

2016年度
(平成28年度)

相談等業務レポート

2017年5月



日本商品先物取引協会

THE COMMODITY FUTURES ASSOCIATION OF JAPAN

相談センター

目 次

はじめに	1
I. 概況（1999年度～2016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. 2016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) 処理状況	7
(3) 申出事由類型別	7
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	7
(5) 不当勧誘類型における未取引の件数	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〕	8
3. 紛争仲介の申出及び処理状況	12
(1) 申出件数	12
(2) 処理状況	12
(3) 申出事由類型別	12
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	12
(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	12
(6) 申出人の申出金額	13
〔紛争仲介の統計資料〕	14
4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況	19
(1) 受付件数	19
(2) 申出事由類型別	19
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	19
〔苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の統計資料〕	20
参考資料 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	21

はじめに

当協会では、前身である社団法人日本商品取引員協会が1991年5月に設立されてから、国内商品市場取引（以下「国内取引」という。）に関する顧客からの相談（問い合わせ）及び苦情の解決を行ってまいりました。

その後、1999年4月1日に「商品取引所法」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、当協会は名称を日本商品先物取引協会と改称し、紛争仲介も手掛ける相談センターを開設しました。

2011年1月1日には、改正商品取引所法の完全施行により法律の名称が「商品先物取引法」（以下「商先法」という。）に変更され、それまでの規制制度が大幅に改正されました。

まず、その規制の範囲が従来の国内取引から、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。）にまで広がりました。

また、商品先物取引の媒介を業とする商品先物取引仲介業者（以下「仲介業者」という。）が制度化されました。

これに伴い、相談センターは、外国取引と店頭取引に加え、当協会会員を所属商品先物取引業者とする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受付を開始いたしました。

本レポートは、2016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・分析を行うものです。

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。

2：2016年度（平成28年度）は、2016年（平成28年）4月1日から2017年（平成29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～2016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相談センターを開設して以来18年が経過した。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、2016年度はいずれも過去最少を記録した。

2016年度の問い合わせは前年度よりも34件少ない325件となり、これはピークであった2001年度の8,221件のおよそ4%の水準となった。

苦情のピークは1999年度で503件の申出があったが、それ以降は、若干の増減を繰り返しながらも減少傾向をたどった。2016年度は前年度より12件少ない6件となり、これは1999年度のおよそ1%の水準となった。

紛争仲介については、1999年の業務開始から増加を続け2004年度に250件にまで達したが、翌2005年度から減少に転じた。2016年度は前年度よりも16件少ない8件となり、これは2004年度のおよそ3%の水準となった。

[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	紛争仲介		受付合計 件数
				苦情から紛争仲介に 移行したもの	紛争仲介に直接申出 されたもの	
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
2015	359	18	24	7	17	394
2016	325	6	8	3	5	336

(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、「受付合計件数」から除外している。

【参考】主な出来事

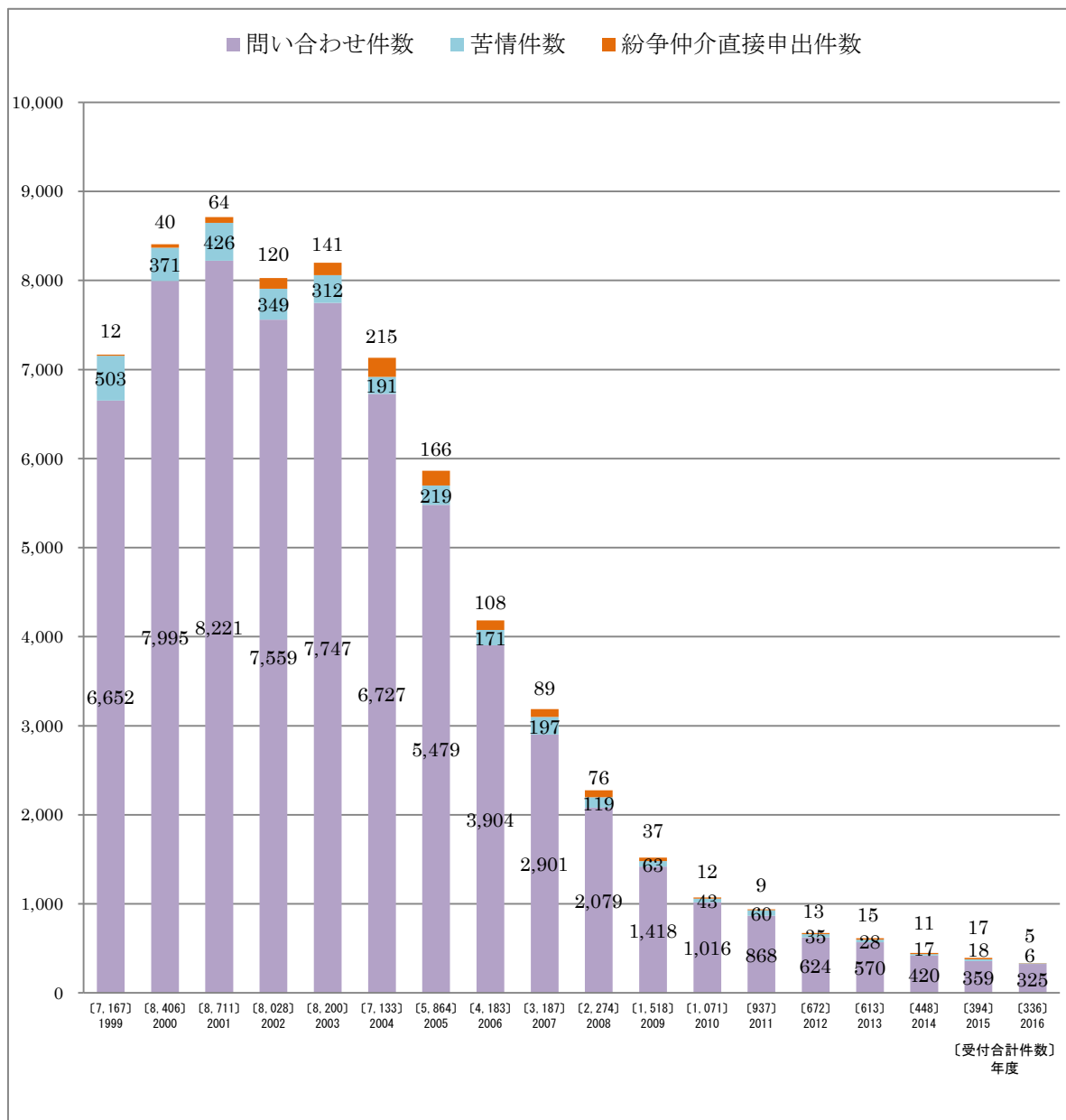
- ・2003年度(平成15年度)：国内商品取引所の出来高過去最高を記録
- ・2004年度(平成16年度)：委託手数料の完全自由化(12月)
- ・2005年度(平成17年度)：改正商取法施行(5月)「商品先物取引の委託者保護ガイドライン」公表
- ・2006年度(平成18年度)：日商協「商品取引トラブル解消アクションプログラム」策定(12月)
- ・2007年度(平成19年度)：改正商取法施行に伴う損失補てん等の禁止の整備等(9月)
日商協「会員の役職員等に対する特別指導等プログラム」策定(3月)
- ・2008年度(平成20年度)：日商協「商品先物取引委託者保護総合プログラム」(従前の2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(商先法)完全施行、不招請勧誘禁止の実施(1月)
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)
- ・2016年度(平成28年度)：内部管理責任者制度の実施(7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）

2016年度に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合計件数は336件で、前年度より58件減少し、過去最少を更新した。

年度別の推移をみると2001年度の8,711件をピークに減少傾向となり、本年度はピーク時の約3.8%（約26分の1）の水準となった。

〔図表B〕 問い合わせ・苦情・紛争仲介直接申出件数



II. 2016年度における問い合わせ、苦情及び紛争処理状況

2016年度末現在の会員45社の取り扱う取引（重複あり）をみると、国内取引が28社、外国取引が12社、店頭取引が19社である。また、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）

- ・ 2016年度の受付件数は325件、月間の平均は約27件であった。前年度との比較では、年間で34件の減少（9.5%減）となった。
- ・ 過去5年間（2012～2016年度）の受付件数の推移をみると、最も多かったのは2012年度の624件であり、その後、年々減少し、2016年度は2012年度の約52%の水準となった。

(2) 内容別件数（〔図表1-5〕参照）

2016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60件（比率18.5%）と最も多く、過去5年間1位が続いている。

次に「商品先物取引の仕組み・制度に関するもの」が30件（9.2%）、「勧誘に関するもの」が18件（5.5%）、「日商協の対応に関するもの（苦情処理・紛争仲介の手続き等）」が17件（5.2%）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）

男性が230件、女性が95件で、男性の占める割合は70.8%と前年度の69.4%から若干増加した。

② 申出人の内訳（〔図表1-3〕参照）

「本人」からの申出が234件で5年連続最も多かったが、その占める割合については、昨年度まで80%台であったものが72.0%まで低下した。一方で、「家族」からの申出の割合が、前年度の4.5%から8.9%へとほぼ倍増した。

なお、「本人」に次いで多かったのは、「消費者センター等」の31件（9.1%）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91件（28.0%）となり、5年連続で最も多かった。

次いで、「消費者センター等からの紹介」が52件（16.0%）、「契約締結前交付書面」が45件（13.8%）と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

年度	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				
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%)			
2016年度	325	161 (49.5%)	148	0	13	25 (7.7%)	139 (42.8%)			

〔図表 1-2〕 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2016年度	230 (70.8%)	95 (29.2%)	325 (100.0%)
合計	1,704 (74.2%)	594 (25.8%)	2,298 (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
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%)
2016年度	234 (72.0%)	29 (8.9%)	2 (0.6%)	31 (9.5%)	4 (1.2%)	25 (7.7%)	325 (100.0%)
合計	1,831 (79.7%)	127 (5.5%)	20 (0.9%)	177 (7.7%)	42 (1.8%)	101 (4.4%)	2,298 (100.0%)

〔図表 1-4〕 申出の契機

年度	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
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%)
2016年度	45 (13.8%)	52 (16.0%)	7 (2.2%)	11 (3.4%)	12 (3.7%)	5 (1.5%)	91 (28.0%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	38 (11.7%)	59 (18.2%)	325 (100.0%)
合計	179 (7.8%)	249 (10.8%)	35 (1.5%)	70 (3.0%)	34 (1.5%)	26 (1.1%)	692 (30.1%)	14 (0.6%)	37 (1.6%)	13 (0.6%)	218 (9.5%)	731 (31.8%)	2,298 (100.0%)

[図表 1-5] 問い合わせ総括表

年度		2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
問合わせ件数		624	570	420	359	325
内容	勧誘に関するもの	45 (7.2%)	39 (6.8%)	27 (6.4%)	28 (7.8%)	18 (5.5%)
	契約(約諾書等)に関するもの	5 (0.8%)	14 (2.5%)	11 (2.6%)	5 (1.4%)	7 (2.2%)
	売買に関するもの	32 (5.1%)	21 (3.7%)	18 (4.3%)	22 (6.1%)	8 (2.5%)
	損金を取戻せるか否かに関するもの	61 (9.8%)	84 (14.7%)	51 (12.1%)	58 (16.2%)	60 (18.5%)
	証拠金に関するもの	19 (3.0%)	14 (2.5%)	7 (1.7%)	5 (1.4%)	3 (0.9%)
	両建に関するもの	7 (1.1%)	2 (0.4%)	4 (1.0%)	4 (1.1%)	3 (0.9%)
	ストップ高・安に関するもの	0 (0.0%)	2 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	14 (2.2%)	14 (2.5%)	9 (2.1%)	15 (4.2%)	10 (3.1%)
	返還に関するもの	7 (1.1%)	2 (0.4%)	4 (1.0%)	2 (0.6%)	6 (1.8%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	34 (5.4%)	20 (3.5%)	17 (4.0%)	14 (3.9%)	30 (9.2%)
	日商協の会員かどうかの確認	7 (1.1%)	4 (0.7%)	10 (2.4%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	3 (0.5%)	9 (1.6%)	3 (0.7%)	3 (0.8%)	2 (0.6%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	6 (1.0%)	5 (0.9%)	8 (1.9%)	7 (1.9%)	2 (0.6%)
	会員の苦情・紛争件数に関するもの	6 (1.0%)	4 (0.7%)	0 (0.0%)	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)	42 (6.7%)	23 (4.0%)	31 (7.4%)	24 (6.7%)	17 (5.2%)
	会員の倒産・債権保全の仕組み・制度に関するもの	10 (1.6%)	10 (1.8%)	2 (0.5%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)
	インターネット取引に関するもの	26 (4.2%)	26 (4.6%)	10 (2.4%)	15 (4.2%)	11 (3.4%)
	税金に関するもの	5 (0.8%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)
	外国商品市場取引に関するもの	4 (0.6%)	6 (1.1%)	4 (1.0%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)
	店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの	3 (0.5%)	8 (1.4%)	4 (1.0%)	5 (1.4%)	6 (1.8%)
	商品先物取引仲介業者に関するもの	2 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
	無許可・無登録業者に関するもの	38 (6.1%)	13 (2.3%)	4 (1.0%)	4 (1.1%)	3 (0.9%)
外国為替証拠金取引に関するもの	28 (4.5%)	33 (5.8%)	31 (7.4%)	18 (5.0%)	9 (2.8%)	
その他	220 (35.3%)	217 (38.1%)	163 (38.8%)	117 (32.6%)	122 (37.5%)	
申出人	本人	502 (80.4%)	461 (80.9%)	338 (80.5%)	296 (82.5%)	234 (72.0%)
	家族	28 (4.5%)	35 (6.1%)	19 (4.5%)	16 (4.5%)	29 (8.9%)
	友人	5 (0.8%)	7 (1.2%)	2 (0.5%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)
	消費者センター等	50 (8.0%)	31 (5.4%)	40 (9.5%)	25 (7.0%)	31 (9.5%)
	弁護士	18 (2.9%)	11 (1.9%)	5 (1.2%)	4 (1.1%)	4 (1.2%)
	その他	21 (3.4%)	25 (4.4%)	16 (3.8%)	14 (3.9%)	25 (7.7%)
性別	男	487 (78.0%)	432 (75.8%)	306 (72.9%)	249 (69.4%)	230 (70.8%)
	女	137 (22.0%)	138 (24.2%)	114 (27.1%)	110 (30.6%)	95 (29.2%)
年齢層	10歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)
	20歳代	14 (2.2%)	11 (1.9%)	6 (1.4%)	4 (1.1%)	1 (0.3%)
	30歳代	49 (7.9%)	50 (8.8%)	23 (5.5%)	20 (5.6%)	17 (5.2%)
	40歳代	65 (10.4%)	82 (14.4%)	48 (11.4%)	42 (11.7%)	38 (11.7%)
	50歳代	71 (11.4%)	66 (11.6%)	40 (9.5%)	46 (12.8%)	36 (11.1%)
	60歳代	80 (12.8%)	80 (14.0%)	53 (12.6%)	43 (12.0%)	49 (15.1%)
	70歳代	46 (7.4%)	48 (8.4%)	30 (7.1%)	35 (9.7%)	25 (7.7%)
	80歳代	20 (3.2%)	8 (1.4%)	8 (1.9%)	7 (1.9%)	4 (1.2%)
不明	279 (44.7%)	225 (39.5%)	212 (50.5%)	162 (45.1%)	154 (47.4%)	
取引商品	農産物系	29 (4.6%)	9 (1.6%)	8 (1.9%)	6 (1.7%)	2 (0.6%)
	工業品系	192 (30.8%)	203 (35.6%)	154 (36.7%)	141 (39.3%)	150 (46.2%)
	両方	22 (3.5%)	6 (1.1%)	9 (2.1%)	7 (1.9%)	6 (1.8%)
	不明	381 (61.1%)	352 (61.8%)	249 (59.3%)	205 (57.1%)	167 (51.4%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	42 (6.7%)	41 (7.2%)	17 (4.0%)	34 (9.5%)	45 (13.8%)
	消費者センター等	63 (10.1%)	48 (8.4%)	40 (9.5%)	46 (12.8%)	52 (16.0%)
	取引所	12 (1.9%)	8 (1.4%)	5 (1.2%)	3 (0.8%)	7 (2.2%)
	主務省	17 (2.7%)	21 (3.7%)	11 (2.6%)	10 (2.8%)	11 (3.4%)
	警察署	7 (1.1%)	5 (0.9%)	2 (0.5%)	8 (2.2%)	12 (3.7%)
	他社外務員	12 (1.9%)	4 (0.7%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	5 (1.5%)
	インターネット	155 (24.8%)	213 (37.4%)	131 (31.2%)	102 (28.4%)	91 (28.0%)
	弁護士	4 (0.6%)	4 (0.7%)	2 (0.5%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)
	友人	6 (1.0%)	10 (1.8%)	10 (2.4%)	9 (2.5%)	2 (0.6%)
	新聞	6 (1.0%)	3 (0.5%)	1 (0.2%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)
	その他	62 (9.9%)	50 (8.8%)	39 (9.3%)	29 (8.1%)	38 (11.7%)
	不明	238 (38.1%)	163 (28.6%)	160 (38.1%)	111 (30.9%)	59 (18.2%)

2. 苦情の受付及び処理状況（8～11頁参照）

(1) 受付件数（〔図表 2-1〕参照）

- ・ 2016 年度の受付件数は、前年度より 12 件減少して 6 件であった。これは当協会発足後、最も少ないものであった。
- ・ 商品デリバティブ取引別で見ると、6 件すべてが国内取引のものであった。

(2) 処理状況（〔図表 2-10〕参照）

2016 年度に受け付けた苦情 6 件のうち、年度内に処理が終了した事案は 5 件（83.3%）で、その内訳は解決が 1 件、打切りが 4 件であった。

また、2015 年度末に処理中が 7 件あったが、2016 年度に打切りで 6 件の処理を終了した。

(3) 申出事由類型別（〔図表 2-2〕参照）

2016 年度も過去 4 年と同様、「不当勧誘類型」が 4 件（66.7%）で最も多かった。

(4) 不当勧誘類型の具体的内容（〔図表 2-3〕参照）

不当勧誘類型の内容を具体的に分類すると、4 件すべてが「断定的判断の提供」となり、2014 年度と 2015 年度で最も多かった「執拗な勧誘」は皆無となった。

(5) 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。

(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）

男性が 5 件（83.3%）、女性が 1 件（16.7%）であった。

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なく、6 件すべてが未経験者であった。

③ 申出人の年齢（〔図表 2-7〕参照）

50 歳代、60 歳代、70 歳代が各 2 件（33.3%）となり、例年比較的多く見られる 30 歳代と 40 歳代は皆無であった。

④ 申出人の職業（〔図表 2-8〕参照）

会社員とその他（パート、アルバイト等）が各 2 件（33.3%）、自営業と無職が各 1 件（16.7%）となり、例年多く見られる会社役員は皆無であった。

⑤ 申出の契機（〔図表 2-9〕参照）

「契約締結前交付書面等」「主務省」「消費者センター」が各 2 件（33.3%）となり、例年多く見られる「インターネット」を検索して申し出るケースは皆無であった。

〔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
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
2016 年度	6	6	0	0

〔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
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
2016 年度	4	0	0	0	0	0	0	2	6
(比率:%)	(66.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(100.0%)
(実会員数)	4	0	0	0	0	0	0	2	6
合 計	76	3	4	0	10	0	5	6	104
(比率:%)	(73.1%)	(2.9%)	(3.8%)	(0.0%)	(9.6%)	(0.0%)	(4.8%)	(5.8%)	(100.0%)

〔図表 2-3〕 不当勧誘類型の具体的内容

	不当勧誘類型									
	受付件数 合計	断定的判 断の提供	執拗な勧 誘	適合性 原則違反	虚偽説明	融資斡旋 借入奨励	説明義務 違反	迷惑電話	両建強要	その他 (不招請勧 誘含む)
2012 年度	29	13	6	3	1	0	2	2	2	0
(比率:%)	(100.0%)	(44.8%)	(20.7%)	(10.3%)	(3.4%)	(0.0%)	(6.9%)	(6.9%)	(6.9%)	(0.0%)
2013 年度	16	9	4	1	0	0	0	1	1	0
(比率:%)	(100.0%)	(56.3%)	(25.0%)	(6.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(6.3%)	(6.3%)	(0.0%)
2014 年度	13	5	6	0	1	0	0	0	1	0
(比率:%)	(100.0%)	(38.5%)	(46.2%)	(0.0%)	(7.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(7.7%)	(0.0%)
2015 年度	14	2	5	2	0	2	1	0	2	0
(比率:%)	(100.0%)	(14.3%)	(35.7%)	(14.3%)	(0.0%)	(14.3%)	(7.1%)	(0.0%)	(14.3%)	(0.0%)
2016 年度	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率:%)	(100.0%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(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

年度	苦情件数	件数	不当勧誘類型			
			取引あり		未取引	
			件数	(比率: %)	件数	(比率: %)
2012 年度	35	50	40	(80.0%)	10	(20.0%)
2013 年度	28	29	25	(86.2%)	4	(13.8%)
2014 年度	17	13	11	(84.6%)	2	(15.4%)
2015 年度	18	14	13	(92.9%)	1	(7.1%)
2016 年度	6	4	3	(75.0%)	1	(25.0%)

[図表 2-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
2012 年度	34	1	35
(比率: %)	(97.1%)	(2.9%)	(100.0%)
2013 年度	26	2	28
(比率: %)	(92.9%)	(7.1%)	(100.0%)
2014 年度	16	1	17
(比率: %)	(94.1%)	(5.9%)	(100.0%)
2015 年度	13	5	18
(比率: %)	(72.2%)	(27.8%)	(100.0%)
2016 年度	5	1	6
(比率: %)	(83.3%)	(16.7%)	(100.0%)
合 計	94	10	104
(比率: %)	(90.4%)	(9.6%)	(100.0%)

[図表 2-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
2012 年度	10	25	35
(比率: %)	(28.6%)	(71.4%)	(100.0%)
2013 年度	9	19	28
(比率: %)	(32.1%)	(67.9%)	(100.0%)
2014 年度	6	11	17
(比率: %)	(35.3%)	(64.7%)	(100.0%)
2015 年度	4	14	18
(比率: %)	(22.2%)	(77.8%)	(100.0%)
2016 年度	0	6	6
(比率: %)	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)
合 計	29	75	104
(比率: %)	(27.9%)	(72.1%)	(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
2012 年度	2	9	7	7	5	5	0	35
(比率: %)	(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
(比率: %)	(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
(比率: %)	(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
(比率: %)	(0.0%)	(11.1%)	(38.9%)	(22.2%)	(16.7%)	(5.6%)	(5.6%)	(100.0%)
2016 年度	0	0	0	2	2	2	0	6
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(33.3%)	(33.3%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	4	22	24	19	18	16	1	104
(比率: %)	(3.8%)	(21.2%)	(23.1%)	(18.3%)	(17.3%)	(15.4%)	(1.0%)	(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
2012年度	5	7	15	0	1	7	0	35
(比率:%)	(14.3%)	(20.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(2.9%)	(20.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2013年度	6	3	10	0	0	6	3	28
(比率:%)	(21.4%)	(10.7%)	(35.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(21.4%)	(10.7%)	(100.0%)
2014年度	1	4	8	0	0	0	4	17
(比率:%)	(5.9%)	(23.5%)	(47.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(23.5%)	(100.0%)
2015年度	1	5	3	0	0	5	4	18
(比率:%)	(5.6%)	(27.8%)	(16.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(27.8%)	(22.2%)	(100.0%)
2016年度	2	0	1	0	0	1	2	6
(比率:%)	(33.3%)	(0.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(16.7%)	(33.3%)	(100.0%)
合計	15	19	37	0	1	19	13	104
(比率:%)	(14.4%)	(18.3%)	(35.6%)	(0.0%)	(1.0%)	(18.3%)	(12.5%)	(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
2012年度	3	3	8	1	0	0	8	2	0	0	10	35
(比率:%)	(8.6%)	(8.6%)	(22.9%)	(2.9%)	(0.0%)	(0.0%)	(22.9%)	(5.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(100.0%)
2013年度	4	3	3	0	0	1	11	0	2	0	4	28
(比率:%)	(14.3%)	(10.7%)	(10.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(3.6%)	(39.3%)	(0.0%)	(7.1%)	(0.0%)	(14.3%)	(100.0%)
2014年度	2	3	3	0	0	0	6	1	1	0	1	17
(比率:%)	(11.8%)	(17.6%)	(17.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(35.3%)	(5.9%)	(5.9%)	(0.0%)	(5.9%)	(100.0%)
2015年度	2	1	2	0	0	0	5	0	4	0	4	18
(比率:%)	(11.1%)	(5.6%)	(11.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(27.8%)	(0.0%)	(22.2%)	(0.0%)	(22.2%)	(100.0%)
2016年度	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
(比率:%)	(33.3%)	(33.3%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合計	13	12	18	1	0	1	30	3	7	0	19	104
(比率:%)	(12.5%)	(11.5%)	(17.3%)	(1.0%)	(0.0%)	(1.0%)	(28.8%)	(2.9%)	(6.7%)	(0.0%)	(18.3%)	(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
2012年度	35	9	0	26	0
(比率:%)	(100.0%)	(25.7%)	(0.0%)	(74.3%)	(0.0%)
2013年度	28	17	0	11	0
(比率:%)	(100.0%)	(60.7%)	(0.0%)	(39.3%)	(0.0%)
2014年度	17	4	0	13	0
(比率:%)	(100.0%)	(23.5%)	(0.0%)	(70.6%)	(5.9%)
2015年度	18	3	0	14	1
(比率:%)	(100.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(50.0%)	(33.3%)
2016年度	6	1	0	4	1
(比率:%)	(100.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(66.7%)	(16.7%)
合計	104	34	0	68	2
(比率:%)	(100.0%)	(32.7%)	(0.0%)	(65.4%)	(1.9%)

(注) 処理状況は2017年3月末日現在

[図表 2-11] 苦情総括表

年度		2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
苦情件数		35	28	17	18	6
対象会員数	会員総数（期首）	59 社	56 社	51 社	49 社	47 社
	苦情申出対象会員等	15 社	15 社	12 社	10 社	6 社
	5件以上の会員等	2 社	1 社	0 社	0 社	0 社
	4件以下の会員等	13 社	14 社	12 社	10 社	6 社
申出事由	不当勧誘類型	29 (82.9%)	16 (57.1%)	13 (76.5%)	14 (77.8%)	4 (66.7%)
	一任売買類型	0 (0.0%)	1 (3.6%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	0 (0.0%)	2 (7.1%)	2 (11.8%)	0 (0.0%)	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	4 (11.4%)	5 (17.9%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	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	2 (5.7%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)
性別	男	34 (97.1%)	26 (92.9%)	16 (94.1%)	13 (72.2%)	5 (83.3%)
	女	1 (2.9%)	2 (7.1%)	1 (5.9%)	5 (27.8%)	1 (16.7%)
取引経験	有	10 (28.6%)	9 (32.1%)	6 (35.3%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)
	無	25 (71.4%)	19 (67.9%)	11 (64.7%)	14 (77.8%)	6 (100.0%)
年齢	20歳代	2 (5.7%)	1 (3.6%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	9 (25.7%)	6 (21.4%)	5 (29.4%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)
	40歳代	7 (20.0%)	7 (25.0%)	3 (17.6%)	7 (38.9%)	0 (0.0%)
	50歳代	7 (20.0%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)	4 (22.2%)	2 (33.3%)
	60歳代	5 (14.3%)	4 (14.3%)	4 (23.5%)	3 (16.7%)	2 (33.3%)
	70歳代	5 (14.3%)	7 (25.0%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)
	80歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	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	5 (14.3%)	6 (21.4%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)
	会社役員	7 (20.0%)	3 (10.7%)	4 (23.5%)	5 (27.8%)	0 (0.0%)
	自営業	15 (42.9%)	10 (35.7%)	8 (47.1%)	3 (16.7%)	1 (16.7%)
	公務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	7 (20.0%)	6 (21.4%)	0 (0.0%)	5 (27.8%)	1 (16.7%)
	その他	0 (0.0%)	3 (10.7%)	4 (23.5%)	4 (22.2%)	2 (33.3%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	3 (8.6%)	4 (14.3%)	2 (11.8%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)
	主務省	3 (8.6%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)
	消費者センター等	8 (22.9%)	3 (10.7%)	3 (17.6%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)
	取引所	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	0 (0.0%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	インターネット	8 (22.9%)	11 (39.3%)	6 (35.3%)	5 (27.8%)	0 (0.0%)
	他社外務員	2 (5.7%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	0 (0.0%)	2 (7.1%)	1 (5.9%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	10 (28.6%)	4 (14.3%)	1 (5.9%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)

3. 紛争仲介の申出及び処理状況（14～18頁参照）

(1) 申出件数（〔図表 3-1〕参照）

- ・ 2016年度の申出件数は、前年度（24件）より16件減少して8件であった。これは当協会発足後、最も少ないものであった。
- ・ 紛争仲介に直接申出されたのは5件（62.5%）、苦情を経由したのは3件（37.5%）であった。
- ・ 商品デリバティブ取引別で見ると、国内取引が7件、店頭（CFD）取引が1件であった。

(2) 処理状況（〔図表 3-2〕参照）

2016年度に受け付けた紛争仲介8件のうち処理が終了した事案は5件（62.5%、解決4件、打切り1件）であった。解決のうち1件は「調停案の提示」によるものであった。

また、2015年度末に処理中であった7件は2016年度に処理を終了（解決3件、打切り4件）し、本年度末において処理中のものは3件となった。

(3) 申出事由類型別（〔図表 3-3〕参照）

2016年度も過去4年と同様、「不当勧誘類型」が7件（87.5%）で最も多かった。

(4) 不当勧誘類型の具体的内容（〔図表 3-4〕参照）

不当勧誘類型の内容を具体的に分類すると、「断定的判断の提供」が5件（71.4%）で最も多かった。次いで「適合性原則違反」及び「虚偽の説明」が各1件（14.3%）となった。

昨年度に各々4件で最も多かった「執拗な勧誘」「説明義務違反」は皆無となり、「適合性原則違反」は1件となった。

(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7件（87.5%）、女性が1件（12.5%）であった。

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1件（12.5%）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）

70歳代が3件（37.5%）で最も多く、60歳代が2件（25.0%）、50歳代、40歳代、30歳代が1件（各12.5%）と続いた。

④ 申出人の職業（〔図表 3-8〕参照）

会社役員とその他（パート、アルバイト等）が各2件（25.0%）で最も多く、会社員、自営業、公務員、無職が各1件（12.5%）であった。

⑤ 申出の契機（〔図表 3-9〕参照）

「契約締結前交付書面等」を見て申出を行ったものが3件（37.5%）で最も多かった。「消費者センター等」、「弁護士」、「知人」は各1件（12.5%）、その他は2件となった。

例年「インターネット」を検索して申出を行うケースが一定の割合を占めているが、本年度は皆無であった。

(6) 申出人の申出金額（〔図表 3-10、3-11〕参照）

- ・ 2016 年度に受け付けた紛争仲介 8 件で申出金額の最高額は 3,000 万円、最低額は 180 万円であった。
- ・ この 5 年間ににおける申出金額が 1,000 万円以上の事案の割合については、2012 年度が 15.4%であったが、年を追うごとに 20.0%、28.6%、33.3%と増加し、本年度は 50.0%に達した。
- ・ 申出金額の平均額も 2014 年度が約 629 万円、2015 年度が約 2,500 万円（約 3 億 5,390 万円の事案を除くと約 1,075 万円となる）、本年度は約 1,381 万円となり、総じて申出金額は高額化の傾向にあるといえる。

〔紛争仲介の統計資料〕

〔図表 3-1〕 紛争仲介件数

年 度	受付件数	内訳		
		国内取引	外国取引	店頭取引
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
2016 年度	8	7	0	1

〔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
2012 年度	26	15	2	9	0
(比率:%)	(100.0%)	(57.7%)	(7.7%)	(34.6%)	(0.0%)
2013 年度	25	10	3	12	0
(比率:%)	(100.0%)	(40.0%)	(12.0%)	(48.0%)	(0.0%)
2014 年度	21	12	2	7	0
(比率:%)	(100.0%)	(57.1%)	(9.5%)	(33.3%)	(0.0%)
2015 年度	24	10	1	13	0
(比率:%)	(100.0%)	(41.7%)	(4.2%)	(54.2%)	(0.0%)
2016 年度	8	4	0	1	3
(比率:%)	(100.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(12.5%)	(37.5%)
合計	104	51	8	42	3
(比率:%)	(100.0%)	(49.0%)	(7.7%)	(40.4%)	(2.9%)

(注 1) 2013 年度、2014 年度、2016 年度の解決には、それぞれ「調停」で処理された 1 件が含まれる。

(注 2) 処理状況は 2017 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
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
2016 年度	7	0	1	0	0	0	0	0	8
(比率:%)	(87.5%)	(0.0%)	(12.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	6	0	1	0	0	0	0	0	7
合 計	83	4	5	2	7	0	1	2	104
(比率:%)	(79.8%)	(3.8%)	(4.8%)	(1.9%)	(6.7%)	(0.0%)	(1.0%)	(1.9%)	(100.0%)

[図表 3-4] 不当勧誘類型の具体的内容

年度	不当勧誘類型								
	受付件数 合計	断定的判断 の提供	執拗な勧誘	適合性 原則違反	虚偽説明	説明義務 違反	迷惑電話	両建強要	その他 (不招請勧 誘含む)
2012 年度	20	10	5	2	0	2	0	1	0
(比率: %)	(100.0%)	(50.0%)	(25.0%)	(10.0%)	(0.0%)	(10.0%)	(0.0%)	(5.0%)	(0.0%)
2013 年度	19	9	2	4	0	2	1	1	0
(比率: %)	(100.0%)	(47.4%)	(10.5%)	(21.1%)	(0.0%)	(10.5%)	(5.3%)	(5.3%)	(0.0%)
2014 年度	18	5	4	1	1	3	0	4	0
(比率: %)	(100.0%)	(27.8%)	(22.2%)	(5.6%)	(5.6%)	(16.7%)	(0.0%)	(22.2%)	(0.0%)
2015 年度	19	3	4	4	0	4	0	2	2
(比率: %)	(100.0%)	(15.8%)	(21.1%)	(21.1%)	(0.0%)	(21.1%)	(0.0%)	(10.5%)	(10.5%)
2016 年度	7	5	0	1	1	0	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(71.4%)	(0.0%)	(14.3%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 3-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
2012 年度	21	5	26
(比率: %)	(80.8%)	(19.2%)	(100.0%)
2013 年度	20	5	25
(比率: %)	(80.0%)	(20.0%)	(100.0%)
2014 年度	18	3	21
(比率: %)	(85.7%)	(14.3%)	(100.0%)
2015 年度	23	1	24
(比率: %)	(95.8%)	(4.2%)	(100.0%)
2016 年度	7	1	8
(比率: %)	(87.5%)	(12.5%)	(100.0%)
合 計	89	15	104
(比率: %)	(85.6%)	(14.4%)	(100.0%)

[図表 3-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
2012 年度	10	16	26
(比率: %)	(38.5%)	(61.5%)	(100.0%)
2013 年度	7	18	25
(比率: %)	(28.0%)	(72.0%)	(100.0%)
2014 年度	5	16	21
(比率: %)	(23.8%)	(76.2%)	(100.0%)
2015 年度	5	19	24
(比率: %)	(20.8%)	(79.2%)	(100.0%)
2016 年度	1	7	8
(比率: %)	(12.5%)	(87.5%)	(100.0%)
合 計	28	76	104
(比率: %)	(26.9%)	(73.1%)	(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
2012年度	0	4	4	8	8	2	0	26
(比率:%)	(0.0%)	(15.4%)	(15.4%)	(30.8%)	(30.8%)	(7.7%)	(0.0%)	(100.0%)
2013年度	0	5	5	6	4	5	0	25
(比率:%)	(0.0%)	(20.0%)	(20.0%)	(24.0%)	(16.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2014年度	0	5	6	2	6	1	1	21
(比率:%)	(0.0%)	(23.8%)	(28.6%)	(9.5%)	(28.6%)	(4.8%)	(4.8%)	(100.0%)
2015年度	0	3	3	3	7	6	2	24
(比率:%)	(0.0%)	(12.5%)	(12.5%)	(12.5%)	(29.2%)	(25.0%)	(8.3%)	(100.0%)
2016年度	0	1	1	1	2	3	0	8
(比率:%)	(0.0%)	(12.5%)	(12.5%)	(12.5%)	(25.0%)	(37.5%)	(0.0%)	(100.0%)
合計	0	18	19	20	27	17	3	104
(比率:%)	(0.0%)	(17.3%)	(18.3%)	(19.2%)	(26.0%)	(16.3%)	(2.9%)	(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
2012年度	4	4	6	1	0	7	4	26
(比率:%)	(15.4%)	(15.4%)	(23.1%)	(3.8%)	(0.0%)	(26.9%)	(15.4%)	(100.0%)
2013年度	3	0	11	1	0	8	2	25
(比率:%)	(12.0%)	(0.0%)	(44.0%)	(4.0%)	(0.0%)	(32.0%)	(8.0%)	(100.0%)
2014年度	1	8	7	0	0	2	3	21
(比率:%)	(4.8%)	(38.1%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.5%)	(14.3%)	(100.0%)
2015年度	2	7	4	0	1	7	3	24
(比率:%)	(8.3%)	(29.2%)	(16.7%)	(0.0%)	(4.2%)	(29.2%)	(12.5%)	(100.0%)
2016年度	1	2	1	1	0	1	2	8
(比率:%)	(12.5%)	(25.0%)	(12.5%)	(12.5%)	(0.0%)	(12.5%)	(25.0%)	(100.0%)
合計	11	21	29	3	1	25	14	104
(比率:%)	(10.6%)	(20.2%)	(27.9%)	(2.9%)	(1.0%)	(24.0%)	(13.5%)	(100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

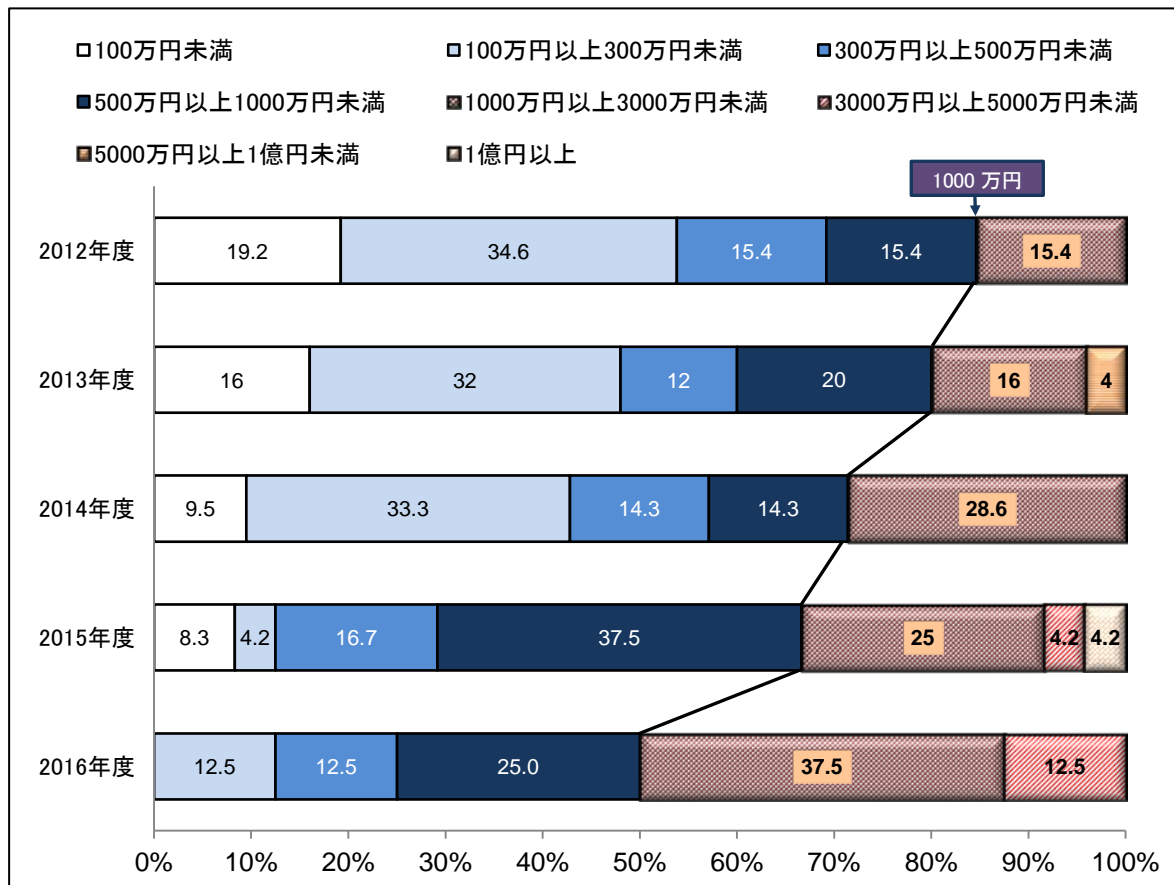
[図表 3-9] 申出の契機

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
2012年度	4	5	2	1	0	2	4	3	0	0	5	26
(比率:%)	(15.4%)	(19.2%)	(7.7%)	(3.8%)	(0.0%)	(7.7%)	(15.4%)	(11.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(19.2%)	(100.0%)
2013年度	7	2	3	0	0	2	6	0	3	0	2	25
(比率:%)	(28.0%)	(8.0%)	(12.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(8.0%)	(24.0%)	(0.0%)	(12.0%)	(0.0%)	(8.0%)	(100.0%)
2014年度	3	3	3	0	0	3	5	0	1	0	3	21
(比率:%)	(14.3%)	(14.3%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(14.3%)	(23.8%)	(0.0%)	(4.8%)	(0.0%)	(14.3%)	(100.0%)
2015年度	4	4	5	0	0	4	2	0	1	0	4	24
(比率:%)	(16.7%)	(16.7%)	(20.8%)	(0.0%)	(0.0%)	(16.7%)	(8.3%)	(0.0%)	(4.2%)	(0.0%)	(16.7%)	(100.0%)
2016年度	3	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	8
(比率:%)	(37.5%)	(0.0%)	(12.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(12.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(12.5%)	(0.0%)	(25.0%)	(100.0%)
合計	21	14	14	1	0	12	17	3	6	0	16	104
(比率:%)	(20.2%)	(13.5%)	(13.5%)	(1.0%)	(0.0%)	(11.5%)	(16.3%)	(2.9%)	(5.8%)	(0.0%)	(15.4%)	(100.0%)

[図表 3-10] 申出金額

年度	100万円未満	100万円以上 300万円未満	300万円以上 500万円未満	500万円以上 1000万円未満	1000万円以上 3000万円未満	3000万円以上 5000万円未満	5000万円以上 1億円未満	1億円以上	合計
2012年度	5	9	4	4	4	0	0	0	26
(比率:%)	(19.2%)	(34.6%)	(15.4%)	(15.4%)	(15.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2013年度	4	8	3	5	4	0	1	0	25
(比率:%)	(16.0%)	(32.0%)	(12.0%)	(20.0%)	(16.0%)	(0.0%)	(4.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2014年度	2	7	3	3	6	0	0	0	21
(比率:%)	(9.5%)	(33.3%)	(14.3%)	(14.3%)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2015年度	2	1	4	9	6	1	0	1	24
(比率:%)	(8.3%)	(4.2%)	(16.7%)	(37.5%)	(25.0%)	(4.2%)	(0.0%)	(4.2%)	(100.0%)
2016年度	0	1	1	2	3	1	0	0	8
(比率:%)	(0.0%)	(12.5%)	(12.5%)	(25.0%)	(37.5%)	(12.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)

[図表 3-11] 申出金額別比率



[図表 3-12] 紛争仲介総括表

年度		2012 年度	2013 年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度
紛争仲介件数		26	25	21	24	8
対象会員数	会員総数（期首）	59 社	56 社	51 社	49 社	47 社
	紛争仲介申出対象会員等	13 社	14 社	10 社	14 社	7 社
	5 件以上の会員等	0 社	0 社	1 社	1 社	0 社
	4 件以下の会員等	13 社	14 社	9 社	13 社	7 社
申出事由	不当勧誘類型	20 (76.9%)	19 (76.0%)	18 (85.7%)	19 (79.2%)	7 (87.5%)
	一任売買類型	1 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	1 (3.8%)	2 (8.0%)	1 (4.8%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)
	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 (11.5%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)	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 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	1 (4.2%)	0 (0.0%)
性別	男	21 (80.8%)	20 (80.0%)	18 (85.7%)	23 (95.8%)	7 (87.5%)
	女	5 (19.2%)	5 (20.0%)	3 (14.3%)	1 (4.2%)	1 (12.5%)
取引経験	有	10 (38.5%)	7 (28.0%)	5 (23.8%)	5 (20.8%)	1 (12.5%)
	無	16 (61.5%)	18 (72.0%)	16 (76.2%)	19 (79.2%)	7 (87.5%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30 歳代	4 (15.4%)	5 (20.0%)	5 (23.8%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)
	40 歳代	4 (15.4%)	5 (20.0%)	6 (28.6%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)
	50 歳代	8 (30.8%)	6 (24.0%)	2 (9.5%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)
	60 歳代	8 (30.8%)	4 (16.0%)	6 (28.6%)	7 (29.2%)	2 (25.0%)
	70 歳代	2 (7.7%)	5 (20.0%)	1 (4.8%)	6 (25.0%)	3 (37.5%)
	80 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)	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	4 (15.4%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)	1 (12.5%)
	会社役員	4 (15.4%)	0 (0.0%)	8 (38.1%)	7 (29.2%)	2 (25.0%)
	自営業	6 (23.1%)	11 (44.0%)	7 (33.3%)	4 (16.7%)	1 (12.5%)
	公務員	1 (3.8%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.2%)	0 (0.0%)
	無職	7 (26.9%)	8 (32.0%)	2 (9.5%)	7 (29.2%)	1 (12.5%)
	その他	4 (15.4%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)	3 (12.5%)	2 (25.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	4 (15.4%)	7 (28.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)	3 (37.5%)
	主務省	5 (19.2%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)	0 (0.0%)
	消費者センター等	2 (7.7%)	3 (12.0%)	3 (14.3%)	5 (20.8%)	1 (12.5%)
	取引所	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	2 (7.7%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)	1 (12.5%)
	インターネット	4 (15.4%)	6 (24.0%)	5 (23.8%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)
	他社外務員	3 (11.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	0 (0.0%)	3 (12.0%)	1 (4.8%)	1 (4.2%)	1 (12.5%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	5 (19.2%)	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)	2 (25.0%)

4. 苦情と紛争仲介直接申出の状況（20[※]参照）

(1) 受付件数（〔図表 4-1〕参照）

- ・ 2016 年度の苦情等（「苦情」と「紛争仲介直接申出」の合計）の件数は、前年度（35 件）より 24 件減少（68.6%減）して 11 件であった。
- ・ 商品デリバティブ取引別で見ると、国内取引が 10 件、店頭（CFD）取引が 1 件であった。

(2) 申出事由類型別（〔図表 4-2〕参照）

「不当勧誘類型」が 8 件で例年と同様に最も多く、「無断売買類型」は 1 件、「その他」は 2 件であった。

(3) 不当勧誘類型の具体的内容（〔図表 4-3〕参照）

「断定的判断の提供」が 6 件で最も多かった。例年多く見られる「執拗な勧誘」、「説明義務違反」、「両建の強要」は皆無となった。

〔苦情等（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

年 度	苦情件数	紛争仲介直接申出件数	合計(苦情等)
2012 年度	35	13	48
2013 年度	28	15	43
2014 年度	17	11	28
2015 年度	18	17	35
2016 年度	6	5	11

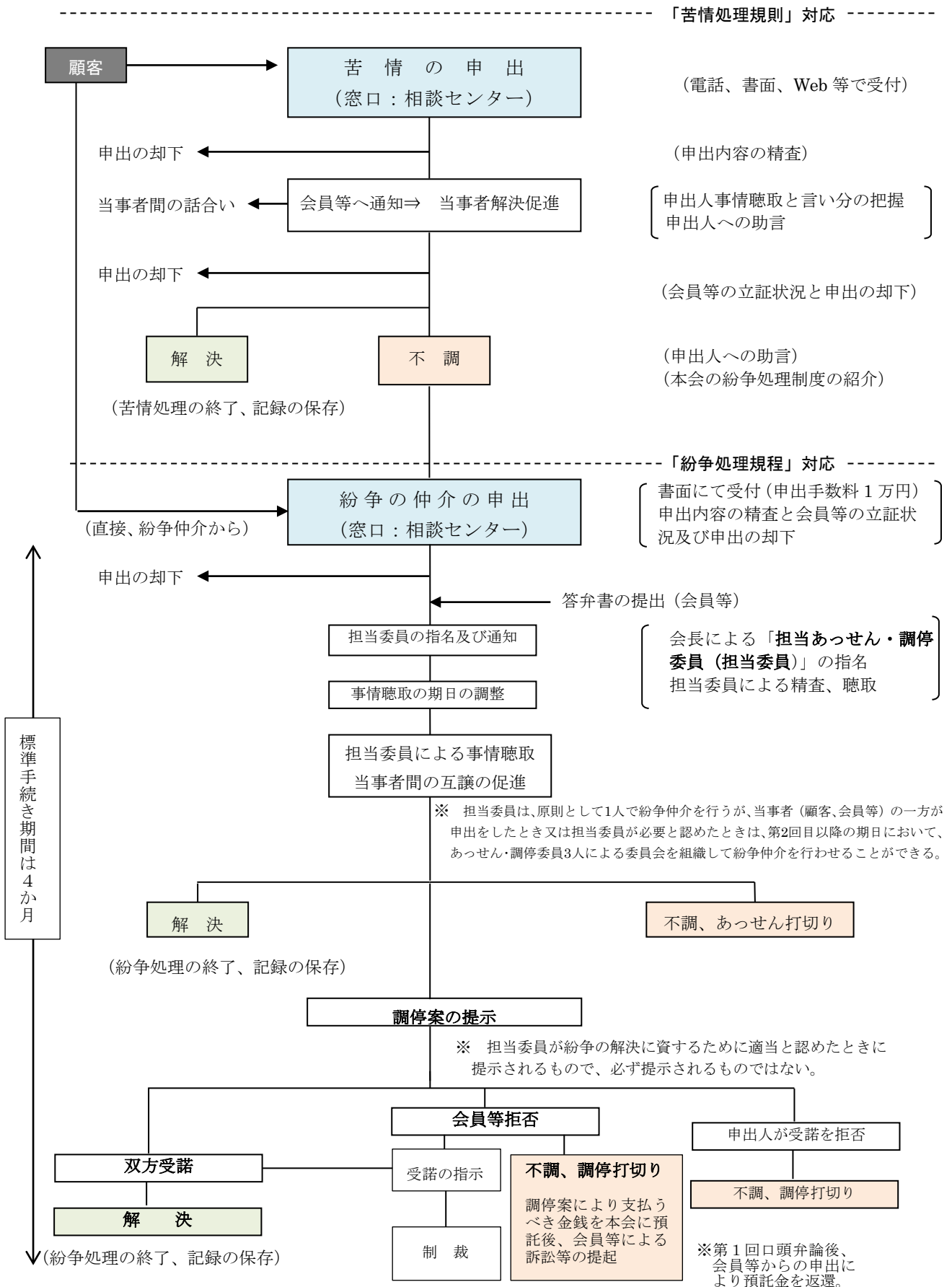
〔図表 4-2〕 申出事由類型別

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
2012 年度	37	1	1	0	6	0	3	0	48
2013 年度	27	1	3	0	7	0	2	3	43
2014 年度	24	1	2	0	1	0	0	0	28
2015 年度	27	2	0	2	0	0	1	3	35
2016 年度	8	0	1	0	0	0	0	2	11

〔図表 4-3〕 不当勧誘類型の具体的内容

年 度	不当勧誘類型								
	受付件数 合計	断定的判断 の提供	執拗な勧誘	適合性 原則違反	虚偽説明	説明義務 違反	迷惑電話	両建強要	その他 (不招請勧 誘含む)
2012 年度	37	18	7	4	1	3	2	2	0
2013 年度	27	12	6	4	0	2	2	1	0
2014 年度	24	8	8	1	1	3	0	3	0
2015 年度	27	4	6	5	0	4	0	4	4
2016 年度	8	6	0	1	1	0	0	0	0

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