

2012年度  
(平成24年度)  
相談等業務レポート

2013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～2012 年度）	1
II. 2012 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) 受付件数	3
(2) 内容別件数	4
(3) 申出人に関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	5
(1) 受付件数	5
(2) 申出事由類型別	6
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	6
(4) 不当勧誘類型に占める未取引の比率	7
(5) 処理状況	7
(6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	7
3. 紛争仲介の申出及び処理状況	8
(1) 申出件数	8
(2) 申出事由類型別	9
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	9
(4) 処理状況	10
(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	10
(6) 申出人の申出金額	11
4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況	13
(1) 受付件数	13
(2) 申出事由類型別	13
III. 統計資料（2008 年度～2012 年度）	14
1. 問い合わせ関係	14
2. 苦情関係	16
3. 紛争仲介関係	20
参考資料	25
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	25
2. 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	26

## I. 概況(1999年度～2012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14年を経過したが、この間の問い合わせ、苦情及び紛争仲介の件数については、大きく減少している。

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、2012年度は624件で、前年度より244件の減少となった。このようにピーク時の2001年度の13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年度は欧州危機等の影響による世界的な商品価格の大変動の影響により60件と2010年度に比べて17件の増加となったが、2012年度は35件と2011年度に比べて25件の減少し、ピークである1999年度に比べれば14分の1の水準となっている。

また、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、2012年度も26件と前年度より1件の減少となり、ピーク時の2004年度に比べると10分の1の水準となっている。

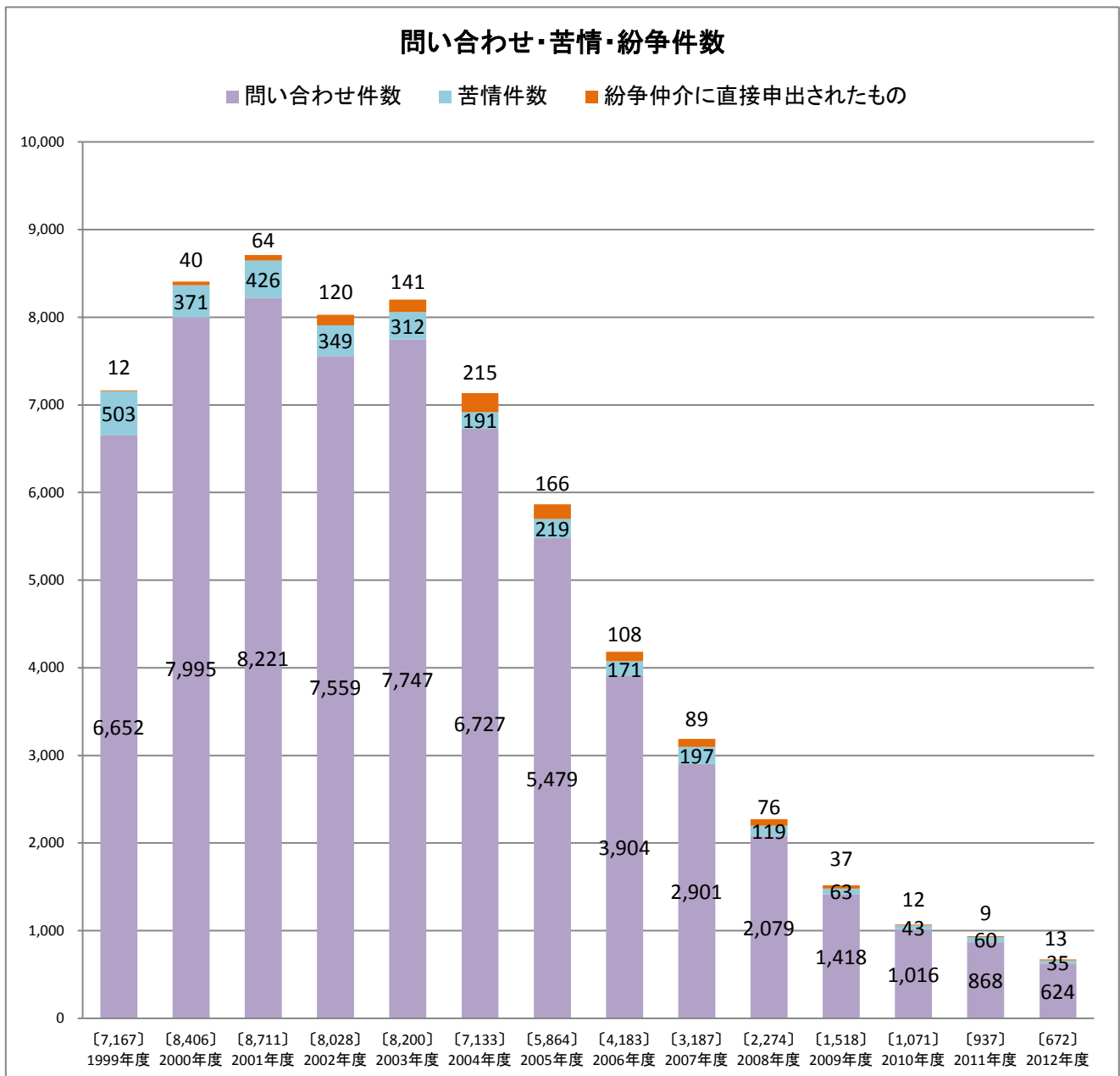
### 【参考】主な出来事

- ・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）： 「産業構造審議会商品先物取引分科会報告書」公表（8月）、日商協「コンプライアンス体制確立プログラム」策定（9月）、商先法施行規則等一部改正の施行（12月）

## 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	2012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	624
苦情件数	503	371	426	349	312	191	219	171	197	119	63	43	60	35
紛争仲介件数(すべて)	25	65	101	145	164	250	208	140	131	96	66	29	27	26
苦情から紛争仲介に移行したものの	13	25	37	25	23	35	42	32	42	20	29	17	18	13
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	13
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	672

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るため、相談センター受付合計件数から除外している。



## Ⅱ. 2012 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となっており、2 年半が経過したところである。

2012 年度末現在の会員 56 社について業態別（重複を含む。）では、国内取引が 32 社、外国取引が 14 社、店頭取引が 28 社であり、また、商品先物取引仲介業者は 5 社となっている。

### 1. 問い合わせの受付状況

#### (1) 受付件数

	2012 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》	335 (53.7%)	353 (40.7%)
国内取引	[279]	[311]
外国取引	[13]	[12]
店頭取引	[43]	[30]
元会員等に関するもの	82 (13.1%)	152 (17.5%)
その他	207 (33.2%)	363 (41.8%)
うち、無許可・無登録業者に関するもの	[38]	[95]
問い合わせ受付件数合計	624 (100%)	868 (100%)

\* 「現会員等に関するもの」は、問い合わせ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。

#### 《解 説》

- ・ 2012 年度（2012 年 4 月 1 日～2013 年 3 月 31 日）における問い合わせの受付件数は、624 件で、前年度（2011 年度）の 868 件に比べて 244 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 2012 年度が 53.7%と前年度の 40.7%に比べて 13.0%増加した。一方、「その他」のうち、「無許可・無登録業者に関するもの」の件数が前年度の 95 件から 38 件に減少したことにより、「その他」の比率が減少した。
- ・ 商先法完全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 56 件で、「現会員等に関するもの」の全相談件数 335 件の 16.7%を占め、前年度に比べて件数及び比率とも増加している。相談内容としては「兼業業務（株式、外国為替証拠金取引等）の仕組み等について質問したい」、「誤ったパスワードを入力して取引を制限されてしまった」、「電話番号を教えてほしい」、などが大半であった。

- ・ 「元会員等に関するもの」の比率は 2012 年度が 13.1%（前年度 17.5%）、件数にして 70 件の大幅減となった。
- ・ 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」とする内容の問い合わせが前年度の 115 件から 2012 年度は 30 件と大幅に減少しており、沈静化の傾向が窺える。

## (2) 内容別件数

問い合わせの内容	2012 年度	前年度
損金を取り戻せるか否かに関するもの	① 61 (9.8%)	② 87 (10.0%)
勧誘に関するもの	② 45 (7.2%)	③ 48 (5.5%)
日商協の対応に関するもの（苦情処理・紛争仲介の手続き等）	③ 42 (6.7%)	⑦ 22 (2.5%)
無許可・無登録業者に関するもの	④ 38 (6.1%)	① 95 (10.9%)
商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	⑤ 34 (5.4%)	⑤ 43 (5.0%)
売買に関するもの	⑥ 32 (5.1%)	④ 44 (5.1%)
上記以外の内容に関する問い合わせ	372 (59.6%)	529 (60.9%)
問い合わせ件数合計	624 (100%)	868 (100%)

\* 問い合わせ件数欄の丸数字は、当該年度の件数の多い順位を示す。

### 《解説》

- ・ 問い合わせの内容別件数をみると、「無許可・無登録業者について」が前年度の第 1 位から第 4 位に順位を下げた以外の大きな変動はなかった。
- ・ 「無許可・無登録業者について」は前年度の件数 95 件から 38 件と件数及び比率とも大幅減少したが、その要因は、農林水産省及び経済産業省において「無

許可で商品先物取引業を行う者の名称等について」が発信され、一般に注意喚起がなされているなどが考えられる。

- ・ 苦情処理・紛争仲介の手続き等についての「日商協の対応に関するもの」の件数は 42 件（6.7%）と前年度に比べて件数及び比率とも増加した。

**(3) 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、14 頁「Ⅲ.統計資料（2008 年度～2012 年度）／1. 問い合わせ関係」を参照のこと。）

① 申出人の性別

2012 年度の男女の内訳は、男性 487 件、女性 137 件で男性の占める比率は約 8 割を占め、2009 年度以降、その比率は増加傾向にある。

② 申出人の内訳

2012 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、次いで多いのは「消費者センター等」、「家族」の順となっており、過去 5 年間に於いて順位に変動はない。

③ 申出の契機

2012 年度の申出の契機別では、「インターネットを見て」が 155 件（24.8%）と最も多く、その比率は過去 5 年間で約 2.4 倍となり、次いで「消費者センター等からの紹介」が 63 件（10.1%）であった。また、「契約締結前交付書面等を見て」は減少傾向であったが、2012 年度は 42 件（6.7%）と前年度に比べて件数及び比率とも増加した。

**2. 苦情の受付及び処理状況**

**(1) 受付件数**

商品デリバティブ別取引内訳	2012 年度	前年度
国内取引	35 (100%)	57 (95.0%)
外国取引	0 ( 0.0%)	0 ( 0.0%)
店頭取引	0 ( 0.0%)	3 ( 5.0%)
苦情受付件数合計	35 (100%)	60 (100%)

《 解 説 》

- ・ 2012 年度の苦情件数は 35 件であり、前年度の 60 件に比べて 25 件（41.7%減）の減少となった。
- ・ 苦情 35 件を商品デリバティブ取引別で見ると、全て国内取引に関するものであった。また、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 6 件あった。

## (2) 申出事由類型別

申出事由類型	2012 年度	前年度
不当勧誘類型	29 (82.9%)	50 (83.3%)
一任売買類型	0 ( 0.0%)	1 ( 1.7%)
無断売買類型	0 ( 0.0%)	3 ( 5.0%)
仕切回避類型	4 (11.4%)	3 ( 5.0%)
連絡不備類型	2 ( 5.7%)	1 ( 1.7%)
その他	0 ( 0.0%)	2 ( 3.3%)
合 計	35 (100%)	60 (100%)

### 《解 説》

- ・ 2012 年度は「不当勧誘類型」が 29 件と苦情全体の比率が 82.9%と前年度に比べてほとんど変化は見られず、次いで「仕切回避類型」が 4 件と続いている。
- ・ なお、前年度に申出のあった「一任売買類型」と「無断売買類型」は皆無であった。

## (3) 不当勧誘類型の具体的内容

具体的内容	2012 年度	前年度
断定的判断の提供	13 (44.8%)	16 (32.0%)
執拗な勧誘	6 (20.7%)	17 (34.0%)
適合性原則違反	3 (10.3%)	3 ( 6.0%)
虚偽の説明	1 ( 3.4%)	2 ( 4.0%)
説明義務違反	2 ( 6.9%)	1 ( 2.0%)
迷惑電話	2 ( 6.9%)	3 ( 6.0%)
元本保証	0 ( 0.0%)	1 ( 2.0%)
両建の強要	2 ( 6.9%)	1 ( 2.0%)
損失負担	0 ( 0.0%)	1 ( 2.0%)
不招請勧誘	0 ( 0.0%)	5 (10.0%)
不当勧誘類型受付件数	29 (100%)	50 (100%)

### 《解 説》

- ・ 不当勧誘類型の具体的内容をみると、2012 年度は多い順に「断定的判断の提供」が 13 件 (44.8%) と最も多く、次いで「執拗な勧誘」が 6 件 (20.7%) となっていて、全体の 7 割近くを占めている。
- ・ なお、前年度に 5 件あった「不招請勧誘」を主な申出事由とする事案は、商先法完全施行 2 年目の 2012 年度は皆無であった。



#### (4) 不当勧誘類型に占める未取引の比率

	2012 年度	前年度
苦情件数	35	60
うち不当勧誘類型	29	50
うち未取引（比率：％）	4（13.8％）	10（20.0％）

##### 《解説》

- ・ 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、2012 年度は 4 件で、前年度の 10 件に比べて 6 件減少し、未取引に占める比率も 13.8%と前年度に比べて比率が低下した。
- ・ 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 日の理事会決定により、当該苦情発生の経緯、勧誘に関する社内管理体制の実情等について報告書の提出を求めるなど指導等を行ってきたが、さらに 2012 年 9 月 25 日に理事会決定した「コンプライアンス体制確立プログラム」に基づき、申出の対象となった会員に対してヒアリングを実施し、効果的な改善を促す等の機動性を重視した指導を行っている。

#### (5) 処理状況

処理結果	2012 年度	前年度
解決	9（25.7％）	19（31.7％）
取下げ	0（0.0％）	0（0.0％）
打切り	20（57.1％）	40（66.7％）
処理中	6（17.1％）	1（1.7％）
苦情受付件数合計	35（100％）	60（100％）

\*処理状況は、2013 年 3 月末現在。

\*「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。

##### 《解説》

- ・ 2012 年度に受け付けた苦情 35 件のうち、29 件（82.9％）について処理が終了している。

#### (6) 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、17 頁～18 頁「Ⅲ.統計資料（2008 年度～2012 年度）／2. 苦情関係」を参照のこと。）

##### ① 申出人の性別

2012 年度の男女の内訳は、男性が 34 件（97.1％）と圧倒的に多く、前年度より比率が 15.4%増加している。

## ② 申出人の経験の有無

2012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10件(28.6%)であり、前年度の比率(28.3%)とほぼ同水準である。

## ③ 申出人の年齢

2012年度の申出人の年齢は、30歳代が9件(25.7%)と件数は前年度と同数であるがその比率は10.7%増加し、また、40歳代の比率も6.7%上昇した。その一方で、60歳代、70歳代の比率はそれぞれ15.7%、4.0%減少した。

## ④ 申出人の職業

2012年度の申出人の職業は、自営業者の比率が15件(42.9%)と最も多く、次いで多いのは、無職と会社役員の7件(20.0%)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とほぼ同水準である。

## ⑤ 申出の契機

2012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10件(28.6%)と最も多く、前年度の比率とほぼ同水準である。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8件(22.9%)となっている。

### 3. 紛争仲介の申出及び処理状況

#### (1) 申出件数

商品デリバティブ別取引内訳	2012年度		前年度	
国内取引	26 (100%)	13	26 (96.3%)	9
外国取引	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0
店頭取引	0 (0.0%)	0	1 (3.7%)	0
紛争仲介申出件数合計	26 (100%)	13	27 (100%)	9

\*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。

#### 〈解説〉

- ・ 2012年度の紛争仲介申出件数は26件であり、前年度の27件に比べて1件(3.7%減)の減少となった。過去5年間をみると、2008年度の96件に比べて約4分の1に減少している。
- ・ 紛争仲介26件のうち、紛争仲介に直接申出されたのは13件であり、その比率は50.0%と前年度の比率(34.6%)から上昇している。
- ・ 紛争仲介26件を商品デリバティブ取引別でみると、全て国内取引に関するものであった。また、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) 申出事由類型別

申出事由類型	2012 年度		前年度	
	件数	割合	件数	割合
不当勧誘類型	20 (76.9%)	8	20 (74.1%)	7
一任売買類型	1 ( 3.8%)	1	0 ( 0.0%)	0
無断売買類型	1 ( 3.8%)	1	3 (11.1%)	2
過当売買類型	0 ( 0.0%)	0	0 ( 0.0%)	0
仕切回避類型	3 (11.5%)	2	3 (11.1%)	0
連絡不備類型	1 ( 3.8%)	1	0 ( 0.0%)	0
その他	0 ( 0.0%)	0	1 ( 3.7%)	0
合 計	26 (100%)	13	27 (100%)	9

\*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。

《 解 説 》

- ・ 2012 年度は「不当勧誘類型」が 20 件と紛争仲介全体の 76.9%を占めている。前年度と件数は同数で比率も変化は見られない。
- ・ 「無断売買類型」は 1 件と前年度に比べて減少した。

(3) 不当勧誘類型の具体的内容

具体的内容	2012 年度		前年度	
	件数	割合	件数	割合
断定的判断の提供	10 (50.0%)	5	6 (30.0%)	1
執拗な勧誘	5 (25.0%)	1	5 (25.0%)	1
適合性原則違反	2 (10.0%)	1	3 (15.0%)	2
虚偽の説明	0 ( 0.0%)	0	3 (15.0%)	2
説明義務違反	2 (10.0%)	1	2 (10.0%)	1
両建の強要	1 ( 5.0%)	0	0 ( 0.0%)	0
損失負担	0 ( 0.0%)	0	1 ( 5.0%)	0
不当勧誘類型受付件数	20 (100%)	8	20 (100%)	7

\*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。

《 解 説 》

- ・ 不当勧誘類型の具体的内容をみると、2012 年度は多い順に「断定的判断の提供」が 10 件 (50.0%) 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 7 割以上を占めている。前年度と同様に「断定的判断の提供」の件数が最も多く、比率は 20.0%上昇している。

#### (4) 処理状況

処理結果	2012 年度		前年度		
	件数	割合	件数	割合	
解決	10	(38.5%)	3	14 (51.9%)	3
取下げ	1	( 3.8%)	1	2 ( 7.4%)	0
打切り	6	(23.1%)	4	11 (40.7%)	6
処理中	9	(34.6%)	5	0 ( 0.0%)	0
紛争仲介申出件数合計	26	(100%)	13	27 (100%)	9

\*処理状況は、2013年3月末現在。

\*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。

#### 〈解 説〉

- ・ 2012年度に受け付けた紛争仲介26件のうち、17件(65.4%)について処理が終了している。また、当該17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。
- ・ なお、前年度に解決処理された14件のうち、「調停」手続きによるものが1件あった。

#### (5) 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、21頁～22頁「Ⅲ.統計資料(2008年度～2012年度) / 3. 紛争仲介関係」を参照のこと。)

##### ① 申出人の性別

2012年度の男女の内訳は、男性が21件(80.8%)、女性が5件(19.2%)であり、男性の比率が前年度より3.0%増加している。

##### ② 申出人の経験の有無

2012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10件(38.5%)であり、前年度の比率(33.3%)より5.2%増加している。その一方で、取引経験のない者からの申出の比率は2009年度以降、減少傾向にある。

##### ③ 申出人の年齢

2012年度の申出人の年齢は、50歳代と60歳代がそれぞれ8件(30.8%)と最も多く、全体の約6割を占めている。なお、20歳代は2009年度以降、80歳代は2010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

2012年度の申出人の職業は、無職が7件(26.9%)と最も多く、次いで多いのは、自営業者6件(23.1%)、会社員、会社役員及びその他4件(15.4%)の順となっている。また、前年度に最も件数が多かった自営業者の紛争仲介全体に占める比率は前年度の37.0%から23.1%へ低下している。

⑤ 申出の契機

2012年度の申出の契機別では、「主務省の紹介」と「その他」（会員等からのアンケートに記載されていた等）が5件（19.2%）と最も多く、次いで多いのは、「契約締結前交付書面等を見て」と「インターネットを見て」が4件（15.4%）の順となっている。なお、「主務省の紹介」が前年度の2件（7.4%）から件数、比率とも増加している。

(6) 申出人の申出金額（23頁参照）

[2012年度]

申出人の申出金額	件数	比率%	処理結果			
			解決	取下げ	打切り	処理中
100万円未満	5	19.2	3	0	1	1
100万円以上300万円未満	9	34.6	3	0	2	4
300万円以上500万円未満	4	15.4	3	0	1	0
500万円以上1000万円未満	4	15.4	0	1	0	3
1000万円以上3000万円未満	4	15.4	1	0	2	1
3000万円以上5000万円未満	0	0.0	0	0	0	0
5000万円以上1億円未満	0	0.0	0	0	0	0
1億円以上	0	0.0	0	0	0	0
合計	26	100.0	10	1	6	9

[2011年度]

申出人の申出金額	件数	比率%	処理結果			
			解決	取下げ	打切り	処理中
100万円未満	5	18.5	4	1	0	0
100万円以上300万円未満	6	22.2	4	0	2	0
300万円以上500万円未満	4	14.8	3	0	1	0
500万円以上1000万円未満	4	14.8	1	0	3	0
1000万円以上3000万円未満	7	25.9	2	0	5	0
3000万円以上5000万円未満	1	3.7	0	1	0	0
5000万円以上1億円未満	0	0.0	0	0	0	0
1億円以上	0	0.0	0	0	0	0
合計	27	100.0	14	2	11	0

[2010 年度]

申出人の申出金額	件 数	比率%	処 理 結 果			
			解 決	取下げ	打切り	処理中
100万円未満	4	13.8	2	0	2	0
100万円以上300万円未満	3	10.3	3	0	0	0
300万円以上500万円未満	5	17.2	4	0	1	0
500万円以上1000万円未満	0	0.0	0	0	0	0
1000万円以上3000万円未満	10	34.5	7	1	2	0
3000万円以上5000万円未満	3	10.3	2	0	1	0
5000万円以上1億円未満	2	6.9	0	0	2	0
1億円以上	2	6.9	0	1	1	0
合 計	29	100.0	18	2	9	0

《解 説》

- ・ 2012 年度に受け付けた紛争仲介 26 件に係る申出人の申出金額は、「100 万円未満」が 5 件 (2011 年度 5 件/2010 年度 4 件)、「100 万円以上 300 万円未満」が 9 件 (同 6 件/同 3 件)、「300 万円以上 500 万円未満」が 4 件 (同 4 件/同 5 件)、「500 万円以上 1000 万円未満」が 4 件 (同 4 件/同 0 件)、「1,000 万円以上 3,000 万円未満」が 4 件 (同 7 件/同 10 件) で 3,000 万円以上の案件は皆無であった。
- ・ また、2011 年度及び 2010 年度における申出金額は、「3,000 万円以上 5,000 万円未満」が 2011 年度 1 件及び 2010 年度 3 件、「5,000 万円以上 1 億円未満」が 2011 年度は皆無であったが、2010 年度は 2 件、「1 億円以上」は 2010 年度で 2 件であった。
- ・ 過去 3 年間 (2010 年度～2012 年度) において申出金額別比率が高いのは、2012 年度が「100 万円以上 300 万円未満」で 34.6%を占めており、2011 年度、2010 年度では「1,000 万円以上 3,000 万円未満」でそれぞれ 25.9%、34.5%を占めている。
- ・ また、同申出金額 1,000 万円未満の比率は、2010 年度が 41.4%、2011 年度が 70.4%、2012 年度が 84.6%と年々増加し、同申出金額の平均額については、2010 年度が 4,160 万円、2011 年度が 851 万円、2012 年度が 440 万円と年々減少が顕著となっている。
- ・ 過去 3 年間における申出金額別処理結果をみると、500 万円未満の事案では 45 件 (処理中 5 件含む。) 中 29 件が解決処理され、解決率は 64.4%となっているが、500 万円以上の事案では 37 件 (処理中 4 件含む。) 中 13 件の解決処理に止まり、解決率は 35.1%まで低下しており、申出金額 500 万円を境に処理結果の相違が見受けられる。

#### 4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況

##### (1) 受付件数

	2012 年度	前年度
苦情	35	60
紛争仲介直接申出	13	9
苦情等件数合計	48	69

##### 《解 説》

- ・ 2012 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 48 件であり、前年度の 69 件に比べて 21 件の減少になっている。
- ・ 苦情等 48 件を商品デリバティブ取引別で見ると、全て国内取引に関するものであった。また、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 6 件あった。

##### (2) 申出事由類型別

申出事由類型	2012 年度	前年度
不当勧誘類型	37 (77.1%)	57 (82.6%)
一任売買類型	1 ( 2.1%)	1 ( 1.4%)
無断売買類型	1 ( 2.1%)	5 ( 7.2%)
過当売買類型	0 ( 0.0%)	0 ( 0.0%)
仕切回避類型	6 (12.5%)	3 ( 4.3%)
連絡不備類型	3 ( 6.3%)	1 ( 1.4%)
その他	0 ( 0.0%)	2 ( 2.9%)
合 計	48 (100%)	69 (100%)

##### 《解 説》

- ・ 2012 年度に受け付けた苦情等 48 件の申出事由類型別は、不当勧誘類型が 37 件と全体の 8 割近くを占めており、仕切回避類型が 6 件、連絡不備類型が 3 件と続いている。
- ・ 前年度に比べて仕切回避類型の比率が 8.2%上昇する一方で、無断売買類型の比率は反対に 5.1%低下している。

### Ⅲ. 統計資料(2008年度～2012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		
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
2012年度	624	279	13	43	82	207

##### 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
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%)
2012年度	624	335 (53.7%)

##### 申出人の性別(5頁参照)

年度	男	女	合計
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%)
2012年度	487 (78.0%)	137 (22.0%)	624 (100.0%)
合計	4,391 (73.1%)	1,614 (26.9%)	6,005 (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
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%)
2012年度	502 (80.4%)	28 (4.5%)	5 (0.8%)	50 (8.0%)	18 (2.9%)	21 (3.4%)	624 (100.0%)
合計	4,848 (80.7%)	295 (4.9%)	85 (1.4%)	495 (8.2%)	85 (1.4%)	197 (3.3%)	6,005 (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
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%)
2012年度	42 (6.7%)	63 (10.1%)	12 (1.9%)	17 (2.7%)	7 (1.1%)	12 (1.9%)	155 (24.8%)	4 (0.6%)	6 (1.0%)	6 (1.0%)	62 (9.9%)	238 (38.1%)	624 (100.0%)
合計	675 (11.2%)	643 (10.7%)	57 (0.9%)	127 (2.1%)	56 (0.9%)	84 (1.4%)	848 (14.1%)	63 (1.0%)	122 (2.0%)	58 (1.0%)	495 (8.2%)	2,777 (46.2%)	6,005 (100.0%)



問い合わせ総括表(5頁参照)

		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
問い合わせ件数		2,079	1,418	1,016	868	624
問い合わせ内容	勧誘に関するもの	161 (7.7%)	118 (8.3%)	80 (7.9%)	48 (5.5%)	45 (7.2%)
	契約(約諾書等)に関するもの	26 (1.3%)	16 (1.1%)	10 (1.0%)	13 (1.5%)	5 (0.8%)
	売買に関するもの	238 (11.4%)	100 (7.1%)	36 (3.5%)	44 (5.1%)	32 (5.1%)
	損金を取戻せるか否かに関するもの	272 (13.1%)	152 (10.7%)	93 (9.2%)	87 (10.0%)	61 (9.8%)
	証拠金に関するもの	52 (2.5%)	26 (1.8%)	30 (3.0%)	31 (3.6%)	19 (3.0%)
	両建に関するもの	16 (0.8%)	7 (0.5%)	13 (1.3%)	7 (0.8%)	7 (1.1%)
	ストップ高・安に関するもの	14 (0.7%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	85 (4.1%)	37 (2.6%)	28 (2.8%)	18 (2.1%)	14 (2.2%)
	返還に関するもの	21 (1.0%)	11 (0.8%)	11 (1.1%)	4 (0.5%)	7 (1.1%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	83 (4.0%)	39 (2.8%)	55 (5.4%)	43 (5.0%)	34 (5.4%)
	日商協の会員かどうかの確認	35 (1.7%)	25 (1.8%)	27 (2.7%)	12 (1.4%)	7 (1.1%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	41 (2.0%)	15 (1.1%)	11 (1.1%)	8 (0.9%)	3 (0.5%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	16 (0.8%)	27 (1.9%)	19 (1.9%)	9 (1.0%)	6 (1.0%)
	会員の苦情・紛争件数に関するもの	2 (0.1%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	4 (0.5%)	6 (1.0%)
	日商協の対応に関するもの(苦情処理・紛争仲介の手続き等)	32 (1.5%)	27 (1.9%)	41 (4.0%)	22 (2.5%)	42 (6.7%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度に関するもの	84 (4.0%)	25 (1.8%)	14 (1.4%)	14 (1.6%)	10 (1.6%)
	インターネット取引に関するもの	35 (1.7%)	24 (1.7%)	24 (2.4%)	21 (2.4%)	26 (4.2%)
	税金に関するもの	23 (1.1%)	7 (0.5%)	15 (1.5%)	5 (0.6%)	5 (0.8%)
	海外先物取引に関するもの(※)	319 (15.3%)	271 (19.1%)	174 (17.1%)	6 (0.7%)	4 (0.6%)
	店頭デリバティブ取引(CFD、スワップ等)に関するもの	-	-	-	12 (1.4%)	3 (0.5%)
	商品先物取引仲介業者に関するもの	-	-	-	0 (0.0%)	2 (0.3%)
	無許可・無登録業者に関するもの	-	-	-	95 (10.9%)	38 (6.1%)
	外国為替証拠金取引に関するもの	23 (1.1%)	21 (1.5%)	22 (2.2%)	9 (1.0%)	28 (4.5%)
その他	501 (24.1%)	468 (33.0%)	309 (30.4%)	355 (40.9%)	220 (35.3%)	
申出人	本人	1,720 (82.7%)	1,120 (79.0%)	804 (79.1%)	702 (80.9%)	502 (80.4%)
	家族	96 (4.6%)	77 (5.4%)	50 (4.9%)	44 (5.1%)	28 (4.5%)
	友人	32 (1.5%)	22 (1.6%)	12 (1.2%)	14 (1.6%)	5 (0.8%)
	消費者センター等	146 (7.0%)	131 (9.2%)	91 (9.0%)	77 (8.9%)	50 (8.0%)
	弁護士	18 (0.9%)	18 (1.3%)	18 (1.8%)	13 (1.5%)	18 (2.9%)
	その他	67 (3.2%)	50 (3.5%)	41 (4.0%)	18 (2.1%)	21 (3.4%)
性別	男	1,498 (72.1%)	1,001 (70.6%)	750 (73.8%)	655 (75.5%)	487 (78.0%)
	女	581 (27.9%)	417 (29.4%)	266 (26.2%)	213 (24.5%)	137 (22.0%)
年齢層	10歳代	2 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20歳代	12 (0.6%)	2 (0.1%)	10 (1.0%)	11 (1.3%)	14 (2.2%)
	30歳代	89 (4.3%)	36 (2.5%)	48 (4.7%)	43 (5.0%)	49 (7.9%)
	40歳代	132 (6.3%)	60 (4.2%)	60 (5.9%)	65 (7.5%)	65 (10.4%)
	50歳代	197 (9.5%)	52 (3.7%)	86 (8.5%)	77 (8.9%)	71 (11.4%)
	60歳代	213 (10.2%)	90 (6.3%)	77 (7.6%)	122 (14.1%)	80 (12.8%)
	70歳代	105 (5.1%)	40 (2.8%)	49 (4.8%)	62 (7.1%)	46 (7.4%)
	80歳代	37 (1.8%)	11 (0.8%)	21 (2.1%)	13 (1.5%)	20 (3.2%)
	不明	1,292 (62.1%)	1,126 (79.4%)	664 (65.4%)	475 (54.7%)	279 (44.7%)
取引商品	農林水産省系	131 (6.3%)	58 (4.1%)	36 (3.5%)	29 (3.3%)	29 (4.6%)
	経済産業省系	565 (27.2%)	388 (27.4%)	281 (27.7%)	248 (28.6%)	192 (30.8%)
	両方	149 (7.2%)	76 (5.4%)	9 (0.9%)	21 (2.4%)	22 (3.5%)
	不明	1,234 (59.4%)	896 (63.2%)	690 (67.9%)	570 (65.7%)	381 (61.1%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	357 (17.2%)	180 (12.7%)	70 (6.9%)	26 (3.0%)	42 (6.7%)
	消費者センター等	253 (12.2%)	159 (11.2%)	93 (9.2%)	75 (8.6%)	63 (10.1%)
	取引所	16 (0.8%)	9 (0.6%)	13 (1.3%)	7 (0.8%)	12 (1.9%)
	主務省	47 (2.3%)	21 (1.5%)	19 (1.9%)	23 (2.6%)	17 (2.7%)
	警察署	21 (1.0%)	13 (0.9%)	7 (0.7%)	8 (0.9%)	7 (1.1%)
	他社外務員	34 (1.6%)	16 (1.1%)	12 (1.2%)	10 (1.2%)	12 (1.9%)
	インターネット	218 (10.5%)	146 (10.3%)	153 (15.1%)	176 (20.3%)	155 (24.8%)
	弁護士	23 (1.1%)	16 (1.1%)	11 (1.1%)	9 (1.0%)	4 (0.6%)
	友人	53 (2.5%)	27 (1.9%)	16 (1.6%)	20 (2.3%)	6 (1.0%)
	新聞	28 (1.3%)	16 (1.1%)	3 (0.3%)	5 (0.6%)	6 (1.0%)
	その他	182 (8.8%)	92 (6.5%)	66 (6.5%)	93 (10.7%)	62 (9.9%)
	不明	847 (40.7%)	723 (51.0%)	553 (54.4%)	416 (47.9%)	238 (38.1%)

※ 「海外先物取引に関するもの」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
2008年度	119	78	-	-
2009年度	63	38	-	-
2010年度	43	43	-	-
2011年度	60	57	0	3
2012年度	35	35	0	0

### 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
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
2012年度	29	0	0	0	4	0	2	0	35
(比率:%)	(82.9%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(11.4%)	(0.0%)	(5.7%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	14	0	0	0	3	0	2	0	15
合計	222	18	31	4	34	1	7	3	320
(比率:%)	(69.4%)	(5.6%)	(9.7%)	(1.3%)	(10.6%)	(0.3%)	(2.2%)	(0.9%)	(100.0%)

### 不当勧誘類型の具体的内容

		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
不当勧誘類型受付件数		74	40	29	50	29
具体的内容	断定的判断の提供	29 (39.2%)	19 (47.5%)	11 (37.9%)	16 (32.0%)	13 (44.8%)
	執拗な勧誘	19 (25.7%)	5 (12.5%)	9 (31.0%)	17 (34.0%)	6 (20.7%)
	適合性原則違反	12 (16.2%)	6 (15.0%)	0 (0.0%)	3 (6.0%)	3 (10.3%)
	虚偽の説明	3 (4.1%)	4 (10.0%)	2 (6.9%)	2 (4.0%)	1 (3.4%)
	融資の斡旋、借入の奨励	4 (5.4%)	4 (10.0%)	3 (10.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	説明義務違反	0 (0.0%)	1 (2.5%)	2 (6.9%)	1 (2.0%)	2 (6.9%)
	迷惑電話	5 (6.8%)	0 (0.0%)	2 (6.9%)	3 (6.0%)	2 (6.9%)
	仮名借名口座による取引	1 (1.4%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	建玉先行	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	元本保証	1 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)	0 (0.0%)
	両建の強要	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)	2 (6.9%)
	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%)	1 (2.0%)	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%)
	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%)	5 (10.0%)	0 (0.0%)	

### 不当勧誘類型に占める未取引の比率

	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
苦情件数	119	63	43	60	35
不当勧誘類型	74	40	29	50	29
取引あり	57	36	22	40	25
(比率:%)	(77.0%)	(90.0%)	(75.9%)	(80.0%)	(86.2%)
未取引	17	4	7	10	4
(比率:%)	(23.0%)	(10.0%)	(24.1%)	(20.0%)	(13.8%)

### 申出人の性別(7頁参照)

年度	男	女	合計
2008年度	91 (76.5%)	28 (23.5%)	119 (100.0%)
2009年度	52 (82.5%)	11 (17.5%)	63 (100.0%)
2010年度	33 (76.7%)	10 (23.3%)	43 (100.0%)
2011年度	49 (81.7%)	11 (18.3%)	60 (100.0%)
2012年度	34 (97.1%)	1 (2.9%)	35 (100.0%)
合計	259 (80.9%)	61 (19.1%)	320 (100.0%)

### 申出人の経験の有無(8頁参照)

年度	有	無	合計
2008年度	31 (26.1%)	88 (73.9%)	119 (100.0%)
2009年度	22 (34.9%)	41 (65.1%)	63 (100.0%)
2010年度	16 (37.2%)	27 (62.8%)	43 (100.0%)
2011年度	17 (28.3%)	43 (71.7%)	60 (100.0%)
2012年度	10 (28.6%)	25 (71.4%)	35 (100.0%)
合計	96 (30.0%)	224 (70.0%)	320 (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
2008年度	1 (0.8%)	22 (18.5%)	23 (19.3%)	30 (25.2%)	25 (21.0%)	10 (8.4%)	8 (6.7%)	119 (100.0%)
2009年度	0 (0.0%)	8 (12.7%)	14 (22.2%)	17 (27.0%)	18 (28.6%)	6 (9.5%)	0 (0.0%)	63 (100.0%)
2010年度	0 (0.0%)	8 (18.6%)	5 (11.6%)	7 (16.3%)	17 (39.5%)	6 (14.0%)	0 (0.0%)	43 (100.0%)
2011年度	0 (0.0%)	9 (15.0%)	8 (13.3%)	13 (21.7%)	18 (30.0%)	11 (18.3%)	1 (1.7%)	60 (100.0%)
2012年度	2 (5.7%)	9 (25.7%)	7 (20.0%)	7 (20.0%)	5 (14.3%)	5 (14.3%)	0 (0.0%)	35 (100.0%)
合計	3 (0.9%)	56 (17.5%)	57 (17.8%)	74 (23.1%)	83 (25.9%)	38 (11.9%)	9 (2.8%)	320 (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
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%)
2012年度	5 (14.3%)	7 (20.0%)	15 (42.9%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	35 (100.0%)
合 計	73 (22.8%)	39 (12.2%)	114 (35.6%)	7 (2.2%)	1 (0.3%)	66 (20.6%)	20 (6.3%)	320 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

申出の契機(8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
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%)
2012年度	3 (8.6%)	3 (8.6%)	8 (22.9%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (22.9%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (28.6%)	35 (100.0%)
合 計	84 (26.3%)	33 (10.3%)	50 (15.6%)	4 (1.3%)	1 (0.3%)	7 (2.2%)	51 (15.9%)	8 (2.5%)	18 (5.6%)	1 (0.3%)	63 (19.7%)	320 (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
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%)	27 (62.8%)	0 (0.0%)
2011年度	60 (100.0%)	19 (31.7%)	0 (0.0%)	40 (66.7%)	1 (1.7%)
2012年度	35 (100.0%)	9 (25.7%)	0 (0.0%)	20 (57.1%)	6 (17.1%)
合 計	320 (100.0%)	139 (43.4%)	1 (0.3%)	173 (54.1%)	7 (2.2%)

(注) 2011年度、2012年度の処理状況は2013年3月末日現在

苦情総括表(7頁～8頁参照)

		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
苦情件数		119	63	43	60	35
	会員総数(期首)	70社	49社	37社	53社	59社
	苦情申出対象会員	36社	25社	18社	20社	15社
	10件以上の会員	0社	0社	0社	1社	0社
	5～9件の会員	10社	3社	1社	2社	2社
	4件以下の会員	26社	22社	17社	17社	13社
申出事由	不当勧誘類型	74 (62.2%)	40 (63.5%)	29 (67.4%)	50 (83.3%)	29 (82.9%)
	一任売買類型	9 (7.6%)	4 (6.3%)	4 (9.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	16 (13.4%)	7 (11.1%)	5 (11.6%)	3 (5.0%)	0 (0.0%)
	過当売買類型	1 (0.8%)	3 (4.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	14 (11.8%)	8 (12.7%)	5 (11.6%)	3 (5.0%)	4 (11.4%)
	返還遅延類型	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	連絡不備類型	3 (2.5%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	2 (5.7%)
	その他	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (3.3%)	0 (0.0%)
性別	男	91 (76.5%)	52 (82.5%)	33 (76.7%)	49 (81.7%)	34 (97.1%)
	女	28 (23.5%)	11 (17.5%)	10 (23.3%)	11 (18.3%)	1 (2.9%)
取引経験	有	31 (26.1%)	22 (34.9%)	16 (37.2%)	17 (28.3%)	10 (28.6%)
	無	88 (73.9%)	41 (65.1%)	27 (62.8%)	43 (71.7%)	25 (71.4%)
年齢	20歳代	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.7%)
	30歳代	22 (18.5%)	8 (12.7%)	8 (18.6%)	9 (15.0%)	9 (25.7%)
	40歳代	23 (19.3%)	14 (22.2%)	5 (11.6%)	8 (13.3%)	7 (20.0%)
	50歳代	30 (25.2%)	17 (27.0%)	7 (16.3%)	13 (21.7%)	7 (20.0%)
	60歳代	25 (21.0%)	18 (28.6%)	17 (39.5%)	18 (30.0%)	5 (14.3%)
	70歳代	10 (8.4%)	6 (9.5%)	6 (14.0%)	11 (18.3%)	5 (14.3%)
	80歳代	8 (6.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	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	32 (26.9%)	20 (31.7%)	10 (23.3%)	6 (10.0%)	5 (14.3%)
	会社役員	18 (15.1%)	0 (0.0%)	4 (9.3%)	10 (16.7%)	7 (20.0%)
	自営業	37 (31.1%)	24 (38.1%)	12 (27.9%)	26 (43.3%)	15 (42.9%)
	公務員	2 (1.7%)	3 (4.8%)	1 (2.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)
	無職	20 (16.8%)	13 (20.6%)	12 (27.9%)	14 (23.3%)	7 (20.0%)
	その他	10 (8.4%)	3 (4.8%)	4 (9.3%)	3 (5.0%)	0 (0.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	42 (35.3%)	27 (42.9%)	7 (16.3%)	5 (8.3%)	3 (8.6%)
	主務省	9 (7.6%)	9 (14.3%)	5 (11.6%)	7 (11.7%)	3 (8.6%)
	消費者センター等	15 (12.6%)	4 (6.3%)	11 (25.6%)	12 (20.0%)	8 (22.9%)
	取引所	1 (0.8%)	0 (0.0%)	2 (4.7%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)
	警察	0 (0.0%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	6 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)
	インターネット	16 (13.4%)	9 (14.3%)	6 (14.0%)	12 (20.0%)	8 (22.9%)
	他社外務員	1 (0.8%)	1 (1.6%)	1 (2.3%)	3 (5.0%)	2 (5.7%)
	知人	6 (5.0%)	5 (7.9%)	3 (7.0%)	4 (6.7%)	0 (0.0%)
	新聞	0 (0.0%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	23 (19.3%)	6 (9.5%)	8 (18.6%)	16 (26.7%)	10 (28.6%)

### 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
2012年度	26	26	0	0

(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
2008年度	96
2009年度	66

#### 調停申立件数

年度	件数
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	14 (※)	2	11	0
	(100.0%)	(51.9%)	(7.4%)	(40.7%)	(0.0%)
2012年度	26	10	1	6	9
	(100.0%)	(38.5%)	(3.8%)	(23.1%)	(34.6%)
合 計	82	41	5	27	9
	(100.0%)	(50.0%)	(6.1%)	(32.9%)	(11.0%)

(※) 2011年度の解決処理された14件のうち、「調停」手続きによるものが1件となっている。

(注) 2012年度の処理状況は2013年3月末日現在

(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
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	162	84	7	71	0
	(100.0%)	(51.9%)	(4.3%)	(43.8%)	(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
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	62	43	3	16	0
	(100.0%)	(69.4%)	(4.8%)	(25.8%)	(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
2008年度	48	11	13	2	18	0	2	2	96
(比率: %)	(50.0%)	(11.5%)	(13.5%)	(2.1%)	(18.8%)	(0.0%)	(2.1%)	(2.1%)	(100.1%)
(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
2012年度	20	1	1	0	3	0	1	0	26
(比率: %)	(76.9%)	(3.8%)	(3.8%)	(0.0%)	(11.5%)	(0.0%)	(3.8%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	11	1	1	0	3	0	1	0	13
合計	153	19	25	3	38	0	3	3	244
(比率: %)	(62.7%)	(7.8%)	(10.2%)	(1.2%)	(15.6%)	(0.0%)	(1.2%)	(1.2%)	(100.0%)

## 不当勧誘類型の具体的内容

	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	
不当勧誘類型受付件数	48	45	20	20	20	
具体的内容	断定的判断の提供	25 (52.1%)	19 (42.2%)	10 (50.0%)	6 (30.0%)	10 (50.0%)
	執拗な勧誘	12 (25.0%)	12 (26.7%)	5 (25.0%)	5 (25.0%)	5 (25.0%)
	適合性原則違反	3 (6.3%)	7 (15.6%)	3 (15.0%)	3 (15.0%)	2 (10.0%)
	虚偽の説明	1 (2.1%)	3 (6.7%)	0 (0.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)
	融資の斡旋、借入の奨励	2 (4.2%)	2 (4.4%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	説明義務違反	4 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	2 (10.0%)	2 (10.0%)
	迷惑電話	1 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仮名借名口座による取引	0 (0.0%)	2 (4.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	建玉先行	0 (0.0%)	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%)	1 (5.0%)
	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%)	1 (5.0%)	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%)
	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(10頁参照)

年度	男	女	合計
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%)
2012年度	21	5	26
	(80.8%)	(19.2%)	(100.0%)
合計	183	61	244
	(75.0%)	(25.0%)	(100.0%)

## 申出人の経験の有無(10頁参照)

年度	有	無	合計
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%)
2012年度	10	16	26
	(38.5%)	(61.5%)	(100.0%)
合計	70	174	244
	(28.7%)	(71.3%)	(100.0%)

申出人の年齢(10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
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%)
2012年度	0 (0.0%)	4 (15.4%)	4 (15.4%)	8 (30.8%)	8 (30.8%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	26 (100.0%)
合 計	5 (2.0%)	20 (8.2%)	37 (15.2%)	77 (31.6%)	76 (31.1%)	25 (10.2%)	4 (1.6%)	244 (100.0%)

申出人の職業(10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
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%)
2012年度	4 (15.4%)	4 (15.4%)	6 (23.1%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	7 (26.9%)	4 (15.4%)	26 (100.0%)
合 計	39 (16.0%)	33 (13.5%)	83 (34.0%)	7 (2.9%)	1 (0.4%)	57 (23.4%)	24 (9.8%)	244 (100.0%)

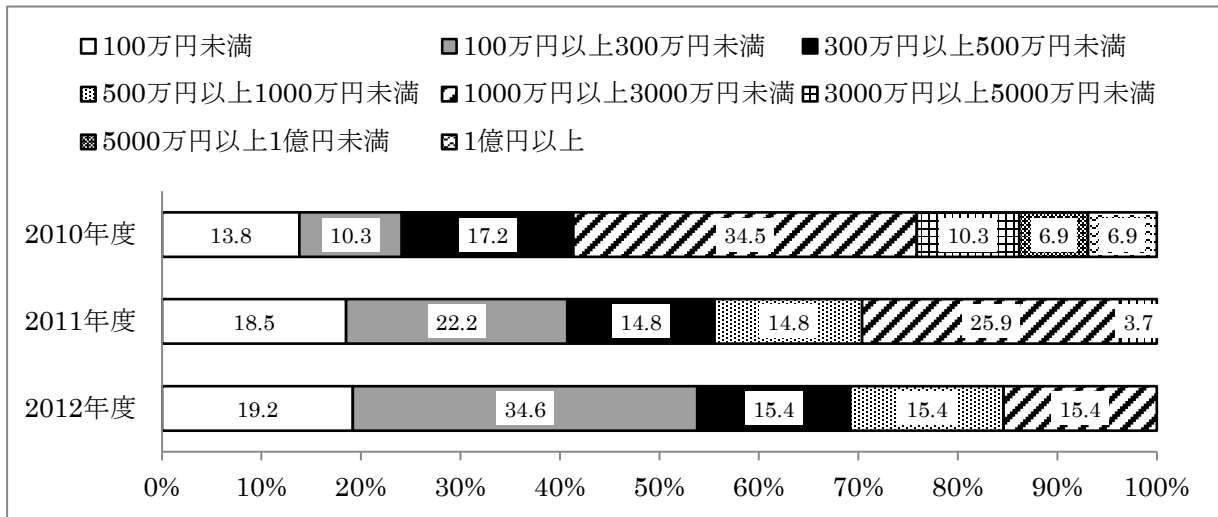
(注) その他はパート、アルバイト等

申出の契機(11頁参照)

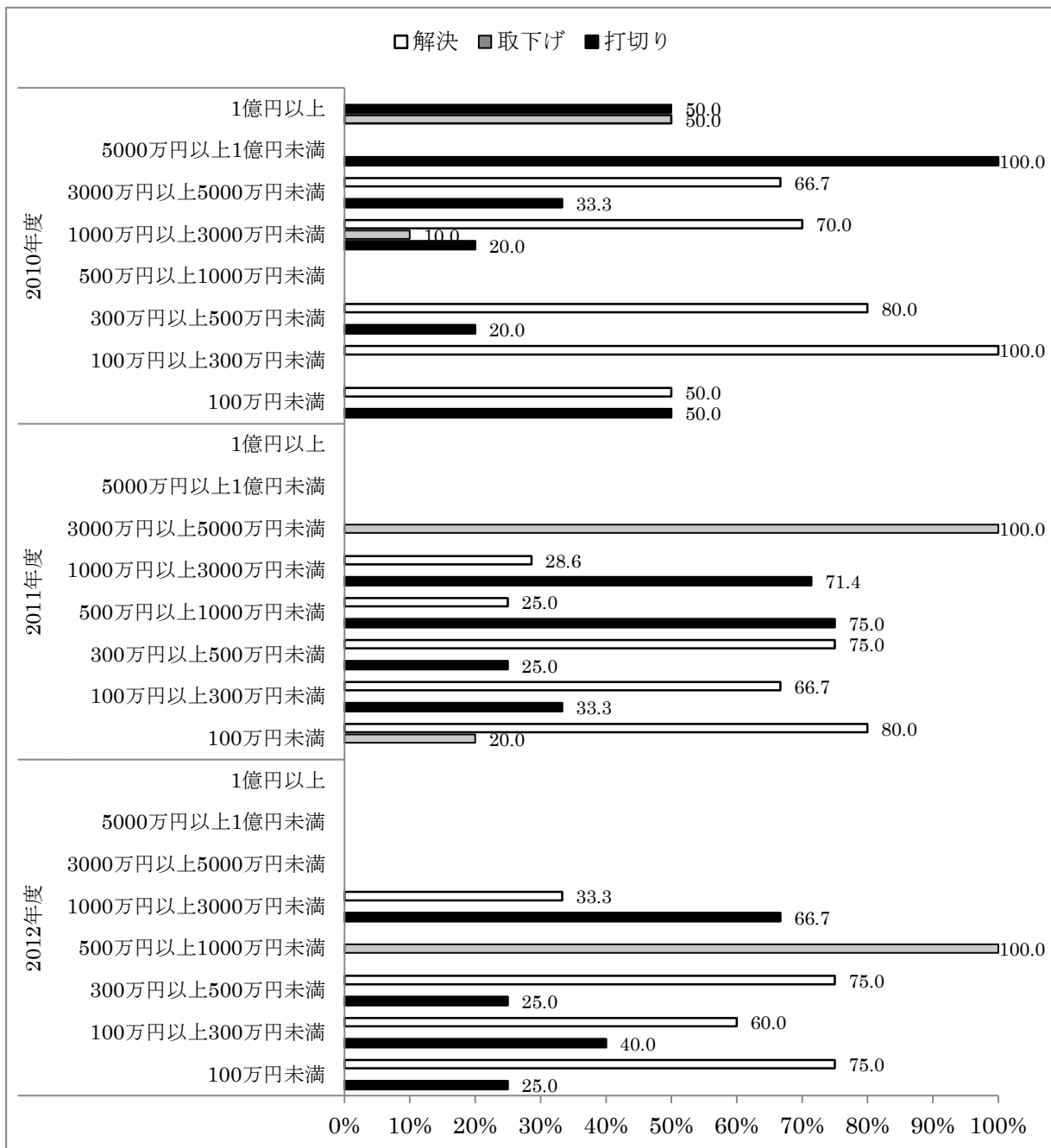
年 度	契約締結前 交付書面等	主務省	消費者セン ター等	取引所	警察	弁護士	インターネット	他社外務員	知人	新聞	その他	合 計
2008年度	30 (31.3%)	9 (9.4%)	11 (11.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (8.3%)	13 (13.5%)	3 (3.1%)	1 (1.0%)	2 (2.1%)	19 (19.8%)	96 (100.0%)
2009年度	26 (39.4%)	10 (15.2%)	4 (6.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (9.1%)	6 (9.1%)	0 (0.0%)	5 (7.6%)	0 (0.0%)	9 (13.6%)	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%)
2012年度	4 (15.4%)	5 (19.2%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	4 (15.4%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (19.2%)	26 (100.0%)
合 計	70 (28.7%)	31 (12.7%)	31 (12.7%)	1 (0.4%)	2 (0.8%)	21 (8.6%)	28 (11.5%)	7 (2.9%)	12 (4.9%)	2 (0.8%)	39 (16.0%)	244 (100.0%)



申出金額別比率 (11 頁～12 頁参照)



申出金額に係る処理結果別構成比 (11 頁～12 頁参照)



紛争仲介総括表(10頁～11頁参照)

		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
紛争仲介件数		96	66	29	27	26
	会員総数(期首)	70 社	49 社	37 社	53 社	59 社
	紛争仲介申出対象会員	32 社	20 社	16 社	13 社	13 社
	10件以上の会員	2 社	0 社	0 社	0 社	0 社
	5～9件の会員	3 社	5 社	1 社	1 社	0 社
	4件以下の会員	27 社	15 社	15 社	12 社	13 社
申出事由	不当勧誘類型	48 (50.0%)	45 (68.2%)	20 (69.0%)	20 (74.1%)	20 (76.9%)
	一任売買類型	11 (11.5%)	7 (10.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)
	無断売買類型	13 (13.5%)	4 (6.1%)	4 (13.8%)	3 (11.1%)	1 (3.8%)
	過当売買類型	2 (2.1%)	0 (0.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	18 (18.8%)	10 (15.2%)	4 (13.8%)	3 (11.1%)	3 (11.5%)
	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 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)
	その他	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.7%)	0 (0.0%)
性別	男	72 (75.0%)	49 (74.2%)	20 (69.0%)	21 (77.8%)	21 (80.8%)
	女	24 (25.0%)	17 (25.8%)	9 (31.0%)	6 (22.2%)	5 (19.2%)
取引経験	有	25 (26.0%)	17 (25.8%)	9 (31.0%)	9 (33.3%)	10 (38.5%)
	無	71 (74.0%)	49 (74.2%)	20 (69.0%)	18 (66.7%)	16 (61.5%)
年齢	20歳代	5 (5.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	4 (4.2%)	8 (12.1%)	3 (10.3%)	1 (3.7%)	4 (15.4%)
	40歳代	12 (12.5%)	12 (18.2%)	4 (13.8%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)
	50歳代	36 (37.5%)	18 (27.3%)	7 (24.1%)	8 (29.6%)	8 (30.8%)
	60歳代	26 (27.1%)	20 (30.3%)	14 (48.3%)	8 (29.6%)	8 (30.8%)
	70歳代	12 (12.5%)	5 (7.6%)	1 (3.4%)	5 (18.5%)	2 (7.7%)
	80歳代	1 (1.0%)	3 (4.5%)	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	17 (17.7%)	12 (18.2%)	2 (6.9%)	4 (14.8%)	4 (15.4%)
	会社役員	10 (10.4%)	9 (13.6%)	5 (17.2%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)
	自営業	35 (36.5%)	21 (31.8%)	11 (37.9%)	10 (37.0%)	6 (23.1%)
	公務員	2 (2.1%)	4 (6.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)
	団体職員	0 (0.0%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	22 (22.9%)	13 (19.7%)	9 (31.0%)	6 (22.2%)	7 (26.9%)
	その他	10 (10.4%)	6 (9.1%)	2 (6.9%)	2 (7.4%)	4 (15.4%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	30 (31.3%)	26 (39.4%)	3 (10.3%)	7 (25.9%)	4 (15.4%)
	主務省	9 (9.4%)	10 (15.2%)	5 (17.2%)	2 (7.4%)	5 (19.2%)
	消費者センター等	11 (11.5%)	4 (6.1%)	8 (27.6%)	6 (22.2%)	2 (7.7%)
	取引所	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)
	警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	8 (8.3%)	6 (9.1%)	4 (13.8%)	1 (3.7%)	2 (7.7%)
	インターネット	13 (13.5%)	6 (9.1%)	0 (0.0%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)
	他社外務員	3 (3.1%)	0 (0.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)	3 (11.5%)
	知人	1 (1.0%)	5 (7.6%)	4 (13.8%)	2 (7.4%)	0 (0.0%)
	新聞	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	19 (19.8%)	9 (13.6%)	2 (6.9%)	4 (14.8%)	5 (19.2%)

## 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。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。

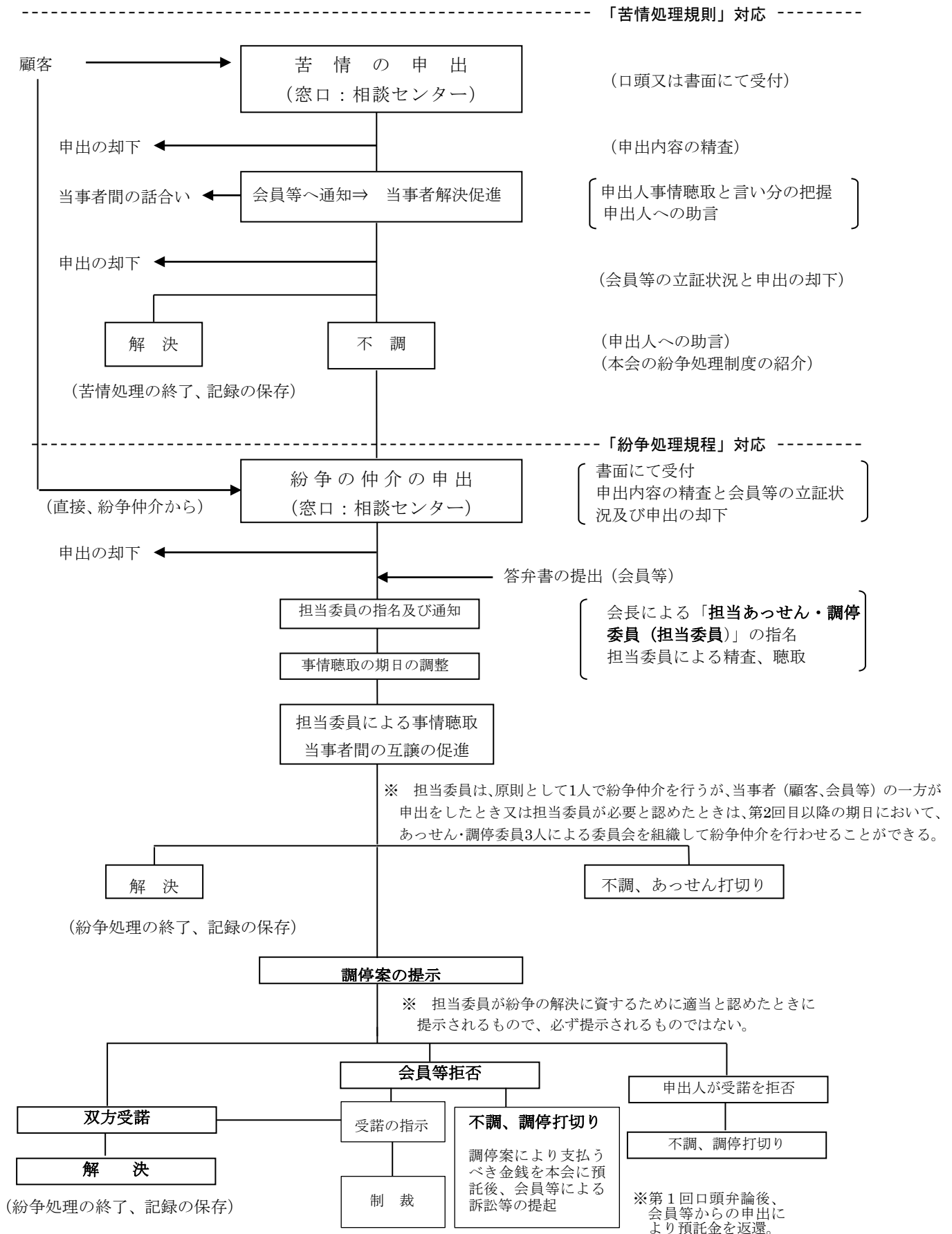
なお、あっせん・調停委員会は、本会が委嘱した先物取引について学識経験を有する法律専門家等（弁護士、有識者等）により構成されている。

- ・ 「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。

※ 紛争処理規程の改正に伴う規程の変更について、平成25年2月28日付けで主務大臣の認可を受け、同日より施行された。その内容は以下のとおりである。

- ・ 会員等が調停案の受諾を拒否できる場合として、新たに、会員等が調停案を受諾し難い場合には、当該調停案により支払うべき金銭を本会に預託した上で債務不存在確認訴訟等の訴訟を提起した場合を追加する。また、預託金については、訴訟に係る第1回口頭弁論が行われた後に、当該会員等からの申出により返還する。[第17条（調停案の提示）第2項、第3項及び第4項]
- ・ 会員等が調停案を受諾し難いとして訴訟を提起した場合も紛争仲介手続きを打切る旨を追加する。[第18条（紛争仲介の打ち切り）第1項第3号]

## 2. 苦情・紛争仲介の手続きの流れ



日本商品先物取引協会 相談センターの連絡先

電話の場合 03-3664-6243

WEB の場合 <http://www.nisshokyo.or.jp/>

郵送の場合 〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町 9-4

- ・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には事前にお知らせください。