

2010年度
(平成22年度)
苦情・紛争レポート

2011年6月

日本商品先物取引協会
相談センター

目 次

概況	1
苦情の受付及び処理状況	
1. 苦情件数	4
2. 申出事由別	5
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割合	7
5. 申出人の性別	8
6. 申出人の経験の有無	8
7. 申出人の年齢	9
8. 申出人の職業	10
9. 申出の契機	11
10. 申出方法	12
11. 処理状況	13
12. 苦情からのあっせん申出とあっせん直接申出	14
13. 苦情の内訳（総括表）	15
相談（問い合わせ）の受付状況	
1. 問い合わせ件数	16
2. 会員である商品先物取引業者に係わる問い合わせ件数	16
3. 申出事由別	17
4. 申出人の性別	18
5. 申出人の内訳	18
6. 申出の契機	19
7. 問い合わせの内訳（総括表）	20
紛争仲介の受付状況及び処理状況	
1. 紛争仲介件数及び処理状況	21
2. 申出事由別（あっせん）	25
3. 不当勧誘類型の具体的内容（あっせん）	26
4. 申出人の性別（あっせん）	27
5. 申出人の経験の有無（あっせん）	27
6. 申出人の年齢（あっせん）	28
7. 申出人の職業（あっせん）	29
8. 申出の契機（あっせん）	30
9. 申出方法（あっせん）	31
10. あっせんの内訳（総括表）	32
苦情・紛争仲介の手続きの流れ	33
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	34

概況

日本商品先物取引協会では、会員等の行う商品先物取引業務に関する顧客からの相談や苦情、紛争（あっせんまたは調停）の仲介を行い、迅速かつ適正な解決に努めている。

本会発足後、これまで12年を経過したが、この間の苦情について年度ごとにみると、1999年度に503件の申出があり、その後、若干の増減はあったものの総じて減少傾向にある。2010年度は43件と前年度より20件減で68%と大幅に減少し、ピークである1999年に比べれば12分の1に減少している。その要因としては、市場環境の変化に伴う市場参加者の減少とともに、会員会社における一層の法令遵守の徹底があると考えられる。

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、その後は毎年減少傾向にあり、2010年度は1,016件で、前年度より402件の減少となった。これはピーク時の2001年度の8分の1の水準となっている。

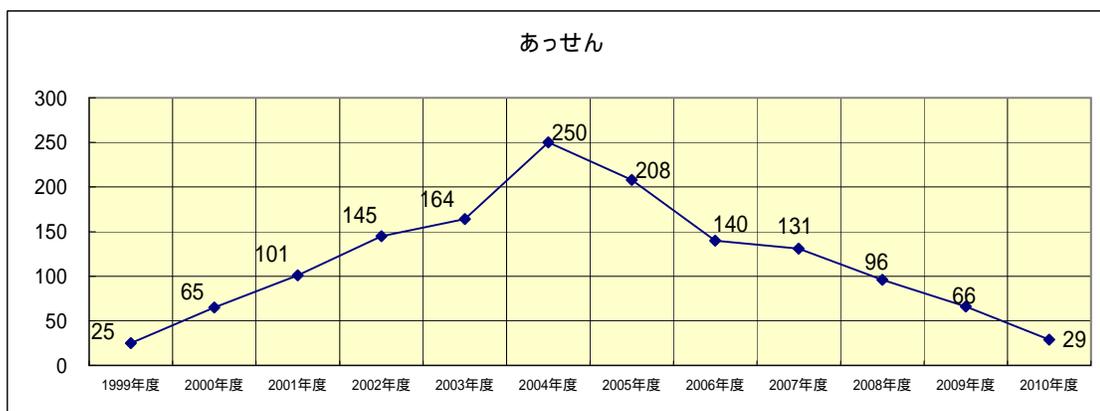
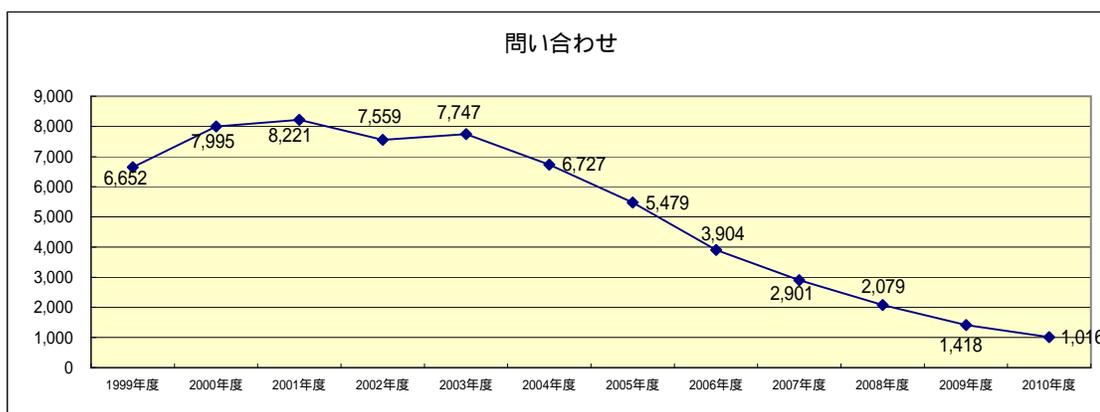
商品先物取引の出来高の推移を見ると、2003年度の1億5,400万枚から減少を続け、2010年度は3,178万枚と実に2003年度の5分の1の水準となっているが、苦情及び問い合わせは、ともに出来高の縮小以上の減少となっている。

あっせん（苦情経由を含む）についてみると、発足時から毎年増加し、2004年度に250件とピークを迎えたが、2005年度以降は減少し、2010年度も29件と前年度より37件減少し、ピーク時の2004年度に比べると8分の1強の水準となっている。2005年以降、あっせんの件数が減少しているのは、数回に亘る商品取引所法の改正（2011年1月1日の施行により商品先物取引法に改称）を契機に会員各社の法令遵守が徹底されてきたためであると考えられる。

本会では、2006年度にその苦情の解決やあっせん・調停による紛争の処理状況を整理・分析した「2006年度苦情・紛争レポート」を初めて作成し、関係各位に配布したが、5年目を迎えた2010年度についても引き続き、「2010年度苦情・紛争レポート」を作成することとした。

	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
苦情	503	371	426	349	312	191	219	171	197	119	63	43
問い合わせ	6,652	7,995	8,221	7,559	7,747	6,727	5,479	3,904	2,901	2,079	1,418	1,016
あっせん	25	65	101	145	164	250	208	140	131	96	66	29
調停	4	11	12	22	36	58	50	40	23	28	30	4

グラフで見る苦情等件数の推移

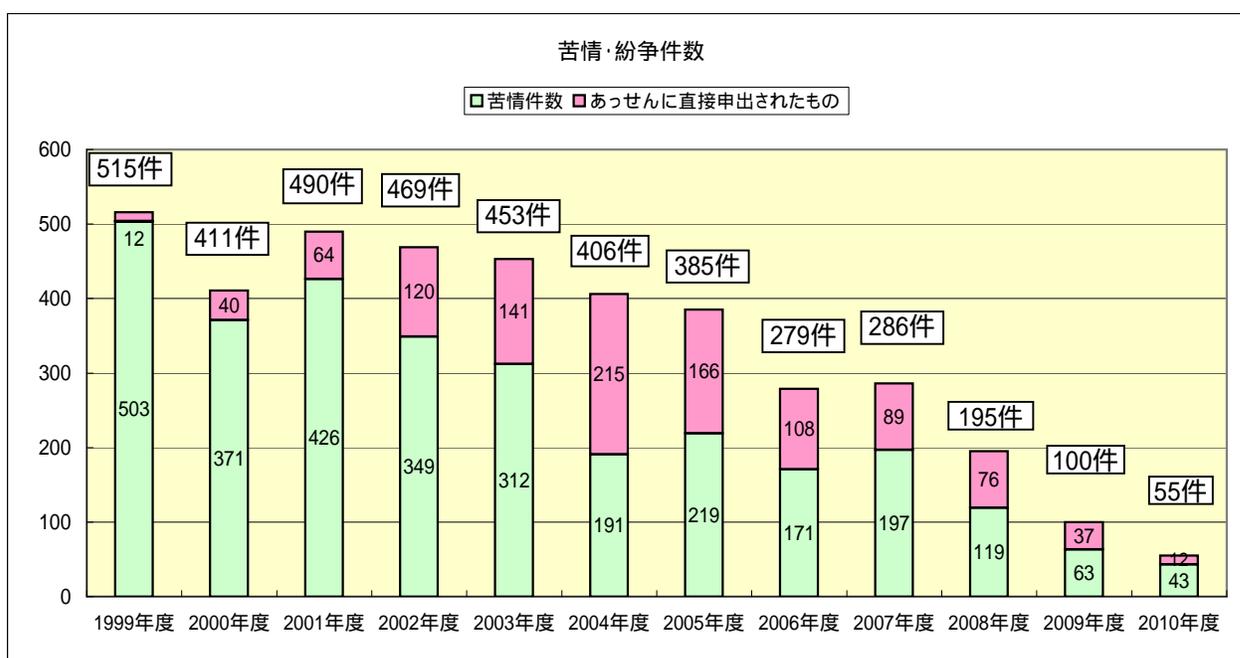


苦情・紛争件数の推移

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	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
苦情件数	503	371	426	349	312	191	219	171	197	119	63	43
あっせん件数(すべて)	25	65	101	145	164	250	208	140	131	96	66	29
苦情からあっせんに移行したものの	13	25	37	25	23	35	42	32	42	20	29	17
あっせんに直接申出されたものの	12	40	64	120	141	215	166	108	89	76	37	12
苦情・紛争件数 (苦情+あっせんに直接)	515	411	490	469	453	406	385	279	286	195	100	55

(注) 件数は申出件数

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年度の515件をピークに増減を繰り返していたが、2002年度以降はほぼ減少傾向を辿ってきており、2010年度は55件と前年度100件に比べて45件(45.0%)減少している。



【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)、改正商取法公布(7月)不招請勧誘禁止の導入
- ・ 2011年(平成23年)：改正商取法完全施行(1月)

・ 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
2006年度	171	128	0	29	11	3
2007年度	197	117	-	28	51	1
2008年度	119	78	-	15	26	-
2009年度	63	38	-	9	16	-
2010年度	43	43	-	-	-	-

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

(注2) 2007年度の件数には、2007年7月14日(土)、12月1日(土)及び2008年3月15日(土)に実施された特別電話相談における苦情6件を含む。

(注3) 北海道支部は2006年7月14日に、西日本支部は2007年10月31日に、中部支部は2009年9月30日、関西支部は2010年4月30日にそれぞれ閉鎖。

2010年度の苦情件数は43件であり、前年度の63件に比べて20件(31.7%)減少し、また過去5年をみると、2007年度の197件に比べ約5分の1に減少している。なお、2010年4月30日に閉鎖された関西支部を最後に本会にあった全ての支部が閉鎖され、苦情・相談は全て本部で受け付けることとなった。

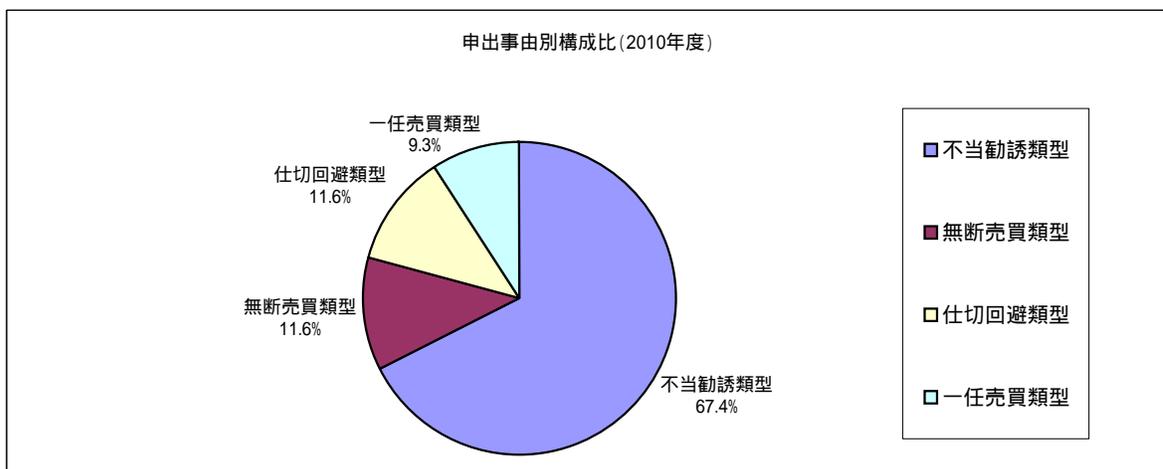
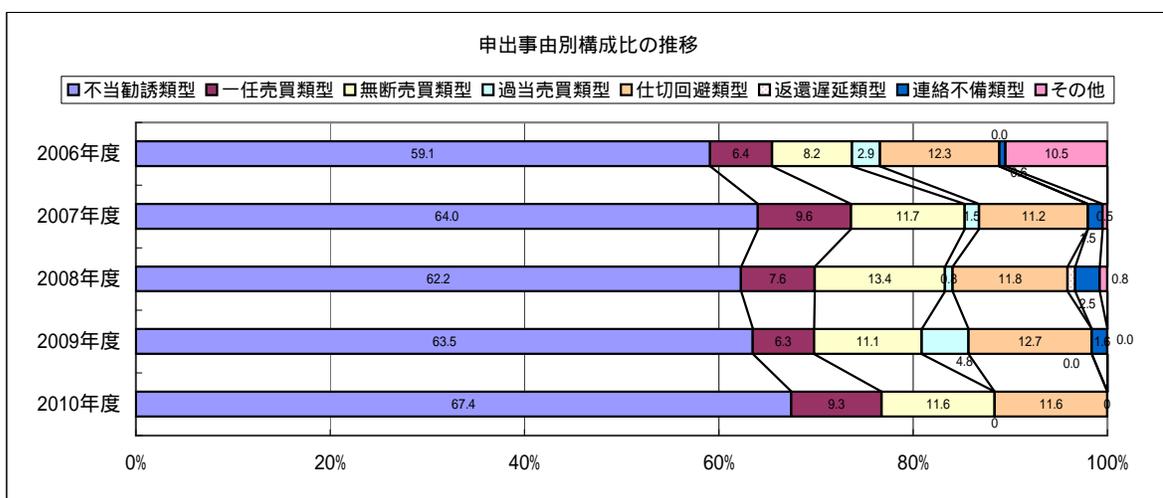


2. 申出事由別

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
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
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
合計	370	47	65	12	70	1	8	20	593
(比率:%)	62.4%	7.9%	11.0%	2.0%	11.8%	0.2%	1.3%	3.4%	100.0%

苦情の申出事由別にみると、2010年度は不当勧誘類型が29件と苦情全体の67.4%を占めている。前年度40件に比べて11件(27.5%減)の減少となっている。

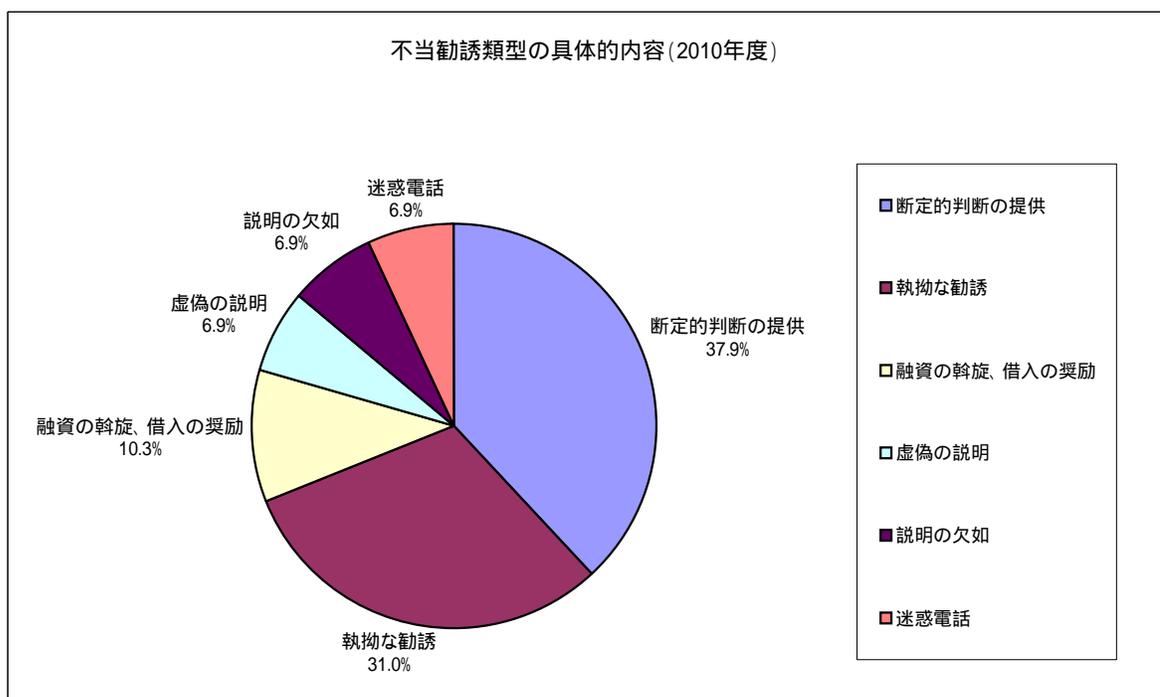
不当勧誘類型に次いで多いのは、仕切回避類型と無断売買類型がそれぞれ5件(11.6%)、一任売買類型が4件(9.3%)と続いている。



3. 不当勧誘類型の具体的内容

年 度		2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
不当勧誘類型受付件数		101	126	74	40	29
具 体 的 内 容	断定的判断の提供	18 (17.8%)	44 (34.9%)	29 (39.2%)	19 (47.5%)	11 (37.9%)
	執拗な勧誘	24 (23.8%)	31 (24.6%)	19 (25.7%)	5 (12.5%)	9 (31.0%)
	不適格者への勧誘	8 (7.9%)	20 (15.9%)	12 (16.2%)	6 (15.0%)	0 (0.0%)
	虚偽の説明(棒とり等)	12 (11.9%)	9 (7.1%)	3 (4.1%)	4 (10.0%)	2 (6.9%)
	融資の斡旋、借入の奨励	11 (10.9%)	6 (4.8%)	4 (5.4%)	4 (10.0%)	3 (10.3%)
	説明の欠如	5 (5.0%)	4 (3.2%)	0 (0.0%)	1 (2.5%)	2 (6.9%)
	迷惑電話	8 (7.9%)	3 (2.4%)	5 (6.8%)	0 (0.0%)	2 (6.9%)
	仮名借名口座による取引	8 (7.9%)	3 (2.4%)	1 (1.4%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)
	建玉先行	1 (1.0%)	3 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	元本保証	2 (2.0%)	2 (1.6%)	1 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	両建の強要	1 (1.0%)	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%)	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	3 (3.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	

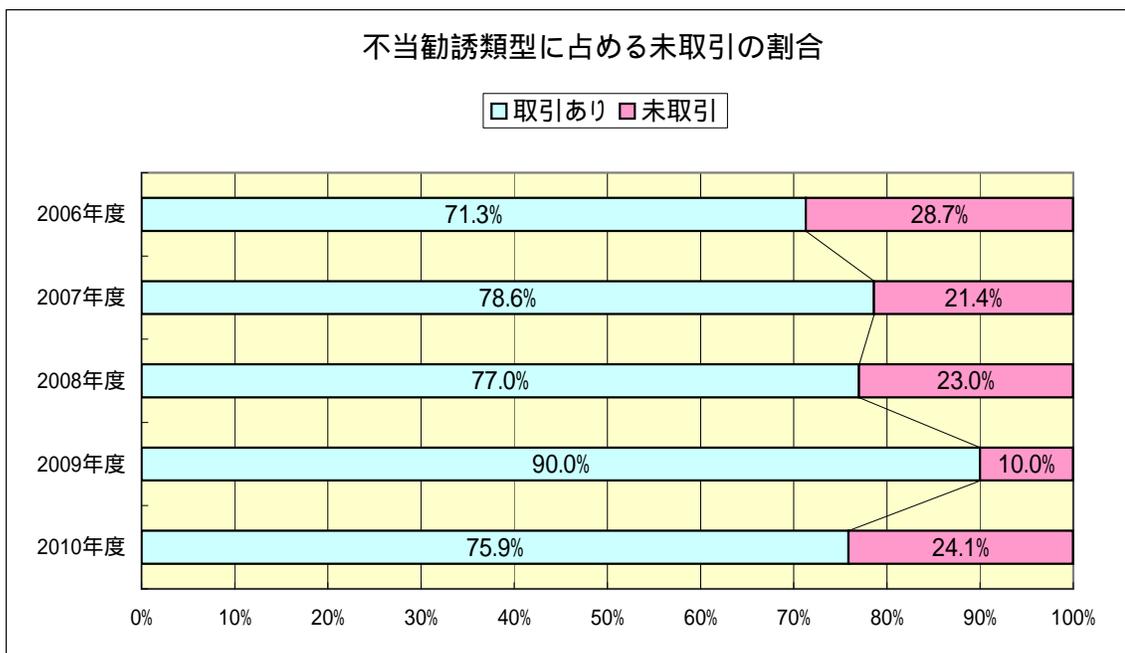
不当勧誘類型の具体的内容を見ると、2010年度は多い順に、「断定的判断の提供」が11件(37.9%)と最も多く、次いで「執拗な勧誘」(31.0%)、「融資の斡旋・借入の奨励」(10.3%)となっている。また、「不適格者への勧誘」は前年度6件(15.0%)からゼロとなった。



4. 不当勧誘類型に占める未取引の割合

	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
苦情件数	171	197	119	63	43
不当勧誘類型	101	126	74	40	29
取引あり	72	99	57	36	22
(比率: %)	(71.3%)	(78.6%)	(77.0%)	(90.0%)	(75.9%)
未取引	29	27	17	4	7
(比率: %)	(28.7%)	(21.4%)	(23.0%)	(10.0%)	(24.1%)

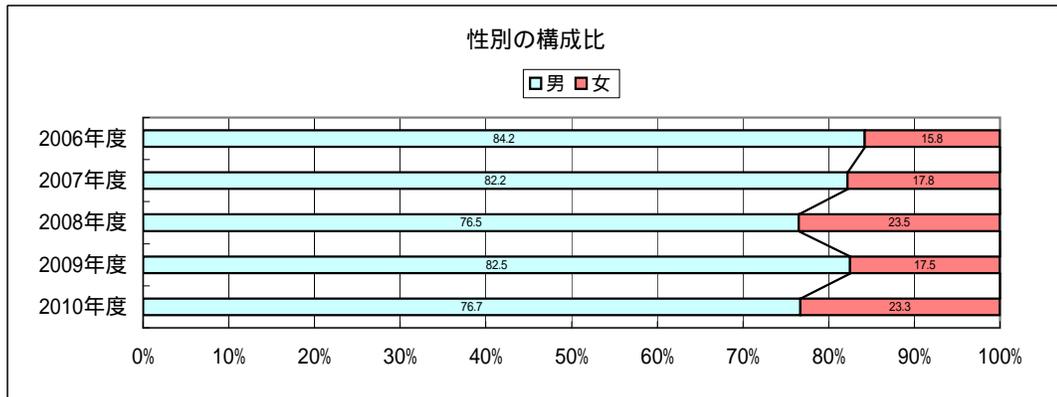
不当勧誘類型の中で取引開始に至っていない未取引の件数は、2010年度は7件であり、前年度4件に比べて3件増加し、当該未取引の占める割合は24.1%と再び20%台に戻っている。



5. 申出人の性別

申出人の性別をみると、2010年度は男性が33人(76.7%)、女性が10人(23.3%)で男性が圧倒的に多く、その8割弱を占めているが、過去5年間の平均と比べると2008年度と同様に若干女性の割合が増加している。

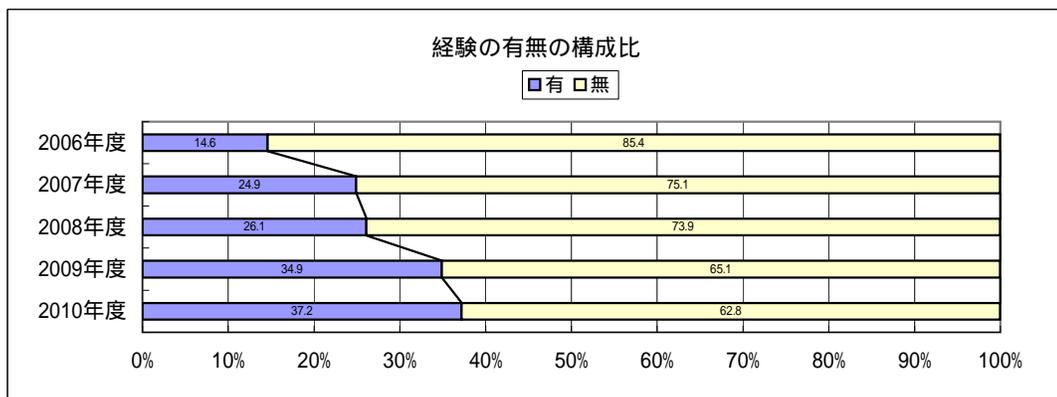
年度	男	女	合計
2006年度	144 (84.2%)	27 (15.8%)	171 (100.0%)
2007年度	162 (82.2%)	35 (17.8%)	197 (100.0%)
2008年度	91 (76.5%)	28 (23.5%)	119 (100.0%)
2009年度	52 (82.5%)	11 (17.5%)	63 (100.0%)
2010年度	33 (76.7%)	10 (23.3%)	43 (100.0%)
合計	482 (81.3%)	111 (18.7%)	593 (100.0%)



6. 申出人の経験の有無

申出人の経験の有無をみると、2010年度は取引経験者からの申し出が16件(37.2%)であり、件数は減少しているが、その割合は過去5年間をみても増加しており、前年度(34.9%)を超えている。一方、取引経験のない者からの苦情申出の割合が減少し7割を下回っている。

年度	有	無	合計
2006年度	25 (14.6%)	146 (85.4%)	171 (100.0%)
2007年度	49 (24.9%)	148 (75.1%)	197 (100.0%)
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%)
合計	143 (24.1%)	450 (75.9%)	593 (100.0%)

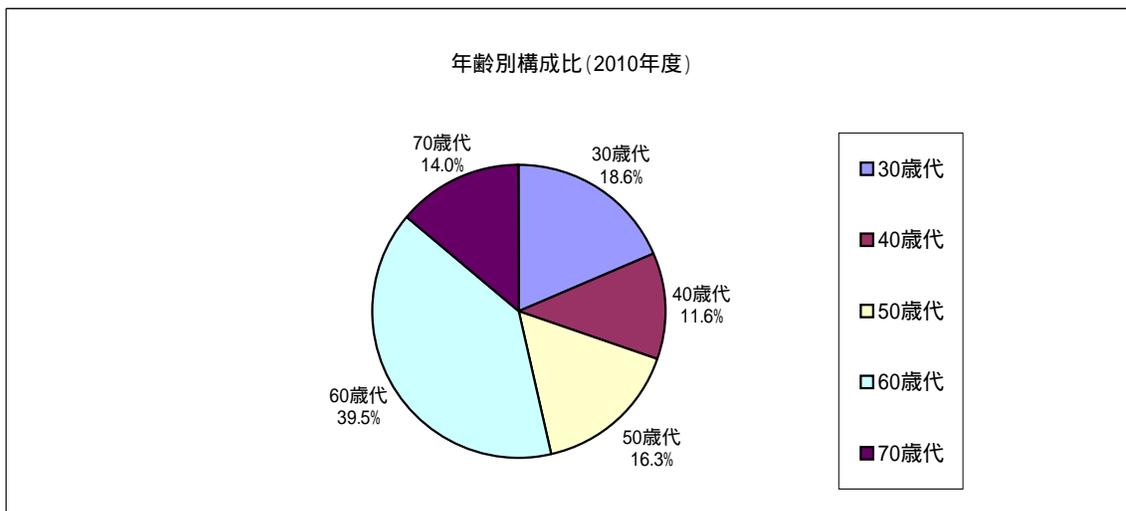
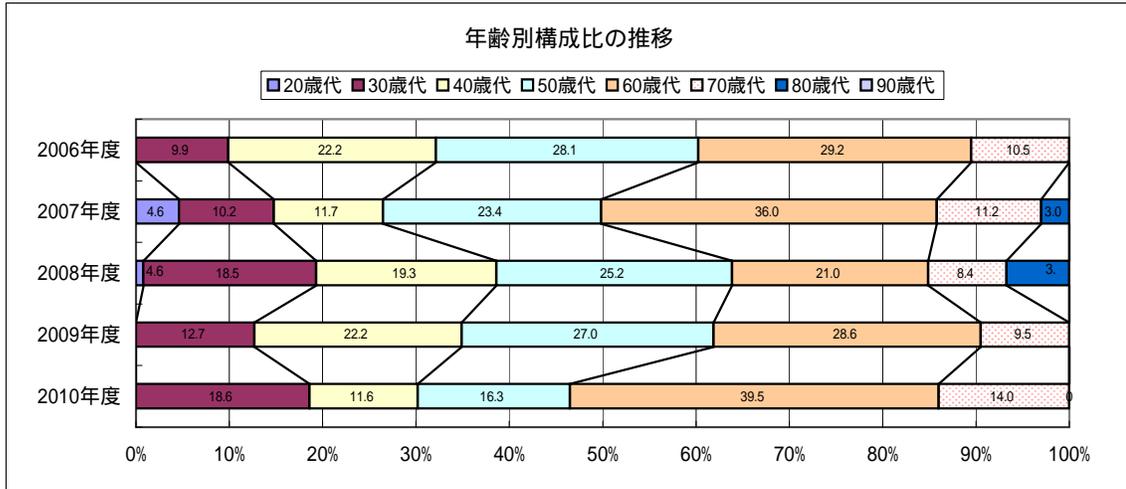


7. 申出人の年齢

年 度	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	年齢不明	合 計
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%)
2007年度	9 (4.6%)	20 (10.2%)	23 (11.7%)	46 (23.4%)	71 (36.0%)	22 (11.2%)	6 (3.0%)	0 (0.0%)	197 (100.0%)
2008年度	1 (0.8%)	22 (18.5%)	23 (19.3%)	30 (25.2%)	25 (21.0%)	10 (8.4%)	8 (6.7%)	0 (0.0%)	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%)	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%)	0 (0.0%)	43 (100.0%)
合計	10 (1.7%)	75 (12.6%)	103 (17.4%)	148 (25.0%)	181 (30.5%)	62 (10.5%)	14 (2.4%)	0 (0.0%)	593 (100.0%)

申出人の年齢をみると、2010年度は60歳代が17件（39.5%）と最も多く、前年度18件（28.6%）に比べて件数は減っているものの、割合は10.9%増加している。

また、30歳代、60歳代、70歳代の割合がそれぞれ増加しており、全体の約7割を占めているが、その一方で20歳代及び80歳代の苦情件数は昨年度に引き続き皆無であったほか、40歳代及び50歳代の割合も減少した。

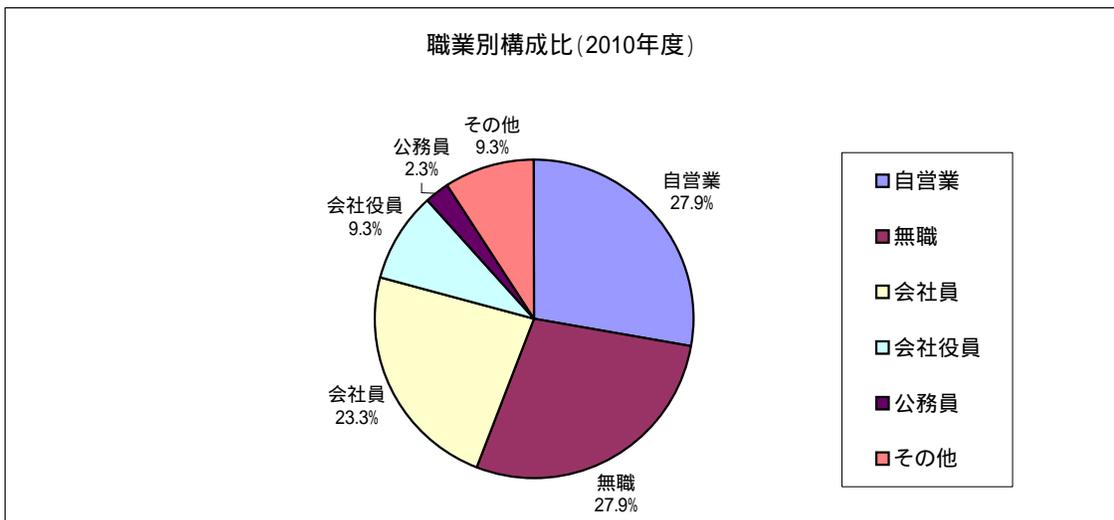
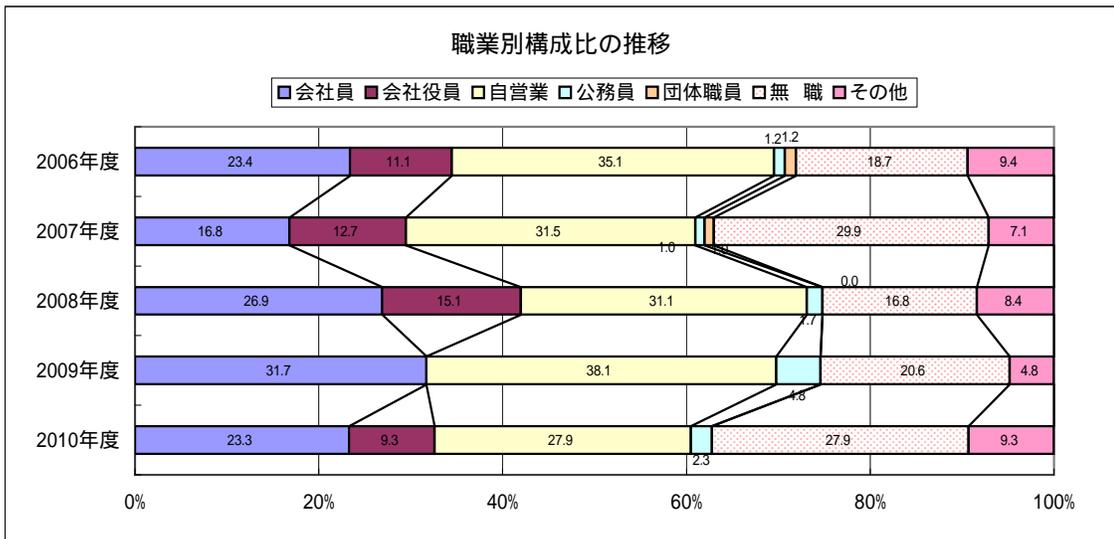


8. 申出人の職業

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
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%)
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%)
合 計	135 (22.8%)	66 (11.1%)	195 (32.9%)	10 (1.7%)	4 (0.7%)	136 (22.9%)	47 (7.9%)	593 (100.0%)

(注)その他はパート、アルバイト等

申出人の職業を見ると、2010年度は昨年最も多かった自営業者が減少し、無職とともにそれぞれ12件(27.9%)となり、次いで会社員10件(23.3%)、会社役員4件(9.3%)となっている。苦情全体に占める無職の割合は前年度の20.6%から27.9%へ増加している。

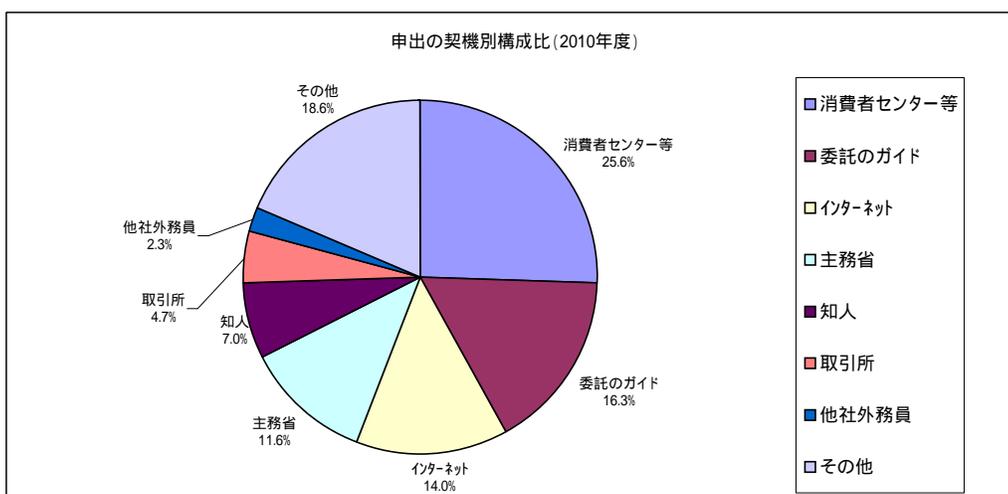
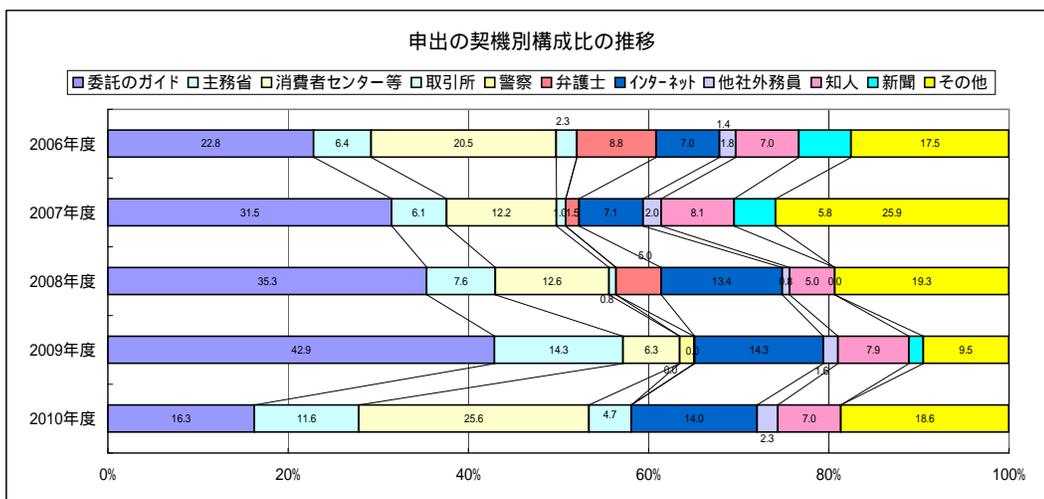


9. 申出の契機

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
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%)
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%)
合計	177 (29.8%)	46 (7.8%)	89 (15.0%)	9 (1.5%)	1 (0.2%)	24 (4.0%)	57 (9.6%)	10 (1.7%)	42 (7.1%)	20 (3.4%)	118 (19.9%)	593 (100.0%)

(注) その他は配偶者、家族、不明等

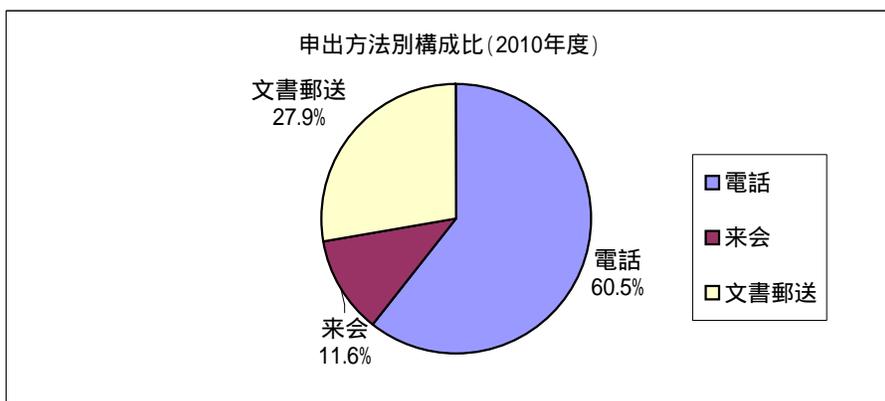
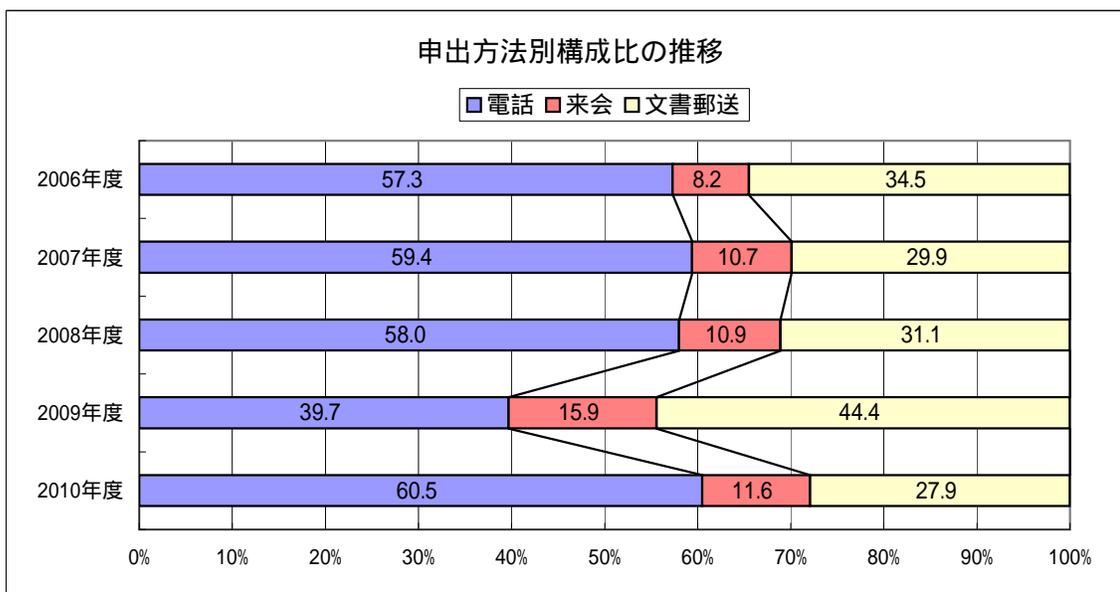
申出の契機別にみると、2010年度は「消費生活センター等」からの紹介が11件(25.6%)と最も多く、前年度(6.3%)と比べてもその割合は19.3%増加している。次いで多いのが「その他」が8件(18.6%)、「商品先物取引委託のガイド」(以下、「委託のガイド」という。)を見てが7件(16.3%)、「インターネット」を見てが6件(14.0%)となっている。



10. 申出方法

年 度	電 話	来 会	文書郵送	合 計
2006年度	98 (57.3%)	14 (8.2%)	59 (34.5%)	171 (100.0%)
2007年度	117 (59.4%)	21 (10.7%)	59 (29.9%)	197 (100.0%)
2008年度	69 (58.0%)	13 (10.9%)	37 (31.1%)	119 (100.0%)
2009年度	25 (39.7%)	10 (15.9%)	28 (44.4%)	63 (100.0%)
2010年度	26 (60.5%)	5 (11.6%)	12 (27.9%)	43 (100.0%)
合 計	335 (56.5%)	63 (10.6%)	195 (32.9%)	593 (100.0%)

申出方法別にみると、2010年度は電話による申し出が26件(60.5%)と最も多く全体の6割を占めており、次いで文書による申し出12件(27.9%)、来会による申し出5件(11.6%)となっている。

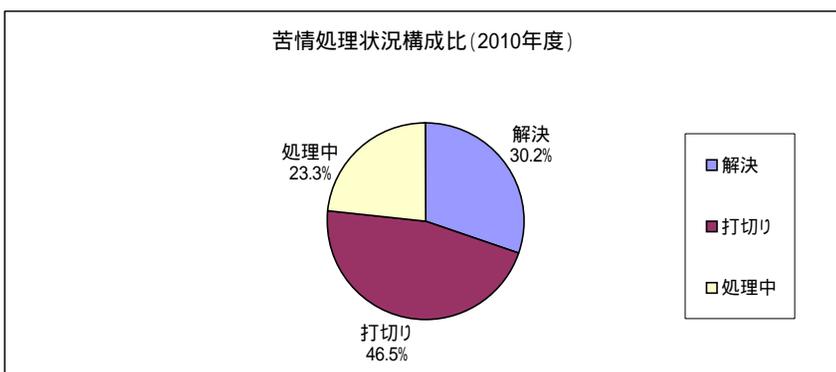
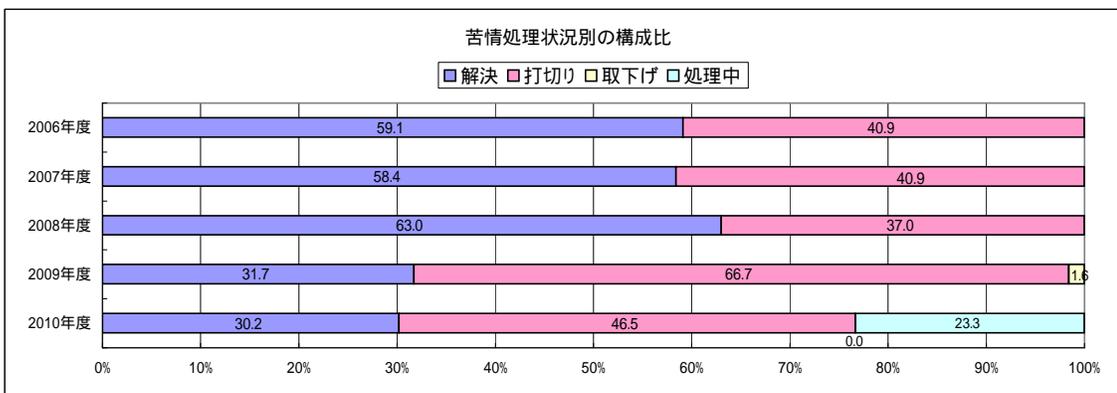


11. 処理状況

年 度	苦情受付件数	処理状況			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2006年度	171	101	0	70	0
		(59.1%)	(0.0%)	(40.9%)	(0.0%)
2007年度	197	115	0	82	0
		(58.4%)	(0.0%)	(41.6%)	(0.0%)
2008年度	119	75	0	44	0
		(63.0%)	(0.0%)	(37.0%)	(0.0%)
2009年度	63	20	1	42	0
		(31.7%)	(1.6%)	(66.7%)	(0.0%)
2010年度	43	13	0	20	10
		(30.2%)	(0.0%)	(46.5%)	(23.3%)
合 計	593	324	1	258	10
		(54.6%)	(0.2%)	(43.5%)	(1.7%)

(注) 2010年度 処理中が10件(2011年3月31日現在)。

処理状況を見ると、2010年度に受け付けた苦情43件のうち、33件(76.7%)が当該年度内に処理が終了している。

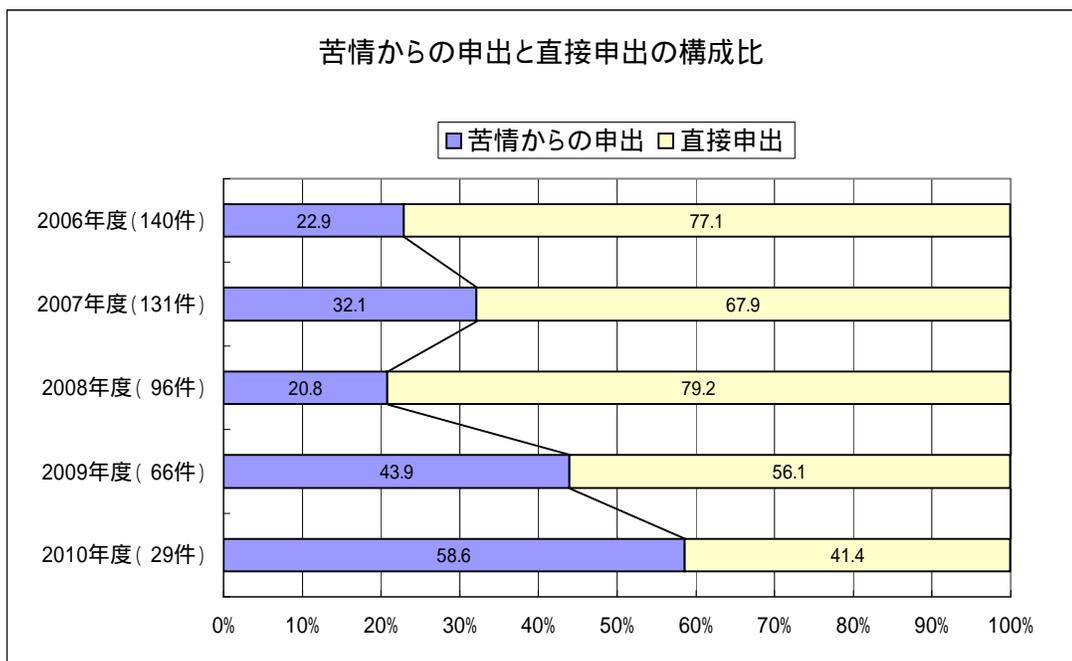


12. 苦情からのあっせん申出とあっせん直接申出

項目	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	合計
苦情件数	171	197	119	63	43	593
あっせん件数(すべて)	140	131	96	66	29	462
苦情からあっせんに移行したもの	32	42	20	29	17	140
あっせんに直接申出されたもの	108	89	76	37	12	322

支部別	本部	23	25	7	19	16	90
	北海道支部	-	-	-	-	-	-
苦情からあっせんに移行したもの	中部支部	7	9	3	3	-	22
	関西支部	1	7	10	7	1	26
	西日本支部	1	1	-	-	-	2
	合計	32	42	20	29	17	140

苦情処理が終わり、2010年度のあっせんへ移行した件数は17件(39.5%)で前年度の29件(46.0%)より12件減少し、その割合も6.5%減少した。一方、あっせん件数全体(29件)に占める割合は58.6%であり、過去5年間でみると初めて「あっせん直接申出」(41.4%)を上回った。



13. 苦情の内訳(総括表)

項目	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
苦情件数	171	197	119	63	43
会員総数(期首)	86社	79社	70社	49社	37社
苦情申出対象会員	49社	49社	36社	25社	18社
10件以上の会員	2社	5社	0社	0社	0社
5～9件の会員	10社	6社	10社	3社	1社
4件以下の会員	37社	38社	26社	22社	17社
申出事由					
不当勧誘類型	101 (59.1%)	126 (64.0%)	74 (62.2%)	40 (63.5%)	29 (67.4%)
一任売買類型	11 (6.4%)	19 (9.6%)	9 (7.6%)	4 (6.3%)	4 (9.3%)
無断売買類型	14 (8.2%)	23 (11.7%)	16 (13.4%)	7 (11.1%)	5 (11.6%)
過当売買類型	5 (2.9%)	3 (1.5%)	1 (0.8%)	3 (4.8%)	0 (0.0%)
仕切回避類型	21 (12.3%)	22 (11.2%)	14 (11.8%)	8 (12.7%)	5 (11.6%)
返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
連絡不備類型	1 (0.6%)	3 (1.5%)	3 (2.5%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)
その他	18 (10.5%)	1 (0.5%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
性別					
男	144 (84.2%)	162 (82.2%)	91 (76.5%)	52 (82.5%)	33 (76.7%)
女	27 (15.8%)	35 (17.8%)	28 (23.5%)	11 (17.5%)	10 (23.3%)
取引経験					
有	25 (14.6%)	49 (24.9%)	31 (26.1%)	22 (34.9%)	16 (37.2%)
無	146 (85.4%)	148 (75.1%)	88 (73.9%)	41 (65.1%)	27 (62.8%)
年齢					
20歳代	0 (0.0%)	9 (4.6%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
30歳代	17 (9.9%)	20 (10.2%)	22 (18.5%)	8 (12.7%)	8 (18.6%)
40歳代	38 (22.2%)	23 (11.7%)	23 (19.3%)	14 (22.2%)	5 (11.6%)
50歳代	48 (28.1%)	46 (23.4%)	30 (25.2%)	17 (27.0%)	7 (16.3%)
60歳代	50 (29.2%)	71 (36.0%)	25 (21.0%)	18 (28.6%)	17 (39.5%)
70歳代	18 (10.5%)	22 (11.2%)	10 (8.4%)	6 (9.5%)	6 (14.0%)
80歳代	0 (0.0%)	6 (3.0%)	8 (6.7%)	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	40 (23.4%)	33 (16.8%)	32 (26.9%)	20 (31.7%)	10 (23.3%)
会社役員	19 (11.1%)	25 (12.7%)	18 (15.1%)	0 (0.0%)	4 (9.3%)
自営業	60 (35.1%)	62 (31.5%)	37 (31.1%)	24 (38.1%)	12 (27.9%)
公務員	2 (1.2%)	2 (1.0%)	2 (1.7%)	3 (4.8%)	1 (2.3%)
団体職員	2 (1.2%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
無職	32 (18.7%)	59 (29.9%)	20 (16.8%)	13 (20.6%)	12 (27.9%)
その他	16 (9.4%)	14 (7.1%)	10 (8.4%)	3 (4.8%)	4 (9.3%)
申出の契機					
委託のガイド	39 (22.8%)	62 (31.5%)	42 (35.3%)	27 (42.9%)	7 (16.3%)
主務省	11 (6.4%)	12 (6.1%)	9 (7.6%)	9 (14.3%)	5 (11.6%)
消費者センター等	35 (20.5%)	24 (12.2%)	15 (12.6%)	4 (6.3%)	11 (25.6%)
取引所	4 (2.3%)	2 (1.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	2 (4.7%)
警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)
弁護士	15 (8.8%)	3 (1.5%)	6 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
インターネット	12 (7.0%)	14 (7.1%)	16 (13.4%)	9 (14.3%)	6 (14.0%)
他社外務員	3 (1.8%)	4 (2.0%)	1 (0.8%)	1 (1.6%)	1 (2.3%)
知人	12 (7.0%)	16 (8.1%)	6 (5.0%)	5 (7.9%)	3 (7.0%)
新聞	10 (5.8%)	9 (4.6%)	0 (0.0%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)
その他	30 (17.5%)	51 (25.9%)	23 (19.3%)	6 (9.5%)	8 (18.6%)
申出方法					
電話	98 (57.3%)	117 (59.4%)	69 (58.0%)	25 (39.7%)	26 (60.5%)
来会	14 (8.2%)	21 (10.7%)	13 (10.9%)	10 (15.9%)	5 (11.6%)
文書郵送	59 (34.5%)	59 (29.9%)	37 (31.1%)	28 (44.4%)	12 (27.9%)

． 相談(問い合わせ)の受付状況

1. 問い合わせ件数

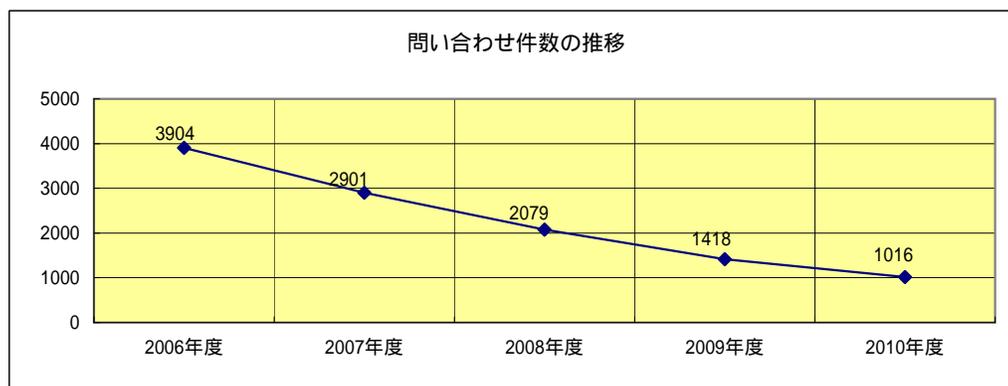
	受付件数	内 訳					うち消費者センター等経由
		本部	北海道	中部	関西	西日本	
2006年度	3,904	2,745	18	327	681	133	773
2007年度	2,901	2,134	-	221	484	62	431
2008年度	2,079	1,526	-	134	419	-	253
2009年度	1,418	1,122	-	53	243	-	159
2010年度	1,016	1,016	-	-	-	-	93

(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55件を含む。

(注2) 2007年度の受付件数には、2007年7月14日(土)、12月1日(土)、2008年3月15日(土)に実施された特別電話相談における問い合わせ179件を含む。

(注3) 北海道支部は2006年7月14日に、西日本支部は2007年10月31日に、中部支部は2009年9月30日に、関西支部は2010年4月30日にそれぞれ閉鎖。

2010年度の受付件数は1,016件となった。過去5年間をみると、2006年度の3,904件と比較をすると約4分の1、前年度(1,418件)とで28.3%減となっている。なお、2010年4月30日に閉鎖された関西支部を最後に本会にあった全ての支部が閉鎖され、相談は全て本部で受け付けることとなった。



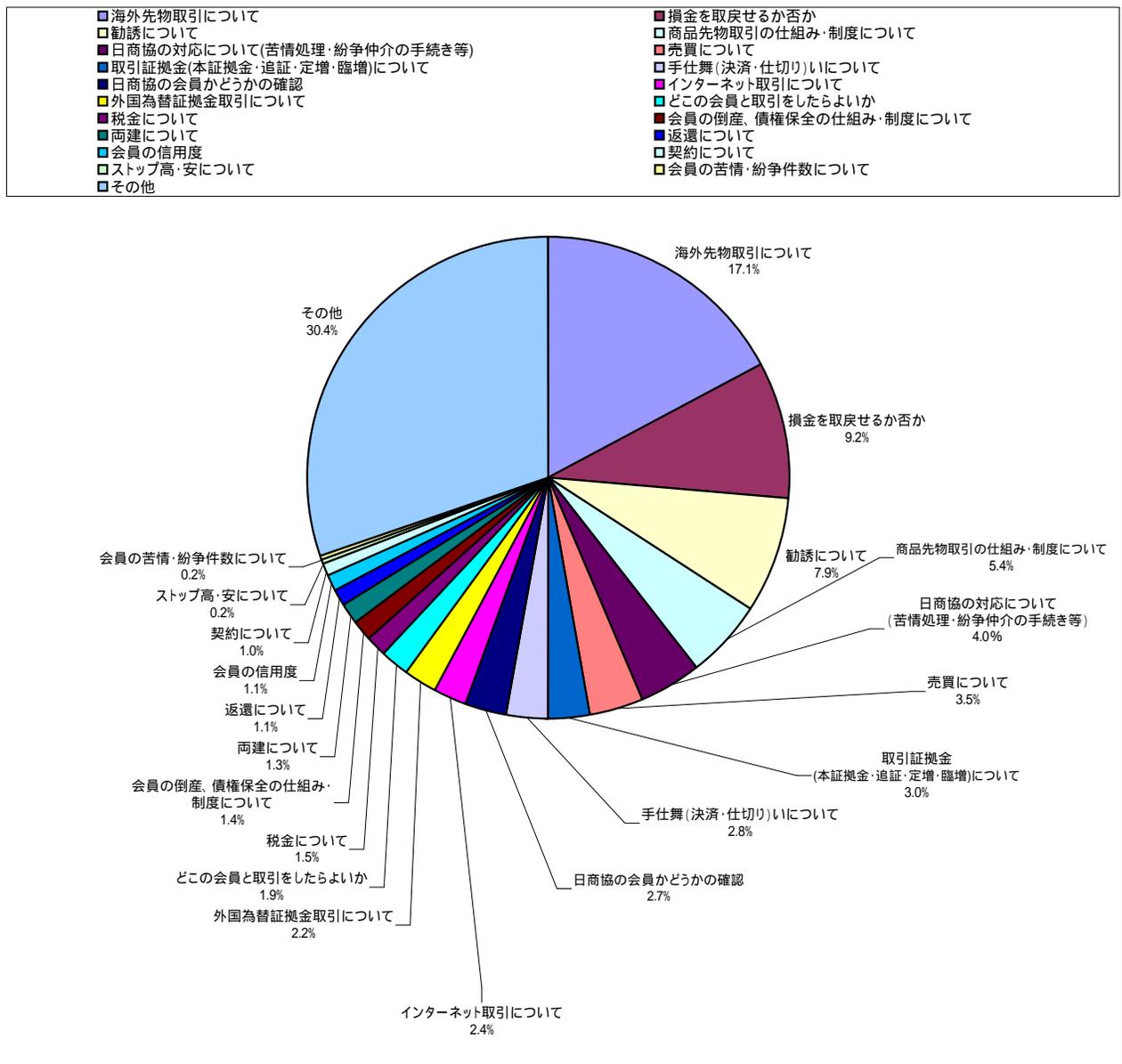
2. 会員である商品先物取引業者に係る問い合わせ件数

	受付件数	うち会員である商品先物取引業者に係る問い合わせ件数
2006年度	3,904	2,564
2007年度	2,901	1,768
2008年度	2,079	1,114
2009年度	1,418	645
2010年度	1,016	443

2010年度の会員である商品先物取引業者に係る件数は443件であり、その割合は43.6%となった。過去5年間をみると、2006年度の65.7%をピークにその割合は年々減少傾向となっている。

3. 申出事由別

2010年度申出事由別の構成比



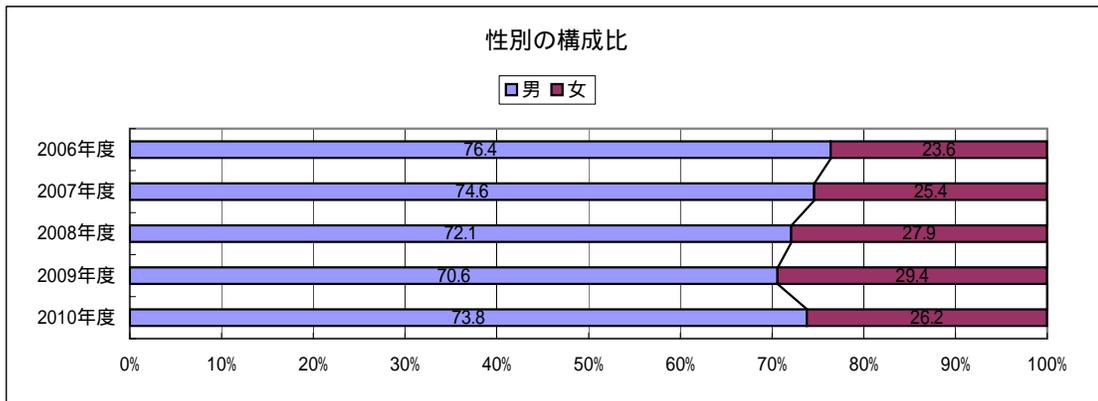
前年度に続き、「海外先物取引について」の相談件数をもっとも多く、次いで「損金を取戻せるか」、「勧誘について」、「商品先物取引の仕組み・制度について」の順となっている。なお、その他には、「相場について」、「どのように売買をすればよいか」、「外務員の照会について」などが含まれる。

4. 申出人の性別

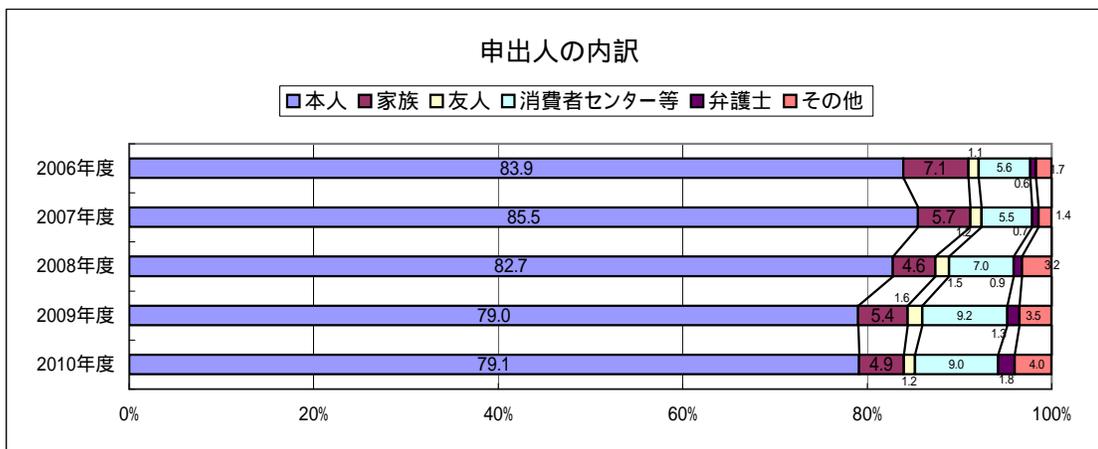
年 度	男	女	合 計
2006年度	2,984 (76.4%)	920 (23.6%)	3,904 (100.0%)
2007年度	2,164 (74.6%)	737 (25.4%)	2,901 (100.0%)
2008年度	1,498 (72.1%)	581 (27.9%)	2,079 (100.0%)
2009年度	1,001 (70.6%)	417 (29.4%)	1,418 (100.0%)
2010年度	750 (73.8%)	266 (26.2%)	1,016 (100.0%)
合 計	8,397 (74.2%)	2,921 (25.8%)	11,318 (100.0%)

5. 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
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%)
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%)
合 計	9,399 (83.0%)	666 (5.9%)	143 (1.3%)	748 (6.6%)	97 (0.9%)	265 (2.3%)	11,318 (100.0%)



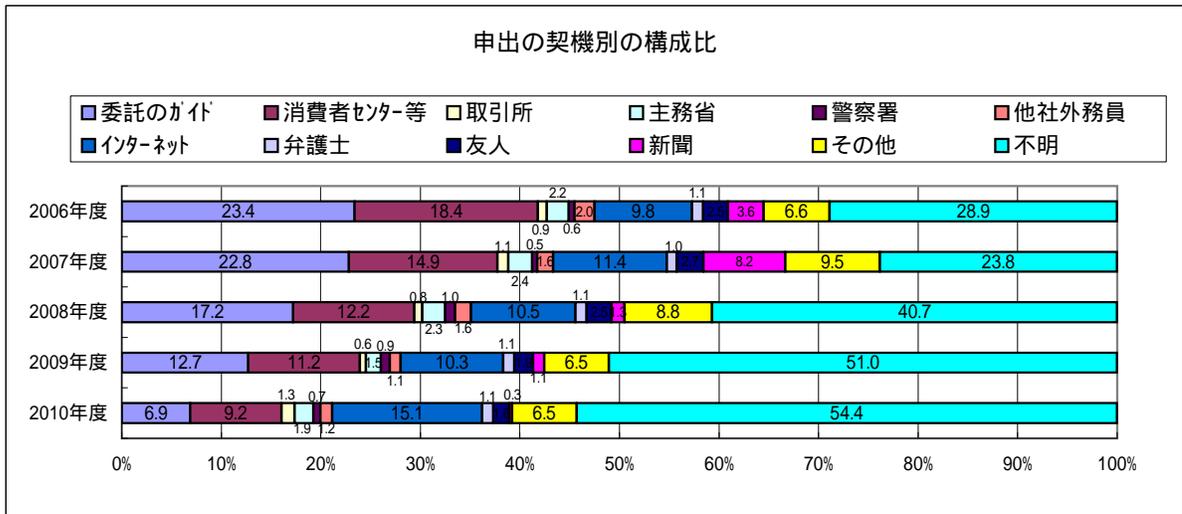
2010年度の男女の内訳は、男性750件、女性266件で、男性の占める割合は7割強となっており、過去5年間ほぼ同じ割合となっている。



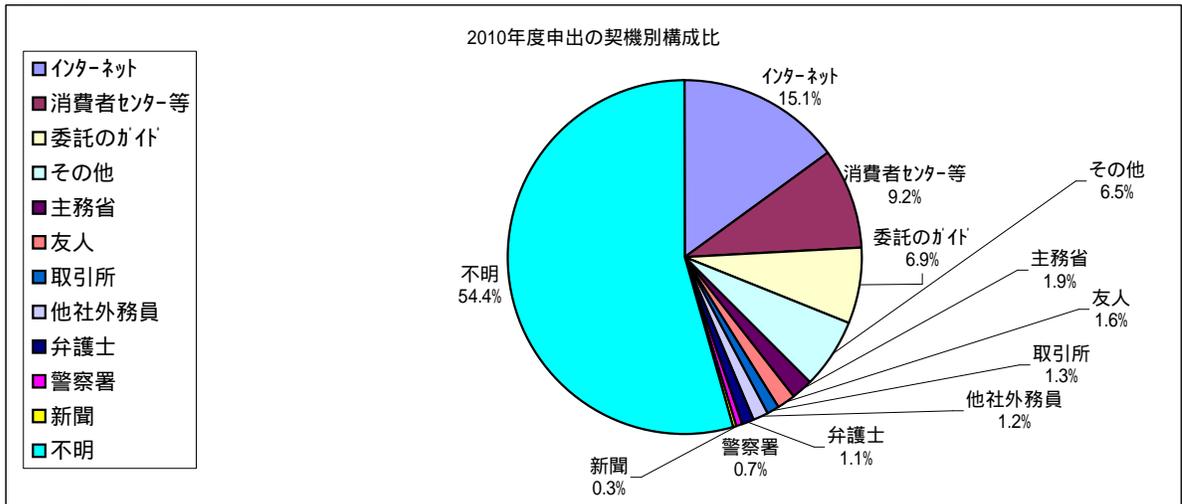
申出人の内訳をみると、最も多いのが「本人」で全体の約8割を占め、次いで「消費者センター等」、「家族」の順となっている。

6. 申出の契機

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
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%)
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%)
合 計	2,183 (19.3%)	1,653 (14.6%)	108 (1.0%)	242 (2.1%)	81 (0.7%)	186 (1.6%)	1,231 (10.9%)	123 (1.1%)	272 (2.4%)	426 (3.8%)	872 (7.7%)	3,941 (34.8%)	11,318 (100.0%)



申出の契機別にみると、2010年度は「インターネット」を見て相談されたケースが153件(15.1%)と最も多く、次いで「消費生活センター等」からの紹介が93件(9.2%)、「委託のガイド」を見てが70件(6.9%)となっている。



7. 問い合わせの内訳(総括表)

項目		2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
問合わせ件数		3,904	2,901	2,079	1,418	1,016
問 い 合 わ せ 内 容	勧誘について	516 (13.2%)	243 (8.4%)	161 (7.7%)	118 (8.3%)	80 (7.9%)
	契約(約諾書等)について	67 (1.7%)	40 (1.4%)	26 (1.3%)	16 (1.1%)	10 (1.0%)
	売買について	432 (11.1%)	209 (7.2%)	238 (11.4%)	100 (7.1%)	36 (3.5%)
	損金を取戻せるか否か	717 (18.4%)	606 (20.9%)	272 (13.1%)	152 (10.7%)	93 (9.2%)
	取引証拠金(本証拠金・追証・定増・臨増)について	91 (2.3%)	94 (3.2%)	52 (2.5%)	26 (1.8%)	30 (3.0%)
	両建について	53 (1.4%)	28 (1.0%)	16 (0.8%)	7 (0.5%)	13 (1.3%)
	ストップ高・安について	52 (1.3%)	40 (1.4%)	14 (0.7%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)
	手仕舞(決済・仕切り)について	422 (10.8%)	180 (6.2%)	85 (4.1%)	37 (2.6%)	28 (2.8%)
	返還について	75 (1.9%)	35 (1.2%)	21 (1.0%)	11 (0.8%)	11 (1.1%)
	商品先物取引の仕組み・制度について	129 (3.3%)	103 (3.6%)	83 (4.0%)	39 (2.8%)	55 (5.4%)
	日商協の会員かどうかの確認	40 (1.0%)	39 (1.3%)	35 (1.7%)	25 (1.8%)	27 (2.7%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	79 (2.0%)	58 (2.0%)	41 (2.0%)	15 (1.1%)	11 (1.1%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	30 (0.8%)	29 (1.0%)	16 (0.8%)	27 (1.9%)	19 (1.9%)
	会員の苦情・紛争件数について	29 (0.7%)	9 (0.3%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)
	日商協の対応について(苦情処理・紛争仲介の手続き等)	54 (1.4%)	51 (1.8%)	32 (1.5%)	27 (1.9%)	41 (4.0%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度について	44 (1.1%)	40 (1.4%)	84 (4.0%)	25 (1.8%)	14 (1.4%)
	インターネット取引について	35 (0.9%)	35 (1.2%)	35 (1.7%)	24 (1.7%)	24 (2.4%)
	税金について	42 (1.1%)	16 (0.6%)	23 (1.1%)	7 (0.5%)	15 (1.5%)
	海外先物取引について	379 (9.7%)	363 (12.5%)	319 (15.3%)	271 (19.1%)	174 (17.1%)
	外国為替証拠金取引について	33 (0.8%)	54 (1.9%)	23 (1.1%)	21 (1.5%)	22 (2.2%)
その他	585 (15.0%)	629 (21.7%)	501 (24.1%)	468 (33.0%)	309 (30.4%)	
申 出 人	本人	3,276 (83.9%)	2,479 (85.5%)	1,720 (82.7%)	1,120 (79.0%)	804 (79.1%)
	家族	277 (7.1%)	166 (5.7%)	96 (4.6%)	77 (5.4%)	50 (4.9%)
	友人	42 (1.1%)	35 (1.2%)	32 (1.5%)	22 (1.6%)	12 (1.2%)
	消費者センター等	220 (5.6%)	160 (5.5%)	146 (7.0%)	131 (9.2%)	91 (9.0%)
	弁護士	24 (0.6%)	19 (0.7%)	18 (0.9%)	18 (1.3%)	18 (1.8%)
	その他	65 (1.7%)	42 (1.4%)	67 (3.2%)	50 (3.5%)	41 (4.0%)
性 別	男	2,984 (76.4%)	2,164 (74.6%)	1,498 (72.1%)	1,001 (70.6%)	750 (73.8%)
	女	920 (23.6%)	737 (25.4%)	581 (27.9%)	417 (29.4%)	266 (26.2%)
年 齢 層	10歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)
	20歳代	80 (2.0%)	30 (1.0%)	12 (0.6%)	2 (0.1%)	10 (1.0%)
	30歳代	324 (8.3%)	217 (7.5%)	89 (4.3%)	36 (2.5%)	48 (4.7%)
	40歳代	445 (11.4%)	317 (10.9%)	132 (6.3%)	60 (4.2%)	60 (5.9%)
	50歳代	706 (18.1%)	458 (15.8%)	197 (9.5%)	52 (3.7%)	86 (8.5%)
	60歳代	673 (17.2%)	497 (17.1%)	213 (10.2%)	90 (6.3%)	77 (7.6%)
	70歳代	255 (6.5%)	220 (7.6%)	105 (5.1%)	40 (2.8%)	49 (4.8%)
	80歳代	30 (0.8%)	30 (1.0%)	37 (1.8%)	11 (0.8%)	21 (2.1%)
	90歳代	2 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	1,389 (35.6%)	1,131 (39.0%)	1,292 (62.1%)	1,126 (79.4%)	664 (65.4%)
取 引 商 品	農林水産省系	307 (7.9%)	340 (11.7%)	131 (6.3%)	58 (4.1%)	36 (3.5%)
	経済産業省系	1,392 (35.7%)	874 (30.1%)	565 (27.2%)	388 (27.4%)	281 (27.7%)
	両方	285 (7.3%)	233 (8.0%)	149 (7.2%)	76 (5.4%)	9 (0.9%)
	不明	1,920 (49.2%)	1,454 (50.1%)	1,234 (59.4%)	896 (63.2%)	690 (67.9%)
申 出 の 契 機	委託のガイド	914 (23.4%)	662 (22.8%)	357 (17.2%)	180 (12.7%)	70 (6.9%)
	消費者センター等	717 (18.4%)	431 (14.9%)	253 (12.2%)	159 (11.2%)	93 (9.2%)
	取引所	37 (0.9%)	33 (1.1%)	16 (0.8%)	9 (0.6%)	13 (1.3%)
	主務省	85 (2.2%)	70 (2.4%)	47 (2.3%)	21 (1.5%)	19 (1.9%)
	警察署	25 (0.6%)	15 (0.5%)	21 (1.0%)	13 (0.9%)	7 (0.7%)
	他社外務員	78 (2.0%)	46 (1.6%)	34 (1.6%)	16 (1.1%)	12 (1.2%)
	インターネット	382 (9.8%)	332 (11.4%)	218 (10.5%)	146 (10.3%)	153 (15.1%)
	弁護士	44 (1.1%)	29 (1.0%)	23 (1.1%)	16 (1.1%)	11 (1.1%)
	友人	98 (2.5%)	78 (2.7%)	53 (2.5%)	27 (1.9%)	16 (1.6%)
	新聞	140 (3.6%)	239 (8.2%)	28 (1.3%)	16 (1.1%)	3 (0.3%)
	その他	256 (6.6%)	276 (9.5%)	182 (8.8%)	92 (6.5%)	66 (6.5%)
	不明	1,128 (28.9%)	690 (23.8%)	847 (40.7%)	723 (51.0%)	553 (54.4%)

紛争仲介の受付状況及び処理状況

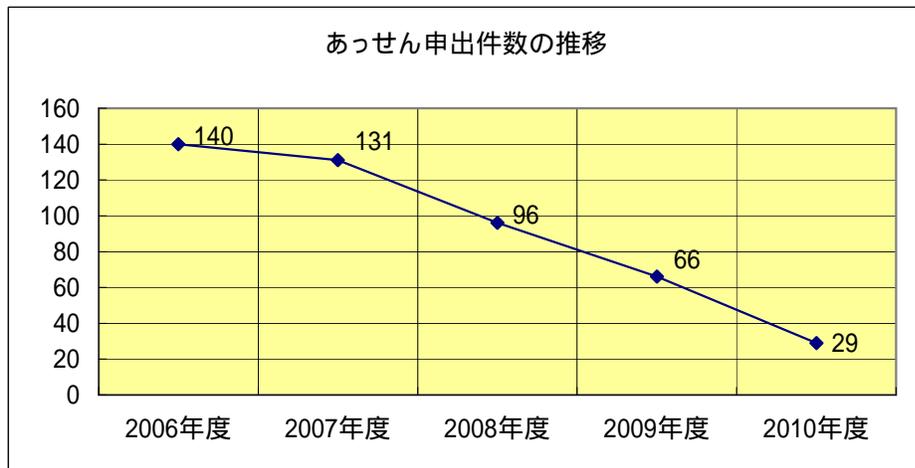
1. 紛争仲介件数及び処理状況

(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
2006年度	140	78	3	17	25	17
2007年度	131	72	-	11	40	8
2008年度	96	33	-	16	47	-
2009年度	66	40	-	4	22	-
2010年度	29	28	-	-	1	-

(注) 北海道支部は2006年7月14日に、西日本支部は2007年10月31日に、中部支部は2009年9月30日に、関西支部は2010年4月30日にそれぞれ閉鎖。

2010年度のあっせん申出件数は29件であり、前年度の66件に比べて37件(56.1%)減少した。また過去5年をみると、2006年度の140件に比べ約5分の1に減少している。なお、2010年4月30日に閉鎖された関西支部を最後に本会にあった全ての支部が閉鎖され、紛争仲介は全て本部で受け付けることとなった。本部支部別では、本部が28件で96.6%を占めている。



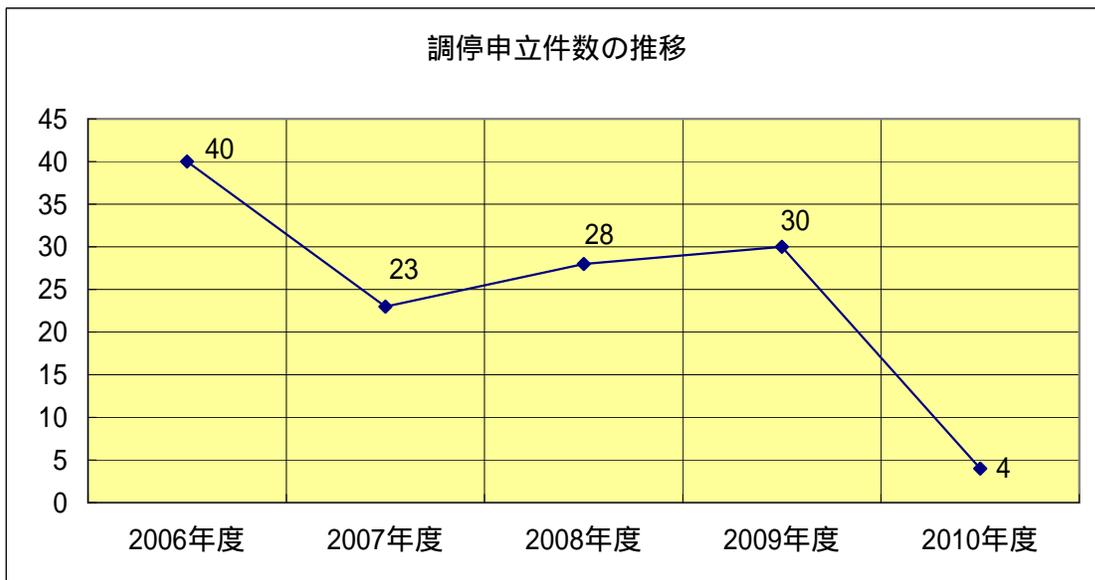
(2) 調停申立件数

年 度	件 数	内 訳				
		本部	北海道	中部	関西	西日本
2006年度	40	16	1	7	10	6
2007年度	23	5	-	3	10	5
2008年度	28	5	-	10	13	-
2009年度	30	11	-	6	13	-
2010年度	4	4	-	-	-	-

(注1) 北海道支部は2006年7月14日に、西日本支部は2007年10月31日に、中部支部は2009年9月30日に、関西支部は2010年4月30日にそれぞれ閉鎖。

(注2) 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。

2010年度の調停申立件数は4件であり、前年度の30件に比べて26件(86.7%)減少した。また過去5年をみると、2006年度の40件に比べ10分の1に減少している。



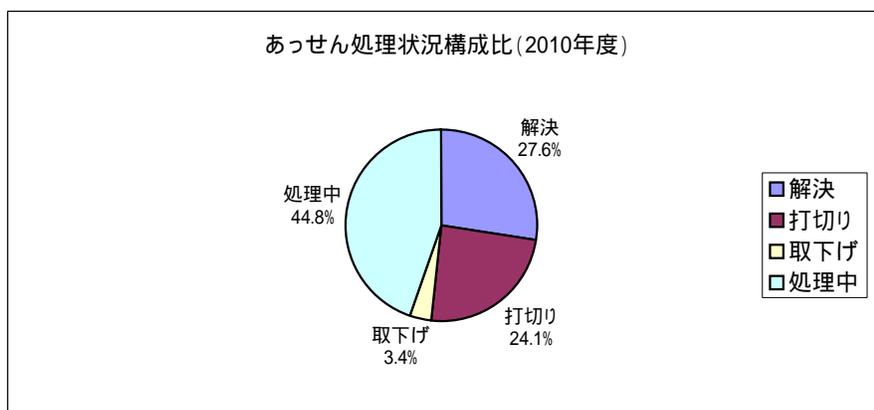
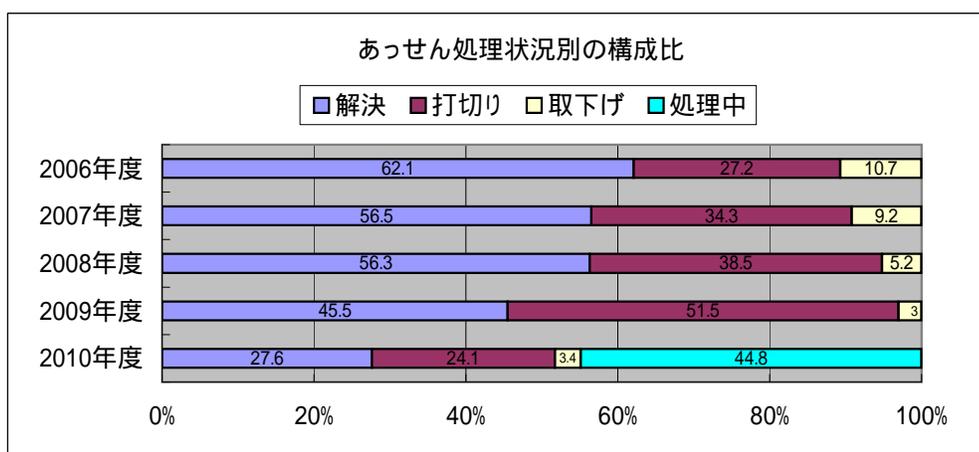
(3) 年度別あっせん・調停処理状況

あっせん

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
2006年度	140	87	15	38	0
		62.1%	10.7%	27.2%	0.0%
2007年度	131	74	12	45	0
		56.5%	9.2%	34.3%	0.0%
2008年度	96	54	5	37	0
		56.3%	5.2%	38.5%	0.0%
2009年度	66	30	2	34	0
		45.5%	3.0%	51.5%	0.0%
2010年度	29	8	1	7	13
		27.6%	3.4%	24.1%	44.8%
合 計	462	253	35	161	13
		54.8%	7.6%	34.8%	2.8%

(注) 2010年度 処理中が13件(2011年3月31日現在)。

処理状況を見ると、2010年度に申し出たあっせん29件のうち、16件(55.2%)が当該年度内に処理が終了している。

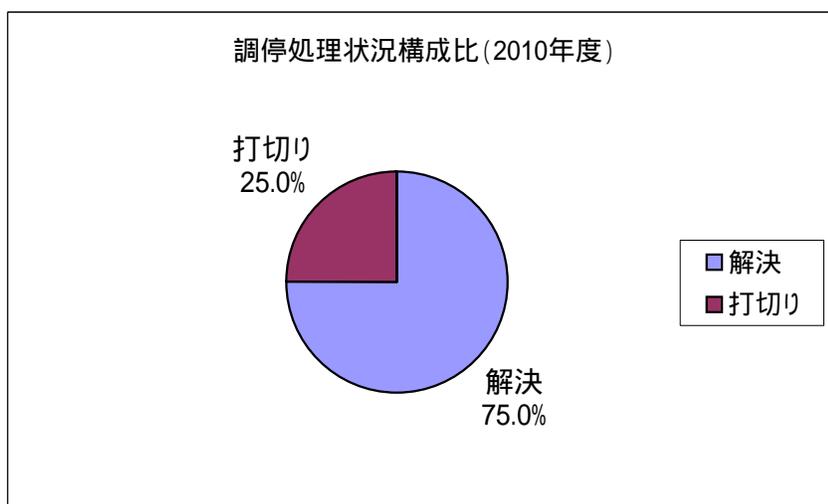
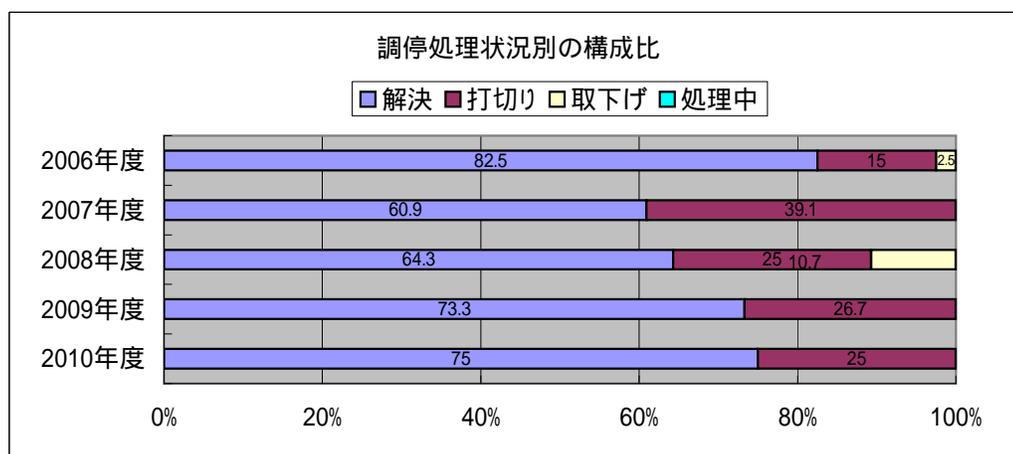


調停

年 度	調停申立件数	処 理 状 況			
		解 決	取下げ	打切り	処理中
2006年度	40	33	1	6	0
		82.5%	2.5%	15.0%	0.0%
2007年度	23	14	0	9	0
		60.9%	0.0%	39.1%	0.0%
2008年度	28	18	3	7	0
		64.3%	10.7%	25.0%	0.0%
2009年度	30	22	0	8	0
		73.3%	0.0%	26.7%	0.0%
2010年度	4	3	0	1	0
		75.0%	0.0%	25.0%	0.0%
合 計	125	90	4	31	0
		72.0%	3.2%	24.8%	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。

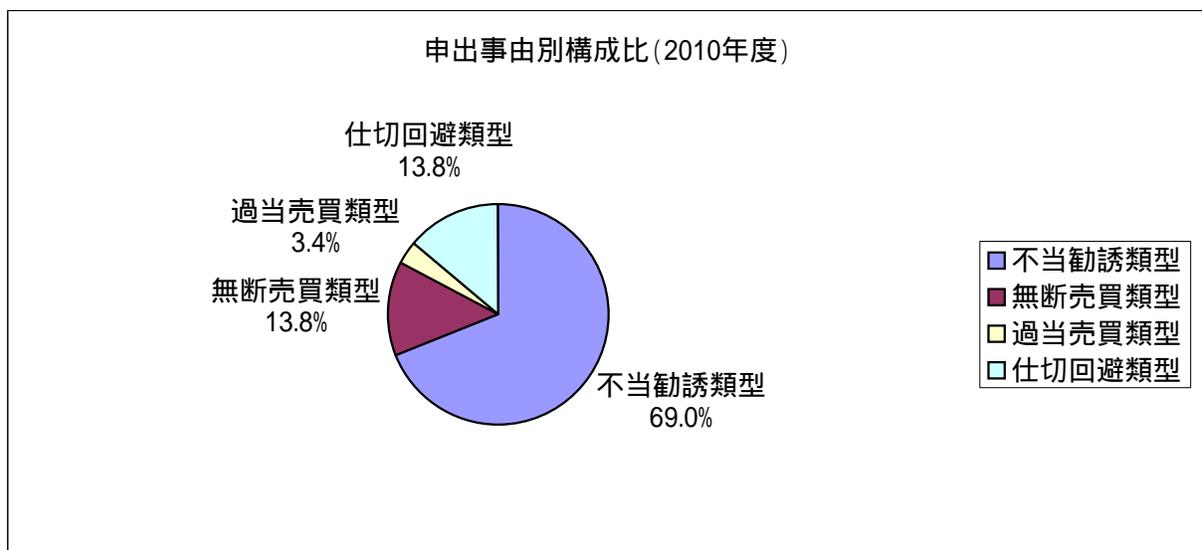
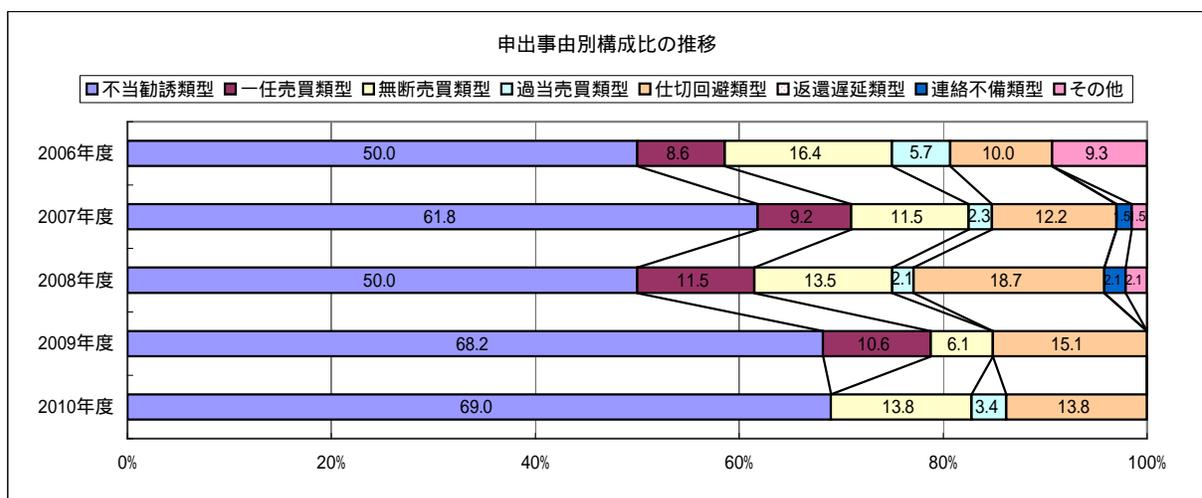
処理状況を見ると、2010年度に申し立てた調停4件全て(100.0%)が当該年度内に処理が終了している。



2. 申出事由別(あっせん)

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
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
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%	100.0%
(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
合 計	264	42	59	14	62	0	4	17	462
(比率:%)	57.1%	9.1%	12.8%	3.0%	13.4%	0.0%	0.9%	3.7%	100.0%

申出事由別にみると、不当勧誘類型が20件とあっせん件数全体の69.0%を占めている。前年度の45件(68.2%)に比べて件数は25件減少したものの、割合は前年度に引き続き、7割近い状況であった。不当勧誘類型に次いで多いのは、仕切回避類型と無断売買類型がそれぞれ4件(13.8%)と続いている。

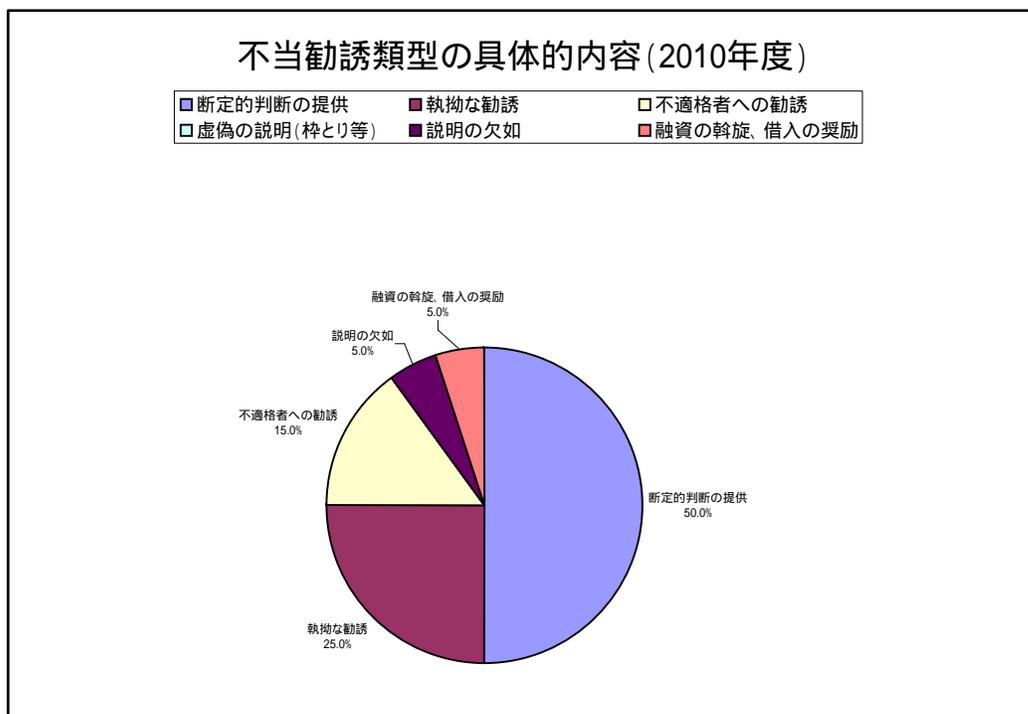


3. 不当勧誘類型の具体的内容(あっせん)

年 度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	
不当勧誘類型受付件数	70	81	48	45	20	
具 体 的 内 容	断定的判断の提供	26 (37.1%)	38 (46.9%)	25 (52.1%)	19 (42.2%)	10 (50.0%)
	不適格者への勧誘	10 (14.3%)	11 (13.6%)	3 (6.2%)	7 (15.6%)	3 (15.0%)
	執拗な勧誘	16 (22.9%)	12 (14.8%)	12 (25.0%)	12 (26.7%)	5 (25.0%)
	虚偽の説明(枠とり等)	4 (5.7%)	8 (9.9%)	1 (2.1%)	3 (6.7%)	0 (0.0%)
	説明の欠如	5 (7.1%)	4 (4.9%)	4 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)
	融資の斡旋、借入の奨励	3 (4.3%)	4 (4.9%)	2 (4.2%)	2 (4.4%)	1 (5.0%)
	元本保証	2 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	建玉先行	0 (0.0%)	1 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	両建の強要	1 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仮名借名口座による取引	1 (1.4%)	2 (2.5%)	0 (0.0%)	2 (4.4%)	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	1 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	損失負担	1 (1.4%)	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%)
	迷惑電話	0 (0.0%)	1 (1.2%)	1 (2.1%)	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%)

不当勧誘類型の具体的内容をみると、断定的判断の提供が10件(50.0%)、執拗な勧誘が5件(25.0%)、不適格者への勧誘が3件(15.0%)の順である。

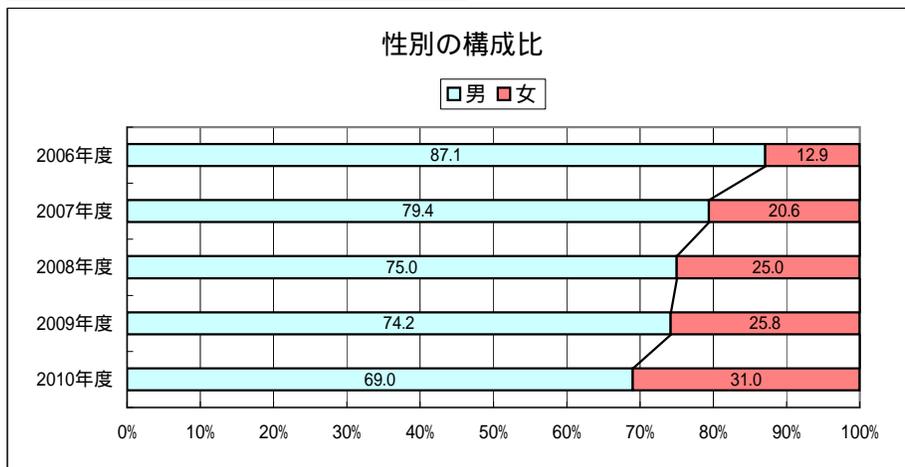
前年度と同様に断定的判断の提供の件数が最も多く、割合が7.8%増加している。



4. 申出人の性別(あっせん)

年度	男	女	合計
2006年度	122 (87.1%)	18 (12.9%)	140 (100.0%)
2007年度	104 (79.4%)	27 (20.6%)	131 (100.0%)
2008年度	72 (75.0%)	24 (25.0%)	96 (100.0%)
2009年度	49 (74.2%)	17 (25.8%)	66 (100.0%)
2010年度	20 (69.0%)	9 (31.0%)	29 (100.0%)
合計	367 (79.4%)	95 (20.6%)	462 (100.0%)

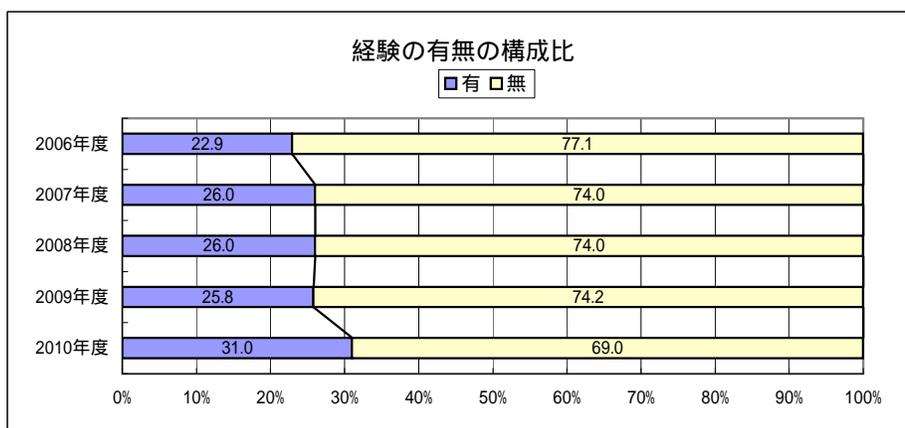
申出人の性別をみると、男性が20人(69.0%)、女性が9人(31.0%)であり、前年度に比べて男性の割合が5.2%減少した。



5. 申出人の経験の有無(あっせん)

年度	有	無	合計
2006年度	32 (22.9%)	108 (77.1%)	140 (100.0%)
2007年度	34 (26.0%)	97 (74.0%)	131 (100.0%)
2008年度	25 (26.0%)	71 (74.0%)	96 (100.0%)
2009年度	17 (25.8%)	49 (74.2%)	66 (100.0%)
2010年度	9 (31.0%)	20 (69.0%)	29 (100.0%)
合計	117 (25.3%)	345 (74.7%)	462 (100.0%)

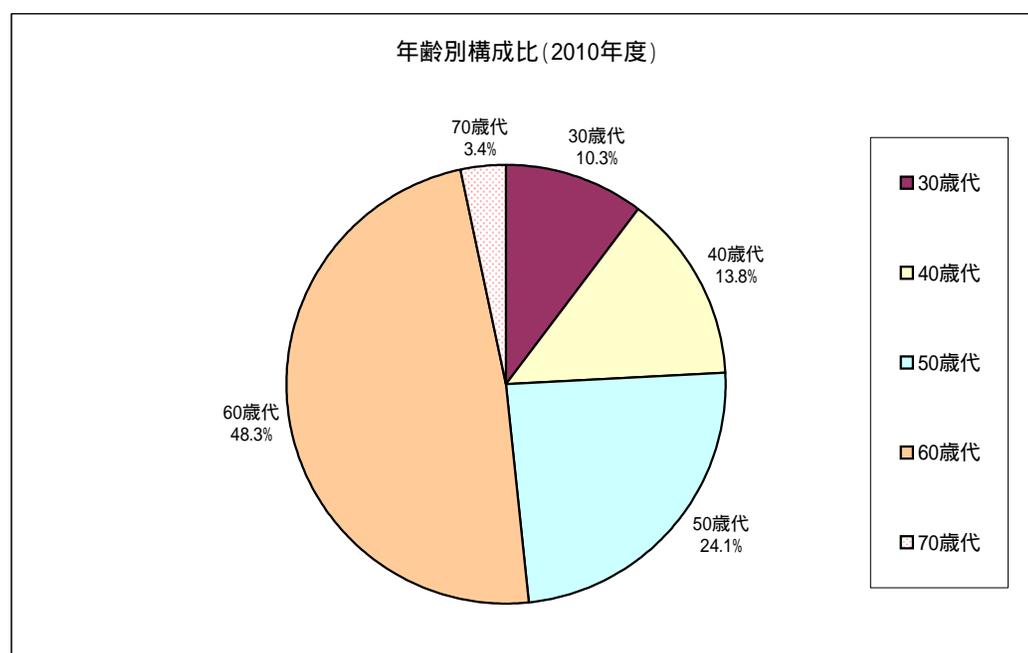
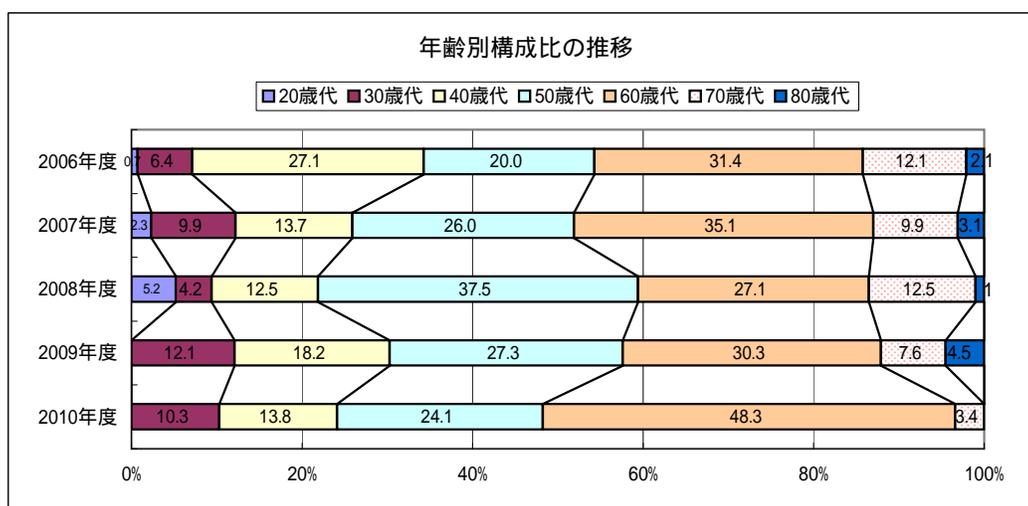
申出人の経験の有無をみると、取引経験者からの申出は9件(31.0%)であり、前年度に比べて5.2%増加した。



6. 申出人の年齢(あっせん)

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
2006年度	1 (0.7%)	9 (6.4%)	38 (27.1%)	28 (20.0%)	44 (31.4%)	17 (12.1%)	3 (2.1%)	140 (100.0%)
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%)
合 計	9 (1.9%)	37 (8.0%)	84 (18.2%)	123 (26.6%)	150 (32.5%)	48 (10.4%)	11 (2.4%)	462 (100.0%)

申出人の年齢をみると、60歳代が14件(48.3%)と最も多い。なお、20歳代は昨年度に引き続き、また、80歳代は今年度になって皆無となっている。

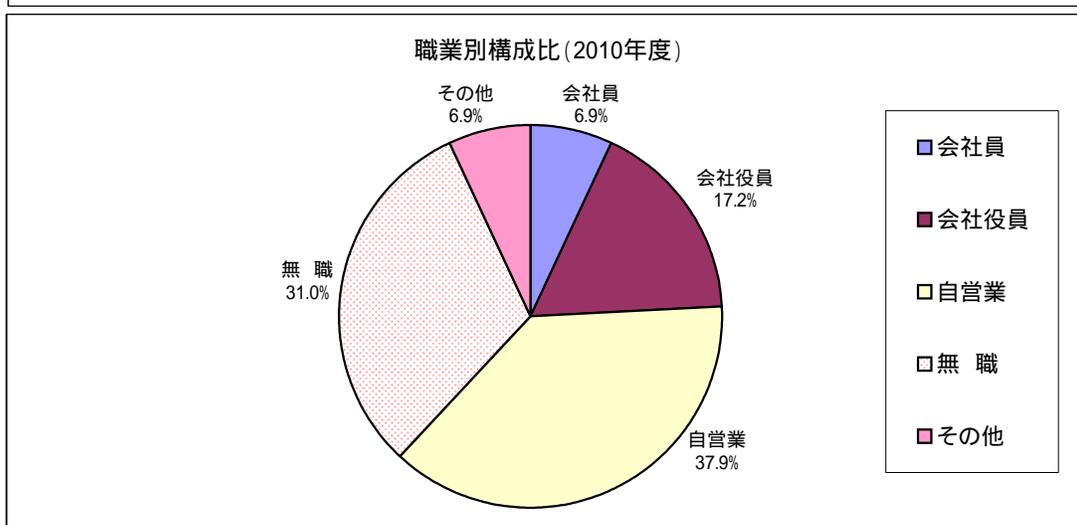
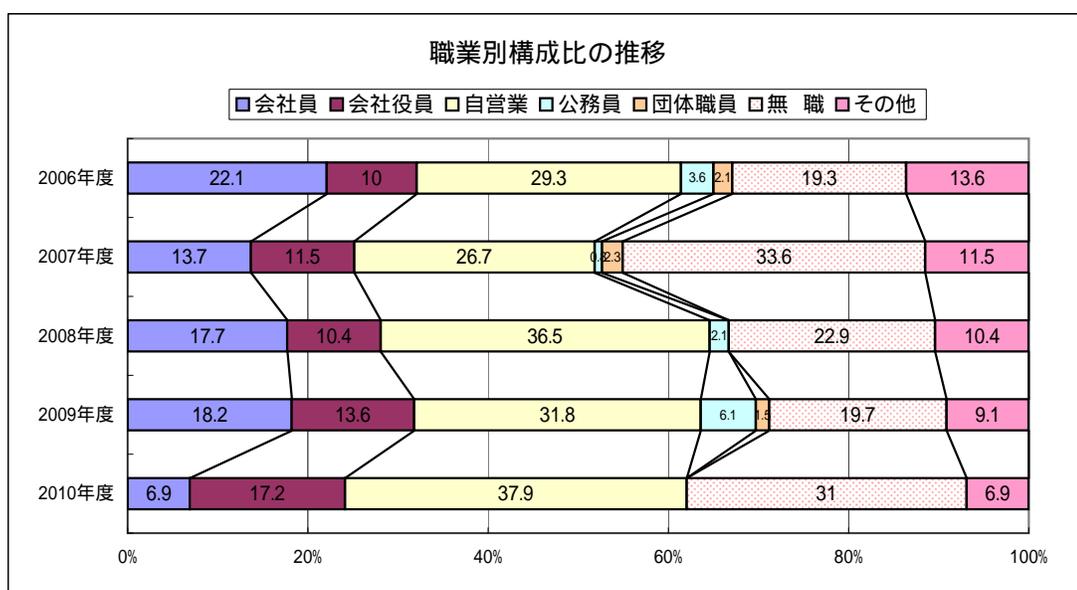


7. 申出人の職業(あっせん)

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
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%)
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%)
合 計	80 (17.3%)	53 (11.5%)	143 (31.0%)	12 (2.6%)	7 (1.5%)	115 (24.9%)	52 (11.3%)	462 (100.0%)

(注)その他はパート、アルバイト等

申出人の職業をみると、前年度と同様自営業が11件(37.9%)と最も多い。



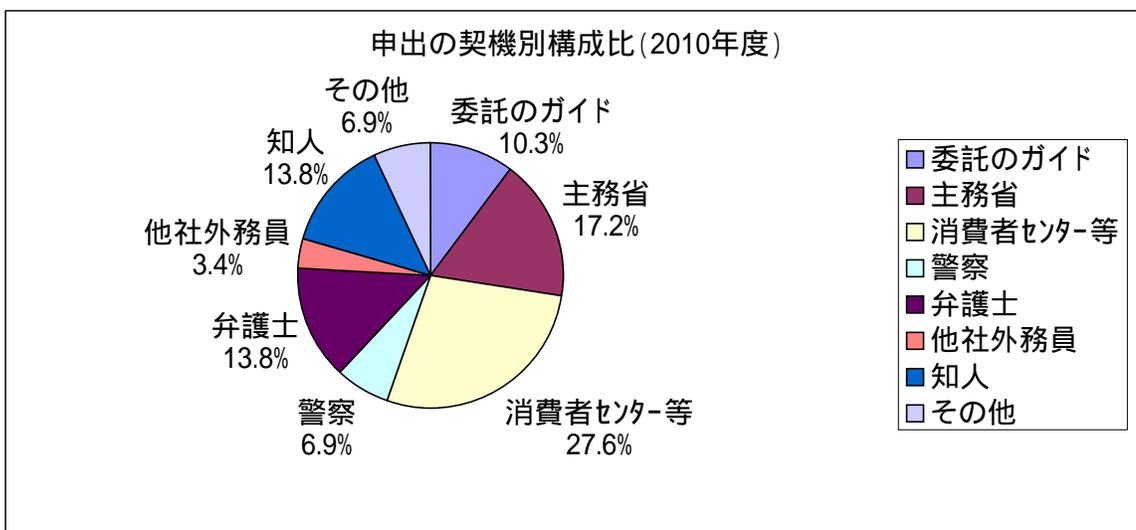
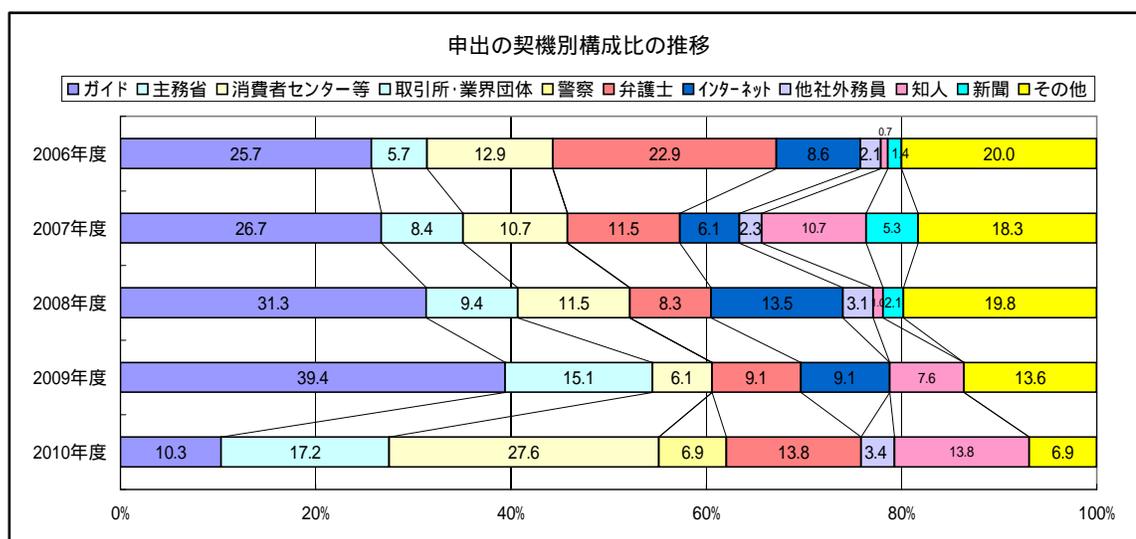
8. 申出の契機(あっせん)

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
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%)
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 (15.1%)	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%)
合計	130 (28.1%)	43 (9.3%)	55 (11.9%)	0 (0.0%)	2 (0.4%)	65 (14.1%)	39 (8.4%)	10 (2.2%)	25 (5.4%)	11 (2.4%)	82 (17.7%)	462 (100.0%)

(注) その他は配偶者、家族等

申出の契機別にみると、「消費生活センター等」からの紹介8件(27.6%)と最も多く、割合は前年度(6.1%)と比べると21.5%増加している。

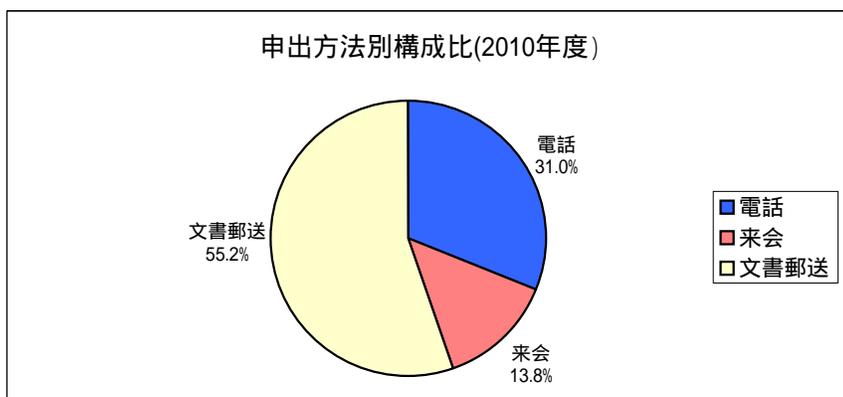
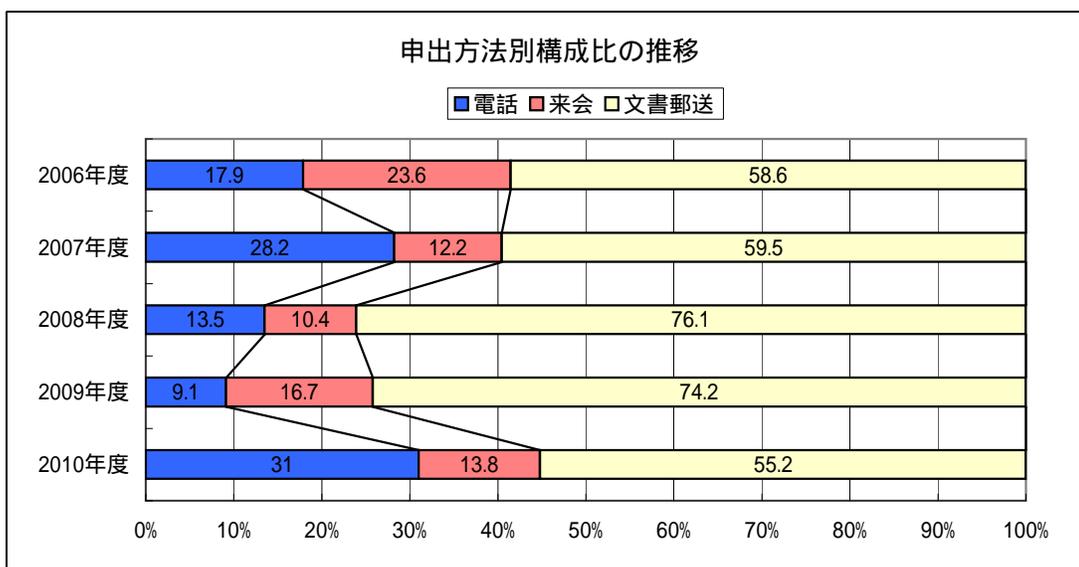
次いで、「主務省」からの紹介が5件(17.2%)と続いている。



9. 申出方法(あっせん)

年 度	電 話	来 会	文書郵送	合 計
2006年度	25	33	82	140
	(17.9%)	(23.6%)	(58.6%)	(100.0%)
2007年度	37	16	78	131
	(28.2%)	(12.2%)	(59.5%)	(100.0%)
2008年度	13	10	73	96
	(13.5%)	(10.4%)	(76.1%)	(100.0%)
2009年度	6	11	49	66
	(9.1%)	(16.7%)	(74.2%)	(100.0%)
2010年度	9	4	16	29
	(31.0%)	(13.8%)	(55.2%)	(100.0%)
合 計	90	74	298	462
	(19.5%)	(16.0%)	(64.5%)	(100.0%)

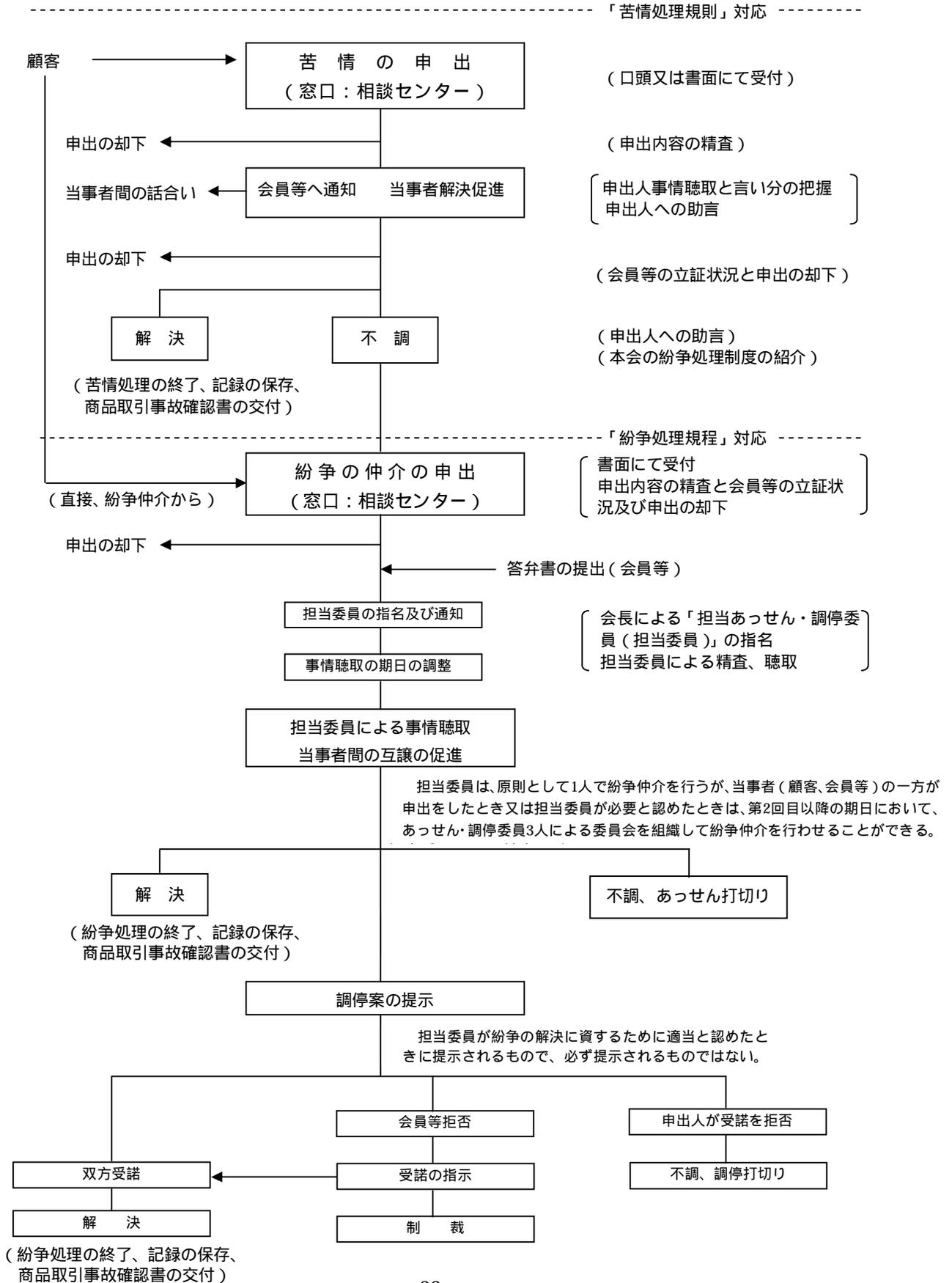
申出方法別でみると、電話による申出が9件(31.0%)、来会による申出が4件(13.8%)、文書郵送による申出が16件(55.2%)となっている。



10.あっせんの内訳(総括表)

項目	年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
あっせん件数		140	131	96	66	29
	会員総数(期首)	86社	79社	70社	49社	37社
	あっせん申出対象会員	60社	42社	32社	20社	16社
	10件以上の会員	0社	2社	2社	0社	0社
	5～9件の会員	3社	6社	3社	5社	1社
	4件以下の会員	57社	34社	27社	15社	15社
申出事由	不当勧誘類型	70 (50.0%)	81 (61.8%)	48 (50.0%)	45 (68.2%)	20 (69.0%)
	一任売買類型	12 (8.6%)	12 (9.2%)	11 (11.5%)	7 (10.6%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	23 (16.4%)	15 (11.5%)	13 (13.5%)	4 (6.1%)	4 (13.8%)
	過当売買類型	8 (5.7%)	3 (2.3%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	1 (3.4%)
	仕切回避類型	14 (10.0%)	16 (12.2%)	18 (18.7%)	10 (15.1%)	4 (13.8%)
	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	0 (0.0%)	2 (1.5%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	13 (9.3%)	2 (1.5%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
性別	男	122 (87.1%)	104 (79.4%)	72 (75.0%)	49 (74.2%)	20 (69.0%)
	女	18 (12.9%)	27 (20.6%)	24 (25.0%)	17 (25.8%)	9 (31.0%)
取引経験	有	32 (22.9%)	34 (26.0%)	25 (26.0%)	17 (25.8%)	9 (31.0%)
	無	108 (77.1%)	97 (74.0%)	71 (74.0%)	49 (74.2%)	20 (69.0%)
年齢	20歳代	1 (0.7%)	3 (2.3%)	5 (5.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	9 (6.4%)	13 (9.9%)	4 (4.2%)	8 (12.1%)	3 (10.3%)
	40歳代	38 (27.1%)	18 (13.7%)	12 (12.5%)	12 (18.2%)	4 (13.8%)
	50歳代	28 (20.0%)	34 (26.0%)	36 (37.5%)	18 (27.3%)	7 (24.1%)
	60歳代	44 (31.4%)	46 (35.1%)	26 (27.1%)	20 (30.3%)	14 (48.3%)
	70歳代	17 (12.1%)	13 (9.9%)	12 (12.5%)	5 (7.6%)	1 (3.4%)
	80歳代	3 (2.1%)	4 (3.1%)	1 (1.0%)	3 (4.5%)	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	31 (22.1%)	18 (13.7%)	17 (17.7%)	12 (18.2%)	2 (6.9%)
	会社役員	14 (10.0%)	15 (11.5%)	10 (10.4%)	9 (13.6%)	5 (17.2%)
	自営業	41 (29.3%)	35 (26.7%)	35 (36.5%)	21 (31.8%)	11 (37.9%)
	公務員	5 (3.6%)	1 (0.8%)	2 (2.1%)	4 (6.1%)	0 (0.0%)
	団体職員	3 (2.1%)	3 (2.3%)	0 (0.0%)	1 (1.5%)	0 (0.0%)
	無職	27 (19.3%)	44 (33.6%)	22 (22.9%)	13 (19.7%)	9 (31.0%)
	その他	19 (13.6%)	15 (11.5%)	10 (10.4%)	6 (9.1%)	2 (6.9%)
申出の契機	委託のガイド	36 (25.7%)	35 (26.7%)	30 (31.3%)	26 (39.4%)	3 (10.3%)
	主務省	8 (5.7%)	11 (8.4%)	9 (9.4%)	10 (15.1%)	5 (17.2%)
	消費者センター等	18 (12.9%)	14 (10.7%)	11 (11.5%)	4 (6.1%)	8 (27.6%)
	業界機関	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%)	0 (0.0%)	2 (6.9%)
	弁護士	32 (22.9%)	15 (11.5%)	8 (8.3%)	6 (9.1%)	4 (13.8%)
	インターネット	12 (8.6%)	8 (6.1%)	13 (13.5%)	6 (9.1%)	0 (0.0%)
	他社外務員	3 (2.1%)	3 (2.3%)	3 (3.1%)	0 (0.0%)	1 (3.4%)
	知人	1 (0.7%)	14 (10.7%)	1 (1.0%)	5 (7.6%)	4 (13.8%)
	新聞	2 (1.4%)	7 (5.3%)	2 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
その他	28 (20.0%)	24 (18.3%)	19 (19.8%)	9 (13.6%)	2 (6.9%)	
申出方法	電話	25 (17.9%)	37 (28.2%)	13 (13.5%)	6 (9.1%)	9 (31.0%)
	来会	33 (23.6%)	16 (12.2%)	10 (10.4%)	11 (16.7%)	4 (13.8%)
	文書郵送	82 (58.6%)	78 (59.5%)	73 (76.1%)	49 (74.2%)	16 (55.2%)

苦情・紛争仲介の手続きの流れ



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。

なお、2010年度より最終的な処理の仕方により「あっせん」または「調停」のいずれかで終結する一段階の手続きに移行して紛争仲介業務を実施した。

また、商品先物取引法が2011年1月1日に施行されたことに伴い、商品デリバティブ取引として外国商品市場取引及び店頭商品デリバティブ取引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取引の媒介を業とする商品先物取引仲介業者に関する苦情・紛争についても本会で取り扱うことになった。

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

■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	03-3664-6243