

2015年度  
(平成27年度)  
相談等業務レポート

2016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～2015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. 2015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
〔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
〔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
〔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	20
(1) 受付件数	20
(2) 申出事由類型別	20
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	20
〔苦情と紛争仲介直接申出の統計資料〕	21
参考資料 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	22



## はじめに

日本商品先物取引協会は、1999年4月1日に社団法人から特別の法律（「商品取引所法」、現「商品先物取引法」）により設立される法人（特別法人）として主務大臣から認可を受け、自主規制に特化した事業を行うようになりました。

これにより、相談センターでは、社団法人当時から行っている顧客からの相談（問い合わせ）及び苦情の解決に加え、紛争仲介を行うようになりました。

その後、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、その規制の範囲が従来の国内商品市場取引（以下「国内取引」という。）から、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。）にまで広がったことを受け、相談センターも商品デリバティブ取引全般を取り扱うようになりました。

同時に、商先法において商品先物取引の媒介を業とする商品先物取引仲介業者が制度化されたことから、本会会員を所属商品先物取引業者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、相談センターで取り扱うようになりました。

本レポートでは、2015年度に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。

### 本レポートの表記について

1：本文及び図表中において、特段の注記のない数値は全て件数を示します。

2：2015年度（平成27年度）は、2015年（平成27年）4月1日から2016年（平成28年）3月31日までで、本年度と表記することがあります。

## I. 概況（1999年度～2015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A]参照）

1999年に特別法人となって以来17年が経過したが、この間に問い合わせ、苦情及び紛争仲介の受付件数は、大きく減少した。

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、2015年度は前年度より61件少ない359件でピーク時の22分の1にまで減少した。

苦情のピークは1999年度で503件の申出があったが、それ以降、若干の増減を繰り返しながらも減少傾向をたどり、2015年度は18件でピーク時の28分の1の水準となった。

紛争仲介については、1999年の業務開始から6年間は増加を続け、2004年度にはピークとなる250件にまで達したが、2005年度から減少に転じ2014年度までの間に12分の1の水準（21件）にまで低下した。2015年度は24件となり前年度より若干増加したが、それでもピーク時の10分の1程度の水準となっている。

【図表 A】 問い合わせ・苦情・紛争件数の推移（年度別）

年度	問い合わせ 件数	苦情 件数	紛争仲介件数			受付合計 件数
			すべて	苦情から紛争仲介に 移行したものの	紛争仲介に直接申出 されたものの	
1999	6,652	503	25	13	12	7,167
2000	7,995	371	65	25	40	8,406
2001	8,221	426	101	37	64	8,711
2002	7,559	349	145	25	120	8,028
2003	7,747	312	164	23	141	8,200
2004	6,727	191	250	35	215	7,133
2005	5,479	219	208	42	166	5,864
2006	3,904	171	140	32	108	4,183
2007	2,901	197	131	42	89	3,187
2008	2,079	119	96	20	76	2,274
2009	1,418	63	66	29	37	1,518
2010	1,016	43	29	17	12	1,071
2011	868	60	27	18	9	937
2012	624	35	26	13	13	672
2013	570	28	25	10	15	613
2014	420	17	21	10	11	448
<b>2015</b>	<b>359</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>394</b>

(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。

【参考】 主な出来事

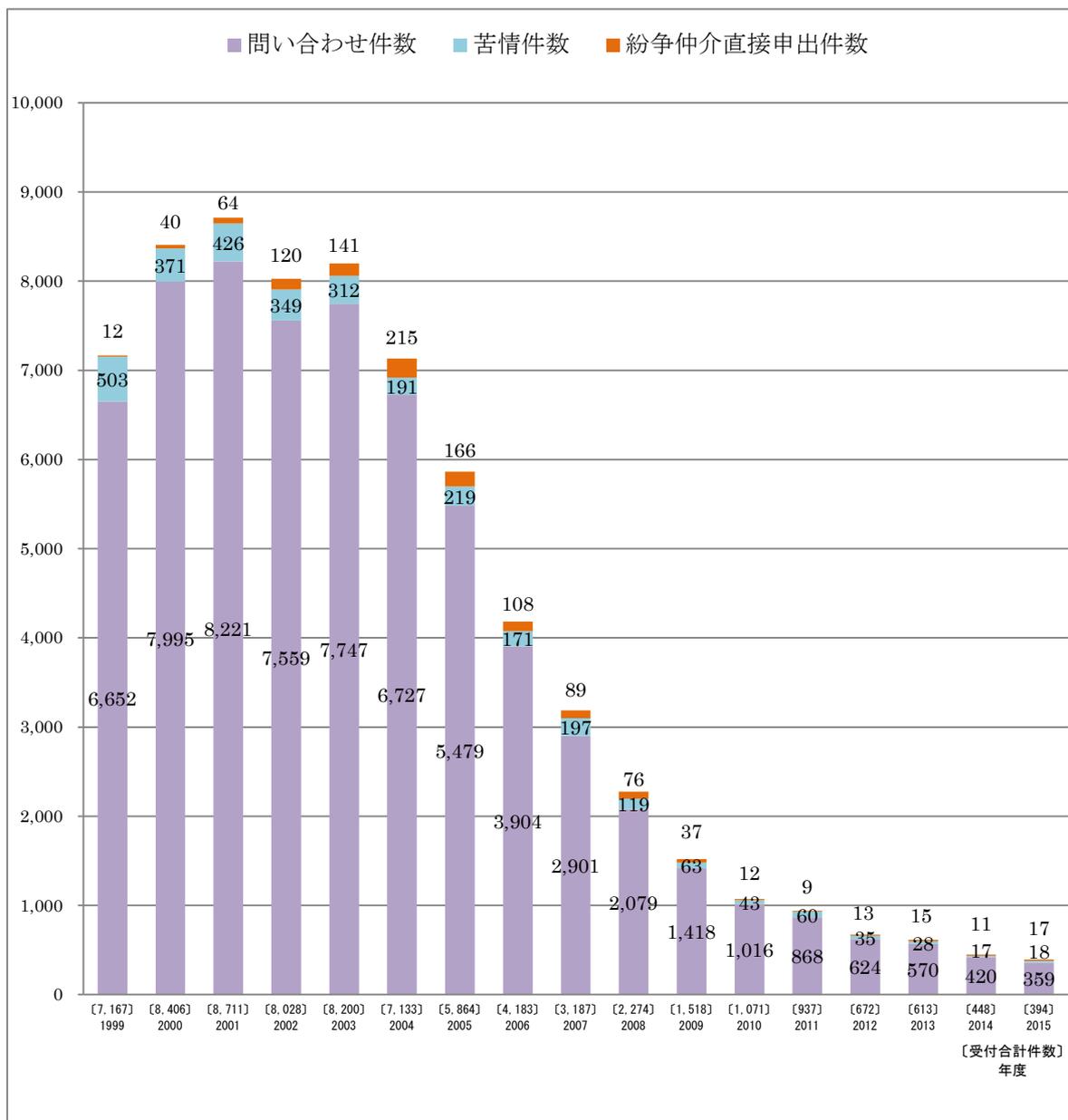
- ・2003 年度 (平成 15 年度) : 国内商品取引所の出来高過去最高を記録
- ・2004 年度 (平成 16 年度) : 委託手数料の完全自由化 (12 月)
- ・2005 年度 (平成 17 年度) : 改正商取法施行 (5 月) 「商品先物取引の委託者保護ガイドライン」公表
- ・2006 年度 (平成 18 年度) : 日商協「商品取引トラブル解消アクションプログラム」策定 (12 月)
- ・2007 年度 (平成 19 年度) : 改正商取法施行に伴う損失補てん等の禁止の整備等 (9 月)  
日商協「会員の役職員等に対する特別指導等プログラム」策定 (3 月)
- ・2008 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」(従前の 2 つのプログラムを統合) 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  
日商協「商品先物取引委託者保護総合プログラム」廃止 (12 月)
- ・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)
- ・2015 年度 (平成 27 年度) : 不招請勧誘規制の見直しに係る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」の施行 (6 月)  
日商協「コンプライアンス体制確立プログラム」廃止 (11 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B〕参照）

相談センターで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件でピークに達した後、減少傾向にある。

2015年度は394件で前年度より54件減少し、ピーク時の22分の1となっている。

〔図表B〕 問い合わせ・苦情・紛争仲介直接申出件数



## II. 2015年度における問い合わせ、苦情及び紛争処理状況

2015年度末現在の会員47社の取り扱う取引（重複あり）をみると、国内取引が29社、外国取引が14社、店頭取引が23社である。また、商品先物取引仲介業者は3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（〔図表1-1〕参照）

- ・ 2015年度の受付件数は359件、月間の平均は約30件であった。前年度（2014年度）との比較では、年間で61件の減少（14.5%減）となった。
- ・ 過去5年間（2011～2015年度）の受付件数の推移をみると、最も多かったのは2011年度の868件であり、その後、年々減少し、2015年度は2011年度の約4割の水準となった。

#### (2) 内容別件数（〔図表1-5〕参照）

2015年度の内容別の件数をみると、「損金を取り戻せるか否かに関するもの」が58件（比率16.2%）と最も多く、2012年度から第1位となっている。

次に「勧誘に関するもの」が28件（7.8%）、「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）」が24件（6.7%）の順となった。

#### (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（〔図表1-2〕参照）

男性249件、女性110件で、男性の占める割合は69.4%と前年度の72.9%から減少し、女性の占める割合は過去5年間で最も高い30.6%となった。

##### ② 申出人の内訳（〔図表1-3〕参照）

「本人」からの申出が296件で最も多く82.5%を占め、過去5年間、第1位であった。次いで多いのは「消費者センター等」の25件（7.0%）であった。

##### ③ 申出の契機（〔図表1-4〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行うケースが102件（28.4%）と最も多く、次いで、「消費者センター等からの紹介」46件（12.8%）、「契約締結前交付書面」34件（9.5%）、「主務省」10件（2.8%）、「友人」9件（2.5%）の順となり、過去3年間、この順位に変動はなかった。

[問い合わせの統計資料]

[図表1-1] 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	
		合計	内訳							
				国内取引	外国取引	店頭取引				
2011年度	868	353 (40.7%)	311	12	30	152 (17.5%)	363 (41.8%)			
2012年度	624	335 (53.7%)	279	13	43	82 (13.1%)	207 (33.2%)			
2013年度	570	360 (63.2%)	263	32	65	52 (9.1%)	158 (27.7%)			
2014年度	420	240 (57.1%)	202	7	31	37 (8.8%)	143 (34.0%)			
2015年度	359	228 (63.5%)	202	2	24	28 (7.8%)	103 (28.7%)			

[図表1-2] 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2015年度	249 (69.4%)	110 (30.6%)	359 (100.0%)
合計	2,129 (74.9%)	712 (25.1%)	2,841 (100.0%)

[図表1-3] 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
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%)
2015年度	296 (82.5%)	16 (4.5%)	4 (1.1%)	25 (7.0%)	4 (1.1%)	14 (3.9%)	359 (100.0%)
合計	2,299 (80.9%)	142 (5.0%)	32 (1.1%)	223 (7.8%)	51 (1.8%)	94 (3.3%)	2,841 (100.0%)

[図表1-4] 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
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%)
2015年度	34 (9.5%)	46 (12.8%)	3 (0.8%)	10 (2.8%)	8 (2.2%)	3 (0.8%)	102 (28.4%)	2 (0.6%)	9 (2.5%)	2 (0.6%)	29 (8.1%)	111 (30.9%)	359 (100.0%)
合計	160 (5.6%)	272 (9.6%)	35 (1.2%)	82 (2.9%)	30 (1.1%)	31 (1.1%)	777 (27.3%)	21 (0.7%)	55 (1.9%)	17 (0.6%)	273 (9.6%)	1,088 (38.3%)	2,841 (100.0%)

[図表1-5] 問い合わせ総括表

		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
問い合わせ件数		868	624	570	420	359
内容	勧誘に関するもの	48 (5.5%)	45 (7.2%)	39 (6.8%)	27 (6.4%)	28 (7.8%)
	契約(約諾書等)に関するもの	13 (1.5%)	5 (0.8%)	14 (2.5%)	11 (2.6%)	5 (1.4%)
	売買に関するもの	44 (5.1%)	32 (5.1%)	21 (3.7%)	18 (4.3%)	22 (6.1%)
	損金を取戻せるか否かに関するもの	87 (10.0%)	61 (9.8%)	84 (14.7%)	51 (12.1%)	58 (16.2%)
	証拠金に関するもの	31 (3.6%)	19 (3.0%)	14 (2.5%)	7 (1.7%)	5 (1.4%)
	両建に関するもの	7 (0.8%)	7 (1.1%)	2 (0.4%)	4 (1.0%)	4 (1.1%)
	ストップ高・安に関するもの	1 (0.1%)	0 (0.0%)	2 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	18 (2.1%)	14 (2.2%)	14 (2.5%)	9 (2.1%)	15 (4.2%)
	返還に関するもの	4 (0.5%)	7 (1.1%)	2 (0.4%)	4 (1.0%)	2 (0.6%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	43 (5.0%)	34 (5.4%)	20 (3.5%)	17 (4.0%)	14 (3.9%)
	日商協の会員かどうかの確認	12 (1.4%)	7 (1.1%)	4 (0.7%)	10 (2.4%)	4 (1.1%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	8 (0.9%)	3 (0.5%)	9 (1.6%)	3 (0.7%)	3 (0.8%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	9 (1.0%)	6 (1.0%)	5 (0.9%)	8 (1.9%)	7 (1.9%)
	会員の苦情・紛争件数に関するもの	4 (0.5%)	6 (1.0%)	4 (0.7%)	0 (0.0%)	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)	22 (2.5%)	42 (6.7%)	23 (4.0%)	31 (7.4%)	24 (6.7%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度に関するもの	14 (1.6%)	10 (1.6%)	10 (1.8%)	2 (0.5%)	2 (0.6%)
	インターネット取引に関するもの	21 (2.4%)	26 (4.2%)	26 (4.6%)	10 (2.4%)	15 (4.2%)
	税金に関するもの	5 (0.6%)	5 (0.8%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	3 (0.8%)
	海外先物取引に関するもの <sup>(※)</sup>	6 (0.7%)	4 (0.6%)	6 (1.1%)	4 (1.0%)	4 (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%)	4 (1.0%)	5 (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%)	1 (0.2%)	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%)	4 (1.0%)	4 (1.1%)
	外国為替証拠金取引に関するもの	9 (1.0%)	28 (4.5%)	33 (5.8%)	31 (7.4%)	18 (5.0%)
その他	355 (40.9%)	220 (35.3%)	217 (38.1%)	163 (38.8%)	117 (32.6%)	
申出人	本人	702 (80.9%)	502 (80.4%)	461 (80.9%)	338 (80.5%)	296 (82.5%)
	家族	44 (5.1%)	28 (4.5%)	35 (6.1%)	19 (4.5%)	16 (4.5%)
	友人	14 (1.6%)	5 (0.8%)	7 (1.2%)	2 (0.5%)	4 (1.1%)
	消費者センター等	77 (8.9%)	50 (8.0%)	31 (5.4%)	40 (9.5%)	25 (7.0%)
	弁護士	13 (1.5%)	18 (2.9%)	11 (1.9%)	5 (1.2%)	4 (1.1%)
	その他	18 (2.1%)	21 (3.4%)	25 (4.4%)	16 (3.8%)	14 (3.9%)
性別	男	655 (75.5%)	487 (78.0%)	432 (75.8%)	306 (72.9%)	249 (69.4%)
	女	213 (24.5%)	137 (22.0%)	138 (24.2%)	114 (27.1%)	110 (30.6%)
年齢層	10歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20歳代	11 (1.3%)	14 (2.2%)	11 (1.9%)	6 (1.4%)	4 (1.1%)
	30歳代	43 (5.0%)	49 (7.9%)	50 (8.8%)	23 (5.5%)	20 (5.6%)
	40歳代	65 (7.5%)	65 (10.4%)	82 (14.4%)	48 (11.4%)	42 (11.7%)
	50歳代	77 (8.9%)	71 (11.4%)	66 (11.6%)	40 (9.5%)	46 (12.8%)
	60歳代	122 (14.1%)	80 (12.8%)	80 (14.0%)	53 (12.6%)	43 (12.0%)
	70歳代	62 (7.1%)	46 (7.4%)	48 (8.4%)	30 (7.1%)	35 (9.7%)
	80歳代	13 (1.5%)	20 (3.2%)	8 (1.4%)	8 (1.9%)	7 (1.9%)
	不明	475 (54.7%)	279 (44.7%)	225 (39.5%)	212 (50.5%)	162 (45.1%)
取引商品	農産物系	29 (3.3%)	29 (4.6%)	9 (1.6%)	8 (1.9%)	6 (1.7%)
	工業品系	248 (28.6%)	192 (30.8%)	203 (35.6%)	154 (36.7%)	141 (39.3%)
	両方	21 (2.4%)	22 (3.5%)	6 (1.1%)	9 (2.1%)	7 (1.9%)
	不明	570 (65.7%)	381 (61.1%)	352 (61.8%)	249 (59.3%)	205 (57.1%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	26 (3.0%)	42 (6.7%)	41 (7.2%)	17 (4.0%)	34 (9.5%)
	消費者センター等	75 (8.6%)	63 (10.1%)	48 (8.4%)	40 (9.5%)	46 (12.8%)
	取引所	7 (0.8%)	12 (1.9%)	8 (1.4%)	5 (1.2%)	3 (0.8%)
	主務省	23 (2.6%)	17 (2.7%)	21 (3.7%)	11 (2.6%)	10 (2.8%)
	警察署	8 (0.9%)	7 (1.1%)	5 (0.9%)	2 (0.5%)	8 (2.2%)
	他社外務員	10 (1.2%)	12 (1.9%)	4 (0.7%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)
	インターネット	176 (20.3%)	155 (24.8%)	213 (37.4%)	131 (31.2%)	102 (28.4%)
	弁護士	9 (1.0%)	4 (0.6%)	4 (0.7%)	2 (0.5%)	2 (0.6%)
	友人	20 (2.3%)	6 (1.0%)	10 (1.8%)	10 (2.4%)	9 (2.5%)
	新聞	5 (0.6%)	6 (1.0%)	3 (0.5%)	1 (0.2%)	2 (0.6%)
	その他	93 (10.7%)	62 (9.9%)	50 (8.8%)	39 (9.3%)	29 (8.1%)
不明	416 (47.9%)	238 (38.1%)	163 (28.6%)	160 (38.1%)	111 (30.9%)	

※ 「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（〔図表 2-1〕参照）

- ・ 2015 年度の受付件数は 18 件で、前年度より 1 件増加した。
- ・ 過去 5 年間で最も多かったのは 2011 年度の 60 件であり、2015 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見ると、国内取引が 17 件、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 2 件あった。

### (2) 申出事由類型別（〔図表 2-2〕参照）

「不当勧誘類型」が 14 件（77.8%）で最も多かった。これには、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含まれるため、過去 5 年間、「不当勧誘類型」が第 1 位となっている。

### (3) 不当勧誘類型の具体的内容（〔図表 2-3〕参照）

「執拗な勧誘」が前年度から 2 年連続で最も多く、2015 年度は 5 件（35.7%）であった。次いで「断定的判断の提供」、「適合性原則違反」、「融資の斡旋、借入の奨励」、「両建の強要」が各 2 件（14.3%）であった。

### (4) 不当勧誘類型における未取引の件数（〔図表 2-4〕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 1 件であった。

この対象となった会員に対しては、「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、2015 年 11 月 25 日廃止）に基づく指導を行うとともに、本会規則に基づき関与した外務員の商品取引契約の締結に係る勧誘行為の自粛を求めた。

### (5) 処理状況（〔図表 2-10〕参照）

2015 年度に受け付けた苦情 18 件のうち、年度内に処理が終了した事案は 12 件（66.6%）であった。

### (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（〔図表 2-5〕参照）

男性 13 件、女性 5 件で、2015 年度は過去 5 年間で女性の割合が最も高く 27.8% となった。

#### ② 申出人の経験の有無（〔図表 2-6〕参照）

商品先物取引経験者からの申出は 4 件（22.2%）で、過去 5 年間で経験者の割合が最も低かった。

#### ③ 申出人の年齢（〔図表 2-7〕参照）

40 歳代が 7 件（38.9%）で最も多く、次いで 50 歳代が 4 件、60 歳代が 3 件、30 歳代が 2 件であった。

70 歳代以上は 2 件で、前年度の 1 件に続き、低い水準で推移している。

④ 申出人の職業（〔図表 2-8〕参照）

前年度 0 件であった無職が 5 件（27.8%）となり、会社役員と並んで最も多かった。

⑤ 申出の契機（〔図表 2-9〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行うケースが 5 件（27.8%）と 2013 年度から 3 年連続で最も多く、次いで「知人」、「その他」が各 4 件（22.2%）であった。

[苦情の統計資料]

[図表2-1] 苦情件数

年度	受付件数	内 訳		
		国内取引	外国取引	店頭取引
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
2015年度	18	17	0	1

[図表2-2] 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
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
2015年度	14	1	0	0	0	0	1	2	18
(比率:%)	(77.8%)	(5.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(5.6%)	(11.1%)	(100.0%)
(実会員数)	10	0	0	0	0	0	1	2	10
合計	122	4	7	0	13	0	6	6	158
(比率:%)	(77.2%)	(2.5%)	(4.4%)	(0.0%)	(8.2%)	(0.0%)	(3.8%)	(3.8%)	(100.0%)

[図表2-3] 不当勧誘類型の具体的内容

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	
不当勧誘類型受付件数	50	29	16	13	14	
具体的内容	断定的判断の提供	16 (32.0%)	13 (44.8%)	9 (56.3%)	5 (38.5%)	2 (14.3%)
	執拗な勧誘	17 (34.0%)	6 (20.7%)	4 (25.0%)	6 (46.2%)	5 (35.7%)
	適合性原則違反	3 (6.0%)	3 (10.3%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)
	虚偽の説明	2 (4.0%)	1 (3.4%)	0 (0.0%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)
	融資の斡旋、借入の奨励	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)
	説明義務違反	1 (2.0%)	2 (6.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (7.1%)
	迷惑電話	3 (6.0%)	2 (6.9%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	元本保証	1 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	両建の強要	1 (2.0%)	2 (6.9%)	1 (6.3%)	1 (7.7%)	2 (14.3%)
	損失負担	1 (2.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
その他(「不招請勧誘」含む。)	5 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	

[図表2-4] 不当勧誘類型に占める未取引の比率

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
苦情件数	60	35	28	17	18
不当勧誘類型	29	50	29	13	14
取引あり	22	40	25	11	13
(比率:%)	(75.9%)	(80.0%)	(86.2%)	(84.6%)	(92.9%)
未取引	7	10	4	2	1
(比率:%)	(24.1%)	(20.0%)	(13.8%)	(15.4%)	(7.1%)

[図表2-5] 申出人の性別

年度	男	女	合計
2011年度	49	11	60
	(81.7%)	(18.3%)	(100.0%)
2012年度	34	1	35
	(97.1%)	(2.9%)	(100.0%)
2013年度	26	2	28
	(92.9%)	(7.1%)	(100.0%)
2014年度	16	1	17
	(94.1%)	(5.9%)	(100.0%)
2015年度	13	5	18
	(72.2%)	(27.8%)	(100.0%)
合計	138	20	158
	(87.3%)	(12.7%)	(100.0%)

[図表2-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合計
2011年度	17	43	60
	(28.3%)	(71.7%)	(100.0%)
2012年度	10	25	35
	(28.6%)	(71.4%)	(100.0%)
2013年度	9	19	28
	(32.1%)	(67.9%)	(100.0%)
2014年度	6	11	17
	(35.3%)	(64.7%)	(100.0%)
2015年度	4	14	18
	(22.2%)	(77.8%)	(100.0%)
合計	46	112	158
	(29.1%)	(70.9%)	(100.0%)

[図表2-7] 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	合計
2011年度	0	9	8	13	18	11	1	60
	(0.0%)	(15.0%)	(13.3%)	(21.7%)	(30.0%)	(18.3%)	(1.7%)	(100.0%)
2012年度	2	9	7	7	5	5	0	35
	(5.7%)	(25.7%)	(20.0%)	(20.0%)	(14.3%)	(14.3%)	(0.0%)	(100.0%)
2013年度	1	6	7	3	4	7	0	28
	(3.6%)	(21.4%)	(25.0%)	(10.7%)	(14.3%)	(25.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2014年度	1	5	3	3	4	1	0	17
	(5.9%)	(29.4%)	(17.6%)	(17.6%)	(23.5%)	(5.9%)	(0.0%)	(100.0%)
2015年度	0	2	7	4	3	1	1	18
	(0.0%)	(11.1%)	(38.9%)	(22.2%)	(16.7%)	(5.6%)	(5.6%)	(100.0%)
合計	4	31	32	30	34	25	2	158
	(2.5%)	(19.6%)	(20.3%)	(19.0%)	(21.5%)	(15.8%)	(1.3%)	(100.0%)

[図表2-8] 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
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%)
2015年度	1 (5.6%)	5 (27.8%)	3 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (27.8%)	4 (22.2%)	18 (100.0%)
合計	19 (12.0%)	29 (18.4%)	62 (39.2%)	1 (0.6%)	1 (0.6%)	32 (20.3%)	14 (8.9%)	158 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

[図表2-9] 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
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%)
2015年度	2 (11.1%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (27.8%)	0 (0.0%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)	4 (22.2%)	18 (100.0%)
合計	16 (10.1%)	17 (10.8%)	28 (17.7%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	2 (1.3%)	42 (26.6%)	6 (3.8%)	11 (7.0%)	0 (0.0%)	35 (22.2%)	158 (100.0%)

[図表2-10] 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
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%)	11 (39.3%)	0 (0.0%)
2014年度	17 (100.0%)	4 (23.5%)	0 (0.0%)	12 (70.6%)	1 (5.9%)
2015年度	18 (100.0%)	3 (16.7%)	0 (0.0%)	9 (50.0%)	6 (33.3%)
合計	158 (100.0%)	52 (32.9%)	0 (0.0%)	99 (62.7%)	7 (4.4%)

(注) 処理状況は2016年3月末日現在

[図表2-11] 苦情総括表

		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
苦情件数		60	35	28	17	18
会員総数(期首)		53社	59社	56社	51社	49社
苦情申出対象会員等		20社	15社	15社	12社	10社
10件以上の会員等		1社	0社	0社	0社	0社
5～9件の会員等		2社	2社	1社	0社	0社
4件以下の会員等		17社	13社	14社	12社	10社
申出事由	不当勧誘類型	50 (83.3%)	29 (82.9%)	16 (57.1%)	13 (76.5%)	14 (77.8%)
	一任売買類型	1 (1.7%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)
	無断売買類型	3 (5.0%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	2 (11.8%)	0 (0.0%)
	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	3 (5.0%)	4 (11.4%)	5 (17.9%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)
	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	1 (1.7%)	2 (5.7%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)
	その他	2 (3.3%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)
性別	男	49 (81.7%)	34 (97.1%)	26 (92.9%)	16 (94.1%)	13 (72.2%)
	女	11 (18.3%)	1 (2.9%)	2 (7.1%)	1 (5.9%)	5 (27.8%)
取引経験	有	17 (28.3%)	10 (28.6%)	9 (32.1%)	6 (35.3%)	4 (22.2%)
	無	43 (71.7%)	25 (71.4%)	19 (67.9%)	11 (64.7%)	14 (77.8%)
年齢	20歳代	0 (0.0%)	2 (5.7%)	1 (3.6%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)
	30歳代	9 (15.0%)	9 (25.7%)	6 (21.4%)	5 (29.4%)	2 (11.1%)
	40歳代	8 (13.3%)	7 (20.0%)	7 (25.0%)	3 (17.6%)	7 (38.9%)
	50歳代	13 (21.7%)	7 (20.0%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)	4 (22.2%)
	60歳代	18 (30.0%)	5 (14.3%)	4 (14.3%)	4 (23.5%)	3 (16.7%)
	70歳代	11 (18.3%)	5 (14.3%)	7 (25.0%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)
	80歳代	1 (1.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	6 (10.0%)	5 (14.3%)	6 (21.4%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)
	会社役員	10 (16.7%)	7 (20.0%)	3 (10.7%)	4 (23.5%)	5 (27.8%)
	自営業	26 (43.3%)	15 (42.9%)	10 (35.7%)	8 (47.1%)	3 (16.7%)
	公務員	1 (1.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	14 (23.3%)	7 (20.0%)	6 (21.4%)	0 (0.0%)	5 (27.8%)
	その他	3 (5.0%)	0 (0.0%)	3 (10.7%)	4 (23.5%)	4 (22.2%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	5 (8.3%)	3 (8.6%)	4 (14.3%)	2 (11.8%)	2 (11.1%)
	主務省	7 (11.7%)	3 (8.6%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)	1 (5.6%)
	消費者センター等	12 (20.0%)	8 (22.9%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)	2 (11.1%)
	取引所	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	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	1 (1.7%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	インターネット	12 (20.0%)	8 (22.9%)	11 (39.3%)	6 (35.3%)	5 (27.8%)
	他社外務員	3 (5.0%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)
	知人	4 (6.7%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	1 (5.9%)	4 (22.2%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	16 (26.7%)	10 (28.6%)	4 (14.3%)	1 (5.9%)	4 (22.2%)

### 3. 紛争仲介の申出及び処理状況（15～19頁参照）

#### (1) 申出件数（〔図表 3-1〕参照）

- ・ 2015 年度の申出件数は 24 件で、前年度より 3 件増加した。
- ・ 過去 5 年間で申出件数が最も多かったのは 2011 年度の 27 件、最も少なかったのは 2014 年度の 21 件であった。
- ・ 紛争仲介に直接申出されたのは 17 件（70.8%）で、その割合は前年度（52.4%）から増加した。
- ・ 商品デリバティブ取引別で見ると、24 件全てが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 3 件あった。

#### (2) 申出事由類型別（〔図表 3-3〕参照）

「不当勧誘類型」が 19 件（79.2%）で、苦情と同様に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含まれるため、過去 5 年間連続で第 1 位となっている。

#### (3) 不当勧誘類型の具体的内容（〔図表 3-4〕参照）

「執拗な勧誘」、「適合性原則違反」及び「説明義務違反」が 4 件（21.1%）と最も多く、過去 4 年間 1 位であった「断定的判断の提供」が 3 件（15.8%）でこれに続いた。

#### (4) 処理状況（〔図表 3-2〕参照）

2015 年度に受け付けた紛争仲介 24 件のうち処理が終了した事案は 17 件（70.8%）で、この 17 件全てが「あっせん」で処理された。

#### (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（〔図表 3-5〕参照）

男性が 23 件（95.8%）、女性が 1 件（4.2%）で、男性の割合が極めて高かった。

##### ② 申出人の経験の有無（〔図表 3-6〕参照）

商品先物取引経験者からの申出が 5 件（20.8%）であり、過去 5 年間で最も低い割合となった。

##### ③ 申出人の年齢（〔図表 3-7〕参照）

60 歳代が 7 件（29.2%）と最も多く、70 歳代が 6 件（25.0%）でこれに続いた。

##### ④ 申出人の職業（〔図表 3-8〕参照）

会社役員と無職が各 7 件（29.2%）で最も多く、次に自営業が 4 件（16.7%）であった。

##### ⑤ 申出の契機（〔図表 3-9〕参照）

「消費者センター等」からの紹介が 5 件（20.8%）で最も多く、次いで「契約締結前交付書面等を見て」、「主務省の紹介」、「弁護士」、「その他」が同数の 4 件（16.7%）で続いた。

問い合わせと苦情の申出の契機で第 1 位であった「インターネット」で調べて申出を行うケースは 2 件（8.3%）であった。

(6) 申出人の申出金額（〔図表 3-10、3-11〕参照）

- ・ 2015 年度に受け付けた紛争仲介 24 件の申出金額の最高額は約 3 億 5,390 万円で 2011 年の改正法施行後に初めて 1 億円（1 件）を超える金額の申出がなされた。なお、最低額は約 27 万円であった。
- ・ 2015 年度は申出金額 1,000 万円未満の割合が 66.6%となり、前年度の 71.4%より低下した。

また、申出金額の平均額は約 2,500 万円で前年度の約 629 万円と比べて大幅に増加した。最高額（約 3 億 5,390 万円）を除いた場合の平均を採っても 1,075 万円となり、総じて申出金額が大きくなったといえる。

- ・ 過去 5 年間に受け付けたすべての申出 123 件における申出金額別処理結果をみると、500 万円未満の申出事案は 67 件（処理中 2 件含む。）で、そのうち解決したのは 38 件（解決率 56.7%）、取下げは 5 件（7.5%）、打切りは 22 件（32.8%）であった。

一方、500 万円以上の申出事案は 56 件（処理中 5 件含む。）で、そのうち解決したのは 20 件（解決率 35.7%）に止まり、申出金額が高額であるほど解決率が下がる傾向が見られた（取下げ 5 件 8.9%、打切り 26 件 46.4%）。

〔紛争仲介の統計資料〕

〔図表3-1〕 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
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
2015年度	24	24	0	0

〔図表3-2〕 処理状況

年 度	申出件数	処 理 結 果			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2011年度	27	14	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	3	12	0
	(100.0%)	(40.0%)	(12.0%)	(48.0%)	(0.0%)
2014年度	21	12	2	7	0
	(100.0%)	(57.1%)	(9.5%)	(33.3%)	(0.0%)
2015年度	24	7	1	9	7
	(100.0%)	(29.2%)	(4.2%)	(37.5%)	(29.2%)
合 計	123	58	10	48	7
	(100.0%)	(47.2%)	(8.1%)	(39.0%)	(5.7%)

(※1) 2011年度に解決した14件のうち、1件が「調停」で処理された。

(※2) 2013年度に解決した10件のうち、1件が「調停」で処理された。

(※3) 2014年度に解決した12件のうち、1件が「調停」で処理された。

(注) 処理状況は2016年3月末日現在

[図表3-3] 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
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
2015年度	19	2	0	2	0	0	0	1	24
(比率:%)	(79.2%)	(8.3%)	(0.0%)	(8.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(4.2%)	(100.0%)
(実会員数)	11	2	0	2	0	0	0	1	14
合計	96	4	7	2	10	0	1	3	123
(比率:%)	(78.0%)	(3.3%)	(5.7%)	(1.6%)	(8.1%)	(0.0%)	(0.8%)	(2.4%)	(100.0%)

[図表3-4] 不当勧誘類型の具体的内容

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	
不当勧誘類型受付件数	20	20	19	18	19	
具体的内容	断定的判断の提供	6 (30.0%)	10 (50.0%)	9 (47.4%)	5 (27.8%)	3 (15.8%)
	執拗な勧誘	5 (25.0%)	5 (25.0%)	2 (10.5%)	4 (22.2%)	4 (21.1%)
	適合性原則違反	3 (15.0%)	2 (10.0%)	4 (21.1%)	1 (5.6%)	4 (21.1%)
	虚偽の説明	3 (15.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)
	説明義務違反	2 (10.0%)	2 (10.0%)	2 (10.5%)	3 (16.7%)	4 (21.1%)
	迷惑電話	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	両建の強要	0 (0.0%)	1 (5.0%)	1 (5.3%)	4 (22.2%)	2 (10.5%)
	損失負担	1 (5.0%)	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%)	2 (10.5%)

[図表3-5] 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2015年度	23	1	24
	(95.8%)	(4.2%)	(100.0%)
合計	103	20	123
	(83.7%)	(16.3%)	(100.0%)

[図表3-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合計
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%)
2015年度	5	19	24
	(20.8%)	(79.2%)	(100.0%)
合計	36	87	123
	(29.3%)	(70.7%)	(100.0%)

[図表3-7] 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	合計
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%)
2015年度	0 (0.0%)	3 (12.5%)	3 (12.5%)	3 (12.5%)	7 (29.2%)	6 (25.0%)	2 (8.3%)	24 (100.0%)
合計	0 (0.0%)	18 (14.6%)	23 (18.7%)	27 (22.0%)	33 (26.8%)	19 (15.4%)	3 (2.4%)	123 (100.0%)

[図表3-8] 申出人の職業

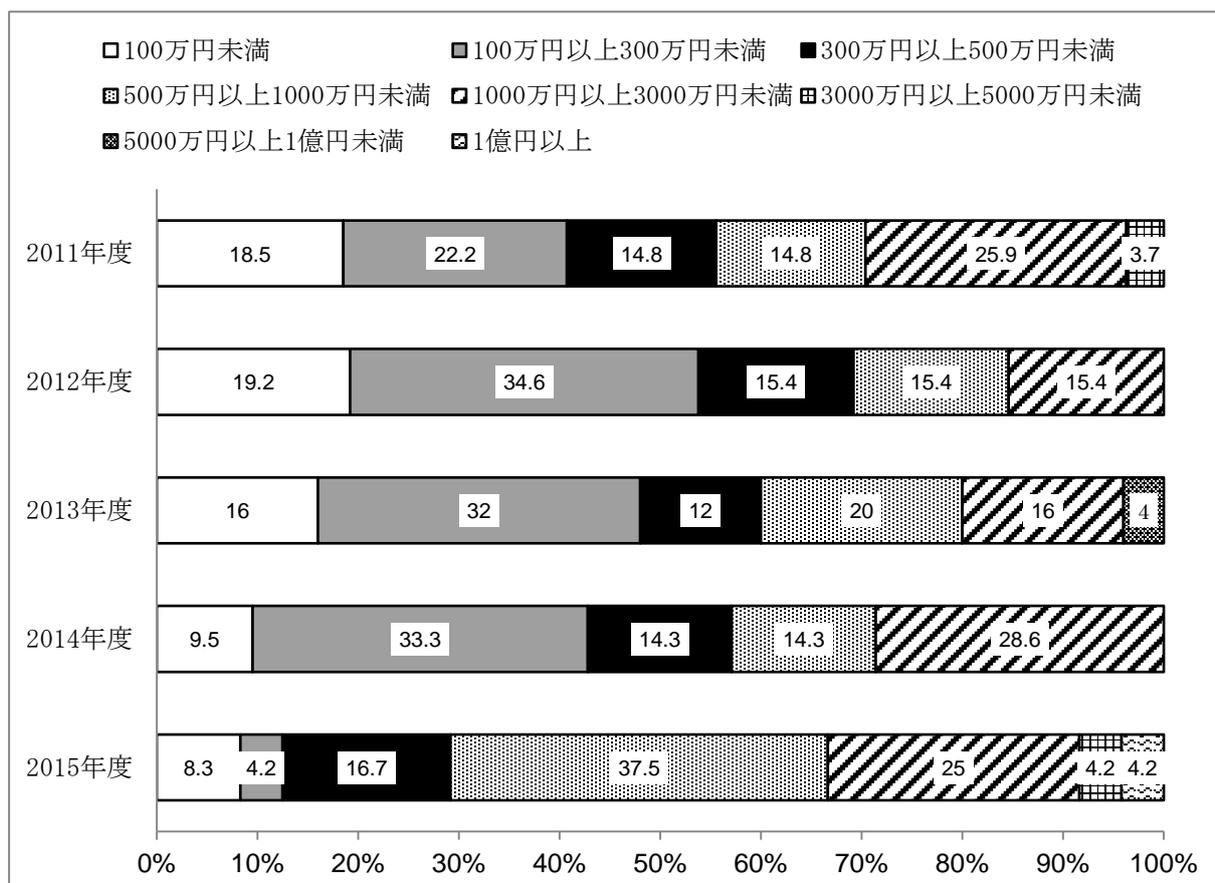
年度	会社員	会社役員	自営業	公務員	団体職員	無職	その他	合計
2011年度	4 (14.8%)	5 (18.5%)	10 (37.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (22.2%)	2 (7.4%)	27 (100.0%)
2012年度	4 (15.4%)	4 (15.4%)	6 (23.1%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	7 (26.9%)	4 (15.4%)	26 (100.0%)
2013年度	3 (12.0%)	0 (0.0%)	11 (44.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	8 (32.0%)	2 (8.0%)	25 (100.0%)
2014年度	1 (4.8%)	8 (38.1%)	7 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (9.5%)	3 (14.3%)	21 (100.0%)
2015年度	2 (8.3%)	7 (29.2%)	4 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (4.2%)	7 (29.2%)	3 (12.5%)	24 (100.0%)
合計	14 (11.4%)	24 (19.5%)	38 (30.9%)	2 (1.6%)	1 (0.8%)	30 (24.4%)	14 (11.4%)	123 (100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

[図表3-9] 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
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%)
2015年度	4 (16.7%)	4 (16.7%)	5 (20.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (16.7%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (4.2%)	0 (0.0%)	4 (16.7%)	24 (100.0%)
合計	25 (20.3%)	16 (13.0%)	19 (15.4%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	12 (9.8%)	22 (17.9%)	3 (2.4%)	7 (5.7%)	0 (0.0%)	18 (14.6%)	123 (100.0%)

[図表 3-10] 申出金額別比率



[図表 3-11] 申出人の申出金額別の処理状況（2011年度～2015年度の合計）

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	18	14.6	11	1	6	0
100万円以上300万円未満	31	25.2	18	3	10	0
300万円以上500万円未満	18	14.6	9	1	6	2
500万円以上1000万円未満	25	20.3	8	3	13	1
1000万円以上3000万円未満	27	22.0	12	1	10	4
3000万円以上5000万円未満	2	1.6	0	1	1	0
5000万円以上1億円未満	1	0.8	0	0	1	0
1億円以上	1	0.8	0	0	1	0
合計	123	100.0	58	10	48	7

[図表3-12] 紛争仲介総括表

		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
紛争仲介件数		27	26	25	21	24
会員総数(期首)		53 社	59 社	56 社	51 社	49 社
紛争仲介申出対象会員等		13 社	13 社	14 社	10 社	14 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	0 社	0 社	1 社	1 社
4件以下の会員等		12 社	13 社	14 社	9 社	13 社
申出事由	不当勧誘類型	20 (74.1%)	20 (76.9%)	19 (76.0%)	18 (85.7%)	19 (79.2%)
	一任売買類型	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)
	無断売買類型	3 (11.1%)	1 (3.8%)	2 (8.0%)	1 (4.8%)	0 (0.0%)
	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	3 (11.1%)	3 (11.5%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)
	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 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	1 (3.7%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	1 (4.2%)
性別	男	21 (77.8%)	21 (80.8%)	20 (80.0%)	18 (85.7%)	23 (95.8%)
	女	6 (22.2%)	5 (19.2%)	5 (20.0%)	3 (14.3%)	1 (4.2%)
取引経験	有	9 (33.3%)	10 (38.5%)	7 (28.0%)	5 (23.8%)	5 (20.8%)
	無	18 (66.7%)	16 (61.5%)	18 (72.0%)	16 (76.2%)	19 (79.2%)
年齢	20歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	1 (3.7%)	4 (15.4%)	5 (20.0%)	5 (23.8%)	3 (12.5%)
	40歳代	5 (18.5%)	4 (15.4%)	5 (20.0%)	6 (28.6%)	3 (12.5%)
	50歳代	8 (29.6%)	8 (30.8%)	6 (24.0%)	2 (9.5%)	3 (12.5%)
	60歳代	8 (29.6%)	8 (30.8%)	4 (16.0%)	6 (28.6%)	7 (29.2%)
	70歳代	5 (18.5%)	2 (7.7%)	5 (20.0%)	1 (4.8%)	6 (25.0%)
	80歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	4 (14.8%)	4 (15.4%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)
	会社役員	5 (18.5%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	8 (38.1%)	7 (29.2%)
	自営業	10 (37.0%)	6 (23.1%)	11 (44.0%)	7 (33.3%)	4 (16.7%)
	公務員	0 (0.0%)	1 (3.8%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.2%)
	無職	6 (22.2%)	7 (26.9%)	8 (32.0%)	2 (9.5%)	7 (29.2%)
	その他	2 (7.4%)	4 (15.4%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)	3 (12.5%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	7 (25.9%)	4 (15.4%)	7 (28.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)
	主務省	2 (7.4%)	5 (19.2%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)
	消費者センター等	6 (22.2%)	2 (7.7%)	3 (12.0%)	3 (14.3%)	5 (20.8%)
	取引所	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	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	1 (3.7%)	2 (7.7%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)
	インターネット	5 (18.5%)	4 (15.4%)	6 (24.0%)	5 (23.8%)	2 (8.3%)
	他社外務員	0 (0.0%)	3 (11.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	2 (7.4%)	0 (0.0%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)	1 (4.2%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	4 (14.8%)	5 (19.2%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)

#### 4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況 (21頁参照)

##### (1) 受付件数 ([図表 4-1] 参照)

- ・ 2015年度の苦情等件数（「苦情」と「紛争仲介直接申出」を合計したもの）は35件となり、前年度より7件増加（25.0%増）した。
- ・ 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、2015年度はこの5割の水準であった。
- ・ 商品デリバティブ取引別で見ると、国内取引が34件、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3件あった。

##### (2) 申出事由類型別 ([図表 4-2] 参照)

「不当勧誘類型」が27件で例年と同様に最も多かったが、比率は77.1%と前年度の85.7%に比べて8.6%減少した。次いで、「一任売買類型」と「過当売買類型」が各2件で続いた。

##### (3) 不当勧誘類型の具体的内容 ([図表 4-3] 参照)

「執拗な勧誘」が6件（22.2%）、次に「適合性原則違反」が5件、「断定的判断の提供」、「説明義務違反」、「両建の強要」、「その他」が各4件でこれに続いた。

[苦情と紛争仲介直接申出の統計資料]

[図表4-1] 苦情等の件数

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
苦情件数	60	35	28	17	18
紛争仲介直接申出件数	9	13	15	11	17
合計(苦情等)	69	48	43	28	35

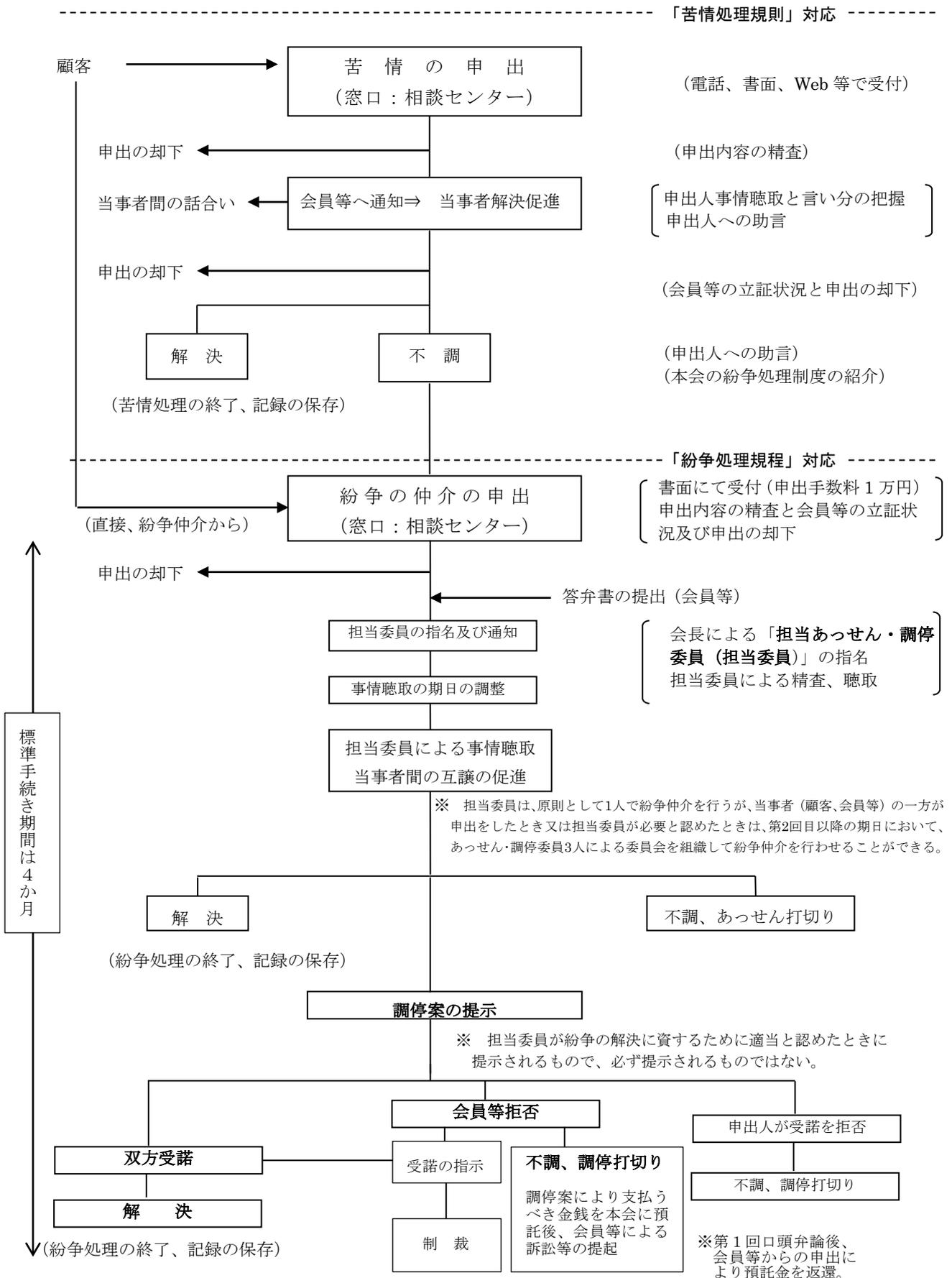
[図表4-2] 申出事由類型別

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
不当勧誘類型	57	37	27	24	27
一任売買類型	1	1	1	1	2
無断売買類型	5	1	3	2	0
過当売買類型	0	0	0	0	2
仕切回避類型	3	6	7	1	0
返還遅延類型	0	0	0	0	0
連絡不備類型	1	3	2	0	1
その他	2	0	3	0	3
合計	69	48	43	28	35

[図表4-3] 不当勧誘類型の具体的内容

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
執拗な勧誘	18	7	6	8	6
迷惑電話	3	2	2	0	0
断定的判断の提供	17	18	12	8	4
適合性原則違反	5	4	4	1	5
説明義務違反	2	3	2	3	4
両建の強要	1	2	1	3	4
虚偽の説明	4	1	0	1	0
その他(不招請勧誘を含む)	7	0	0	0	4
合計	57	37	27	24	27

## 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 9:00～17:00  
(年末年始及び祝日を除く)
- ・ 直接協会へご来訪の場合には事前にお知らせください。