3件となっており、外国取引に関するものは皆無であった。

また、国内取引に関するもののうち、本会の会員と提携する商品先物取引仲介業者に係るものが2件あった。

(2) 苦情の申出事由類型別

申出事由類型	2011年度	前年度
不当勧誘類型	50 (83.3%)	29 (67.4%)
一任売買類型	1 (1.7%)	4 (9.3%)
無断売買類型	3 (5.0%)	5 (11.6%)
仕切回避類型	3 (5.0%)	5 (11.6%)
連絡不備類型	1 (1.7%)	0 (0.0%)
その他	2 (3.3%)	0 (0.0%)
合計	60 (100%)	43 (100%)

2011年度は「不当勧誘類型」が50件と苦情全体の83.3%を占めている。前年度は同類型が29件と67.4%であったことからその比率が増加した。また、「無断売買類型」と「仕切回避類型」はそれぞれ3件と前年度に比べて減少した。

(3) 苦情の不当勧誘類型の具体的内容

具体的内容	2011 年度	前年度
断定的判断の提供	16 (32.0%)	11 (37.9%)
執拗な勧誘	17 (34.0%)	9 (31.0%)
不適格者への勧誘	3 (6.0%)	0 (0.0%)
虚偽の説明	2 (4.0%)	2 (6.9%)
融資の斡旋、借入の奨励	0 (0.0%)	3 (10.3%)
説明の欠如	1 (2.0%)	2 (6.9%)
迷惑電話	3 (6.0%)	2 (6.9%)
元本保証	1 (2.0%)	0 (0.0%)
両建の強要	1 (2.0%)	0 (0.0%)
損失負担	1 (2.0%)	0 (0.0%)
不招請勧誘	5 (10.0%)	—
不当勧誘類型受付件数	50 (100%)	29 (100%)

不当勧誘類型の具体的内容をみると、2011 年度は多い順に「執拗な勧誘」が 17 件 (34.0%) と最も多く、次いで「断定的判断の提供」が 16 件 (32.0%) となっていて、苦情全体の 7 割近くを占めている。

その一方で「融資の斡旋、借入の奨励」は前年度の 3 件から皆無となった。

なお、商先法完全施行後に導入された「不招請勧誘」を主張する苦情の申出は 5 件であったが、会員等側では何らかの形で、勧誘の要請を受け、これを記録に留める対応を行っている。

(4) 苦情の不当勧誘類型に占める未取引の比率

	2011 年度	前年度
苦情件数	60	43
うち不当勧誘類型	50	29
うち未取引 (比率：%)	10 (20.0%)	7 (24.1%)

不当勧誘類型の中で取引開始に至っていない未取引の件数について、2011 年度は 10 件で、前年度の 7 件に比べて 3 件増加したが、その一方で、未取引に占める比率は 20.0%と前年度に比べて若干比率が低下した。

なお、上記未取引の苦情申出の対象となった会員等に対しては、2011 年 1 月 26 日開催の第 92 回理事会で決議した「商品先物取引業務に関する規則第 19 条に基づく措置について」により、当該苦情発生の際、勧誘に関する社内管理体制の実情等について同規則第 19 条第 2 項に基づく報告書の提出を求めるなど指導等を行って

いる。

(5) 苦情処理状況

処理結果	2011年度	前年度
解決	18 (30.0%)	16 (37.2%)
取下げ	0 (0.0%)	0 (0.0%)
打切り	32 (53.3%)	25 (58.1%)
処理中	10 (16.7%)	2 (4.7%)
苦情受付件数合計	60 (100%)	43 (100%)

*処理状況は、2012年4月9日現在。

*「打切り」処理は、相談センターにおいて苦情の解決の促進を図るべく対応を行ってもなお解決し得ないと判断したとき及び当事者から紛争仲介の申出がなされたとき等に行われる。

2011年度に受け付けた苦情60件のうち、50件(83.3%)について処理が終了している。

(6) 苦情の申出人に関する属性及び申出の契機別内訳（詳細については、16頁～18頁「Ⅲ.統計資料（2007年度～2011年度）／2. 苦情関係」を参照のこと。）

① 申出人の性別

2011年度の男女の内訳は、男性が49件(81.7%)と圧倒的に多く、前年度より比率が5.0%ほど増加している。その一方で、女性については、過去5年間において、2009年度に11件と2008年度の28件から大幅に減少して以降、10件程度で推移している。

② 申出人の経験の有無

2011年度の申出人の経験の有無は、商品先物取引経験者からの申出が17件(28.3%)であり、前年度の比率(37.2%)と比べて8.9%低下している。その一方で、取引経験のない者からの申出の比率が増加して7割を上回っている。

③ 申出人の年齢

2011年度の申出人の年齢は、60歳代が18件(30.0%)と前年度の17件(39.5%)に比べて1件の増加に止まったものの、40歳代、50歳代、70歳代、80歳代がそれぞれ増加している。なお、20歳代の苦情件数は2009年度以降引き続き皆無であった。

④ 申出人の職業

2011年度の申出人の職業は、自営業者の比率が26件(43.3%)と最も多く、次いで多いのは、無職14件(23.3%)、会社役員10件(16.7%)の順となっている。苦情全体に占める自営業者の比率は前年度の27.9%から43.3%へ増加している。

⑤ 申出の契機

2011年度の申出の契機別では、「その他」（会員等からのアンケートに記載されていた等）が16件（26.7%）と最も多く、前年度（18.6%）に比べてもその比率は8.1%増加している。次いで多いのは、「消費者センター等」からの紹介と「インターネット」を見てがそれぞれ12件（20.0%）、「主務省」からの紹介が7件（11.7%）の順となっている。

3. 紛争仲介の申出及び処理状況

(1) 紛争仲介の申出件数

商品デリバティブ別取引内訳	2011年度		前年度	
国内取引	26 (96.3%)	9	29 (100%)	12
外国取引	0 (0.0%)	0	—	—
店頭取引	1 (3.7%)	0	—	—
紛争仲介申出件数合計	27 (100%)	9	29 (100%)	12

*斜数字は、紛争仲介申出件数のうち、紛争仲介に直接申出された件数。

2011年度の紛争仲介申出件数は27件であり、前年度の29件に比べて2件（6.9%減）の減少となった。過去5年間をみると、2007年度の131件に比べて約5分の1に減少している。

紛争仲介27件を商品デリバティブ取引別で見ると、国内取引に関するものが26件、店頭取引に関するものが1件となっており、外国取引に関するものは皆無であった。

また、国内取引に関するもののうち、本会の会員と提携する商品先物取引仲介業者に係るものが2件あった。

(2) 紛争仲介の申出事由類型別

申出事由類型	2011年度		前年度	
不当勧誘類型	20 (74.1%)	7	20 (69.0%)	8
無断売買類型	3 (11.1%)	2	4 (13.8%)	1
過当売買類型	0 (0.0%)	0	1 (3.4%)	1
仕切回避類型	3 (11.1%)	0	4 (13.8%)	2
その他	1 (3.7%)	0	0 (0.0%)	0
合計	27 (100%)	9	29 (100%)	12

*斜数字は、紛争仲介に直接申出されたものの申出事由類型別件数。

2011年度は「不当勧誘類型」が20件と紛争仲介全体の74.1%を占めている。前年度は同類型が20件と件数は同数であるものの、比率はやや増加した。また、「無断売買類型」と「仕切回避類型」はそれぞれ3件と前年度に比べて減少した。

(3) 紛争仲介の不当勧誘類型の具体的内容

具体的内容	2011年度		前年度	
	件数	比率	件数	比率
断定的判断の提供	6	(30.0%)	10	(50.0%)
執拗な勧誘	5	(25.0%)	5	(25.0%)
不適格者への勧誘	3	(15.0%)	3	(15.0%)
虚偽の説明	3	(15.0%)	0	(0.0%)
融資の斡旋、借入の奨励	0	(0.0%)	1	(5.0%)
説明の欠如	2	(10.0%)	1	(5.0%)
損失負担	1	(5.0%)	0	(0.0%)
不当勧誘類型受付件数	20	(100%)	20	(100%)

*斜数字は、紛争仲介に直接申出されたものの不当勧誘類型の具体的内容別件数。

不当勧誘類型の具体的内容をみると、2011年度は多い順に「断定的判断の提供」が6件(30.0%)と最も多く、次いで「執拗な勧誘」が5件(25.0%)となっていて、紛争仲介全体の5割以上を占めている。前年度と同様に「断定的判断の提供」の件数が最も多いが、比率は20.0%低下している。

(4) 紛争仲介処理状況

処理結果	2011年度		前年度	
	件数	比率	件数	比率
解決	6	(22.2%)	17	(58.6%)
取下げ	1	(3.7%)	2	(6.9%)
打切り	7	(25.9%)	10	(34.5%)
処理中	13	(48.1%)	0	(0.0%)
紛争仲介申出件数合計	27	(100%)	29	(100%)

*処理状況は、2012年4月9日現在。

*斜数字は、紛争仲介に直接申出されたものの処理状況別件数。

*「打切り」処理は、あっせん・調停委員が当事者双方の主張が離れているために和解が成立する見込みがないと判断したとき等に行われる。

2011年度に受け付けた紛争仲介27件のうち、14件(51.9%)について処理が終了している。また、当該14件全てが「あっせん」手続きにより処理され、「調停」手続きにより処理されたものは皆無であった。

(5) 紛争仲介の申出人に関する属性及び申出の契機別内訳（詳細については、20 頁～22 頁「Ⅲ.統計資料（2007 年度～2011 年度）／3. 紛争仲介関係」を参照のこと。）

① 申出人の性別

2011 年度の男女の内訳は、男性が 21 件（77.8%）、女性が 6 件（22.2%）であり、男性の比率が前年度より 8.8%増加している。

② 申出人の経験の有無

2011 年度の申出人の経験の有無は、商品先物取引経験者からの申出が 9 件（33.3%）であり、前年度の比率（31.0%）とほぼ同水準である。その一方で、取引経験のない者からの申出の比率は過去 5 年間において減少傾向にある。

③ 申出人の年齢

2011 年度の申出人の年齢は、50 歳代と 60 歳代がそれぞれ 8 件（29.6%）と最も多く、全体の 6 割近い比率となっている。なお、20 歳代は 2009 年度以降、80 歳代は前年度以降、引き続き紛争申出件数が皆無であった。

④ 申出人の職業

2011 年度の申出人の職業は、自営業者の比率が 10 件（37.0%）と前年度と同様に最も多く、次いで多いのは、無職 6 件（22.2%）、会社役員 5 件（18.5%）の順となっている。また、紛争仲介全体に占める無職の比率は前年度の 31.0%から 22.2%へ低下している。

⑤ 申出の契機

2011 年度の申出の契機別では、「契約締結前交付書面等」を見てが 7 件（25.9%）と最も多く、前年度（10.3%）に比べてもその比率は 15.6%増加している。次いで多いのは、「消費者センター等」からの紹介が 6 件（22.2%）、「インターネット」を見てが 5 件（18.5%）の順となっている。

4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況

(1) 苦情等の受付件数

	2011 年度	前年度
苦情	60	43
紛争仲介直接申出	9	12
苦情等件数合計	69	55

2011 年度の「苦情」と「紛争仲介直接申出」の合計したもの（以下「苦情等」という。）の件数は 69 件であり、前年度の 55 件に比べて 14 件の増加になっている。

苦情等 69 件を商品デリバティブ取引別でみると、国内取引に関するものが 66 件、店頭取引に関するものが 3 件となっており、外国取引に関するものは皆無であった。

また、国内取引に関するもののうち、本会の会員と提携する商品先物取引仲介業者に係るものが2件あった。

(2) 苦情等の申出事由類型別

申出事由類型	2011 年度	前年度
不当勧誘類型	57 (82.6%)	37 (67.3%)
一任売買類型	1 (1.4%)	4 (7.3%)
無断売買類型	5 (7.2%)	6 (10.9%)
過当売買類型	0 (0.0%)	1 (1.8%)
仕切回避類型	3 (4.3%)	7 (12.7%)
連絡不備類型	1 (1.4%)	0 (0.0%)
その他	2 (2.9%)	0 (0.0%)
合 計	69 (100%)	55 (100%)

2011 年度に受け付けた苦情等 69 件の申出事由類型別は、不当勧誘類型が 57 件と全体の 8 割以上を占めており、無断売買類型が 5 件、仕切回避類型が 3 件と続いている。前年度に比べて不当勧誘類型の比率が 15.3%上昇する一方で、仕切回避類型の比率は反対に 8.4%低下している。

Ⅲ. 統計資料(2007年度～2011年度)

1. 問い合わせ関係

問い合わせ件数

	受付件数	現会員等に関するもの			元会員等に関するもの	その他
		国内取引	外国取引	店頭取引		
2007年度	2,901	1,768	-	-	-	431
2008年度	2,079	1,114	-	-	-	253
2009年度	1,418	645	-	-	-	159
2010年度	1,016	370	-	-	73	573
2011年度	868	311	12	30	152	363

現会員等に係わる問い合わせ件数

	受付件数	うち現会員等に係わる問い合わせ件数
2007年度	2,901	1,768 (60.9%)
2008年度	2,079	1,114 (53.6%)
2009年度	1,418	645 (45.5%)
2010年度	1,016	370 (36.4%)
2011年度	868	353 (40.7%)

申出人の性別(5頁参照)

年度	男	女	合計
2007年度	2,164 (74.6%)	737 (25.4%)	2,901 (100.0%)
2008年度	1,498 (72.1%)	581 (27.9%)	2,079 (100.0%)
2009年度	1,001 (70.6%)	417 (29.4%)	1,418 (100.0%)
2010年度	750 (73.8%)	266 (26.2%)	1,016 (100.0%)
2011年度	655 (75.5%)	213 (24.5%)	868 (100.0%)
合計	6,068 (73.3%)	2,214 (26.7%)	8,282 (100.0%)

申出人の内訳(5頁参照)

年度	本人	家族	友人	消費者センター等	弁護士	その他	合計
2007年度	2,479 (85.5%)	166 (5.7%)	35 (1.2%)	160 (5.5%)	19 (0.7%)	42 (1.4%)	2,901 (100.0%)
2008年度	1,720 (82.7%)	96 (4.6%)	32 (1.5%)	146 (7.0%)	18 (0.9%)	67 (3.2%)	2,079 (100.0%)
2009年度	1,120 (79.0%)	77 (5.4%)	22 (1.6%)	131 (9.2%)	18 (1.3%)	50 (3.5%)	1,418 (100.0%)
2010年度	804 (79.1%)	50 (4.9%)	12 (1.2%)	91 (9.0%)	18 (1.8%)	41 (4.0%)	1,016 (100.0%)
2011年度	702 (80.9%)	44 (5.1%)	14 (1.6%)	77 (8.9%)	13 (1.5%)	18 (2.1%)	868 (100.0%)
合計	6,825 (82.4%)	433 (5.2%)	115 (1.4%)	605 (7.3%)	86 (1.0%)	218 (2.6%)	8,282 (100.0%)

申出の契機(5頁参照)

	契約締結前交付書面等	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
2007年度	662 (22.8%)	431 (14.9%)	33 (1.1%)	70 (2.4%)	15 (0.5%)	46 (1.6%)	332 (11.4%)	29 (1.0%)	78 (2.7%)	239 (8.2%)	276 (9.5%)	690 (23.8%)	2,901 (100.0%)
2008年度	357 (17.2%)	253 (12.2%)	16 (0.8%)	47 (2.3%)	21 (1.0%)	34 (1.6%)	218 (10.5%)	23 (1.1%)	53 (2.5%)	28 (1.3%)	182 (8.8%)	847 (40.7%)	2,079 (100.0%)
2009年度	180 (12.7%)	159 (11.2%)	9 (0.6%)	21 (1.5%)	13 (0.9%)	16 (1.1%)	146 (10.3%)	16 (1.1%)	27 (1.9%)	16 (1.1%)	92 (6.5%)	723 (51.0%)	1,418 (100.0%)
2010年度	70 (6.9%)	93 (9.2%)	13 (1.3%)	19 (1.9%)	7 (0.7%)	12 (1.2%)	153 (15.1%)	11 (1.1%)	16 (1.6%)	3 (0.3%)	66 (6.5%)	553 (54.4%)	1,016 (100.0%)
2011年度	26 (3.0%)	75 (8.6%)	7 (0.8%)	23 (2.6%)	8 (0.9%)	10 (1.2%)	176 (20.3%)	9 (1.0%)	20 (2.3%)	5 (0.6%)	93 (10.7%)	416 (47.9%)	868 (100.0%)
合計	1,295 (15.6%)	1,011 (12.2%)	78 (0.9%)	180 (2.2%)	64 (0.8%)	118 (1.4%)	1,025 (12.4%)	88 (1.1%)	194 (2.3%)	291 (3.5%)	709 (8.6%)	3,229 (39.0%)	8,282 (100.0%)

問い合わせ総括表(5頁参照)

		2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
問合わせ件数		2,901	2,079	1,418	1,016	868
問 い 合 わ せ 内 容	勧誘について	243 (8.4%)	161 (7.7%)	118 (8.3%)	80 (7.9%)	48 (5.5%)
	契約(約諾書等)について	40 (1.4%)	26 (1.3%)	16 (1.1%)	10 (1.0%)	13 (1.5%)
	売買について	209 (7.2%)	238 (11.4%)	100 (7.1%)	36 (3.5%)	44 (5.1%)
	損金を取戻せるか否か	606 (20.9%)	272 (13.1%)	152 (10.7%)	93 (9.2%)	87 (10.0%)
	証拠金について	94 (3.2%)	52 (2.5%)	26 (1.8%)	30 (3.0%)	31 (3.6%)
	両建について	28 (1.0%)	16 (0.8%)	7 (0.5%)	13 (1.3%)	7 (0.8%)
	ストップ高・安について	40 (1.4%)	14 (0.7%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	1 (0.1%)
	手仕舞(決済・仕切り)いについて	180 (6.2%)	85 (4.1%)	37 (2.6%)	28 (2.8%)	18 (2.1%)
	返還について	35 (1.2%)	21 (1.0%)	11 (0.8%)	11 (1.1%)	4 (0.5%)
	商品先物取引の仕組み・制度について	103 (3.6%)	83 (4.0%)	39 (2.8%)	55 (5.4%)	43 (5.0%)
	日商協の会員かどうかの確認	39 (1.3%)	35 (1.7%)	25 (1.8%)	27 (2.7%)	12 (1.4%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	58 (2.0%)	41 (2.0%)	15 (1.1%)	11 (1.1%)	8 (0.9%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	29 (1.0%)	16 (0.8%)	27 (1.9%)	19 (1.9%)	9 (1.0%)
	会員の苦情・紛争件数について	9 (0.3%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	4 (0.5%)
	日商協の対応について(苦情処理・紛争仲介の手続き等)	51 (1.8%)	32 (1.5%)	27 (1.9%)	41 (4.0%)	22 (2.5%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度について	40 (1.4%)	84 (4.0%)	25 (1.8%)	14 (1.4%)	14 (1.6%)
	インターネット取引について	35 (1.2%)	35 (1.7%)	24 (1.7%)	24 (2.4%)	21 (2.4%)
	税金について	16 (0.6%)	23 (1.1%)	7 (0.5%)	15 (1.5%)	5 (0.6%)
	海外先物取引について(※)	363 (12.5%)	319 (15.3%)	271 (19.1%)	174 (17.1%)	6 (0.7%)
	店頭デリバティブ取引(CFD、スワップ等)について	-	-	-	-	12 (1.4%)
	商品先物取引仲業者にについて	-	-	-	-	0 (0.0%)
	無許可・無登録業者について	-	-	-	-	95 (10.9%)
	外国為替証拠金取引について	54 (1.9%)	23 (1.1%)	21 (1.5%)	22 (2.2%)	9 (1.0%)
その他	629 (21.7%)	501 (24.1%)	468 (33.0%)	309 (30.4%)	355 (40.9%)	
申 出 人	本人	2,479 (85.5%)	1,720 (82.7%)	1,120 (79.0%)	804 (79.1%)	702 (80.9%)
	家族	166 (5.7%)	96 (4.6%)	77 (5.4%)	50 (4.9%)	44 (5.1%)
	友人	35 (1.2%)	32 (1.5%)	22 (1.6%)	12 (1.2%)	14 (1.6%)
	消費者センター等	160 (5.5%)	146 (7.0%)	131 (9.2%)	91 (9.0%)	77 (8.9%)
	弁護士	19 (0.7%)	18 (0.9%)	18 (1.3%)	18 (1.8%)	13 (1.5%)
	その他	42 (1.4%)	67 (3.2%)	50 (3.5%)	41 (4.0%)	18 (2.1%)
性 別	男	2,164 (74.6%)	1,498 (72.1%)	1,001 (70.6%)	750 (73.8%)	655 (75.5%)
	女	737 (25.4%)	581 (27.9%)	417 (29.4%)	266 (26.2%)	213 (24.5%)
年 齢 層	10歳代	0 (0.0%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)
	20歳代	30 (1.0%)	12 (0.6%)	2 (0.1%)	10 (1.0%)	11 (1.3%)
	30歳代	217 (7.5%)	89 (4.3%)	36 (2.5%)	48 (4.7%)	43 (5.0%)
	40歳代	317 (10.9%)	132 (6.3%)	60 (4.2%)	60 (5.9%)	65 (7.5%)
	50歳代	458 (15.8%)	197 (9.5%)	52 (3.7%)	86 (8.5%)	77 (8.9%)
	60歳代	497 (17.1%)	213 (10.2%)	90 (6.3%)	77 (7.6%)	122 (14.1%)
	70歳代	220 (7.6%)	105 (5.1%)	40 (2.8%)	49 (4.8%)	62 (7.1%)
	80歳代	30 (1.0%)	37 (1.8%)	11 (0.8%)	21 (2.1%)	13 (1.5%)
	90歳代	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	1,131 (39.0%)	1,292 (62.1%)	1,126 (79.4%)	664 (65.4%)	475 (54.7%)
取 引 商 品	農林水産省系	340 (11.7%)	131 (6.3%)	58 (4.1%)	36 (3.5%)	29 (3.3%)
	経済産業省系	874 (30.1%)	565 (27.2%)	388 (27.4%)	281 (27.7%)	248 (28.6%)
	両方	233 (8.0%)	149 (7.2%)	76 (5.4%)	9 (0.9%)	21 (2.4%)
	不明	1,454 (50.1%)	1,234 (59.4%)	896 (63.2%)	690 (67.9%)	570 (65.7%)
申 出 の 契 機	契約締結前交付書面等	662 (22.8%)	357 (17.2%)	180 (12.7%)	70 (6.9%)	26 (3.0%)
	消費者センター等	431 (14.9%)	253 (12.2%)	159 (11.2%)	93 (9.2%)	75 (8.6%)
	取引所	33 (1.1%)	16 (0.8%)	9 (0.6%)	13 (1.3%)	7 (0.8%)
	主務省	70 (2.4%)	47 (2.3%)	21 (1.5%)	19 (1.9%)	23 (2.6%)
	警察署	15 (0.5%)	21 (1.0%)	13 (0.9%)	7 (0.7%)	8 (0.9%)
	他社外務員	46 (1.6%)	34 (1.6%)	16 (1.1%)	12 (1.2%)	10 (1.2%)
	インターネット	332 (11.4%)	218 (10.5%)	146 (10.3%)	153 (15.1%)	176 (20.3%)
	弁護士	29 (1.0%)	23 (1.1%)	16 (1.1%)	11 (1.1%)	9 (1.0%)
	友人	78 (2.7%)	53 (2.5%)	27 (1.9%)	16 (1.6%)	20 (2.3%)
	新聞	239 (8.2%)	28 (1.3%)	16 (1.1%)	3 (0.3%)	5 (0.6%)
	その他	276 (9.5%)	182 (8.8%)	92 (6.5%)	66 (6.5%)	93 (10.7%)
	不明	690 (23.8%)	847 (40.7%)	723 (51.0%)	553 (54.4%)	416 (47.9%)

※ 「海外先物取引について」は、2011年度以降、外国商品市場取引に関する件数である。

2. 苦情関係

苦情件数

年度	件数	内 訳		
		国内取引	外国取引	店頭取引
2007年度	197	117	-	-
2008年度	119	78	-	-
2009年度	63	38	-	-
2010年度	43	43	-	-
2011年度	60	57	0	3

申出事由別

年度	不当勧誘類型	一任売買類型	無断売買類型	過当売買類型	仕切回避類型	返還遅延類型	連絡不備類型	その他	合計
2007年度	126	19	23	3	22	0	3	1	197
(比率:%)	(64.0%)	(9.6%)	(11.7%)	(1.5%)	(11.2%)	(0.0%)	(1.5%)	(0.5%)	(100.0%)
(実会員数)	45	15	16	3	18	0	3	1	49
2008年度	74	9	16	1	14	1	3	1	119
(比率:%)	(62.2%)	(7.6%)	(13.4%)	(0.8%)	(11.8%)	(0.8%)	(2.5%)	(0.8%)	(100.0%)
(実会員数)	30	7	15	1	10	1	3	1	36
2009年度	40	4	7	3	8	0	1	0	63
(比率:%)	(63.5%)	(6.3%)	(11.1%)	(4.8%)	(12.7%)	(0.0%)	(1.6%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	20	3	7	3	8	0	1	0	25
2010年度	29	4	5	0	5	0	0	0	43
(比率:%)	(67.4%)	(9.3%)	(11.6%)	(0.0%)	(11.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	14	3	5	0	4	0	0	0	18
2011年度	50	1	3	0	3	0	1	2	60
(比率:%)	(83.3%)	(1.7%)	(5.0%)	(0.0%)	(5.0%)	(0.0%)	(1.7%)	(3.3%)	(100.0%)
(実会員数)	19	1	3	0	3	0	1	2	20
合計	319	37	54	7	52	1	8	4	482
(比率:%)	(66.2%)	(7.7%)	(11.2%)	(1.5%)	(10.8%)	(0.2%)	(1.7%)	(0.8%)	(100.0%)

不当勧誘類型の具体的内容

		2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
不当勧誘類型受付件数		126	74	40	29	50
具体的内容	断定的判断の提供	44 (34.9%)	29 (39.2%)	19 (47.5%)	11 (37.9%)	16 (32.0%)
	執拗な勧誘	31 (24.6%)	19 (25.7%)	5 (12.5%)	9 (31.0%)	17 (34.0%)
	不適格者への勧誘	20 (15.9%)	12 (16.2%)	6 (15.0%)	0 (0.0%)	3 (6.0%)
	虚偽の説明	9 (7.1%)	3 (4.1%)	4 (10.0%)	2 (6.9%)	2 (4.0%)
	融資の斡旋、借入の奨励	6 (4.8%)	4 (5.4%)	4 (10.0%)	3 (10.3%)	0 (0.0%)
	説明の欠如	4 (3.2%)	0 (0.0%)	1 (2.5%)	2 (6.9%)	1 (2.0%)
	迷惑電話	3 (2.4%)	5 (6.8%)	0 (0.0%)	2 (6.9%)	3 (6.0%)
	仮名借名口座による取引	3 (2.4%)	1 (1.4%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	建玉先行	3 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	元本保証	2 (1.6%)	1 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)
	両建の強要	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)
	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	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	損失負担	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)
	約諾書の未徴収	0 (0.0%)	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%)
	その他(「不招請勧誘」含む。)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (10.0%)

不当勧誘類型に占める未取引の比率

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
苦情件数	197	119	63	43	60
不当勧誘類型	126	74	40	29	50
取引あり	99	57	36	22	40
(比率:%)	(78.6%)	(77.0%)	(90.0%)	(75.9%)	(80.0%)
未取引	27	17	4	7	10
(比率:%)	(21.4%)	(23.0%)	(10.0%)	(24.1%)	(20.0%)

申出人の性別(8頁参照)

年度	男	女	合計
2007年度	162	35	197
	(82.2%)	(17.8%)	(100.0%)
2008年度	91	28	119
	(76.5%)	(23.5%)	(100.0%)
2009年度	52	11	63
	(82.5%)	(17.5%)	(100.0%)
2010年度	33	10	43
	(76.7%)	(23.3%)	(100.0%)
2011年度	49	11	60
	(81.7%)	(18.3%)	(100.0%)
合計	387	95	482
	(80.3%)	(19.7%)	(100.0%)

申出人の経験の有無(8頁参照)

年度	有	無	合計
2007年度	49	148	197
	(24.9%)	(75.1%)	(100.0%)
2008年度	31	88	119
	(26.1%)	(73.9%)	(100.0%)
2009年度	22	41	63
	(34.9%)	(65.1%)	(100.0%)
2010年度	16	27	43
	(37.2%)	(62.8%)	(100.0%)
2011年度	17	43	60
	(28.3%)	(71.7%)	(100.0%)
合計	135	347	482
	(28.0%)	(72.0%)	(100.0%)

申出人の年齢(8頁参照)

年度	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	合計
2007年度	9	20	23	46	71	22	6	197
	(4.6%)	(10.2%)	(11.7%)	(23.4%)	(36.0%)	(11.2%)	(3.0%)	(100.0%)
2008年度	1	22	23	30	25	10	8	119
	(0.8%)	(18.5%)	(19.3%)	(25.2%)	(21.0%)	(8.4%)	(6.7%)	(100.0%)
2009年度	0	8	14	17	18	6	0	63
	(0.0%)	(12.7%)	(22.2%)	(27.0%)	(28.6%)	(9.5%)	(0.0%)	(100.0%)
2010年度	0	8	5	7	17	6	0	43
	(0.0%)	(18.6%)	(11.6%)	(16.3%)	(39.5%)	(14.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2011年度	0	9	8	13	18	11	1	60
	(0.0%)	(15.0%)	(13.3%)	(21.7%)	(30.0%)	(18.3%)	(1.7%)	(100.0%)
合計	10	67	73	113	149	55	15	482
	(2.1%)	(13.9%)	(15.1%)	(23.4%)	(30.9%)	(11.4%)	(3.1%)	(100.0%)

申出人の職業(8頁参照)

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
2007年度	33 (16.8%)	25 (12.7%)	62 (31.5%)	2 (1.0%)	2 (1.0%)	59 (29.9%)	14 (7.1%)	197 (100.0%)
2008年度	32 (26.9%)	18 (15.1%)	37 (31.1%)	2 (1.7%)	0 (0.0%)	20 (16.8%)	10 (8.4%)	119 (100.0%)
2009年度	20 (31.7%)	0 (0.0%)	24 (38.1%)	3 (4.8%)	0 (0.0%)	13 (20.6%)	3 (4.8%)	63 (100.0%)
2010年度	10 (23.3%)	4 (9.3%)	12 (27.9%)	1 (2.3%)	0 (0.0%)	12 (27.9%)	4 (9.3%)	43 (100.0%)
2011年度	6 (10.0%)	10 (16.7%)	26 (43.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	14 (23.3%)	3 (5.0%)	60 (100.0%)
合 計	101 (21.0%)	57 (11.8%)	161 (33.4%)	9 (1.9%)	2 (0.4%)	118 (24.5%)	34 (7.1%)	482 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

申出の契機(9頁参照)

年 度	契約締結前 交付書面等	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
2007年度	62 (31.5%)	12 (6.1%)	24 (12.2%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	3 (1.5%)	14 (7.1%)	4 (2.0%)	16 (8.1%)	9 (4.6%)	51 (25.9%)	197 (100.0%)
2008年度	42 (35.3%)	9 (7.6%)	15 (12.6%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	6 (5.0%)	16 (13.4%)	1 (0.8%)	6 (5.0%)	0 (0.0%)	23 (19.3%)	119 (100.0%)
2009年度	27 (42.9%)	9 (14.3%)	4 (6.3%)	0 (0.0%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)	9 (14.3%)	1 (1.6%)	5 (7.9%)	1 (1.6%)	6 (9.5%)	63 (100.0%)
2010年度	7 (16.3%)	5 (11.6%)	11 (25.6%)	2 (4.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (14.0%)	1 (2.3%)	3 (7.0%)	0 (0.0%)	8 (18.6%)	43 (100.0%)
2011年度	5 (8.3%)	7 (11.7%)	12 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	12 (20.0%)	3 (5.0%)	4 (6.7%)	0 (0.0%)	16 (26.7%)	60 (100.0%)
合 計	143 (29.7%)	42 (8.7%)	66 (13.7%)	5 (1.0%)	1 (0.2%)	10 (2.1%)	57 (11.8%)	10 (2.1%)	34 (7.1%)	10 (2.1%)	104 (21.6%)	482 (100.0%)

処理状況

年 度	苦情件数	処 理 結 果			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2007年度	197 (100.0%)	115 (58.4%)	0 (0.0%)	82 (41.6%)	0 (0.0%)
2008年度	119 (100.0%)	75 (63.0%)	0 (0.0%)	44 (37.0%)	0 (0.0%)
2009年度	63 (100.0%)	20 (31.7%)	1 (1.6%)	42 (66.7%)	0 (0.0%)
2010年度	43 (100.0%)	16 (37.2%)	0 (0.0%)	25 (58.1%)	2 (4.7%)
2011年度	60 (100.0%)	18 (30.0%)	0 (0.0%)	32 (53.3%)	10 (16.7%)
合 計	482 (100.0%)	244 (50.6%)	1 (0.2%)	225 (46.7%)	12 (2.5%)

(注) 2010年度、2011年度の処理状況は2012年4月9日現在

苦情総括表(8頁～9頁参照)

		2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
苦情件数		197	119	63	43	60
苦情件数	会員総数(期首)	79社	70社	49社	37社	53社
	苦情申出対象会員	49社	36社	25社	18社	20社
	10件以上の会員	5社	0社	0社	0社	1社
	5～9件の会員	6社	10社	3社	1社	2社
	4件以下の会員	38社	26社	22社	17社	17社
申出事由	不当勧誘類型	126 (64.0%)	74 (62.2%)	40 (63.5%)	29 (67.4%)	50 (83.3%)
	一任売買類型	19 (9.6%)	9 (7.6%)	4 (6.3%)	4 (9.3%)	1 (1.7%)
	無断売買類型	23 (11.7%)	16 (13.4%)	7 (11.1%)	5 (11.6%)	3 (5.0%)
	過当売買類型	3 (1.5%)	1 (0.8%)	3 (4.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	22 (11.2%)	14 (11.8%)	8 (12.7%)	5 (11.6%)	3 (5.0%)
	返還遅延類型	0 (0.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	連絡不備類型	3 (1.5%)	3 (2.5%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)
	その他	1 (0.5%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (3.3%)
性別	男	162 (82.2%)	91 (76.5%)	52 (82.5%)	33 (76.7%)	49 (81.7%)
	女	35 (17.8%)	28 (23.5%)	11 (17.5%)	10 (23.3%)	11 (18.3%)
取引経験	有	49 (24.9%)	31 (26.1%)	22 (34.9%)	16 (37.2%)	17 (28.3%)
	無	148 (75.1%)	88 (73.9%)	41 (65.1%)	27 (62.8%)	43 (71.7%)
年齢	20歳代	9 (4.6%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	20 (10.2%)	22 (18.5%)	8 (12.7%)	8 (18.6%)	9 (15.0%)
	40歳代	23 (11.7%)	23 (19.3%)	14 (22.2%)	5 (11.6%)	8 (13.3%)
	50歳代	46 (23.4%)	30 (25.2%)	17 (27.0%)	7 (16.3%)	13 (21.7%)
	60歳代	71 (36.0%)	25 (21.0%)	18 (28.6%)	17 (39.5%)	18 (30.0%)
	70歳代	22 (11.2%)	10 (8.4%)	6 (9.5%)	6 (14.0%)	11 (18.3%)
	80歳代	6 (3.0%)	8 (6.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)
	90歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	33 (16.8%)	32 (26.9%)	20 (31.7%)	10 (23.3%)	6 (10.0%)
	会社役員	25 (12.7%)	18 (15.1%)	0 (0.0%)	4 (9.3%)	10 (16.7%)
	自営業	62 (31.5%)	37 (31.1%)	24 (38.1%)	12 (27.9%)	26 (43.3%)
	公務員	2 (1.0%)	2 (1.7%)	3 (4.8%)	1 (2.3%)	1 (1.7%)
	団体職員	2 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	59 (29.9%)	20 (16.8%)	13 (20.6%)	12 (27.9%)	14 (23.3%)
	その他	14 (7.1%)	10 (8.4%)	3 (4.8%)	4 (9.3%)	3 (5.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	62 (31.5%)	42 (35.3%)	27 (42.9%)	7 (16.3%)	5 (8.3%)
	主務省	12 (6.1%)	9 (7.6%)	9 (14.3%)	5 (11.6%)	7 (11.7%)
	消費者センター等	24 (12.2%)	15 (12.6%)	4 (6.3%)	11 (25.6%)	12 (20.0%)
	取引所	2 (1.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	2 (4.7%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	3 (1.5%)	6 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)
	インターネット	14 (7.1%)	16 (13.4%)	9 (14.3%)	6 (14.0%)	12 (20.0%)
	他社外務員	4 (2.0%)	1 (0.8%)	1 (1.6%)	1 (2.3%)	3 (5.0%)
	知人	16 (8.1%)	6 (5.0%)	5 (7.9%)	3 (7.0%)	4 (6.7%)
	新聞	9 (4.6%)	0 (0.0%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	51 (25.9%)	23 (19.3%)	6 (9.5%)	8 (18.6%)	16 (26.7%)

3. 紛争仲介関係

紛争仲介申出件数

年度	件数	内 訳		
		国内取引	外国取引	店頭取引
2010年度	29	29	—	—
2011年度	27	26	0	1

(注) 2010年度より紛争仲介は、その手続き内容により、「あっせん」又は「調停」のいずれかに集計される。

(参考)

あっせん申出件数

年度	件数
2007年度	131
2008年度	96
2009年度	66

調停申立件数

年度	件数
2007年度	23
2008年度	28
2009年度	30
2010年度	4

(注) 2010年度の調停申立件数4件は、2009年度以前に受け付けたあっせんが打ち切り処理後に調停を申し立てたものである。

処理状況

年度	紛争仲介申出件数	処 理 結 果			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2010年度	29	17	2	10	0
	(100.0%)	(58.6%)	(6.9%)	(34.5%)	(0.0%)
2011年度	27	6	1	7	13
	(100.0%)	(22.2%)	(3.7%)	(25.9%)	(48.1%)
合 計	56	23	3	17	13
	(100.0%)	(41.1%)	(5.4%)	(30.4%)	(23.2%)

(注) 2011年度の処理状況は2012年4月9日現在

(参考)

あっせん処理状況

年度	あっせん申出件数	処 理 状 況			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2007年度	131	74	12	45	0
	(100.0%)	(56.5%)	(9.2%)	(34.4%)	(0.0%)
2008年度	96	54	5	37	0
	(100.0%)	(56.3%)	(5.2%)	(38.5%)	(0.0%)
2009年度	66	30	2	34	0
	(100.0%)	(45.5%)	(3.0%)	(51.5%)	(0.0%)
合 計	293	158	19	116	0
	(100.0%)	(53.9%)	(6.5%)	(39.6%)	(0.0%)

調停処理状況

年度	調停申立件数	処 理 状 況			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2007年度	23	14	0	9	0
	(100.0%)	(60.9%)	(0.0%)	(39.1%)	(0.0%)
2008年度	28	18	3	7	0
	(100.0%)	(64.3%)	(10.7%)	(25.0%)	(0.0%)
2009年度	30	22	0	8	0
	(100.0%)	(73.3%)	(0.0%)	(26.7%)	(0.0%)
2010年度	4	3	0	1	0
	(100.0%)	(75.0%)	(0.0%)	(25.0%)	(0.0%)
合 計	85	57	3	25	0
	(100.0%)	(67.1%)	(3.5%)	(29.4%)	(0.0%)

(注) 2010年度の調停申立件数4件は、2009年度以前に受け付けたあっせんが打ち切り処理後に調停を申し立てたものである。

申出事由別

年度	不当勧誘類型	一任売買類型	無断売買類型	過当売買類型	仕切回避類型	返還遅延類型	連絡不備類型	その他	合計
2007年度	81	12	15	3	16	0	2	2	131
(比率:%)	(61.8%)	(9.2%)	(11.5%)	(2.3%)	(12.2%)	(0.0%)	(1.5%)	(1.5%)	(100.0%)
(実会員数)	39	10	13	3	13	0	2	2	42
2008年度	48	11	13	2	18	0	2	2	96
(比率:%)	(50.0%)	(11.5%)	(13.5%)	(2.1%)	(18.7%)	(0.0%)	(2.1%)	(2.1%)	(100.0%)
(実会員数)	25	10	11	2	13	0	2	1	32
2009年度	45	7	4	0	10	0	0	0	66
(比率:%)	(68.2%)	(10.6%)	(6.1%)	(0.0%)	(15.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(99.9%)
(実会員数)	18	5	3	0	7	0	0	0	20
2010年度	20	0	4	1	4	0	0	0	29
(比率:%)	(69.0%)	(0.0%)	(13.8%)	(3.4%)	(13.8%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	13	0	4	1	4	0	0	0	16
2011年度	20	0	3	0	3	0	0	1	27
(比率:%)	(74.1%)	(0.0%)	(11.1%)	(0.0%)	(11.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(3.7%)	(100.0%)
(実会員数)	12	0	3	0	3	0	0	1	13
合計	214	30	39	6	51	0	4	5	349
(比率:%)	(61.3%)	(8.6%)	(11.2%)	(1.7%)	(14.6%)	(0.0%)	(1.1%)	(1.4%)	(100.0%)

不当勧誘類型の具体的内容

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	
不当勧誘類型受付件数	81	48	45	20	20	
具体的内容	断定的判断の提供	38 (46.9%)	25 (52.1%)	19 (42.2%)	10 (50.0%)	6 (30.0%)
	執拗な勧誘	12 (14.8%)	12 (25.0%)	12 (26.7%)	5 (25.0%)	5 (25.0%)
	不適格者への勧誘	11 (13.6%)	3 (6.3%)	7 (15.6%)	3 (15.0%)	3 (15.0%)
	虚偽の説明	8 (9.9%)	1 (2.1%)	3 (6.7%)	0 (0.0%)	3 (15.0%)
	融資の斡旋、借入の奨励	4 (4.9%)	2 (4.2%)	2 (4.4%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)
	説明の欠如	4 (4.9%)	4 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	2 (10.0%)
	迷惑電話	1 (1.2%)	1 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仮名借名口座による取引	2 (2.5%)	0 (0.0%)	2 (4.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	建玉先行	1 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	元本保証	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	両建の強要	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	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	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	損失負担	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)
	約諾書の未徴収	0 (0.0%)	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%)
その他(「不招請勧誘」含む。)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	

申出人の性別(11頁参照)

年度	男	女	合計
2007年度	104	27	131
	(79.4%)	(20.6%)	(100.0%)
2008年度	72	24	96
	(75.0%)	(25.0%)	(100.0%)
2009年度	49	17	66
	(74.2%)	(25.8%)	(100.0%)
2010年度	20	9	29
	(69.0%)	(31.0%)	(100.0%)
2011年度	21	6	27
	(77.8%)	(22.2%)	(100.0%)
合計	266	83	349
	(76.2%)	(23.8%)	(100.0%)

申出人の経験の有無(11頁参照)

年度	有	無	合計
2007年度	34	97	131
	(26.0%)	(74.0%)	(100.0%)
2008年度	25	71	96
	(26.0%)	(74.0%)	(100.0%)
2009年度	17	49	66
	(25.8%)	(74.2%)	(100.0%)
2010年度	9	20	29
	(31.0%)	(69.0%)	(100.0%)
2011年度	9	18	27
	(33.3%)	(66.7%)	(100.0%)
合計	94	255	349
	(26.9%)	(73.1%)	(100.0%)

申出人の年齢(11頁参照)

年 度	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	合 計
2007年度	3 (2.3%)	13 (9.9%)	18 (13.7%)	34 (26.0%)	46 (35.1%)	13 (9.9%)	4 (3.1%)	131 (100.0%)
2008年度	5 (5.2%)	4 (4.2%)	12 (12.5%)	36 (37.5%)	26 (27.1%)	12 (12.5%)	1 (1.0%)	96 (100.0%)
2009年度	0 (0.0%)	8 (12.1%)	12 (18.2%)	18 (27.3%)	20 (30.3%)	5 (7.6%)	3 (4.5%)	66 (100.0%)
2010年度	0 (0.0%)	3 (10.3%)	4 (13.8%)	7 (24.1%)	14 (48.3%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)	29 (100.0%)
2011年度	0 (0.0%)	1 (3.7%)	5 (18.5%)	8 (29.6%)	8 (29.6%)	5 (18.5%)	0 (0.0%)	27 (100.0%)
合 計	8 (2.3%)	29 (8.3%)	51 (14.6%)	103 (29.5%)	114 (32.7%)	36 (10.3%)	8 (2.3%)	349 (100.0%)

申出人の職業(11頁参照)

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
2007年度	18 (13.7%)	15 (11.5%)	35 (26.7%)	1 (0.8%)	3 (2.3%)	44 (33.6%)	15 (11.5%)	131 (100.0%)
2008年度	17 (17.7%)	10 (10.4%)	35 (36.5%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	22 (22.9%)	10 (10.4%)	96 (100.0%)
2009年度	12 (18.2%)	9 (13.6%)	21 (31.8%)	4 (6.1%)	1 (1.5%)	13 (19.7%)	6 (9.1%)	66 (100.0%)
2010年度	2 (6.9%)	5 (17.2%)	11 (37.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (31.0%)	2 (6.9%)	29 (100.0%)
2011年度	4 (14.8%)	5 (18.5%)	10 (37.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (22.2%)	2 (7.4%)	27 (100.0%)
合 計	53 (15.2%)	44 (12.6%)	112 (32.1%)	7 (2.0%)	4 (1.1%)	94 (26.9%)	35 (10.0%)	349 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

申出の契機(11頁参照)

年 度	契約締結前 交付書面等	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
2007年度	35 (26.7%)	11 (8.4%)	14 (10.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (11.5%)	8 (6.1%)	3 (2.3%)	14 (10.7%)	7 (5.3%)	24 (18.3%)	131 (100.0%)
2008年度	30 (31.3%)	9 (9.4%)	11 (11.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (8.3%)	13 (13.5%)	3 (3.1%)	1 (1.0%)	2 (2.1%)	19 (19.8%)	96 (100.0%)
2009年度	26 (39.4%)	10 (15.2%)	4 (6.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (9.1%)	6 (9.1%)	0 (0.0%)	5 (7.6%)	0 (0.0%)	9 (13.6%)	66 (100.0%)
2010年度	3 (10.3%)	5 (17.2%)	8 (27.6%)	0 (0.0%)	2 (6.9%)	4 (13.8%)	0 (0.0%)	1 (3.4%)	4 (13.8%)	0 (0.0%)	2 (6.9%)	29 (100.0%)
2011年度	7 (25.9%)	2 (7.4%)	6 (22.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.7%)	5 (18.5%)	0 (0.0%)	2 (7.4%)	0 (0.0%)	4 (14.8%)	27 (100.0%)
合 計	101 (28.9%)	37 (10.6%)	43 (12.3%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)	34 (9.7%)	32 (9.2%)	7 (2.0%)	26 (7.4%)	9 (2.6%)	58 (16.6%)	349 (100.0%)

紛争仲介総括表(11頁参照)

		2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
紛争仲介件数		131	96	66	29	27
	会員総数(期首)	79 社	70 社	49 社	37 社	53 社
	紛争仲介申出対象会員	42 社	32 社	20 社	16 社	13 社
	10件以上の会員	2 社	2 社	0 社	0 社	0 社
	5～9件の会員	6 社	3 社	5 社	1 社	1 社
	4件以下の会員	34 社	27 社	15 社	15 社	12 社
申出事由	不当勧誘類型	81 (61.8%)	48 (50.0%)	45 (68.2%)	20 (69.0%)	20 (74.1%)
	一任売買類型	12 (9.2%)	11 (11.5%)	7 (10.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	15 (11.5%)	13 (13.5%)	4 (6.1%)	4 (13.8%)	3 (11.1%)
	過当売買類型	3 (2.3%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	16 (12.2%)	18 (18.8%)	10 (15.2%)	4 (13.8%)	3 (11.1%)
	返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	連絡不備類型	2 (1.5%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	2 (1.5%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.7%)
性別	男	104 (79.4%)	72 (75.0%)	49 (74.2%)	20 (69.0%)	21 (77.8%)
	女	27 (20.6%)	24 (25.0%)	17 (25.8%)	9 (31.0%)	6 (22.2%)
取引経験	有	34 (26.0%)	25 (26.0%)	17 (25.8%)	9 (31.0%)	9 (33.3%)
	無	97 (74.0%)	71 (74.0%)	49 (74.2%)	20 (69.0%)	18 (66.7%)
年齢	20歳代	3 (2.3%)	5 (5.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	13 (9.9%)	4 (4.2%)	8 (12.1%)	3 (10.3%)	1 (3.7%)
	40歳代	18 (13.7%)	12 (12.5%)	12 (18.2%)	4 (13.8%)	5 (18.5%)
	50歳代	34 (26.0%)	36 (37.5%)	18 (27.3%)	7 (24.1%)	8 (29.6%)
	60歳代	46 (35.1%)	26 (27.1%)	20 (30.3%)	14 (48.3%)	8 (29.6%)
	70歳代	13 (9.9%)	12 (12.5%)	5 (7.6%)	1 (3.4%)	5 (18.5%)
	80歳代	4 (3.1%)	1 (1.0%)	3 (4.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	90歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	18 (13.7%)	17 (17.7%)	12 (18.2%)	2 (6.9%)	4 (14.8%)
	会社役員	15 (11.5%)	10 (10.4%)	9 (13.6%)	5 (17.2%)	5 (18.5%)
	自営業	35 (26.7%)	35 (36.5%)	21 (31.8%)	11 (37.9%)	10 (37.0%)
	公務員	1 (0.8%)	2 (2.1%)	4 (6.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	3 (2.3%)	0 (0.0%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	44 (33.6%)	22 (22.9%)	13 (19.7%)	9 (31.0%)	6 (22.2%)
	その他	15 (11.5%)	10 (10.4%)	6 (9.1%)	2 (6.9%)	2 (7.4%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	35 (26.7%)	30 (31.3%)	26 (39.4%)	3 (10.3%)	7 (25.9%)
	主務省	11 (8.4%)	9 (9.4%)	10 (15.2%)	5 (17.2%)	2 (7.4%)
	消費者センター等	14 (10.7%)	11 (11.5%)	4 (6.1%)	8 (27.6%)	6 (22.2%)
	取引所	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.9%)	0 (0.0%)
	弁護士	15 (11.5%)	8 (8.3%)	6 (9.1%)	4 (13.8%)	1 (3.7%)
	インターネット	8 (6.1%)	13 (13.5%)	6 (9.1%)	0 (0.0%)	5 (18.5%)
	他社外務員	3 (2.3%)	3 (3.1%)	0 (0.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)
	知人	14 (10.7%)	1 (1.0%)	5 (7.6%)	4 (13.8%)	2 (7.4%)
	新聞	7 (5.3%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	24 (18.3%)	19 (19.8%)	9 (13.6%)	2 (6.9%)	4 (14.8%)

参 考 資 料

1. 苦情及び紛争仲介（あっせんまたは調停）に関する業務について

○「苦情」の申出とその解決

顧客から苦情の解決の申出（電話または書面等）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、その会員等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、商品先物取引業務等の質問にも応じている。

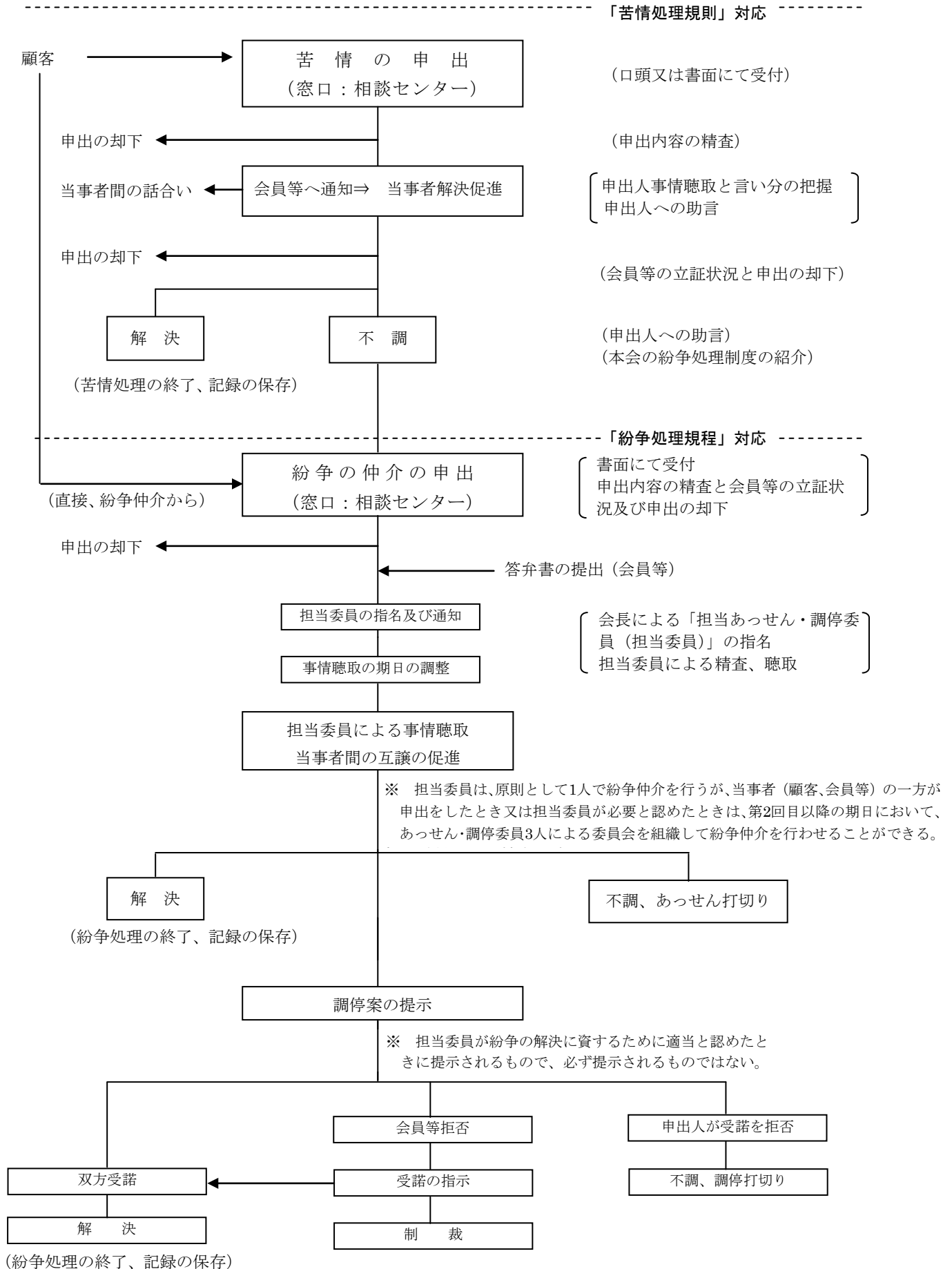
○「紛争仲介（あっせんまたは調停）」の申出とその解決

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、解決手段のひとつとして、紛争仲介の申出を行うこと（直接申出）ができる。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、事案ごとに担当あっせん・調停委員（以下「担当委員」という。）が指名され、紛争仲介（あっせんまたは調停）を行う。

「あっせん」とは、担当委員が紛争の内容並びに当事者の主張及び要求等を踏まえ、当事者の互譲の促進を図ることにより紛争の解決を目指すことである。

「調停」とは、担当委員が紛争の解決に資するために適当と認めた場合において、調停案を作成し、これを当事者双方に文書をもって提示してその受諾を勧告することである。

2. 苦情・紛争仲介の手続きの流れ



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～金曜日（祝日を除く）9:00～12:00、13:00～17:00

■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
〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町 9-4	03-3664-6243