

2014年度  
(平成26年度)  
相談等業務レポート

2015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～2014 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. 2014 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	4
(3) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	4
(4) 問い合わせの統計資料	5
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	7
(4) 不当勧誘類型における未取引の件数	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
(7) 苦情の統計資料	9
3. 紛争仲介の申出及び処理状況	13
(1) 申出件数	13
(2) 申出事由類型別	13
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	13
(4) 処理状況	13
(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	14
(7) 紛争仲介の統計資料	15
4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況	21
(1) 受付件数	21
(2) 申出事由類型別	21
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	21
(4) 苦情と紛争仲介直接申出の統計資料	22
参考資料 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	23

## 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。

2011年1月1日の商品先物取引法(以下「商先法」という。)の完全施行により、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、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も本会で取り扱っています。

本レポートでは、2014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、主として直近5年間のデータの比較・分析を行いました。

## I. 概況(1999年度～2014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16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は、大きく減少している。

問い合わせについては、2001年度の8,221件をピークに減少傾向となり、2014年度は前年度より150件少ない420件となり、ピーク時の2001年度の19分の1までに減少している。

苦情については、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、2014年度は17件と前年度比べて11件減少し、ピークである1999年度に比べれば29分の1の水準となっている。

また、紛争仲介(あっせん)については、発足時から増加し続けて、2004年度に250件に達したが、翌年度から減少し、2014年度も21件と前年度より4件の減少となり、ピーク時の2004年度に比べると12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	2014 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	420
苦情件数	503	371	426	349	312	191	219	171	197	119	63	43	60	35	28	17
紛争仲介件数(すべて)	25	65	101	145	164	250	208	140	131	96	66	29	27	26	25	21
苦情から紛争仲介に移行したもの	13	25	37	25	23	35	42	32	42	20	29	17	18	13	10	10
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	15	11
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	613	448

(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。

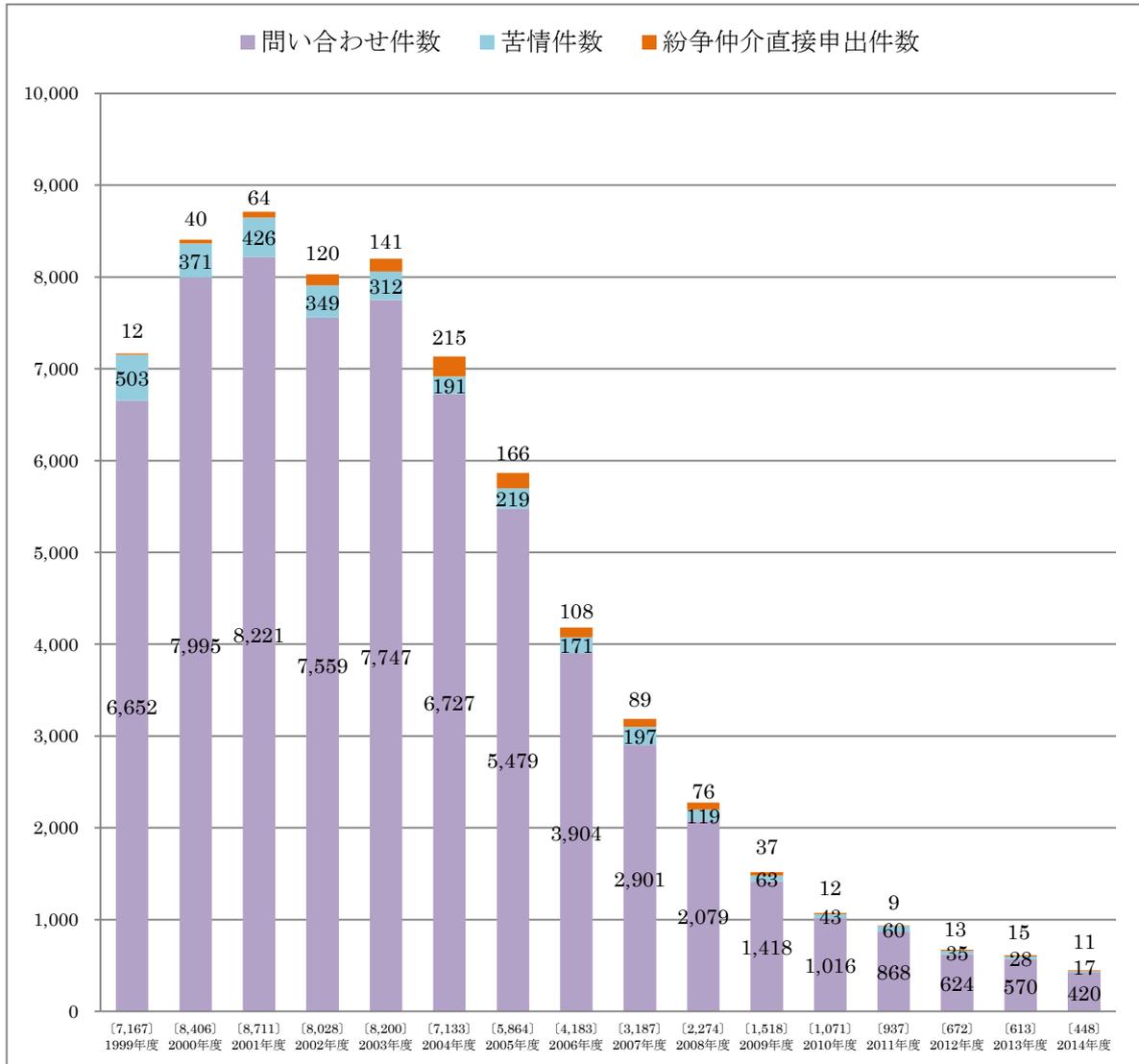
**【参考】 主な出来事**

- ・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)
- ・2014 年度(平成 26 年度)： 商先法施行規則及び「商品先物取引業者等の監督の基本的な指針」の一部改正(1 月)及び施行(平成 27 年 6 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年度別の合計件数は、2001年度に8,711件に達した。その後は毎年減少傾向にあり、2014年度は448件で、前年度より165件減少し、ピーク時の19分の1までに減少している。

[図表 2] 問い合わせ・苦情・紛争仲介直接申出件数



## Ⅱ. 2014 年度における問い合わせ、苦情及び紛争処理状況

2014 年度末現在の会員 49 社の取り扱う取引をみると、国内取引が 31 社、外国取引が 13 社、店頭取引が 23 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(5～6 頁参照)

#### (1) 受付件数

- ・ 2014 年度（2014 年 4 月 1 日～2015 年 3 月 31 日）における問い合わせの受付件数は 420 件であり、月間の平均件数は 35 件であった。前年度（2013 年度）との比較では、年間 150 件（26.3%減）の減少となった。
- ・ 過去 5 年間（2010～2014 年度）の受付件数でみると、最も多かったのは 2010 年度の 1,016 件であり、その後、年を追うごとに減少し、2010 年度の約 4 割の水準となった。

#### (2) 内容別件数

- ・ 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 51 件（比率 12.1%）と最も多く、前年度に続いて第 1 位となっている。次いで、「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）」と「外国為替証拠金取引に関するもの」がともに 31 件（7.4%）で第 2 位となっている。

#### (3) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳

##### ① 申出人の性別

男性 306 件、女性 114 件で、男性の占める比率は 72.9%と前年度の 75.8%から減少に転じた。逆に女性の占める比率が過去 5 年間で最も高い 27.1%となった。

##### ② 申出人の内訳

「本人」が最も多く 80.5%を占め、過去 5 年間において変動はなかった。次いで多いのは「消費者センター等」の 40 件（9.5%）であった。

##### ③ 申出の契機

「インターネットで調べて」が 131 件（31.2%）と最も多く、次いで多い「消費者センター等からの紹介」40 件（9.5%）と合わせると全体の約 4 割を占めた。

#### (4) 問い合わせの統計資料

##### 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		
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
2014年度	420	202	7	31	37	143

##### 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
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%)
2014年度	420	240 (57.1%)

##### 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2014年度	306 (72.9%)	114 (27.1%)	420 (100.0%)
合計	2,630 (75.2%)	868 (24.8%)	3,498 (100.0%)

##### 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
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%)
2014年度	338 (80.5%)	19 (4.5%)	2 (0.5%)	40 (9.5%)	5 (1.2%)	16 (3.8%)	420 (100.0%)
合計	2,807 (80.2%)	176 (5.0%)	40 (1.1%)	289 (8.3%)	65 (1.9%)	121 (3.5%)	3,498 (100.0%)

##### 申出の契機

	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
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%)
2014年度	17 (4.0%)	40 (9.5%)	5 (1.2%)	11 (2.6%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	131 (31.2%)	2 (0.5%)	10 (2.4%)	1 (0.2%)	39 (9.3%)	160 (38.1%)	420 (100.0%)
合計	196 (5.6%)	319 (9.1%)	45 (1.3%)	91 (2.6%)	29 (0.8%)	40 (1.1%)	828 (23.7%)	30 (0.9%)	62 (1.8%)	18 (0.5%)	310 (8.9%)	1,530 (43.7%)	3,498 (100.0%)

問い合わせ総括表

		2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
問合わせ件数		1,016	868	624	570	420
問 い 合 わ せ 内 容	勧誘に関するもの	80 (7.9%)	48 (5.5%)	45 (7.2%)	39 (6.8%)	27 (6.4%)
	契約(約諾書等)に関するもの	10 (1.0%)	13 (1.5%)	5 (0.8%)	14 (2.5%)	11 (2.6%)
	売買に関するもの	36 (3.5%)	44 (5.1%)	32 (5.1%)	21 (3.7%)	18 (4.3%)
	損金を取戻せるか否かに関するもの	93 (9.2%)	87 (10.0%)	61 (9.8%)	84 (14.7%)	51 (12.1%)
	証拠金に関するもの	30 (3.0%)	31 (3.6%)	19 (3.0%)	14 (2.5%)	7 (1.7%)
	両建に関するもの	13 (1.3%)	7 (0.8%)	7 (1.1%)	2 (0.4%)	4 (1.0%)
	ストップ高・安に関するもの	2 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	2 (0.4%)	0 (0.0%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	28 (2.8%)	18 (2.1%)	14 (2.2%)	14 (2.5%)	9 (2.1%)
	返還に関するもの	11 (1.1%)	4 (0.5%)	7 (1.1%)	2 (0.4%)	4 (1.0%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	55 (5.4%)	43 (5.0%)	34 (5.4%)	20 (3.5%)	17 (4.0%)
	日商協の会員かどうかの確認	27 (2.7%)	12 (1.4%)	7 (1.1%)	4 (0.7%)	10 (2.4%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	11 (1.1%)	8 (0.9%)	3 (0.5%)	9 (1.6%)	3 (0.7%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	19 (1.9%)	9 (1.0%)	6 (1.0%)	5 (0.9%)	8 (1.9%)
	会員の苦情・紛争件数に関するもの	2 (0.2%)	4 (0.5%)	6 (1.0%)	4 (0.7%)	0 (0.0%)
	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)	41 (4.0%)	22 (2.5%)	42 (6.7%)	23 (4.0%)	31 (7.4%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度に関するもの	14 (1.4%)	14 (1.6%)	10 (1.6%)	10 (1.8%)	2 (0.5%)
	インターネット取引に関するもの	24 (2.4%)	21 (2.4%)	26 (4.2%)	26 (4.6%)	10 (2.4%)
	税金に関するもの	15 (1.5%)	5 (0.6%)	5 (0.8%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)
	海外先物取引に関するもの(※)	174 (17.1%)	6 (0.7%)	4 (0.6%)	6 (1.1%)	4 (1.0%)
	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%)	4 (1.0%)
	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%)	1 (0.2%)
	無許可・無登録業者に関するもの	-	95 (10.9%)	38 (6.1%)	13 (2.3%)	4 (1.0%)
	外国為替証拠金取引に関するもの	22 (2.2%)	9 (1.0%)	28 (4.5%)	33 (5.8%)	31 (7.4%)
その他	309 (30.4%)	355 (40.9%)	220 (35.3%)	217 (38.1%)	163 (38.8%)	
申 出 人	本人	804 (79.1%)	702 (80.9%)	502 (80.4%)	461 (80.9%)	338 (80.5%)
	家族	50 (4.9%)	44 (5.1%)	28 (4.5%)	35 (6.1%)	19 (4.5%)
	友人	12 (1.2%)	14 (1.6%)	5 (0.8%)	7 (1.2%)	2 (0.5%)
	消費者センター等	91 (9.0%)	77 (8.9%)	50 (8.0%)	31 (5.4%)	40 (9.5%)
	弁護士	18 (1.8%)	13 (1.5%)	18 (2.9%)	11 (1.9%)	5 (1.2%)
	その他	41 (4.0%)	18 (2.1%)	21 (3.4%)	25 (4.4%)	16 (3.8%)
性 別	男	750 (73.8%)	655 (75.5%)	487 (78.0%)	432 (75.8%)	306 (72.9%)
	女	266 (26.2%)	213 (24.5%)	137 (22.0%)	138 (24.2%)	114 (27.1%)
年 齢 層	10歳代	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20歳代	10 (1.0%)	11 (1.3%)	14 (2.2%)	11 (1.9%)	6 (1.4%)
	30歳代	48 (4.7%)	43 (5.0%)	49 (7.9%)	50 (8.8%)	23 (5.5%)
	40歳代	60 (5.9%)	65 (7.5%)	65 (10.4%)	82 (14.4%)	48 (11.4%)
	50歳代	86 (8.5%)	77 (8.9%)	71 (11.4%)	66 (11.6%)	40 (9.5%)
	60歳代	77 (7.6%)	122 (14.1%)	80 (12.8%)	80 (14.0%)	53 (12.6%)
	70歳代	49 (4.8%)	62 (7.1%)	46 (7.4%)	48 (8.4%)	30 (7.1%)
	80歳代	21 (2.1%)	13 (1.5%)	20 (3.2%)	8 (1.4%)	8 (1.9%)
	不明	664 (65.4%)	475 (54.7%)	279 (44.7%)	225 (39.5%)	212 (50.5%)
取 引 商 品	農産物系	36 (3.5%)	29 (3.3%)	29 (4.6%)	9 (1.6%)	8 (1.9%)
	工業品系	281 (27.7%)	248 (28.6%)	192 (30.8%)	203 (35.6%)	154 (36.7%)
	両方	9 (0.9%)	21 (2.4%)	22 (3.5%)	6 (1.1%)	9 (2.1%)
	不明	690 (67.9%)	570 (65.7%)	381 (61.1%)	352 (61.8%)	249 (59.3%)
申 出 の 契 機	契約締結前交付書面等	70 (6.9%)	26 (3.0%)	42 (6.7%)	41 (7.2%)	17 (4.0%)
	消費者センター等	93 (9.2%)	75 (8.6%)	63 (10.1%)	48 (8.4%)	40 (9.5%)
	取引所	13 (1.3%)	7 (0.8%)	12 (1.9%)	8 (1.4%)	5 (1.2%)
	主務省	19 (1.9%)	23 (2.6%)	17 (2.7%)	21 (3.7%)	11 (2.6%)
	警察署	7 (0.7%)	8 (0.9%)	7 (1.1%)	5 (0.9%)	2 (0.5%)
	他社外務員	12 (1.2%)	10 (1.2%)	12 (1.9%)	4 (0.7%)	2 (0.5%)
	インターネット	153 (15.1%)	176 (20.3%)	155 (24.8%)	213 (37.4%)	131 (31.2%)
	弁護士	11 (1.1%)	9 (1.0%)	4 (0.6%)	4 (0.7%)	2 (0.5%)
	友人	16 (1.6%)	20 (2.3%)	6 (1.0%)	10 (1.8%)	10 (2.4%)
	新聞	3 (0.3%)	5 (0.6%)	6 (1.0%)	3 (0.5%)	1 (0.2%)
	その他	66 (6.5%)	93 (10.7%)	62 (9.9%)	50 (8.8%)	39 (9.3%)
	不明	553 (54.4%)	416 (47.9%)	238 (38.1%)	163 (28.6%)	160 (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. 苦情の受付及び処理状況(9～12 頁参照)

### (1) 受付件数

- ・ 2014 年度における苦情の受付件数は 17 件であり、前年度より 11 件 (39.3%減) の減少となった。
- ・ 過去 5 年間でみると、最も多かったのは 2011 年度の 60 件であり、2014 年度はその 3 分の 1 以下の水準であった。
- ・ 商品デリバティブ取引別でみると、国内取引が 16 件、店頭取引が 1 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 4 件あった。

### (2) 申出事由類型別

- ・ 勧誘には商品取引契約の締結に係るものと個々の取引に係るものがあることから、過去 5 年間でみても「不当勧誘類型」が最も多く、2014 年度も 13 件であった。

### (3) 不当勧誘類型の具体的内容

- ・ 「執拗な勧誘」が 6 件 (46.2%) と最も多く、次いで「断定的判断の提供」が 5 件 (38.5%) となっており、この 2 つで全体の 8 割以上を占めている。

### (4) 不当勧誘類型における未取引の件数

- ・ 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 2 件であった。
- ・ 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。

### (5) 処理状況

- ・ 2014 年度に受け付けた苦情 17 件のうち、処理が終了した事案は 14 件 (82.3%) となった。

### (6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳

#### ① 申出人の性別

男性 16 件、女性 1 件で、過去 5 年間の男性の比率をみると、2012 年度から 90% 台となっている。

#### ② 申出人の経験の有無

商品先物取引経験者からの申出は 6 件 (35.3%) で、前年度の比率 (32.1%) か

らやや上昇した。

③ 申出人の年齢

20歳代と70歳代がともに1件であり、70歳代は前年度の7件から大幅に減少した。順位は多い順に30歳代が5件、60歳代が4件、40歳代と50歳代がともに3件となっている。

④ 申出人の職業

自営業者の件数が8件(47.1%)と最も多く、次いで会社員役員とその他がともに4件となっている。2013年度まで20%以上を占めていた無職が0件であった。

⑤ 申出の契機

「インターネットで調べて」が6件(35.3%)と2013年度から最も多く、次いで「主務省」と「消費者センター等」がともに3件(17.6%)であった。

## (7) 苦情の統計資料

### 苦情件数

年度	受付件数	内 訳		
		国内取引	外国取引	店頭取引
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
2014年度	17	16	0	1

### 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
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
2014年度	13	1	2	0	1	0	0	0	17
(比率:%)	(76.5%)	(5.9%)	(11.8%)	(0.0%)	(5.9%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	9	1	2	0	1	0	0	0	12
合計	137	7	12	0	18	0	5	4	183
(比率:%)	(74.9%)	(3.8%)	(6.6%)	(0.0%)	(9.8%)	(0.0%)	(2.7%)	(2.2%)	(100.0%)

### 不当勧誘類型の具体的内容

		2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
不当勧誘類型受付件数		29	50	29	16	13
具体的内容	断定的判断の提供	11 (37.9%)	16 (32.0%)	13 (44.8%)	9 (56.3%)	5 (38.5%)
	執拗な勧誘	9 (31.0%)	17 (34.0%)	6 (20.7%)	4 (25.0%)	6 (46.2%)
	適合性原則違反	0 (0.0%)	3 (6.0%)	3 (10.3%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)
	虚偽の説明	2 (6.9%)	2 (4.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)	1 (7.7%)
	融資の斡旋、借入の奨励	3 (10.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	説明義務違反	2 (6.9%)	1 (2.0%)	2 (6.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	迷惑電話	2 (6.9%)	3 (6.0%)	2 (6.9%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)
	仮名借名口座による取引	0 (0.0%)	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%)	1 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	両建の強要	0 (0.0%)	1 (2.0%)	2 (6.9%)	1 (6.3%)	1 (7.7%)
	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%)	1 (2.0%)	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(「不招請勧誘」含む。)	0 (0.0%)	5 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	

### 不当勧誘類型に占める未取引の比率

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
苦情件数	43	60	35	28	17
不当勧誘類型	40	29	50	29	13
取引あり	36	22	40	25	11
(比率:%)	(90.0%)	(75.9%)	(80.0%)	(86.2%)	(84.6%)
未取引	4	7	10	4	2
(比率:%)	(10.0%)	(24.1%)	(20.0%)	(13.8%)	(15.4%)

### 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2014年度	16 (94.1%)	1 (5.9%)	17 (100.0%)
合計	158 (86.3%)	25 (13.7%)	183 (100.0%)

### 申出人の経験の有無

年度	有	無	合計
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%)
2014年度	6 (35.3%)	11 (64.7%)	17 (100.0%)
合計	58 (31.7%)	125 (68.3%)	183 (100.0%)

### 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	合計
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%)
2014年度	1 (5.9%)	5 (29.4%)	3 (17.6%)	3 (17.6%)	4 (23.5%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	17 (100.0%)
合計	4 (2.2%)	37 (20.2%)	30 (16.4%)	33 (18.0%)	48 (26.2%)	30 (16.4%)	1 (0.5%)	183 (100.0%)

## 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
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%)
2014年度	1 (5.9%)	4 (23.5%)	8 (47.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (23.5%)	17 (100.0%)
合 計	28 (15.3%)	28 (15.3%)	71 (38.8%)	2 (1.1%)	1 (0.5%)	39 (21.3%)	14 (7.7%)	183 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

## 申出の契機

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
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%)
2014年度	2 (11.8%)	3 (17.6%)	3 (17.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (35.3%)	1 (5.9%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)	17 (100.0%)
合 計	21 (11.5%)	21 (11.5%)	37 (20.2%)	3 (1.6%)	0 (0.0%)	2 (1.1%)	43 (23.5%)	7 (3.8%)	10 (5.5%)	0 (0.0%)	39 (21.3%)	183 (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
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%)	41 (68.3%)	0 (0.0%)
2012年度	35 (100.0%)	9 (25.7%)	0 (0.0%)	26 (74.3%)	0 (0.0%)
2013年度	28 (100.0%)	17 (60.7%)	0 (0.0%)	9 (32.1%)	2 (7.1%)
2014年度	17 (100.0%)	4 (23.5%)	0 (0.0%)	10 (58.8%)	3 (17.6%)
合 計	183 (100.0%)	65 (35.5%)	0 (0.0%)	113 (61.7%)	5 (2.7%)

(注) 2013年度、2014年度の処理状況は2015年3月末日現在

## 苦情総括表

		2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
苦情件数		43	60	35	28	17
苦情件数	会員総数(期首)	37社	53社	59社	56社	51社
	苦情申出対象会員等	18社	20社	15社	15社	12社
	10件以上の会員等	0社	1社	0社	0社	0社
	5～9件の会員等	1社	2社	2社	1社	0社
	4件以下の会員等	17社	17社	13社	14社	12社
申出事由	不当勧誘類型	29 (67.4%)	50 (83.3%)	29 (82.9%)	16 (57.1%)	13 (76.5%)
	一任売買類型	4 (9.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	1 (5.9%)
	無断売買類型	5 (11.6%)	3 (5.0%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	2 (11.8%)
	過当売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	5 (11.6%)	3 (5.0%)	4 (11.4%)	5 (17.9%)	1 (5.9%)
	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	0 (0.0%)	1 (1.7%)	2 (5.7%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	2 (3.3%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)
性別	男	33 (76.7%)	49 (81.7%)	34 (97.1%)	26 (92.9%)	16 (94.1%)
	女	10 (23.3%)	11 (18.3%)	1 (2.9%)	2 (7.1%)	1 (5.9%)
取引経験	有	16 (37.2%)	17 (28.3%)	10 (28.6%)	9 (32.1%)	6 (35.3%)
	無	27 (62.8%)	43 (71.7%)	25 (71.4%)	19 (67.9%)	11 (64.7%)
年齢	20歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.7%)	1 (3.6%)	1 (5.9%)
	30歳代	8 (18.6%)	9 (15.0%)	9 (25.7%)	6 (21.4%)	5 (29.4%)
	40歳代	5 (11.6%)	8 (13.3%)	7 (20.0%)	7 (25.0%)	3 (17.6%)
	50歳代	7 (16.3%)	13 (21.7%)	7 (20.0%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)
	60歳代	17 (39.5%)	18 (30.0%)	5 (14.3%)	4 (14.3%)	4 (23.5%)
	70歳代	6 (14.0%)	11 (18.3%)	5 (14.3%)	7 (25.0%)	1 (5.9%)
	80歳代	0 (0.0%)	1 (1.7%)	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	10 (23.3%)	6 (10.0%)	5 (14.3%)	6 (21.4%)	1 (5.9%)
	会社役員	4 (9.3%)	10 (16.7%)	7 (20.0%)	3 (10.7%)	4 (23.5%)
	自営業	12 (27.9%)	26 (43.3%)	15 (42.9%)	10 (35.7%)	8 (47.1%)
	公務員	1 (2.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	12 (27.9%)	14 (23.3%)	7 (20.0%)	6 (21.4%)	0 (0.0%)
	その他	4 (9.3%)	3 (5.0%)	0 (0.0%)	3 (10.7%)	4 (23.5%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	7 (16.3%)	5 (8.3%)	3 (8.6%)	4 (14.3%)	2 (11.8%)
	主務省	5 (11.6%)	7 (11.7%)	3 (8.6%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)
	消費者センター等	11 (25.6%)	12 (20.0%)	8 (22.9%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)
	取引所	2 (4.7%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	0 (0.0%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)
	インターネット	6 (14.0%)	12 (20.0%)	8 (22.9%)	11 (39.3%)	6 (35.3%)
	他社外務員	1 (2.3%)	3 (5.0%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)
	知人	3 (7.0%)	4 (6.7%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	1 (5.9%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	8 (18.6%)	16 (26.7%)	10 (28.6%)	4 (14.3%)	1 (5.9%)

### 3. 紛争仲介の申出及び処理状況(15～20 頁参照)

#### (1) 申出件数

- ・ 2014 年度における紛争仲介の申出件数は 21 件であり、前年度から 4 件の減少となった。
- ・ 過去 5 年間でみると、最も多かった 2010 年度の 29 件から年々減少している。
- ・ 紛争仲介に直接申出されたのは 11 件であり、その比率は 52.4%と前年度 60.0%から減少している。
- ・ 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 5 件あった。

#### (2) 申出事由類型別

- ・ 苦情と同様に過去 5 年間に於いて「不当勧誘類型」が最も多く、2014 年度も 18 件となり、その比率は 85.7%と最も高い水準となっている。

#### (3) 不当勧誘類型の具体的内容

- ・ 「断定的判断の提供」が 5 件 (27.8%) と最も多く、次いで「執拗な勧誘」と「両建の強要」がともに 4 件 (22.2%)、「説明義務違反」が 3 件 (16.7%) と続いている。
- ・ また、毎年度比率の高かった「断定的判断の提供」が 30%を下回った。

#### (4) 処理状況

- ・ 2014 年度に受け付けた紛争仲介 21 件のうち、処理が終了した事案は 11 件 (52.4%) で、全て「あっせん」手続きにより処理された。

#### (5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳

##### ① 申出人の性別

男性が 18 件 (85.7%)、女性が 3 件 (14.3%) であり、前年度に比べて男性の比率が増加した。

##### 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 5 件 (23.8%) であり、過去 5 年間で最も低い比率となった。

##### ③ 申出人の年齢

40 歳代と 60 歳代がともに 6 件 (28.6%) と最も多かった。前年度 5 件あった 70 歳代が 1 件に減少したものの、過去 4 年間皆無であった 80 歳代が 1 件あった。

##### ④ 申出人の職業

会社役員が 8 件 (38.1%) で最も多く、次いで自営業の 7 件 (33.3%) となって

いる。

⑤ 申出の契機

「インターネットで調べて」が5件(23.8%)と最も多く、次いで「契約締結前交付書面等を見て」「主務省の紹介」「消費者センター等」「弁護士」「その他」が同数の3件(14.3%)となっている。

(6) 申出人の申出金額

- ・ 2014年度に受け付けた紛争仲介21件の申出金額の最高額は約2,479万円、最低額は約36万円であった。
- ・ 2014年度の申出金額1,000万円未満の比率は71.4%であり、前年度の80%より低下した。また、申出金額の平均額は約629万円であり、前年度の約761万円と比べて減少した。
- ・ 過去5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72件(処理中5件含む。)うち解決は42件(解決率58.3%)で、取下げは4件(5.5%)、打切りは21件(29.1%)であった。500万円以上の事案では解決が56件(処理中5件含む。)中20件に止まり、解決率は35.7%まで低下している。

## (7) 紛争仲介の統計資料

### 紛争仲介件数

年 度	申出件数	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
2014年度	21	21	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)

#### 調停申立件数

年 度	件 数
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	10 (※2)	3	12	0
	(100.0%)	(40.0%)	(12.0%)	(48.0%)	(0.0%)
2014年度	21	5	1	5	10
	(100.0%)	(23.8%)	(4.8%)	(23.8%)	(47.6%)
合 計	128	61	10	47	10
	(100.0%)	(47.7%)	(7.8%)	(36.7%)	(7.8%)

(※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10件のうち、「調停」手続きによるものが1件となっている。

(注) 2014年度の処理状況は2015年3月末日現在

### (参考)

#### 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
2010年度	4	3	0	1	0
	(100.0%)	(75.0%)	(0.0%)	(25.0%)	(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
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
2014年度	18	1	1	0	1	0	0	0	21
(比率:%)	(85.7%)	(4.8%)	(4.8%)	(0.0%)	(4.8%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	9	1	1	0	1	0	0	0	10
合計	97	2	11	1	14	0	1	2	128
(比率:%)	(75.8%)	(1.6%)	(8.6%)	(0.8%)	(10.9%)	(0.0%)	(0.8%)	(1.6%)	(100.0%)

## 不当勧誘類型の具体的内容

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	
不当勧誘類型受付件数	20	20	20	19	18	
具体的内容	断定的判断の提供	10 (50.0%)	6 (30.0%)	10 (50.0%)	9 (47.4%)	5 (27.8%)
	執拗な勧誘	5 (25.0%)	5 (25.0%)	5 (25.0%)	2 (10.5%)	4 (22.2%)
	適合性原則違反	3 (15.0%)	3 (15.0%)	2 (10.0%)	4 (21.1%)	1 (5.6%)
	虚偽の説明	0 (0.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)
	融資の斡旋、借入の奨励	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	説明義務違反	1 (5.0%)	2 (10.0%)	2 (10.0%)	2 (10.5%)	3 (16.7%)
	迷惑電話	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)
	仮名借名口座による取引	0 (0.0%)	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%)	1 (5.0%)	1 (5.3%)	4 (22.2%)
	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%)	1 (5.0%)	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(「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

年度	男	女	合計
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%)
2014年度	18	3	21
	(85.7%)	(14.3%)	(100.0%)
合計	100	28	128
	(78.1%)	(21.9%)	(100.0%)

## 申出人の経験の有無

年度	有	無	合計
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%)
2014年度	5	16	21
	(23.8%)	(76.2%)	(100.0%)
合計	40	88	128
	(31.3%)	(68.8%)	(100.0%)

## 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	合 計
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%)
2014年度	0 (0.0%)	5 (23.8%)	6 (28.6%)	2 (9.5%)	6 (28.6%)	1 (4.8%)	1 (4.8%)	21 (100.0%)
合 計	0 (0.0%)	18 (14.1%)	24 (18.8%)	31 (24.2%)	40 (31.3%)	14 (10.9%)	1 (0.8%)	128 (100.0%)

## 申出人の職業

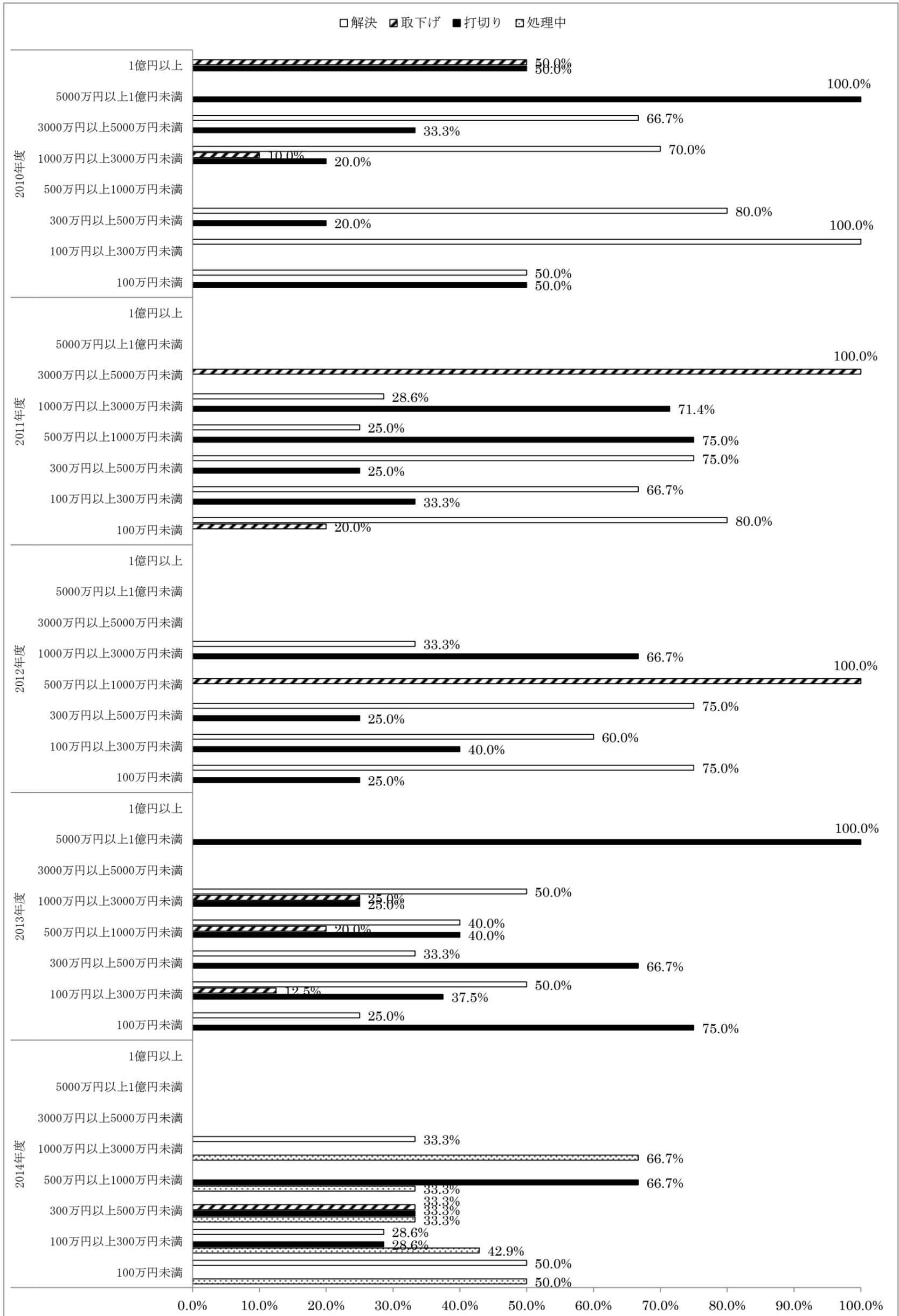
年 度	会社員	会社役員	自営業	公務員	団体職員	無職	その他	合 計
2010年度	2 (6.9%)	5 (17.2%)	11 (37.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (31.0%)	2 (6.9%)	29 (100.0%)
2011年度	4 (14.8%)	5 (18.5%)	10 (37.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (22.2%)	2 (7.4%)	27 (100.0%)
2012年度	4 (15.4%)	4 (15.4%)	6 (23.1%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	7 (26.9%)	4 (15.4%)	26 (100.0%)
2013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%)
2014年度	1 (4.8%)	8 (38.1%)	7 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (9.5%)	3 (14.3%)	21 (100.0%)
合 計	14 (10.9%)	22 (17.2%)	45 (35.2%)	2 (1.6%)	0 (0.0%)	32 (25.0%)	13 (10.2%)	128 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

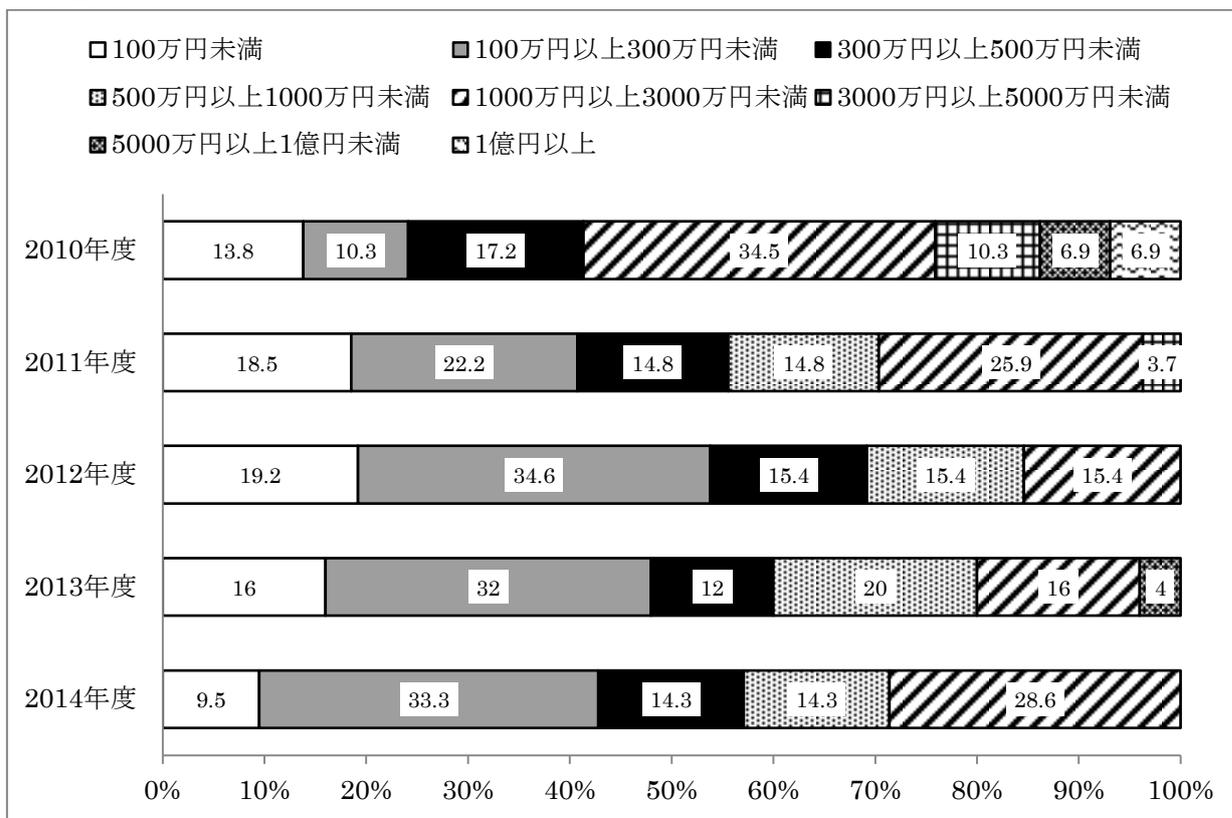
## 申出の契機

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
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%)
2014年度	3 (14.3%)	3 (14.3%)	3 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (14.3%)	5 (23.8%)	0 (0.0%)	1 (4.8%)	0 (0.0%)	3 (14.3%)	21 (100.0%)
合 計	24 (18.8%)	17 (13.3%)	22 (17.2%)	1 (0.8%)	2 (1.6%)	12 (9.4%)	20 (15.6%)	4 (3.1%)	10 (7.8%)	0 (0.0%)	16 (12.5%)	128 (100.0%)

申出金額に係る処理結果別構成比



### 申出金額別比率



### 紛争仲介に係る申出人の申出金額別の処理状況 (2014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	2	9.5	1	0	0	1
100万円以上300万円未満	7	33.3	2	0	2	3
300万円以上500万円未満	3	14.3	0	1	1	1
500万円以上1000万円未満	3	14.3	0	0	2	1
1000万円以上3000万円未満	6	28.6	2	0	0	4
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	21	100	5	1	5	10

## 紛争仲介総括表

		2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
紛争仲介件数		29	27	26	25	21
会員総数(期首)		37 社	53 社	59 社	56 社	51 社
紛争仲介申出対象会員等		16 社	13 社	13 社	14 社	10 社
10件以上の会員等		0 社	0 社	0 社	0 社	0 社
5～9件の会員等		1 社	1 社	0 社	0 社	1 社
4件以下の会員等		15 社	12 社	13 社	14 社	9 社
申出事由	不当勧誘類型	20 (69.0%)	20 (74.1%)	20 (76.9%)	19 (76.0%)	18 (85.7%)
	一任売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (4.8%)
	無断売買類型	4 (13.8%)	3 (11.1%)	1 (3.8%)	2 (8.0%)	1 (4.8%)
	過当売買類型	1 (3.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	4 (13.8%)	3 (11.1%)	3 (11.5%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)
	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%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	1 (3.7%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)
性別	男	20 (69.0%)	21 (77.8%)	21 (80.8%)	20 (80.0%)	18 (85.7%)
	女	9 (31.0%)	6 (22.2%)	5 (19.2%)	5 (20.0%)	3 (14.3%)
取引経験	有	9 (31.0%)	9 (33.3%)	10 (38.5%)	7 (28.0%)	5 (23.8%)
	無	20 (69.0%)	18 (66.7%)	16 (61.5%)	18 (72.0%)	16 (76.2%)
年齢	20歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	3 (10.3%)	1 (3.7%)	4 (15.4%)	5 (20.0%)	5 (23.8%)
	40歳代	4 (13.8%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)	5 (20.0%)	6 (28.6%)
	50歳代	7 (24.1%)	8 (29.6%)	8 (30.8%)	6 (24.0%)	2 (9.5%)
	60歳代	14 (48.3%)	8 (29.6%)	8 (30.8%)	4 (16.0%)	6 (28.6%)
	70歳代	1 (3.4%)	5 (18.5%)	2 (7.7%)	5 (20.0%)	1 (4.8%)
	80歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.8%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	2 (6.9%)	4 (14.8%)	4 (15.4%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)
	会社役員	5 (17.2%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	8 (38.1%)
	自営業	11 (37.9%)	10 (37.0%)	6 (23.1%)	11 (44.0%)	7 (33.3%)
	公務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	9 (31.0%)	6 (22.2%)	7 (26.9%)	8 (32.0%)	2 (9.5%)
	その他	2 (6.9%)	2 (7.4%)	4 (15.4%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	3 (10.3%)	7 (25.9%)	4 (15.4%)	7 (28.0%)	3 (14.3%)
	主務省	5 (17.2%)	2 (7.4%)	5 (19.2%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)
	消費者センター等	8 (27.6%)	6 (22.2%)	2 (7.7%)	3 (12.0%)	3 (14.3%)
	取引所	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	警察	2 (6.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	4 (13.8%)	1 (3.7%)	2 (7.7%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)
	インターネット	0 (0.0%)	5 (18.5%)	4 (15.4%)	6 (24.0%)	5 (23.8%)
	他社外務員	1 (3.4%)	0 (0.0%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	4 (13.8%)	2 (7.4%)	0 (0.0%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	2 (6.9%)	4 (14.8%)	5 (19.2%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)

#### 4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況(22 頁参照)

##### (1) 受付件数

- ・ 2014 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。）の受付件数は 28 件であり、前年度から 15 件（34.9%）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 2011 年度の 69 件であり、2014 年度は約 4 割の水準となった。
- ・ 商品デリバティブ取引別でみると、国内取引が 27 件と 96.4%を占め、店頭取引が 1 件であった。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

- ・ 「不当勧誘類型」が 24 件と最も多く、比率は 85.7%と前年度の 62.8%に比べて 22.9%増加した。次いで、「無断売買類型」が 2 件、「一任売買類型」と「仕切回避類型」がともに 1 件であった。

##### (3) 不当勧誘類型の具体的内容

- ・ 「断定的判断の提供」と「執拗な勧誘」がともに 8 件（33.3%）、「説明義務違反」と「両建の強要」がともに 3 件（12.5%）、「適合性原則違反」と「その他」がともに 1 件であった。

#### (4) 苦情と紛争仲介直接申出の統計資料

##### 苦情等の受付件数

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
苦情件数	43	60	35	28	17	183
紛争仲介直接申出件数	12	9	13	15	11	60
合計(苦情等)	55	69	48	43	28	243

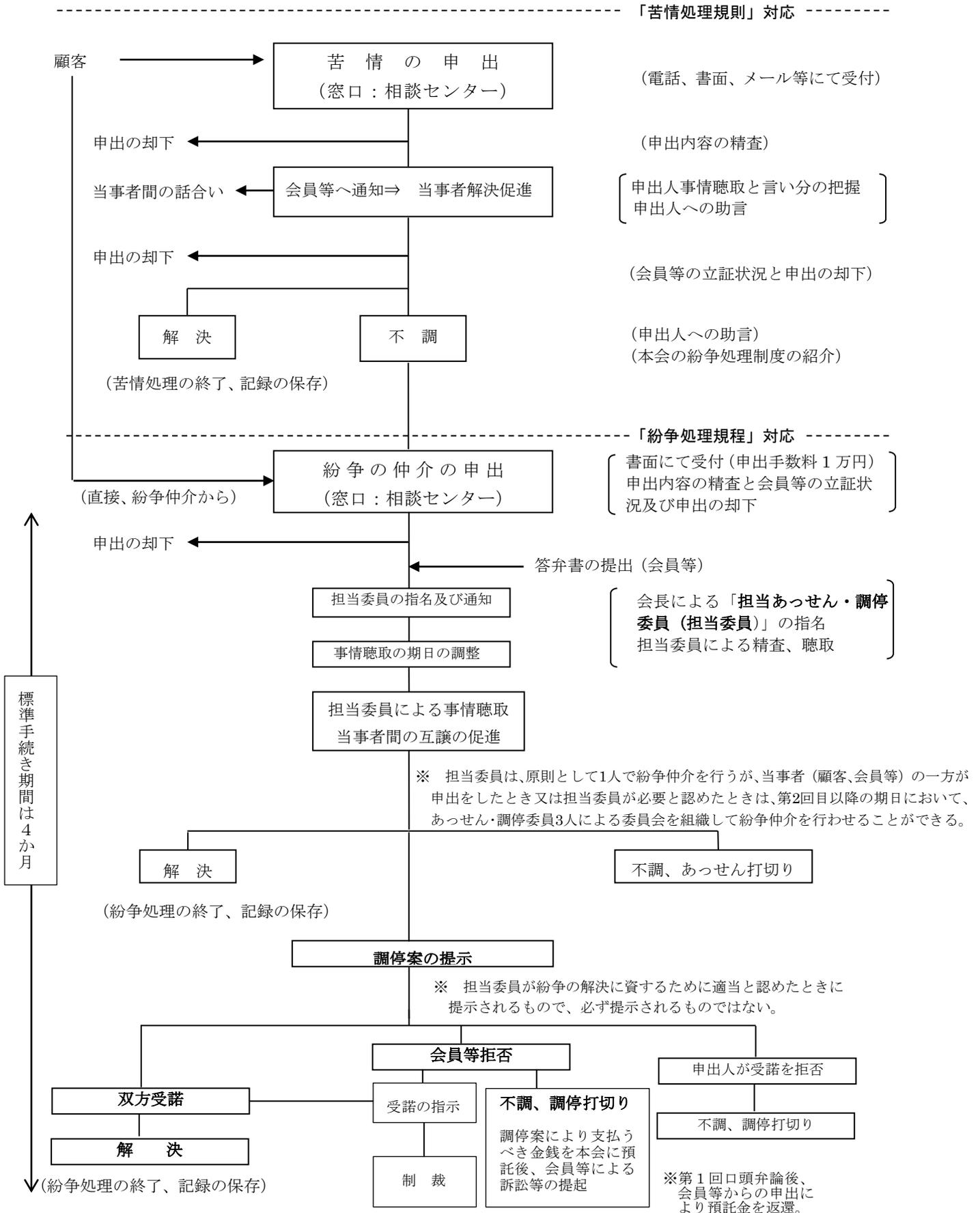
##### 申出事由類型別

申出事由類型	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
不当勧誘類型	37	57	37	27	24	182
一任売買類型	4	1	1	1	1	8
無断売買類型	6	5	1	3	2	17
過当売買類型	1	0	0	0	0	1
仕切回避類型	7	3	6	7	1	24
返還遅延類型	0	0	0	0	0	0
連絡不備類型	0	1	3	2	0	6
その他	0	2	0	3	0	5
合計	55	69	48	43	28	243

##### 不当勧誘類型の具体的内容

不当勧誘類型の 具体的内容	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
執拗な勧誘	12	18	7	6	8	51
迷惑電話	2	3	2	2	0	9
断定的判断の提供	14	17	18	12	8	69
適合性原則違反	2	5	4	4	1	16
説明義務違反	2	2	3	2	3	12
両建の強要	0	1	2	1	3	7
虚偽の説明	2	4	1	0	1	8
その他(不招請勧誘を含む)	3	7	0	0	0	10
合計	37	57	37	27	24	182

# 参考資料 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 <https://www.nisshokyo.or.jp/>

郵送の場合 〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町 1-10-7

東京商品取引所ビル 6階

- ・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。