

2013年度
(平成25年度)
相談等業務レポート

2014年5月

日本商品先物取引協会
相 談 セ ン タ ー

目 次

はじめに	1
I. 概況（1999 年度～2013 年度）	1
1. 問い合わせ、苦情及び紛争仲介の受付件数の推移	1
2. 問い合わせ、苦情及び紛争仲介直接申出合計件数の推移	3
II. 2013 年度における問い合わせ、苦情及び紛争処理状況	4
1. 問い合わせの受付状況	4
(1) 受付件数	4
(2) 内容別件数	5
(3) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	6
2. 苦情の受付及び処理状況	7
(1) 受付件数	7
(2) 申出事由類型別	7
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	8
(4) 不当勧誘類型における未取引の件数	9
(5) 処理状況	9
(6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	9
3. 紛争仲介の申出及び処理状況	10
(1) 申出件数	10
(2) 申出事由類型別	11
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	11
(4) 処理状況	12
(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	13
(6) 申出人の申出金額	13
4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況	14
(1) 受付件数	14
(2) 申出事由類型別	15
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	15
III. 統計資料（2009 年度～2013 年度）	17
1. 問い合わせ関係	17
2. 苦情関係	19
3. 紛争仲介関係	23
参考資料	29
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	29
2. 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	30
日商協相談センター紹介パンフレット	31

はじめに

日本商品先物取引協会は、1999年4月1日に社団法人から商品取引所法（現「商品先物取引法」）上の認可法人として改組して、自主規制に特化した団体となりました。これに伴って、相談センターでは従前からの相談（問い合わせ）、苦情処理の業務に加えて、新たに紛争仲介（あっせん・調停）業務を開始し、顧客からの相談に応じるとともに、苦情及び紛争の解決に努めています。

また、2011年1月1日に商品先物取引法（以下「商先法」という。）が完全施行されたことに伴って、本会の相談、苦情及び紛争処理等業務の対象に、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顧客からの相談、苦情及び紛争についての本会で取り扱うこととなって3年余りが経過いたしました。

本レポートでは、2013年度に本会相談センターで取り扱った「問い合わせ」、「苦情」、「紛争仲介」の受付状況等を集計し、主として2012年度（前年度）及び過去4年間（2009～2012年度）のデータとの比較・分析を行いました。

I. 概況(1999年度～2013年度)

1. 問い合わせ、苦情及び紛争仲介の受付件数の推移（[図表1]参照）

本会発足後、これまで15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受付件数については、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、2013年度は570件で、前年度より54件の減少となった。このようにピーク時の2001年度の14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り、2013年度は28件と前年度比べて7件減少し、ピークである1999年度に比べれば18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、2013年度も25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。

【図表1】 問い合わせ・苦情・紛争件数の推移(年度別)

	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	2013 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	570
苦情件数	503	371	426	349	312	191	219	171	197	119	63	43	60	35	28
紛争仲介件数(すべて)	25	65	101	145	164	250	208	140	131	96	66	29	27	26	25
苦情から紛争仲介に	13	25	37	25	23	35	42	32	42	20	29	17	18	13	10
紛争仲介へ直接申出	12	40	64	120	141	215	166	108	89	76	37	12	9	13	15
本会受付合計件数	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	613

(注1) 紛争仲介は、苦情から紛争仲介に移行したものと、苦情を経ずに紛争仲介に直接申し出たものに分類される。

(注2) 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、本会受付合計件数から除外している。

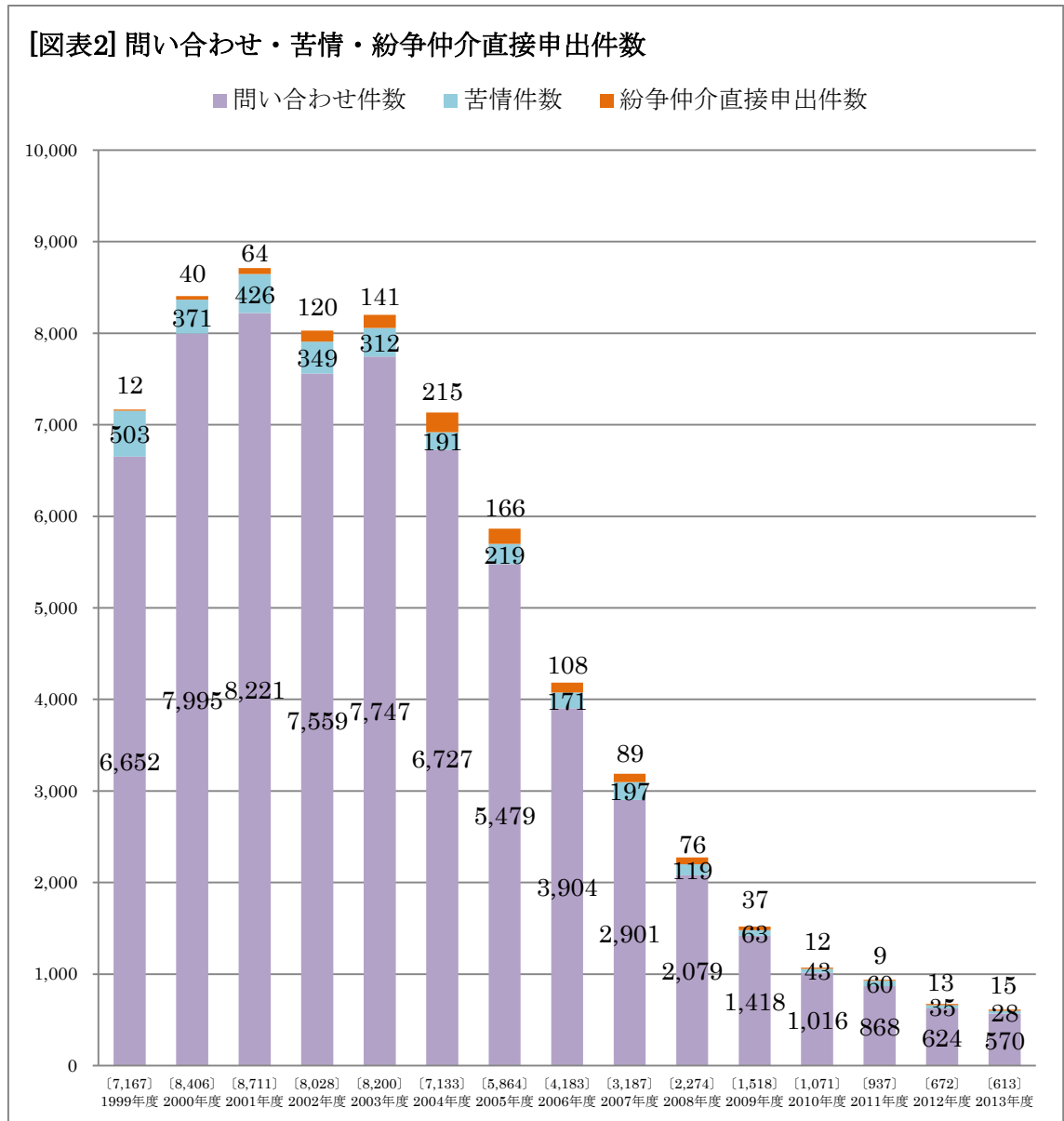
(注3) 標記している数値の単位は件数。以下、特段の注記のない限り全て件数を示す。

【参考】 主な出来事

- ・2003年度(平成15年度)：国内商品取引所の出来高過去最高を記録
- ・2004年度(平成16年度)：委託手数料の完全自由化(12月)
- ・2005年度(平成17年度)：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年度(平成18年度)：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年度(平成19年度)：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)
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)
- ・2008年度(平成20年度)：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)
- ・2009年度(平成21年度)：不招請勧誘禁止を導入した改正商取法公布(7月)
- ・2010年度(平成22年度)：改正商取法完全施行(1月)、不招請勧誘禁止の実施
- ・2012年度(平成24年度)：「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)
- ・2013年度(平成25年度)：政府が今後取組むべき規制改革などを記した「規制改革実施計画」(商品先物取引に関しては「行為規制の整備」「顧客勧誘時の適合性原則の見直し等」などの4項目)を決定(6月)
総合的な取引所の実現に向けた改正金商法の施行(3月)

2. 問い合わせ、苦情及び紛争仲介直接申出合計件数の推移（[図表 2]参照）

本会相談センターにて受け付けた問い合わせ、苦情及び紛争仲介直接申出の合計件数について年度ごとにみると、2001年度に8,711件に達したが、その後は毎年減少傾向にあり、2013年度は613件で、前年度より54件減少し、ピーク時の14分の1までに減少している。



Ⅱ. 2013 年度における問い合わせ、苦情及び紛争処理状況

2013 年度末現在の会員 51 社について、業態別（重複を含む。）でみると、国内取引が 32 社、外国取引が 15 社、店頭取引が 24 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) 受付件数（[図表 3] 及び「Ⅲ.統計資料」参照）

- 2013 年度（2013 年 4 月 1 日～2014 年 3 月 31 日）における問い合わせの受付件数は 570 件であり、月間の平均件数は 48 件であった。前年度（2012 年度）との比較では、年間 54 件（8.7%減）の減少となった。
- 過去 5 年間（2009～2013 年度）の受付件数でみると、最も多かったのは 2009 年度の 1,418 件であり、約 4 割の水準となった。
- 受付件数を四半期ごとにみると、第 1 四半期（4 月～6 月）に 191 件と年間件数の約 3 分の 1 が集中したが、このことは、4 月中旬に金価格が急落したこと、また、インターネット取引によるビジネスモデルが主流である外国取引及び店頭取引を業とする会員の一部に 4 月から 5 月にかけて Web サイトへのアクセスの不具合が発生したことがひとつの要因であり、それ以降の第 2 四半期（7 月～9 月）、第 3 四半期（10 月～12 月）及び第 4 四半期（1 月～3 月）の件数は前年度を下回って推移した。
- 項目別では、「現会員等に関するもの」の比率は 2013 年度が 63.2%と前年度の 53.7%に比べて 9.5%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 38 件から 13 件に減少したことにより、「その他」の比率が減少した。
- 外国取引及び店頭取引に関する問い合わせは 97 件で、「現会員等に関するもの」の全相談件数 360 件の 26.9%を占めたが、これは、上記の Web サイトへのアクセスの不具合の発生により、前年度に比べて件数及び比率とも増加したことによる。
- 「元会員等に関するもの」の比率については 2013 年度が 9.1%（前年度 13.1%）、件数にして 30 件減少した。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、損金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 30 件から 2013 年度は 10 件と大幅に減少しており、沈静化の傾向が窺える。

[図表 3] 問い合わせ項目別受付件数

問い合わせの項目		前年度	2013 年度				年度計	
			第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比 率
現会員等に関するもの		335	121	77	68	94	360	63.2%
内 訳	国内取引	279	84	59	49	71	263	46.1%
	外国取引	13	14	6	4	8	32	5.6%
	店頭取引	43	23	12	15	15	65	11.4%
元会員等に関するもの		82	17	11	10	14	52	9.1%
その他		207	53	35	37	33	158	27.7%
問い合わせ件数合計		624	191	123	115	141	570	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。

* 「その他」は、会員等の社名が判明しないもの、外国為替証拠金取引等の商品先物取引業以外の取引及び外務員の照会などの取引に直接関係ないもの等の件数。

(2) 内容別件数 ([図表 4] 及び「Ⅲ.統計資料」参照)

- ・ 内容別にみると、「損金を取り戻せるか否かに関するもの」が 84 件(比率 14.7%)と最も多く、前年度に続いて第 1 位となっているが、その内容をみると、単純に取引の損に不平不満を述べるといったものが多く、前年度に比べて件数、比率とも増加した要因としては、4 月中旬に金価格が急落したことが挙げられる。
- ・ 第 2 位は前年度に続いて「勧誘に関するもの」が 39 件(比率 6.8%)で、取引前の顧客からの商品デリバティブ取引の勧誘規制などの問い合わせが散見された。
- ・ 第 3 位の「外国為替証拠金取引に関するもの」及び第 4 位の「インターネット取引に関するもの」については順位が大幅に上昇したが、件数及び比率をみると、若干増えた程度であった。
- ・ 第 5 位の「日商協の対応に関するもの」は、本会の苦情処理・紛争仲介の手続きなどの問い合わせであり、件数及び比率とも減少した。
- ・ 第 6 位の「売買に関するもの」は、取引中または取引後の顧客からの売買一般についての問い合わせであり、順位は変わらなかったが、件数及び比率とも減少した。

【図表 4】 問い合わせ内容別受付件数

問い合わせの内容 (平成 25 年度件数の多い順)	前年度 丸印は順位	2013 年度				年度計	
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比 率
①損金を取り戻せるか否かに関するもの	61 ①	34	19	12	19	84	14.7%
②勧誘に関するもの	45 ②	3	12	10	14	39	6.8%
③外国為替証拠金取引に関するもの	28 ⑦	4	7	10	12	33	5.8%
④インターネット取引に関するもの	26 ⑧	14	1	5	6	26	4.6%
⑤日商協の対応に関するもの	42 ③	8	6	4	5	23	4.0%
⑥売買に関するもの	32 ⑥	7	3	4	7	21	3.7%
⑦取引証拠金に関するもの	19 ⑨	5	4	3	2	14	2.5%
⑧手仕舞いに関するもの	14 ⑩	7	3	0	4	14	2.5%
⑨契約に関するもの	5 ⑯	3	2	4	5	14	2.5%
⑩無許可・無登録業者に関するもの	38 ④	8	2	3	0	13	2.3%
上記以外の内容に関する問い合わせ	314	98	64	60	67	289	50.7%
問い合わせ件数合計	624	191	123	115	141	570	100%

(3) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳 (17 頁「Ⅲ.統計資料/1. 問い合わせ関係」参照)

① 申出人の性別

男性 432 件、女性 138 件で、男性の占める比率は 75.8%と前年度の 78.0%から減少に転じた。男性の占める比率について過去 5 年間みると、2010 年以後は 73%～78%の比率で推移している。

② 申出人の内訳

「本人」が最も多く 80.9%の比率を占め、過去 5 年間において順位、比率に変動はないが、次いで多いのは「家族」となり「消費者センター等」との順位が逆転した。過去 5 年間みると、「本人」の比率は 80%前後の比率で推移しており、大きな変化はみられない。

③ 申出の契機

「インターネットで調べて」が 213 件 (37.4%) と最も多くその比率は過去 5 年間で約 3.6 倍となり、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)、「消費者センター等からの紹介」、「契約締結前交付書面等を見て」の順となり、この上位 4 項目の合計件数で全体の約 6 割を占めた。

2. 苦情の受付及び処理状況

(1) 受付件数（[図表 5]及び「Ⅲ統計資料」参照）

- ・ 2013 年度における苦情の受付件数は 28 件であり、月間の平均件数は 2.3 件であった。前年度との比較では、年間 7 件（20.0%減）の減少となった。特に 12 月から 2 月までの間は苦情の申出がなかった。
- ・ 過去 5 年間の受付件数でみると、最も多かったのは 2009 年度の 63 件であり、約 6 割の水準となった。
- ・ 受付件数を四半期ごとにみると、第 1 四半期に 16 件と年間件数の 6 割近くとなり、それ以降の第 2 四半期が 6 件、第 3 四半期が 5 件と減少し続け、第 4 四半期は 1 件に止まった。
- ・ 商品デリバティブ取引別でみると、国内取引が 25 件と 89.3%を占め、前年度に申出がなかった外国取引が 1 件、店頭取引が 2 件あった。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。

【図表 5】 苦情の商品デリバティブ取引別受付件数

苦情 商品デリバティブ取引別	前年度	2013 年度				年度計	
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比 率
国内取引	35	15	5	4	1	25	89.3%
外国取引	0	0	1	0	0	1	3.6%
店頭取引	0	1	0	1	0	2	7.1%
苦情受付件数合計	35	16	6	5	1	28	100%

(2) 申出事由類型別（[図表 6] 及び「Ⅲ統計資料」参照）

- ・ 商品取引契約の締結に係る勧誘と個々の取引に係る勧誘の双方を含み、内容的には多様な「不当勧誘類型」が 16 件と最も多く、過去 5 年間のうち直近 2 年度（2011 年度、2012 年度）には全体の比率が 8 割を超えていたが、2013 年度は 57.1%に低下した。
- ・ 2 番目に多いのは「仕切回避類型」の 5 件であり、過去 5 年間においてこの順位に変化はない。

【図表 6】 苦情の申出事由類型別受付件数

苦情 申出事由類型	前年度	2013 年度				年度計	
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比 率
不当勧誘類型	29	9	2	4	1	16	57.1%
一任売買類型	0	0	1	0	0	1	3.6%
無断売買類型	0	1	1	0	0	2	7.1%
過当売買類型	0	0	0	0	0	0	0.0%
仕切回避類型	4	4	1	0	0	5	17.9%
返還遅延類型	0	0	0	0	0	0	0.0%
連絡不備類型	2	2	0	0	0	2	7.1%
その他	0	0	1	1	0	2	7.1%
苦情受付件数合計	35	16	6	5	1	28	100%

(3) 不当勧誘類型の具体的内容（【図表 7】 及び「Ⅲ統計資料」参照）

- ・ 「断定的判断の提供」が 9 件（56.3%）と最も多く、次いで「執拗な勧誘」が 4 件（25.0%）となっており、全体の 8 割近くを占めている。過去 5 年間に於いて、2011 年度を除き、この順位に変化はない。
- ・ 「不招請勧誘」を主な申出事由とする事案は、前年度に引き続きなかった。

【図表 7】 苦情の不当勧誘類型の具体的内容別受付件数

苦情の不当勧誘類型 具体的内容	前年度	2013 年度				年度計	
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比 率
断定的判断の提供	13	5	1	2	1	9	56.3%
執拗な勧誘	6	2	0	2	0	4	25.0%
適合性原則違反	3	1	0	0	0	1	6.3%
虚偽の説明	1	0	0	0	0	0	0.0%
説明義務違反	2	0	0	0	0	0	0.0%
迷惑電話	2	0	1	0	0	1	6.3%
元本保証	0	0	0	0	0	0	0.0%
両建の強要	2	1	0	0	0	1	6.3%
損失負担	0	0	0	0	0	0	0.0%
不招請勧誘	0	0	0	0	0	0	0.0%
不当勧誘類型件数合計	29	9	2	4	1	16	100%

(4) 不当勧誘類型における未取引の件数（[図表 8] 及び「Ⅲ統計資料」参照）

- ・ 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 5 件とほぼ前年度並みとなった。
- ・ 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、「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」（2014 年 2 月 26 日改正）に基づき、当該苦情に関与した外務員の行う商品取引契約の締結に係る勧誘行為を 5 営業日の間自粛を求めることとし、併せて「コンプライアンス体制確立プログラム」（2012 年 9 月 26 日理事会決定）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。

【図表 8】 苦情の不当勧誘類型における未取引の件数

	2013 年度	前年度
苦情件数	28	35
うち不当勧誘類型	16	29
うち未取引	5	4

(5) 処理状況（[図表 9] 及び「Ⅲ統計資料」参照）

- ・ 2013 年度に受け付けた苦情 28 件のうち、処理が終了した事案は 25 件（89.3%）となった。

【図表 9】 苦情の処理状況

処理結果	2013 年度	前年度
解決	16 (57.2%)	9 (25.7%)
取下げ	0 (0.0%)	0 (0.0%)
打切り	9 (32.1%)	25 (71.4%)
処理中	3 (10.7%)	1 (2.9%)
苦情受付件数合計	28 (100%)	35 (100%)

* 処理状況は、2014 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。

(6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳（20 頁～21 頁「Ⅲ.統計資料/2. 苦情関係」参照）

① 申出人の性別

男性 26 件、女性 2 件で、男性の占める比率は 92.9%と前年度の 97.1%から減

少に転じた。男性の占める比率について過去 5 年間をみると、2009～2011 年は 80%前後の比率で推移したが、2012 年度、2013 年度は 90%台に上昇した。

② 申出人の経験の有無

商品先物取引経験者からの申出が 9 件（32.1%）で、過去 5 年間のほぼ平均値であり、前年度の比率（28.6%）からやや上昇した。

③ 申出人の年齢

40 歳代と 70 歳代が 7 件と最も多く、その比率は 25.0%と前年度に比べて上昇した。次いで多いのは、30 歳代が 6 件、60 歳代が 4 件となっている。過去 5 年間をみると、60 歳代の比率が 2010 年度の 39.5%から 2012 年度、2013 年度は 14.3%まで低下した。

④ 申出人の職業

自営業者の件数（比率）が 10 件（35.7%）と最も多く、次いで多いのは、無職と社員の 6 件（21.4%）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より 7.2%低下した。過去 5 年間の平均値をみると、自営業者及び無職の比率は 6 割超となっている。

⑤ 申出の契機

「インターネットで調べて」が 11 件（39.3%）と最も多く、前年度の比率より 16.4%上昇した。次いで多いのは、「契約締結前交付書面等を見て」と「その他」がそれぞれ 4 件（14.3%）となった。なお、「インターネットで調べて」の過去 5 年間の比率は約 2.7 倍まで上昇した。

3. 紛争仲介の申出及び処理状況

(1) 申出件数（[図表 10]及び「Ⅲ.統計資料」参照）

- ・ 2013 年度における紛争仲介の申出件数は 25 件であり、月間の平均件数は 2.1 件であった。前年度との比較では、年間 1 件（3.7%減）の減少となった。
- ・ 過去 5 年間の受付件数でみると、最も多かったのは 2009 年度の 66 件であり、約 4 割の水準となった。
- ・ 紛争仲介に直接申出されたのは 15 件であり、その比率は 60.0%と前年度の比率（50.0%）からやや上昇している。
- ・ 受付件数を四半期ごとにみると、第 1 四半期が 7 件、第 2、3、4 四半期は各 6 件で、申出時期に偏りはなかった。
- ・ 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。

【図表 10】 紛争仲介の商品デリバティブ取引別受付件数

紛争仲介 商品デリバティブ取引別	前年度	2013 年度				年度計	
		第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期		比 率
国内取引	26 (13)	7	6	6	6	25 (15)	100.0%
外国取引	0 (0)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
店頭取引	0 (0)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
紛争仲介受付件数合計	26 (13)	7	6	6	6	25 (15)	100%

* 括弧内の数字は、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。

(2) 申出事由類型別（【図表 11】 及び「Ⅲ.統計資料」参照）

- ・ 「不当勧誘類型」が 19 件（比率 76.0%）と最も多く、過去 5 年間では、前年度の比率（76.9%）とともに高い水準となっている。
- ・ 2 番目に多いのは「仕切回避類型」の 3 件であり、過去 5 年間においてこの順位に変化はない。

【図表 11】 紛争仲介の申出事由類型別受付件数

紛争仲介 申出事由類型	前年度	2013 年度				年度計	
		第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期		比 率
不当勧誘類型	20 (8)	4	6	4	5	19(11)	76.0%
一任売買類型	1 (1)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
無断売買類型	1 (1)	1	0	1	0	2 (1)	8.0%
過当売買類型	0 (0)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
仕切回避類型	3 (2)	1	0	1	1	3 (2)	12.0%
返還遅延類型	0 (0)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
連絡不備類型	1 (1)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
その他	0 (0)	1	0	0	0	1 (1)	4.0%
紛争仲介件数合計	26(13)	7	6	6	6	25(15)	100%

* 括弧内の数字は、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。

(3) 不当勧誘類型の具体的内容（【図表 12】 及び「Ⅲ.統計資料」参照）

- ・ 「断定的判断の提供」が 9 件（47.4%）と最も多く、次いで「適合性原則違反」が 4 件（21.1%）となっており、全体の 7 割近くを占めている。過去 5 年間をみると、「断定的判断の提供」の比率は 2011 年度（比率 30.0%）を除き、概ね 50% 前後で推移している。
- ・ 「不招請勧誘」を主な申出事由とする事案は、2011、2012 年度に引き続きなかった。

【図表 12】 紛争仲介の不当勧誘類型の具体的内容別受付件数

紛争仲介の不当勧誘類型 具体的内容	前年度	2013 年度				年度計	
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比 率
断定的判断の提供	10 (5)	1	4	2	2	9 (3)	47.4%
執拗な勧誘	5 (1)	1	0	0	1	2 (2)	10.5%
適合性原則違反	2 (1)	1	0	2	1	4 (3)	21.1%
虚偽の説明	0 (0)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
説明義務違反	2 (1)	0	2	0	0	2 (2)	10.5%
迷惑電話	0 (0)	1	0	0	0	1 (1)	5.3%
元本保証	0 (0)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
両建の強要	1 (0)	0	0	0	1	1 (0)	5.3%
損失負担	0 (0)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
不招請勧誘	0 (0)	0	0	0	0	0 (0)	0.0%
不当勧誘類型件数合計	20 (8)	4	6	4	5	19(11)	100%

* 括弧内の数字は、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。

(4) 処理状況（【図表 13】 及び「Ⅲ.統計資料」参照）

- ・ 2013 年度に受け付けた紛争仲介 25 件のうち、処理が終了した事案は 15 件 (60.0%) となった。また、15 件のうち、「あっせん」手続きにより処理されたものが 14 件、「調停」手続きにより処理されたものが 1 件であった。
- ・ なお、前年度に処理された 26 件すべてが「あっせん」手続きにより処理された。

【図表 13】 紛争仲介の処理状況

処理結果	2013 年度			前年度		
	件数	割合	括弧内	件数	割合	括弧内
解 決	5	20.0%	(2)	15	57.7%	(4)
取下げ	1	4.0%	(1)	2	7.7%	(2)
打切り	9	36.0%	(5)	9	34.6%	(7)
処理中	10	40.0%	(7)	0	0.0%	(0)
紛争仲介申出件数合計	25	100%	(15)	26	100%	(13)

* 処理状況は、2014 年 3 月末現在。

* 括弧内の数字は、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、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あっせん・調停委員が判断したとき等に行われる。

(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳 (24 頁～25 頁「Ⅲ.統計資料／3. 紛争仲介関係」参照)

① 申出人の性別

男性が 20 件 (80.0%)、女性が 5 件 (20.0%) であり、前年度に比べて男性の比率に変化はみられなかった。過去 5 年間で男性の比率は、2010 年度の 69.0% から上昇傾向にある。

② 申出人の経験の有無

商品先物取引経験者からの申出が 7 件 (28.0%) であり、前年度の比率 (38.5%) より 10.5%低下している。

③ 申出人の年齢

50 歳代が 6 件 (24.0%) と最も多く、次いで多いのは、30 歳代、40 歳代、70 歳代がそれぞれ 5 件 (20.0%) となっており、前年度に比べて年齢別の件数の差は見られない。

④ 申出人の職業

自営業者が 11 件 (44.0%) と最も多く、次いで多いのは、無職が 8 件 (32.0%) の順となっている。

⑤ 申出の契機

「契約締結前交付書面等を見て」が 7 件 (28.0%) と最も多く、次いで多いのは、「インターネットで調べて」が 6 件 (24.0%) の順となっている。なお、前年度 5 件 (19.2%) と最も多かった「主務省の紹介」が 2 件 (8.0%) となり、件数、比率とも減少した。なお、「インターネットで調べて」の過去 5 年間の比率は約 2.6 倍まで上昇した。

(6) 申出人の申出金額 ([図表 14]及び 26 頁～27 頁「Ⅲ.統計資料／3. 紛争仲介関係」参照)

- ・ 2013 年度に受け付けた紛争仲介 25 件に係る申出人の申出金額は、「[図表 14]」のとおりであり、申出金額の最高額は約 6,253 万円、同最低額は約 65 万円であった。
- ・ 同申出金額 1,000 万円未満の比率は、2013 年度は 80.0%と前年度とほぼ同水準であった。また、同申出金額の平均額は、前年度に 440 万円まで減少したが、2013 年度には約 6,253 万円の申出事案が平均額を押し上げた結果、761 万円と前年度に比べて約 7 割増加した。
- ・ 過去 4 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 60 件 (処理中 5 件含む。) 中 36 件が解決処理され、解決率は 60.0%となっているが、500 万円以上の事案では 47 件 (処理中 5 件含む。) 中 16 件の解決処理に止まり、解決率は 34.0%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。

[図表 14] 紛争仲介に係る申出人の申出金額別の処理状況（2013 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	16.0	1	0	3	0
100万円以上300万円未満	8	32.0	1	0	2	5
300万円以上500万円未満	3	12.0	1	0	2	0
500万円以上1000万円未満	5	20.0	1	0	0	4
1000万円以上3000万円未満	4	16.0	1	1	1	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	1	4.0	0	0	1	0
1億円以上	0	0.0	0	0	0	0
合 計	25	100.0	5	1	9	10

4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況

(1) 受付件数（[図表 15]参照）

- ・ 2013 年度における「苦情」と「紛争仲介直接申出」を合計したもの（以下「苦情等」という。）の申出件数は 43 件であり、月間の平均件数は 3.6 件であった。前年度との比較では、年間 5 件（10.4%）の減少になった。
- ・ 過去 5 年間の受付件数をみると、最も多かったのは 2009 年度の 100 件であり、約 4 割の水準となった。
- ・ 受付件数を四半期ごとにみると、第 1 四半期が 22 件（苦情 16 件、紛争仲介直接申出 6 件）と年間件数の 5 割以上となり、それ以降の第 2、第 3 四半期が各 8 件、第 4 四半期は 5 件に止まった。
- ・ 商品デリバティブ取引別でみると、国内取引が 40 件と 93.0%を占め、外国取引が 1 件、店頭取引が 2 件あった。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。

[図表 15] 苦情等の受付件数

苦情等 (苦情+紛争仲介直接申出)	前年度	2013 年度				年度計	
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比 率
苦 情	35	16	6	5	1	28	65.1%
紛争仲介直接申出	13	6	2	3	4	15	34.9%
苦情等受付件数合計	48	22	8	8	5	43	100%

(2) 申出事由類型別（〔図表 16〕参照）

- ・ 「不当勧誘類型」が 27 件と最も多かったが、比率は 62.8%と前年度の比率(77.1%)に比べて 14.3%低下した。
- ・ 2 番目に多いのは「仕切回避類型」の 7 件であり、前年度と順位に変化はない。

〔図表 16〕苦情等の申出事由類型別受付件数

苦情等 申出事由類型	前年度	2013 年度				年度計	
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比率
不当勧誘類型	37	12	4	7	4	27	62.8%
一任売買類型	1	0	1	0	0	1	2.3%
無断売買類型	1	2	1	0	0	3	7.0%
過当売買類型	0	0	0	0	0	0	0.0%
仕切回避類型	6	5	1	0	1	7	16.3%
返還遅延類型	0	0	0	0	0	0	0.0%
連絡不備類型	3	2	0	0	0	2	4.7%
その他	0	1	1	1	0	3	7.0%
苦情等受付件数合計	48	22	8	8	5	43	100%

(3) 不当勧誘類型の具体的内容（〔図表 17〕参照）

- ・ 「断定的判断の提供」が 12 件（44.4%）と最も多く、次いで「執拗な勧誘」が 6 件（22.2%）、「適合性原則違反」が 4 件（14.8%）となっており、前年度と順位に変化はない。
- ・ 「不招請勧誘」を主な申出事由とする事案は、前年度に引き続きなかった。

[図表 17] 苦情等の不当勧誘類型の具体的内容別受付件数

苦情等の不当勧誘類型 具体的内容	前年度	2013 年度				年度計	
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期		比 率
断定的判断の提供	18	6	1	3	2	12	44.4%
執拗な勧誘	7	3	0	2	1	6	22.2%
適合性原則違反	4	1	0	2	1	4	14.8%
虚偽の説明	1	0	0	0	0	0	0.0%
説明義務違反	3	0	2	0	0	2	7.4%
迷惑電話	2	1	1	0	0	2	7.4%
元本保証	0	0	0	0	0	0	0.0%
両建の強要	2	1	0	0	0	1	3.7%
損失負担	0	0	0	0	0	0	0.0%
不招請勧誘	0	0	0	0	0	0	0.0%
不当勧誘類型件数合計	37	12	4	7	4	27	100%

Ⅲ. 統計資料(2009年度～2013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		
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
2013年度	570	263	32	65	52	158

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
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%)
2013年度	570	360 (63.2%)

申出人の性別(6頁参照)

年度	男	女	合計
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%)
2013年度	432 (75.8%)	138 (24.2%)	570 (100.0%)
合計	3,325 (74.0%)	1,171 (26.0%)	4,496 (100.0%)

申出人の内訳(6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
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%)
2013年度	461 (80.9%)	35 (6.1%)	7 (1.2%)	31 (5.4%)	11 (1.9%)	25 (4.4%)	570 (100.0%)
合計	3,589 (79.8%)	234 (5.2%)	60 (1.3%)	380 (8.5%)	78 (1.7%)	155 (3.4%)	4,496 (100.0%)

申出の契機(6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
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%)
2013年度	41 (7.2%)	48 (8.4%)	8 (1.4%)	21 (3.7%)	5 (0.9%)	4 (0.7%)	213 (37.4%)	4 (0.7%)	10 (1.8%)	3 (0.5%)	50 (8.8%)	163 (28.6%)	570 (100.0%)
合計	359 (8.0%)	438 (9.7%)	49 (1.1%)	101 (2.2%)	40 (0.9%)	54 (1.2%)	843 (18.8%)	44 (1.0%)	79 (1.8%)	33 (0.7%)	363 (8.1%)	2,093 (46.6%)	4,496 (100.0%)

問い合わせ総括表(4頁～6頁参照)

		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
問い合わせ件数		1,418	1,016	868	624	570
問い合わせ内容	勧誘に関するもの	118 (8.3%)	80 (7.9%)	48 (5.5%)	45 (7.2%)	39 (6.8%)
	契約(約諾書等)に関するもの	16 (1.1%)	10 (1.0%)	13 (1.5%)	5 (0.8%)	14 (2.5%)
	売買に関するもの	100 (7.1%)	36 (3.5%)	44 (5.1%)	32 (5.1%)	21 (3.7%)
	損金を取戻せるか否かに関するもの	152 (10.7%)	93 (9.2%)	87 (10.0%)	61 (9.8%)	84 (14.7%)
	証拠金に関するもの	26 (1.8%)	30 (3.0%)	31 (3.6%)	19 (3.0%)	14 (2.5%)
	両建に関するもの	7 (0.5%)	13 (1.3%)	7 (0.8%)	7 (1.1%)	2 (0.4%)
	ストップ高・安に関するもの	1 (0.1%)	2 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	2 (0.4%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	37 (2.6%)	28 (2.8%)	18 (2.1%)	14 (2.2%)	14 (2.5%)
	返還に関するもの	11 (0.8%)	11 (1.1%)	4 (0.5%)	7 (1.1%)	2 (0.4%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	39 (2.8%)	55 (5.4%)	43 (5.0%)	34 (5.4%)	20 (3.5%)
	日商協の会員かどうかの確認	25 (1.8%)	27 (2.7%)	12 (1.4%)	7 (1.1%)	4 (0.7%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	15 (1.1%)	11 (1.1%)	8 (0.9%)	3 (0.5%)	9 (1.6%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	27 (1.9%)	19 (1.9%)	9 (1.0%)	6 (1.0%)	5 (0.9%)
	会員の苦情・紛争件数に関するもの	1 (0.1%)	2 (0.2%)	4 (0.5%)	6 (1.0%)	4 (0.7%)
	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)	27 (1.9%)	41 (4.0%)	22 (2.5%)	42 (6.7%)	23 (4.0%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度に関するもの	25 (1.8%)	14 (1.4%)	14 (1.6%)	10 (1.6%)	10 (1.8%)
	インターネット取引に関するもの	24 (1.7%)	24 (2.4%)	21 (2.4%)	26 (4.2%)	26 (4.6%)
	税金に関するもの	7 (0.5%)	15 (1.5%)	5 (0.6%)	5 (0.8%)	0 (0.0%)
	海外先物取引に関するもの(※)	271 (19.1%)	174 (17.1%)	6 (0.7%)	4 (0.6%)	6 (1.1%)
	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%)	8 (1.4%)
	商品先物取引仲介業者に関するもの	-	-	0 (0.0%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)
	無許可・無登録業者に関するもの	-	-	95 (10.9%)	38 (6.1%)	13 (2.3%)
	外国為替証拠金取引に関するもの	21 (1.5%)	22 (2.2%)	9 (1.0%)	28 (4.5%)	33 (5.8%)
その他	468 (33.0%)	309 (30.4%)	355 (40.9%)	220 (35.3%)	217 (38.1%)	
申出人	本人	1,120 (79.0%)	804 (79.1%)	702 (80.9%)	502 (80.4%)	461 (80.9%)
	家族	77 (5.4%)	50 (4.9%)	44 (5.1%)	28 (4.5%)	35 (6.1%)
	友人	22 (1.6%)	12 (1.2%)	14 (1.6%)	5 (0.8%)	7 (1.2%)
	消費者センター等	131 (9.2%)	91 (9.0%)	77 (8.9%)	50 (8.0%)	31 (5.4%)
	弁護士	18 (1.3%)	18 (1.8%)	13 (1.5%)	18 (2.9%)	11 (1.9%)
	その他	50 (3.5%)	41 (4.0%)	18 (2.1%)	21 (3.4%)	25 (4.4%)
性別	男	1,001 (70.6%)	750 (73.8%)	655 (75.5%)	487 (78.0%)	432 (75.8%)
	女	417 (29.4%)	266 (26.2%)	213 (24.5%)	137 (22.0%)	138 (24.2%)
年齢層	10歳代	1 (0.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20歳代	2 (0.1%)	10 (1.0%)	11 (1.3%)	14 (2.2%)	11 (1.9%)
	30歳代	36 (2.5%)	48 (4.7%)	43 (5.0%)	49 (7.9%)	50 (8.8%)
	40歳代	60 (4.2%)	60 (5.9%)	65 (7.5%)	65 (10.4%)	82 (14.4%)
	50歳代	52 (3.7%)	86 (8.5%)	77 (8.9%)	71 (11.4%)	66 (11.6%)
	60歳代	90 (6.3%)	77 (7.6%)	122 (14.1%)	80 (12.8%)	80 (14.0%)
	70歳代	40 (2.8%)	49 (4.8%)	62 (7.1%)	46 (7.4%)	48 (8.4%)
	80歳代	11 (0.8%)	21 (2.1%)	13 (1.5%)	20 (3.2%)	8 (1.4%)
	不明	1,126 (79.4%)	664 (65.4%)	475 (54.7%)	279 (44.7%)	225 (39.5%)
取引商品	農林水産省系	58 (4.1%)	36 (3.5%)	29 (3.3%)	29 (4.6%)	9 (1.6%)
	経済産業省系	388 (27.4%)	281 (27.7%)	248 (28.6%)	192 (30.8%)	203 (35.6%)
	両方	76 (5.4%)	9 (0.9%)	21 (2.4%)	22 (3.5%)	6 (1.1%)
	不明	896 (63.2%)	690 (67.9%)	570 (65.7%)	381 (61.1%)	352 (61.8%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	180 (12.7%)	70 (6.9%)	26 (3.0%)	42 (6.7%)	41 (7.2%)
	消費者センター等	159 (11.2%)	93 (9.2%)	75 (8.6%)	63 (10.1%)	48 (8.4%)
	取引所	9 (0.6%)	13 (1.3%)	7 (0.8%)	12 (1.9%)	8 (1.4%)
	主務省	21 (1.5%)	19 (1.9%)	23 (2.6%)	17 (2.7%)	21 (3.7%)
	警察署	13 (0.9%)	7 (0.7%)	8 (0.9%)	7 (1.1%)	5 (0.9%)
	他社外務員	16 (1.1%)	12 (1.2%)	10 (1.2%)	12 (1.9%)	4 (0.7%)
	インターネット	146 (10.3%)	153 (15.1%)	176 (20.3%)	155 (24.8%)	213 (37.4%)
	弁護士	16 (1.1%)	11 (1.1%)	9 (1.0%)	4 (0.6%)	4 (0.7%)
	友人	27 (1.9%)	16 (1.6%)	20 (2.3%)	6 (1.0%)	10 (1.8%)
	新聞	16 (1.1%)	3 (0.3%)	5 (0.6%)	6 (1.0%)	3 (0.5%)
	その他	92 (6.5%)	66 (6.5%)	93 (10.7%)	62 (9.9%)	50 (8.8%)
	不明	723 (51.0%)	553 (54.4%)	416 (47.9%)	238 (38.1%)	163 (28.6%)

※ 「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
2009年度	63	38	-	-
2010年度	43	43	-	-
2011年度	60	57	0	3
2012年度	35	35	0	0
2013年度	28	25	1	2

申出事由類型別

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
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
2013年度	16	1	2	0	5	0	2	2	28
(比率:%)	(57.1%)	(3.6%)	(7.1%)	(0.0%)	(17.9%)	(0.0%)	(7.1%)	(7.1%)	(100.0%)
(実会員数)	10	1	2	0	5	0	2	2	15
合計	164	10	17	3	25	0	6	4	229
(比率:%)	(71.6%)	(4.4%)	(7.4%)	(1.3%)	(10.9%)	(0.0%)	(2.6%)	(1.7%)	(100.0%)

不当勧誘類型の具体的内容

		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
不当勧誘類型受付件数		40	29	50	29	16
具体的内容	断定的判断の提供	19 (47.5%)	11 (37.9%)	16 (32.0%)	13 (44.8%)	9 (56.3%)
	執拗な勧誘	5 (12.5%)	9 (31.0%)	17 (34.0%)	6 (20.7%)	4 (25.0%)
	適合性原則違反	6 (15.0%)	0 (0.0%)	3 (6.0%)	3 (10.3%)	1 (6.3%)
	虚偽の説明	4 (10.0%)	2 (6.9%)	2 (4.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)
	融資の斡旋、借入の奨励	4 (10.0%)	3 (10.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	説明義務違反	1 (2.5%)	2 (6.9%)	1 (2.0%)	2 (6.9%)	0 (0.0%)
	迷惑電話	0 (0.0%)	2 (6.9%)	3 (6.0%)	2 (6.9%)	1 (6.3%)
	仮名借名口座による取引	1 (2.5%)	0 (0.0%)	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%)	1 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	両建の強要	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)	2 (6.9%)	1 (6.3%)
	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%)	1 (2.0%)	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(「不招請勧誘」含む。)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	

不当勧誘類型に占める未取引の比率

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
苦情件数	63	43	60	35	28
不当勧誘類型	40	29	50	29	16
取引あり	36	22	40	25	11
(比率:%)	(90.0%)	(75.9%)	(80.0%)	(86.2%)	(68.8%)
未取引	4	7	10	4	5
(比率:%)	(10.0%)	(24.1%)	(20.0%)	(13.8%)	(31.3%)

申出人の性別(9頁参照)

年度	男	女	合計
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%)
2013年度	26 (92.9%)	2 (7.1%)	28 (100.0%)
合計	194 (84.7%)	35 (15.3%)	229 (100.0%)

申出人の経験の有無(10頁参照)

年度	有	無	合計
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%)
2013年度	9 (32.1%)	19 (67.9%)	28 (100.0%)
合計	74 (32.3%)	155 (67.7%)	229 (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
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%)
2013年度	1 (3.6%)	6 (21.4%)	7 (25.0%)	3 (10.7%)	4 (14.3%)	7 (25.0%)	0 (0.0%)	28 (100.0%)
合計	3 (1.3%)	40 (17.5%)	41 (17.9%)	47 (20.5%)	62 (27.1%)	35 (15.3%)	1 (0.4%)	229 (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
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%)
2013年度	6 (21.4%)	3 (10.7%)	10 (35.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (21.4%)	3 (10.7%)	28 (100.0%)
合 計	47 (20.5%)	24 (10.5%)	87 (38.0%)	5 (2.2%)	1 (0.4%)	52 (22.7%)	13 (5.7%)	229 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

申出の契機(10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
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%)
2013年度	4 (14.3%)	3 (10.7%)	3 (10.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	11 (39.3%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	4 (14.3%)	28 (100.0%)
合 計	46 (20.1%)	27 (11.8%)	38 (16.6%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	46 (20.1%)	7 (3.1%)	14 (6.1%)	1 (0.4%)	44 (19.2%)	229 (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
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%)	25 (71.4%)	1 (2.9%)
2013年度	28 (100.0%)	16 (57.1%)	0 (0.0%)	9 (32.1%)	3 (10.7%)
合 計	229 (100.0%)	80 (34.9%)	1 (0.4%)	143 (62.4%)	5 (2.2%)

(注) 2011年度、2012年度、2013年度の 処理状況は2014年3月末日現在

苦情総括表(7頁～10頁参照)

		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
苦情件数		63	43	60	35	28
苦情件数	会員総数(期首)	49社	37社	53社	59社	56社
	苦情申出対象会員	25社	18社	20社	15社	15社
	10件以上の会員	0社	0社	1社	0社	0社
	5～9件の会員	3社	1社	2社	2社	1社
	4件以下の会員	22社	17社	17社	13社	14社
申出事由	不当勧誘類型	40 (63.5%)	29 (67.4%)	50 (83.3%)	29 (82.9%)	16 (57.1%)
	一任売買類型	4 (6.3%)	4 (9.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)
	無断売買類型	7 (11.1%)	5 (11.6%)	3 (5.0%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)
	過当売買類型	3 (4.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	8 (12.7%)	5 (11.6%)	3 (5.0%)	4 (11.4%)	5 (17.9%)
	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	1 (1.6%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	2 (5.7%)	2 (7.1%)
	その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (3.3%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)
性別	男	52 (82.5%)	33 (76.7%)	49 (81.7%)	34 (97.1%)	26 (92.9%)
	女	11 (17.5%)	10 (23.3%)	11 (18.3%)	1 (2.9%)	2 (7.1%)
取引経験	有	22 (34.9%)	16 (37.2%)	17 (28.3%)	10 (28.6%)	9 (32.1%)
	無	41 (65.1%)	27 (62.8%)	43 (71.7%)	25 (71.4%)	19 (67.9%)
年齢	20歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.7%)	1 (3.6%)
	30歳代	8 (12.7%)	8 (18.6%)	9 (15.0%)	9 (25.7%)	6 (21.4%)
	40歳代	14 (22.2%)	5 (11.6%)	8 (13.3%)	7 (20.0%)	7 (25.0%)
	50歳代	17 (27.0%)	7 (16.3%)	13 (21.7%)	7 (20.0%)	3 (10.7%)
	60歳代	18 (28.6%)	17 (39.5%)	18 (30.0%)	5 (14.3%)	4 (14.3%)
	70歳代	6 (9.5%)	6 (14.0%)	11 (18.3%)	5 (14.3%)	7 (25.0%)
	80歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	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	20 (31.7%)	10 (23.3%)	6 (10.0%)	5 (14.3%)	6 (21.4%)
	会社役員	0 (0.0%)	4 (9.3%)	10 (16.7%)	7 (20.0%)	3 (10.7%)
	自営業	24 (38.1%)	12 (27.9%)	26 (43.3%)	15 (42.9%)	10 (35.7%)
	公務員	3 (4.8%)	1 (2.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)
	無職	13 (20.6%)	12 (27.9%)	14 (23.3%)	7 (20.0%)	6 (21.4%)
	その他	3 (4.8%)	4 (9.3%)	3 (5.0%)	0 (0.0%)	3 (10.7%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	27 (42.9%)	7 (16.3%)	5 (8.3%)	3 (8.6%)	4 (14.3%)
	主務省	9 (14.3%)	5 (11.6%)	7 (11.7%)	3 (8.6%)	3 (10.7%)
	消費者センター等	4 (6.3%)	11 (25.6%)	12 (20.0%)	8 (22.9%)	3 (10.7%)
	取引所	0 (0.0%)	2 (4.7%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)
	警察	1 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)
	インターネット	9 (14.3%)	6 (14.0%)	12 (20.0%)	8 (22.9%)	11 (39.3%)
	他社外務員	1 (1.6%)	1 (2.3%)	3 (5.0%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)
	知人	5 (7.9%)	3 (7.0%)	4 (6.7%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)
	新聞	1 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	6 (9.5%)	8 (18.6%)	16 (26.7%)	10 (28.6%)	4 (14.3%)

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
2013年度	25	25	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
2009年度	66

調停申立件数

年度	件数
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 (※1)	2	11	0
	(100.0%)	(51.9%)	(7.4%)	(40.7%)	(0.0%)
2012年度	26	15	2	9	0
	(100.0%)	(57.7%)	(7.7%)	(34.6%)	(0.0%)
2013年度	25	5 (※2)	1	9	10
	(100.0%)	(20.0%)	(4.0%)	(36.0%)	(40.0%)
合 計	107	51	7	39	10
	(100.0%)	(47.7%)	(6.5%)	(36.4%)	(9.3%)

(※1) 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。

(※2) 2013年度の解決処理された5件のうち、「調停」手続きによるものが1件となっている。

(注) 2013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
2009年度	66	30	2	34	0
	(100.0%)	(45.5%)	(3.0%)	(51.5%)	(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
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	34	25	0	9	0
	(100.0%)	(73.5%)	(0.0%)	(26.5%)	(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。

申出事由類型別

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
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
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
2013年度	19	0	2	0	3	0	0	1	25
(比率: %)	(76.0%)	(0.0%)	(8.0%)	(0.0%)	(12.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(4.0%)	(100.0%)
(実会員数)	12	0	2	0	3	0	0	1	14
合計	124	8	14	1	23	0	1	2	173
(比率: %)	(71.7%)	(4.6%)	(8.1%)	(0.6%)	(13.3%)	(0.0%)	(0.6%)	(1.2%)	(100.0%)

不当勧誘類型の具体的内容

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	
不当勧誘類型受付件数	45	20	20	20	19	
具体的内容	断定的判断の提供	19 (42.2%)	10 (50.0%)	6 (30.0%)	10 (50.0%)	9 (47.4%)
	執拗な勧誘	12 (26.7%)	5 (25.0%)	5 (25.0%)	5 (25.0%)	2 (10.5%)
	適合性原則違反	7 (15.6%)	3 (15.0%)	3 (15.0%)	2 (10.0%)	4 (21.1%)
	虚偽の説明	3 (6.7%)	0 (0.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	融資の斡旋、借入の奨励	2 (4.4%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	説明義務違反	0 (0.0%)	1 (5.0%)	2 (10.0%)	2 (10.0%)	2 (10.5%)
	迷惑電話	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.3%)
	仮名借名口座による取引	2 (4.4%)	0 (0.0%)	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%)	1 (5.0%)	1 (5.3%)
	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%)	1 (5.0%)	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(「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(13頁参照)

年度	男	女	合計
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%)
2013年度	20	5	25
	(80.0%)	(20.0%)	(100.0%)
合計	131	42	173
	(75.7%)	(24.3%)	(100.0%)

申出人の経験の有無(13頁参照)

年度	有	無	合計
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%)
2013年度	7	18	25
	(28.0%)	(72.0%)	(100.0%)
合計	52	121	173
	(30.1%)	(69.9%)	(100.0%)

申出人の年齢(13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
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%)
2013年度	0 (0.0%)	5 (20.0%)	5 (20.0%)	6 (24.0%)	4 (16.0%)	5 (20.0%)	0 (0.0%)	25 (100.0%)
合 計	0 (0.0%)	21 (12.1%)	30 (17.3%)	47 (27.2%)	54 (31.2%)	18 (10.4%)	3 (1.7%)	173 (100.0%)

申出人の職業(13頁参照)

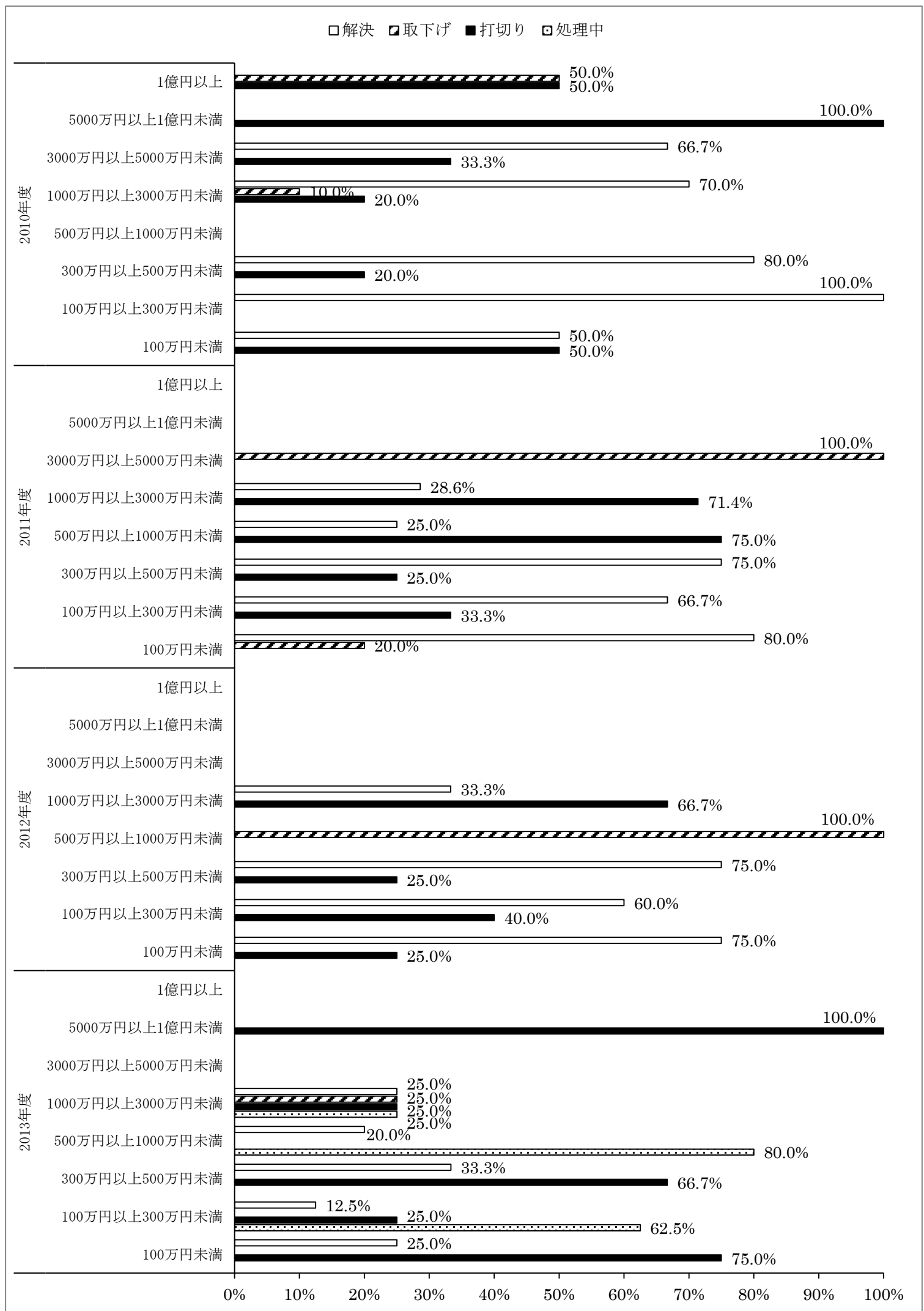
年 度	会社員	会社役員	自営業	公務員	団体職員	無職	その他	合 計
2009年度	12 (18.2%)	9 (13.6%)	21 (31.8%)	4 (6.1%)	1 (1.5%)	13 (19.7%)	6 (9.1%)	66 (100.0%)
2010年度	2 (6.9%)	5 (17.2%)	11 (37.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (31.0%)	2 (6.9%)	29 (100.0%)
2011年度	4 (14.8%)	5 (18.5%)	10 (37.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (22.2%)	2 (7.4%)	27 (100.0%)
2012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%)
2013年度	3 (12.0%)	0 (0.0%)	11 (44.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	8 (32.0%)	2 (8.0%)	25 (100.0%)
合 計	25 (14.5%)	23 (13.3%)	59 (34.1%)	6 (3.5%)	1 (0.6%)	43 (24.9%)	16 (9.2%)	173 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

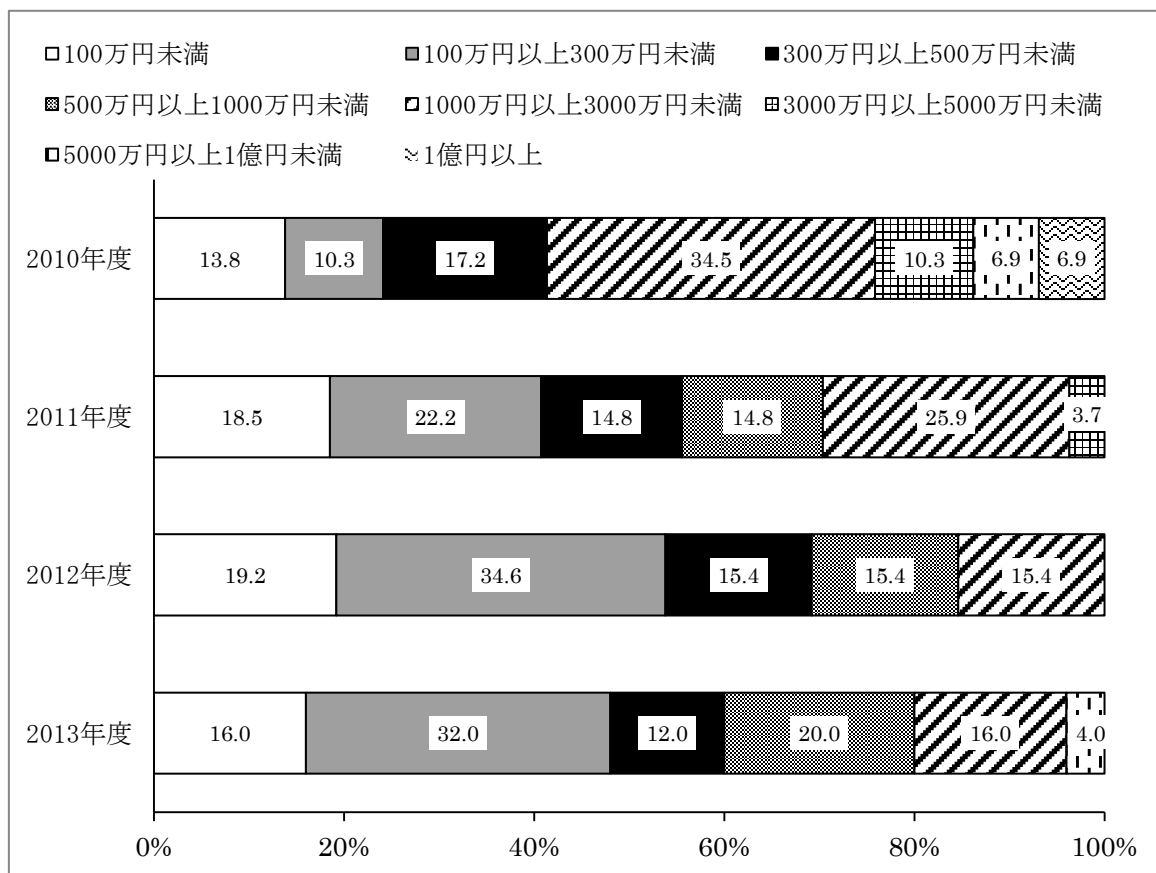
申出の契機(13頁参照)

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
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%)
2013年度	7 (28.0%)	2 (8.0%)	3 (12.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	6 (24.0%)	0 (0.0%)	3 (12.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	25 (100.0%)
合 計	47 (27.2%)	24 (13.9%)	23 (13.3%)	1 (0.6%)	2 (1.2%)	15 (8.7%)	21 (12.1%)	4 (2.3%)	14 (8.1%)	0 (0.0%)	22 (12.7%)	173 (100.0%)

申出金額に係る処理結果別構成比（13頁～14頁参照）



申出金額別比率（13 頁～14 頁参照）



紛争仲介総括表(10頁～14頁参照)

		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
紛争仲介件数		66	29	27	26	25
	会員総数(期首)	49 社	37 社	53 社	59 社	56 社
	紛争仲介申出対象会員	20 社	16 社	13 社	13 社	14 社
	10件以上の会員	0 社	0 社	0 社	0 社	0 社
	5～9件の会員	5 社	1 社	1 社	0 社	0 社
	4件以下の会員	15 社	15 社	12 社	13 社	14 社
申出事由	不当勧誘類型	45 (68.2%)	20 (69.0%)	20 (74.1%)	20 (76.9%)	19 (76.0%)
	一任売買類型	7 (10.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	4 (6.1%)	4 (13.8%)	3 (11.1%)	1 (3.8%)	2 (8.0%)
	過当売買類型	0 (0.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	10 (15.2%)	4 (13.8%)	3 (11.1%)	3 (11.5%)	3 (12.0%)
	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%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.7%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)
性別	男	49 (74.2%)	20 (69.0%)	21 (77.8%)	21 (80.8%)	20 (80.0%)
	女	17 (25.8%)	9 (31.0%)	6 (22.2%)	5 (19.2%)	5 (20.0%)
取引経験	有	17 (25.8%)	9 (31.0%)	9 (33.3%)	10 (38.5%)	7 (28.0%)
	無	49 (74.2%)	20 (69.0%)	18 (66.7%)	16 (61.5%)	18 (72.0%)
年齢	20歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	8 (12.1%)	3 (10.3%)	1 (3.7%)	4 (15.4%)	5 (20.0%)
	40歳代	12 (18.2%)	4 (13.8%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)	5 (20.0%)
	50歳代	18 (27.3%)	7 (24.1%)	8 (29.6%)	8 (30.8%)	6 (24.0%)
	60歳代	20 (30.3%)	14 (48.3%)	8 (29.6%)	8 (30.8%)	4 (16.0%)
	70歳代	5 (7.6%)	1 (3.4%)	5 (18.5%)	2 (7.7%)	5 (20.0%)
	80歳代	3 (4.5%)	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	12 (18.2%)	2 (6.9%)	4 (14.8%)	4 (15.4%)	3 (12.0%)
	会社役員	9 (13.6%)	5 (17.2%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)
	自営業	21 (31.8%)	11 (37.9%)	10 (37.0%)	6 (23.1%)	11 (44.0%)
	公務員	4 (6.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	1 (4.0%)
	団体職員	1 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	13 (19.7%)	9 (31.0%)	6 (22.2%)	7 (26.9%)	8 (32.0%)
	その他	6 (9.1%)	2 (6.9%)	2 (7.4%)	4 (15.4%)	2 (8.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	26 (39.4%)	3 (10.3%)	7 (25.9%)	4 (15.4%)	7 (28.0%)
	主務省	10 (15.2%)	5 (17.2%)	2 (7.4%)	5 (19.2%)	2 (8.0%)
	消費者センター等	4 (6.1%)	8 (27.6%)	6 (22.2%)	2 (7.7%)	3 (12.0%)
	取引所	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	2 (6.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	6 (9.1%)	4 (13.8%)	1 (3.7%)	2 (7.7%)	2 (8.0%)
	インターネット	6 (9.1%)	0 (0.0%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)	6 (24.0%)
	他社外務員	0 (0.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)
	知人	5 (7.6%)	4 (13.8%)	2 (7.4%)	0 (0.0%)	3 (12.0%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	9 (13.6%)	2 (6.9%)	4 (14.8%)	5 (19.2%)	2 (8.0%)

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。

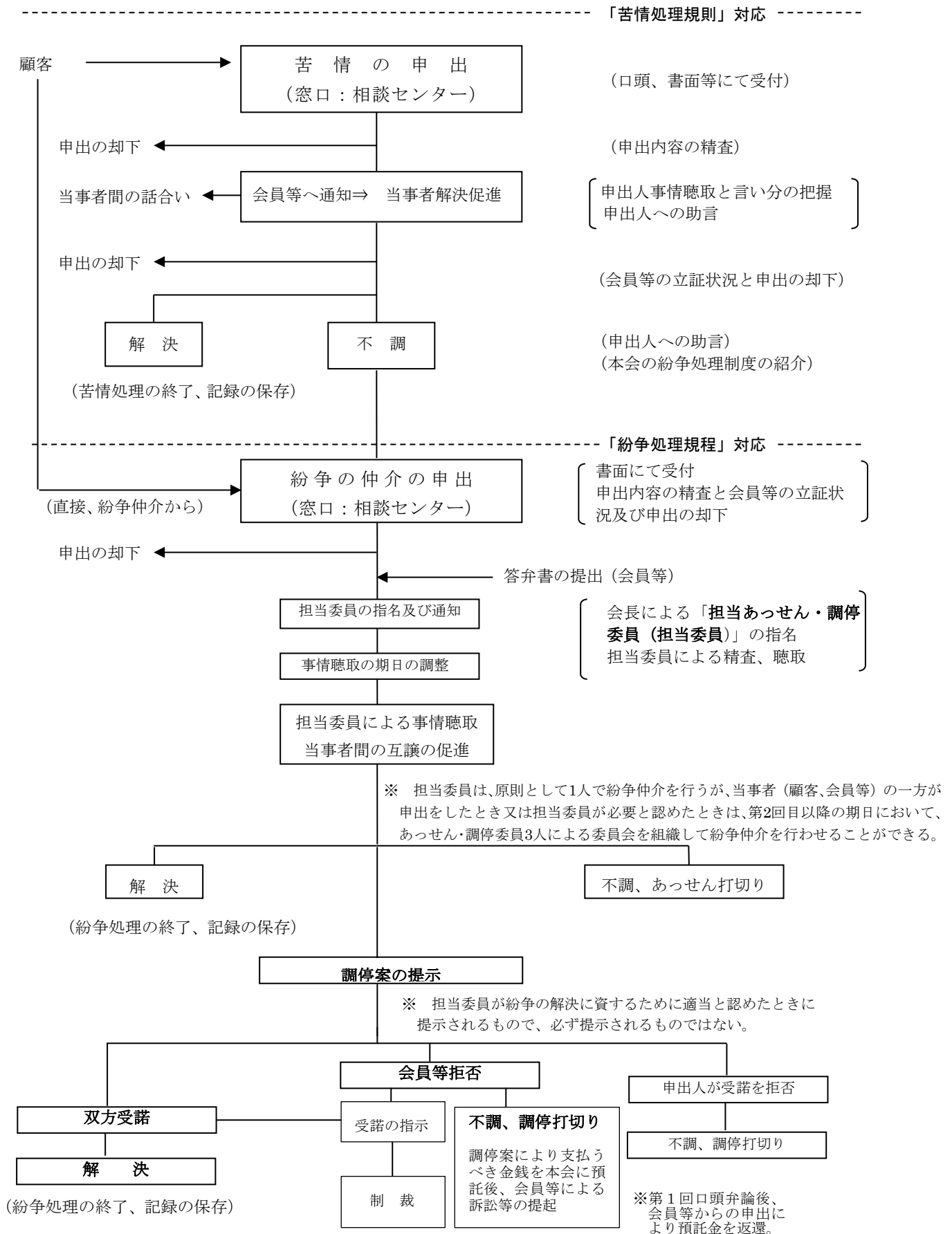
○「紛争仲介（あっせんまたは調停）」の申出とその解決

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。

2. 苦情・紛争仲介の手続きの流れ



相談（問い合わせ）のフロー

① 相談する

内容について相談員に詳しくお話しください。

- ・商品先物取引業務等の質問もお受けいたします。
- ・受付は電話、FAX、WEB、郵送、来訪のいずれかの方法をお選びください。
(直接ご来訪の場合は事前にご連絡ください。)

② アドバイスを受ける

相談員がお電話で説明やアドバイス等をいたします。

苦情処理のフロー

① 苦情の内容を話す

商品先物取引業務に関する苦情の内容を相談員にお話しください。

苦情の内容をお話する際には、業者から交付または送付された書面で、勧誘時等の状況や取引経過等をよく確認、整理していただき具体的にお話しください。

② 業者に対して苦情内容を伝えてもらう

相談員はお伺いした苦情の内容を業者に通知して調査を依頼します。

③ 調査結果の報告を受ける

事業者や相談員がお客様に調査結果を報告します。

苦情が解決されなかった場合、相談員は、お客様及び業者の双方から事情聴取を行い、苦情の解決の促進を図ります。

※苦情処理で解決しなかった場合、また、苦情処理を経由せずに直接、紛争仲介を申し出ることができます。

紛争仲介のフロー

① 紛争仲介の申出をする／申出手数を支払う

紛争仲介申出書の様式を請求された際、相談員より紛争仲介制度についてご説明します。紛争仲介申出書をご提出いただいた後受理通知書を送付いたしますので、届いてから10日以内に申出手数料10,000円(消費税込)をお支払いいただきます。

② 紛争仲介（あっせん・調停）に参加する

弁護士であるあっせん・調停委員が、お客様と業者の双方から事情をお伺いします。

③ 紛争仲介の処理結果の通知を受ける

通常1～2回の話し合いにより、「解決（和解）」、「打ち切り」の対応がなされます。

- ・第2回目以降の話し合いには、1回ごとに期日手数料15,000円(消費税込)をお支払いいただきます。
- ・あっせん・調停が解決の見込みがないと判断した場合も打ち切りとなる場合があります。

商品デリバティブ取引に関するトラブル等でお困りのお客様は
日本商品先物取引協会(略称「^{にっしょうきょう}日商協」)相談センターまで
ご相談ください。(苦情相談は、無料です。)

日商協は、商品先物取引法第 245 条の規定により、
農林水産大臣並びに経済産業大臣の認可を受けた法人です。

相談センターでは、商品先物取引業務に関するお客様からの
相談、苦情の受付窓口として、また、紛争を解決するための仲介手続きの
窓口として設置・運営されている機関です。

- 相談（問い合わせ）、苦情処理及び紛争仲介の流れ（フロー）につきましては、裏面
をご覧ください。
- 日商協の会員である商品先物取引業者の名称、連絡先等につきましては、ホームペ
ージにてご確認ください。会員でない業者や外国為替証拠金取引等の苦情等につい
ては、取り扱うことができません。
- また、申出内容により、苦情の申出及び紛争仲介の申出ができない場合がございます
ので、詳しくはホームページをご覧ください。

詳しくはホームページまで

<http://www.nisshokyo.or.jp>

日商協

検索

☎ 03-3664-6243

●受付日：月曜日～金曜日（祝日等を除く） ●受付時間：午前9時～午後5時

【FAX】 03-3667-8256

【WEB】 <https://www.nisshokyo.or.jp/investor/soudan/form>

【郵送】 〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町9-4

日本商品先物取引協会