

平成28年度 事業報告

I 総務に関する事項

1. 本年度の事業計画

本年度は、平成23年1月に商品先物取引業者としての許可を受けた会員が許可更新を迎え、今後6年間の商品先物取引業界の態勢が固まる年であることを踏まえ、社会的信頼の確保に向けた取組みを継続していくことに加え、平成27年11月に創設した内部管理責任者制度について、内部管理体制を構築し円滑な運営を確保できるよう、その浸透を図ることを重点課題とし、①商品デリバティブ取引の社会的信頼性の向上、会員のコンプライアンス向上の支援、②会員が行う商品先物取引業務の側面支援、③能率的な協会運営、財政の安定を基本方針とした事業計画を作成し、第29回臨時総会（平成28年3月16日開催）において決定した。

事業計画は次のとおり。

1. 自主規制に係る事業

- (1) 会員の適正な商品先物取引業務の確保
 - ① 内部管理責任者制度の円滑なスタート（内部管理責任者等資格研修等の設営、社内体制の構築に係る支援）
 - ② 不招請勧誘禁止の例外に対応した適正な商品先物取引業務の確保に向けた調査、指導
 - ③ 苦情及び紛争の発生状況等を踏まえたコンプライアンス体制の維持、確立のための改善指導
 - ④ 違反等行為を行った会員に対する制裁及び役員使用人等に対する処分等の実施
- (2) 商品先物取引業務に係る自主規制ルールの整備
 - ① 自主規制ルールの整備
 - ② 自主規制ルールの周知及び関係諸規則の遵守の徹底
- (3) 会員の監査
 - ① 商品デリバティブ取引の種類及びビジネスの実態に応じた社内監査項目、着眼点、留意点等の検討
 - ② 社内監査の結果に関する調査、フォローアップの実施
 - ③ 会員の商品先物取引業務に関する監査の実施
 - ④ 会員の財務、経理に関する調査、監査の実施
- (4) 商品取引事故の確認申請等の適正な運営
- (5) 会員の商品先物取引業務に関する企業情報の開示

2. 苦情・紛争等の解決に係る事業

- (1) 顧客等からの相談等への適切な対応
- (2) 顧客等からの苦情の迅速な解決

- (3) 紛争の解決のためのあっせん・調停の円滑な運営
 - ① 紛争仲介業務の迅速な実施
 - ② 利用者の声を活かした円滑な紛争仲介業務の実施
 - ③ 紛争仲介業務の質の向上に向けた取組み
- (4) 苦情・紛争等内容の調査、分析及び周知
- (5) 消費者相談機関等との情報交換

3. 外務員登録・資格試験・研修等に係る事業

- (1) 外務員登録の的確な運営、実施
- (2) 外務員資格試験の適正な運営、実施
 - ① 試験問題の見直し
 - ② テキストの改訂
- (3) 登録更新講習の的確な運営、実施
 - ① 講習内容の見直し
 - ② 登録更新システムの改修
- (4) 外務員等の資質向上策等の検討、実施
 - ① 外務員等に対するセミナー等の開催
 - ② 外務員等の教育用教材の制作

4. 広報等に係る事業

- (1) 協会ウェブサイトのコンテンツの充実、強化
- (2) 協会の認知度向上策の実行
- (3) 協会事業等に係る情報提供
 - ① 商品デリバティブ取引に係る統計の作成
 - ② 会員に対する商品先物取引業務に関する各種情報の提供
 - ③ 社会的信頼性向上のための協会自主規制活動の広報
 - ④ マスコミ報道機関等への情報提供

2. 当初収支予算及び会費

(1) 当初収支予算

本年度の当初収支予算は、事業計画を的確かつ効率的に推進し、また、中期的な協会運営の安定を図りつつ自主規制機関としての重要な役割を果たすための予算を策定した。

当初収支予算の規模は、収支同額の373,348千円（前年予算373,492千円）とし、本年度の会費必要額は、総支出額から手数料収入等28,503千円、前期繰越額54,845千円を引いた290,000千円（前年度と同額）とした。

(2) 会費体系、会費の額

会費体系については、「入会金及び会費の額並びにその支払方法について」に基づき算出した。

本年度の会費額の算出条件は次のとおりとした。

【算出の基礎となる条件】

- ・本年度の会員数の見込み 47社
- ・会費必要額 2.9億円
- ・定額会費と比例会費の配分 定額会費対象額1.4億円、比例会費対象額1.5億円

【各会員の会費（年額）】

- ・定額会費 2,978,700円（1.4億円÷47社 百円未満切り捨て）
- ・比例会費（計算式は下のとおり ※1）

一会員の商品先物取引業に係る営業収益の金額 (※2、※3)	×	比例会費対象額 (1.5億円)
全会員の商品先物取引業に係る営業収益の合計額 (32,763,928千円 ※3)		

※1 端数処理の方法は「入会金及び会費の額並びにその支払方法について」に記載。

※2 営業収益の額が「マイナス」の場合は「0」。

※3 各会員からの平成27年1月から12月の営業収益の報告額をもとに算出。なお、年の途中から事業を開始した会員は、事業を行った月の営業収益の月平均額を12倍にした額で算出する。

3. 変更収支予算

平成28年度中の収支見込みに変更が生じたため、変更予算を作成した。これは次年度の会費必要額を決定するうえで必要となる繰越金額の算出も行う仮決算的なものでもある。第73回総務委員会（2月10日開催）で検討を行い、第146回理事会（2月22日開催）の審議を経て、第30回臨時総会（3月15日開催）において承認された。

(1) 収入

当初収支予算の事業活動収入の合計は298,375千円であったが、年度途中に2社の脱退により会費収入が約400万円の減となったものの、その他の事業活動収入と合わせると約200万円の減収に止まり、変更予算では296,224千円となった。

(2) 支出

本年度の予算の執行にあたっては、例年どおり年度当初から各事業の実施方法をきめ細かく検討し事業費及び管理費とも最大限の削減に努めた。一方で、平成23年の改正法施行後に登録された約1万人の外務員が登録更新時期を迎えることから、外務員登録管理システムを改修することとし、当初予算で前期からの繰越金を活用し1,200万円を見込んでいたが、会員の利便性の向上に必要な機能を追加するために700万円を追加計上した。また、職員が利用しているパソコンが老朽化し、不具合が生じていることから、その入れ替えを行うために1,000万円を増額した。

この当初予算で見込んでいなかった1,700万円については、システム更新等準備積立資産の取崩しを行い、これに充てることとした。

これらの事由により、事業費支出と管理費支出の合計である事業活動支出計は、当初収支予算340,365千円のところ、変更収支予算では396,144千円となり、事業費支出では当初予算

から約4,200万円、管理費支出では約1,400万円の増額となった。

(3) 次期繰越収支差額

以上の結果、変更収支予算における当期収支差額は39,109千円のマイナスとなり、平成27年度からの繰越収支差額69,804千円を加味すると次期繰越収支差額は30,695千円となった。

II 業務に関する事項

1. 自主規制に係る事業

自主規制に係る事業については、内部管理責任者制度の実施、違反等行為を行った役員使用人等に対する処分、会員に対する指導や監査、会員の企業情報の開示等の事業を行ったほか、商品先物取引業における金融商品取引法に基づく開示の内容について（有価証券報告書の標準様式）の一部改正、商品先物取引業における経理処理の手引きの見直しを行った。

(1) 内部管理責任者制度の実施

① 研修の受講に関する規則の一部改正

内部管理総括責任者等研修の受講について、以下の理由により内部管理総括責任者があらかじめ指定した内部管理責任者が代わりに受講できること、社内研修に代えて内部管理責任者等が受講できることの必要性を認め、「会員の内部管理責任者等に関する規則」の一部を改正することとし、第69回自主規制委員会（5月9日開催）の審議を経て、第140回理事会（5月25日開催）において決定し、7月1日から施行した。

㊦ 内部管理総括責任者等研修は、内部管理総括責任者が職務を遂行するに当たっての共通認識を醸成するためのものであり、本来、全ての内部管理総括責任者が当該研修を受講すべきところであるが、本制度の基本的な考え方に鑑み、法人顧客のみを事業対象としている会員については、内部管理総括責任者が他の業務等の関係で当該研修を受講できない場合があること。

㊧ 内部管理責任者及び営業責任者の配置人数が少人数の会員については、自社における社内研修体制の構築に係る負担を考慮する必要があること。

② 内部管理責任者等資格研修等の設営、開催

会員の内部管理責任者等に関する規則及び「会員の内部管理責任者等に関する規則」に関する細則を7月1日から施行するにあたり、内部管理責任者等の資格要件として受講・修了しなければならない内部管理責任者等資格研修、及び内部管理総括責任者が受講しなければならない内部管理総括責任者等研修について、第27回外務員登録等資格委員会（5月27日開催）において基本方針（具体的な内容、開催時期と回数等）決定し、それぞれ次のとおり開催した。

また、会員における内部管理責任者制度の円滑な実施を図るため、6月17日に会員のビジネスモデル別に本制度に関する説明会を開催した（会員47社85名）。

㊦ 平成28年度内部管理責任者等資格研修の実施状況

内部管理責任者等資格研修は、内部管理責任者等が登録外務員に対する指導等を職務とする観点から、実践的な知識の習得を目的とする内容とし、平成28年8月から29年2月までに東京、名古屋、大阪、福岡の4地区において合計9回開催し、会員48社379名が受講した。

なお、効果測定の結果、受講者全員が受講を修了し、内部管理責任者又は営業責任者の資格が付与された。

[平成28年度内部管理責任者等資格研修の開催日等]

	開催日	地区	開催会場	受講社数/受講者数
1	8月25日(木)	東京①	(株)東京商品取引所セミナールーム	31社/68名
2	8月30日(火)	東京②	(株)東京商品取引所セミナールーム	29社/57名
3	9月29日(木)	名古屋①	名古屋会議室錦店第3会議室	10社/17名
4	10月22日(土)	東京③	(株)東京商品取引所セミナールーム	16社/71名
5	10月27日(木)	大阪①	大阪堂島商品取引所6階大会議室	15社/35名
6	11月27日(日)	福岡①	博多バスターミナル第5ホール	8社/24名
7	12月10日(土)	東京④	(株)東京商品取引所セミナールーム	14社/51名
8	12月17日(土)	大阪②	大阪堂島商品取引所6階大会議室	15社/50名
9	2月20日(月)	東京⑤	(株)東京商品取引所セミナールーム	5社/6名
4地区9回開催				48社/379名

[平成28年度内部管理責任者等資格研修の内容等]

内 容	担 当
第一部 内部管理責任者制度における内部管理責任者及び営業責任者の役割について(80分)	事務局
第二部 商品先物取引業者における内部統制システムの構築について(90分)	川戸淳一郎法律事務所 弁護士 川戸淳一郎 氏
効果測定/レポート作成(30分)	事務局

④ 平成28年度内部管理総括責任者等研修の実施状況

内部管理総括責任者等研修は、内部管理総括責任者の責務が内部管理責任者等を総括・管理するとの観点から、リスク・マネジメントを含めた実践的な知識の習得を目的とする内容とし、9月21日に東京地区において開催し、内部管理総括責任者47名(うち、代理出席6名)、会員の内部管理責任者等に関する規則第13条第2項に規定する内部管理責任者等14社25名が受講した。

[平成28年度内部管理総括責任者等研修の開催日等]

開催日	開催会場
9月21日(水)	TKP東京駅日本橋カンファレンスセンター ホール2A (東京都中央区八重洲1-2-16)

[平成28年度内部管理総括責任者等研修の内容等]

内 容	担 当
第一部 内部管理責任者制度における内部管理総括責任者の役割について(60分)	事務局(研修登録担当)

内 容	担 当
第二部 日商協の内部管理責任者制度に期待すること (60分)	経済産業省商取引監督課 商取引監督官 矢島康徳 氏
「アンケート」実施 (10分)	事務局

③ 会員の内部統制システム構築に関するセミナーの開催

内部管理責任者制度において、会員は自社ビジネスモデルに応じて内部管理体制を構築しているが、内部管理体制を含めた内部統制システムの構築について様々な課題に取り組んでいるところである。

こうした取組みを支援するため、3月13日、本会のあっせん・調停委員及び自主規制委員会委員である弁護士の畑中鐵丸氏を講師に招き、「内部統制システム構築に関する課題と実践的な取組」と題して、会員の内部管理総括責任者、内部管理責任者及び営業責任者等を対象としたセミナーを実施した（会員37社93名）。

(2) 商品先物取引業務に関する規則第19条に基づく指導等

商品先物取引業務に関する規則第19条に基づき、主務省の業務改善命令及び裁判所の確定判決に関連し、2社に対して事案の詳細な内容及び改善措置の報告を要請した。

また、当該2社から報告のあった改善措置が厳正かつ確実に履行されるよう書面により指導した。

(3) 会員の役員使用人等に対する指導、勧告、処分の実施状況

役員使用人等に対する指導、勧告、処分に関する規則に基づき、次のとおり綱紀委員会において審議し、3名に対して処分等を行った。

また、処分を受けた役員使用人等の役職名、処分の内容、処分した理由、在籍会員名等を他の会員に周知するとともに、本会事務所において10営業日の間公示し、本会Webサイトにおいて処分の内容に応じ6か月間もしくは1年間掲載した。

① 第41回綱紀委員会（平成27年12月7日開催）及び第43回綱紀委員会（5月18日開催）において、法令違反を理由とする主務省の行政処分に関連して、再勧誘を行ったとして会員から届出のあった対象者について審議し、1名に対し処分等を行った。

② 第44回綱紀委員会（8月4日開催）及び第45回綱紀委員会（書面審議、9月28日開催）において、委託者との金銭貸借や無断売買を行ったとして会員から届出のあった対象者2名、また、法令違反を理由とする主務省の行政処分に関連して、仕切拒否を行ったとして会員から届出のあった対象者1名について審議し、このうち前者の2名に対し処分等を行った。1名については健康上の理由から聴聞の手続きを延期した。

(4) 自主規制ルールの整備

① 商品先物取引業における金融商品取引法に基づく開示の内容について（有価証券報告書の標準様式）の一部改正

「企業結合に関する会計基準」が平成27年4月1日以後開始する連結会計年度及び事業年度の期首から適用されたことにより、連結財務諸表における勘定科目に変更があった。

これに対応するため、株式公開会社である会員が作成する有価証券報告書の標準様式である「商品先物取引業における金融商品取引法に基づく開示の内容について」について、対象会員の有価証券報告書の作成責任者の意見を踏まえて所要の見直しを行い、第69回自主規制委員会（5月9日開催）の審議を経て、第140回理事会（5月25日開催）において改正を行った。

② 商品先物取引業における経理処理の手引きの見直し

会員実務担当者向けの業務マニュアルとして作成した「商品先物取引業における経理処理の手引き」について、企業会計基準委員会より実務対応報告第33号「リスク分担型企業年金の会計処理等に関する実務上の取扱い」が公表されたことに伴い、確定拠出制度に分類される退職給付制度の会計処理の記載を追加する等の改正を行い、3月1日に会員に提供した。

(5) 会員に対する監査等の実施状況

商品先物取引業を廃止する2社に対して、商品取引事故等の処理状況を確認するための調査（1社）及び監査（書面1社）を実施した。

(6) 商品取引事故の確認申請等の適正な運営

商品取引事故の確認申請等に関する規則に基づき、商品取引事故の主務大臣への事故確認申請（様式第1号）、主務大臣への事後報告（様式第2号）及び本会への事後報告（様式第3号）について、当該報告に関する必要書類の添付状況等の点検を行った。本年度（平成28年4月解決分の5月報告から平成29年3月解決分の4月報告まで）は様式第1号が1件、様式第2号が178件、様式第3号が60件であった。

(7) 商品取引責任準備金の積立て、取崩し等の管理

商品取引責任準備金の積立て等に関する規則に基づき、毎月の準備金の積立て及び取崩し等の業務が適正に運営、管理されるよう指導を行った。

(8) 会員の企業情報の開示

平成28年3月期の年次開示資料については、7月29日と8月19日の2回に分けて本会Webサイトに掲載（平成27年12月期決算の会員は4月28日に、平成28年9月期決算の会員は3月22日に掲載）し、前期のものと併せて2期分を開示した。

また、対象会員の取引開始基準については、商品先物取引業務に関する規則第18条第2項及び第3項に基づき、その変更や新規入会に伴い、随時その提出を求め、昨年度に引き続き本会Webサイトに掲載して開示した。

なお、平成27年3月期前や脱退会員等の本会Webサイトに未掲載の年次開示資料等について、弁護士等からの開示請求はなかった。

(9) 犯罪による収益の移転防止に関する法律の改正に係る対応

平成26年に改正された「犯罪による収益の移転防止に関する法律」（以下「犯罪収益移転防止法」という。）、翌27年に改正された同法政省令が10月1日に全面施行されるのに伴い、顔写真のない本人確認書類に係る本人確認、ハイリスク取引における取引時確認等を的確に行うための措置の拡充、疑わしい取引の届出に関する判断の方法等に係る規定の整備等への対応が求められることから、7月15日にこの旨を会員に周知するとともに、今回の改正に関する各種資料を会員専用ページに掲載して適切な対応を促した。

また、改正された犯罪収益移転防止法令の対応について、警察庁担当者による説明会を8月5日に東京で開催（会員36社77名）するとともに、会員から寄せられた質問に対する回答（Q&A）を作成し、会員専用ページに掲載した。

2. 苦情・紛争等の解決に係る事業

苦情、紛争等の解決に係る事業では、顧客等からの商品デリバティブ取引に係る問い合わせの対応、苦情処理及び紛争仲介に取り組んでいる。近年、苦情、紛争件数は減少を続け、本年度はいずれも最小数を更新した。このような情勢の下、単に苦情、紛争の解決を図るだけでなく、会員等に対して、顧客等とのトラブルの未然防止に役立つ情報の発信に努めた。

(1) 相談（問い合わせ）の受付状況

① 問い合わせの受付件数

	本年度	昨年度
現会員等に関するもの	161	228
国内取引	(148)	(202)
外国取引	(0)	(2)
店頭取引	(13)	(24)
元会員等に関するもの	25	28
その他	139	103
合 計	325	359

※現会員等に関するもの：受付時に会員等であって名称が判明したもの

元会員等に関するもの：受付時に既に脱退した会員等で名称が判明したもの

その他：会員等名称が判明しないもの、FX取引など商品デリバティブ取引に直接関係しないもの等

問い合わせの受付件数は325件で、昨年度（平成27年度）の359件と比べて34件（9.5%）の減少となった。

内訳をみると、現会員等に関するものは161件（49.5%）、元会員等に関するものは25件（7.7%）、その他は139件（42.8%）であった。

また、外国取引に関する問い合わせはなく（昨年度2件）、店頭取引に関するものは13件（同24件）となり、それぞれ昨年度から減少した。

② 問い合わせの内容別件数

問い合わせの内容（件数の多い順）	本年度	昨年度
損金を取り戻せるか否かに関するもの	① 60 (18.5%)	① 58 (16.2%)
商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	② 30 (9.2%)	⑧ 14 (3.9%)
勧誘に関するもの	③ 18 (5.5%)	② 28 (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）	④ 17 (5.2%)	③ 24 (6.7%)
インターネット取引に関するもの	⑤ 11 (3.4%)	⑥ 15 (4.2%)
手仕舞（決済・仕切り）に関するもの	⑥ 10 (3.1%)	⑥ 15 (4.2%)
上記以外	179 (55.1%)	205 (57.0%)
合 計	325 (100.0%)	359 (100.0%)

※相談件数欄の丸数字は、当該年度の件数順位を示す。

(2) 苦情の受付及び処理の状況

① 苦情の受付件数

	本年度	昨年度
国内取引	6	17
外国取引	0	0
店頭取引	0	1
合 計	6	18

苦情の受付件数は6件であり、昨年度の18件に比べて12件（66.7%）の減少となった。
これを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に関するものであった。

② 苦情の申出事由類型別状況

申出事由類型	本年度	昨年度
不当勧誘類型	4 (66.7%)	14 (77.8%)
一任売買類型	0 (0.0%)	1 (5.6%)
無断売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
過当売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
仕切回避類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
連絡不備類型	0 (0.0%)	1 (5.6%)
そ の 他	2 (33.3%)	2 (11.1%)
合 計	6 (100.0%)	18 (100.0%)

※「申出事由」の分類は、申出段階において申出人の主張した事由による。

苦情6件を申出事由類型別にみると、不当勧誘類型が4件、その他が2件であった。

③ 苦情の処理状況

処理結果	本年度	昨年度
解 決	1 (16.7%)	3 (16.7%)
取下げ	0 (0.0%)	0 (0.0%)
打切り	4 (66.6%)	9 (50.0%)
処理中	1 (16.7%)	6 (33.3%)
合 計	6 (100.0%)	18 (100.0%)

苦情6件のうち、解決1件と打切り4件（うち3件は紛争仲介へ移行）を合わせた5件（83.3%）が本年度内に苦情の処理を終了した。

(3) 紛争仲介の申出及び処理の状況

① 紛争仲介の申出件数

	本年度	昨年度
国内取引	7 (4)	24 (17)
外国取引	0 (0)	0 (0)
店頭取引	1 (1)	0 (0)
合 計	8 (5)	24 (17)

※ 括弧内の数字は、紛争仲介件数のうち、紛争仲介直接申出の件数を示す。

紛争仲介の申出件数は8件であり、昨年度の24件に比べて16件（66.7%）の減少となった。これを商品デリバティブ取引別で見ると、国内取引が7件、店頭取引に関するものが1件であった。

② 紛争仲介の申出事由類型別状況

申出事由類型	本年度		昨年度	
		うち、紛争仲介 直接申出件数		うち、紛争仲介 直接申出件数
不当勧誘類型	7 (87.5%)	4	19 (79.2%)	13
一任売買類型	0 (0.0%)	0	2 (8.3%)	1
無断売買類型	1 (12.5%)	1	0 (0.0%)	0
過当売買類型	0 (0.0%)	0	2 (8.3%)	2
仕切回避類型	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0
返還遅延類型	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0
連絡不備類型	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)	0
そ の 他	0 (0.0%)	0	1 (4.2%)	1
合 計	8 (100.0%)	5	24 (100.0%)	17

※ 「申出事由」の分類は、申出段階において申出人の主張した事由による。

紛争仲介の申出事由類型では、不当勧誘類型が8件中7件と全体の87.5%を占めた。

③ 紛争仲介の処理状況

処理結果	本年度		昨年度	
		うち、紛争仲介 直接申出件数		うち、紛争仲介 直接申出件数
解 決	4 (50.0%)	4	7 (29.2%)	5
取下げ	0 (4.2%)	0	1 (4.2%)	1
打切り	1 (12.5%)	0	9 (37.5%)	6
処理中	3 (37.5%)	1	7 (29.2%)	5
合 計	8 (100.0%)	5	24 (100.0%)	17

紛争仲介8件のうち、処理が終了（解決、取下げ、打切り）した5件について、4件が「あっせん」手続き（87.5%）、1件が「調停」手続き（12.5%）で行われた。

また、昨年度の処理中7件について、そのすべてが本年度に入ってから「あっせん」手続きで処理を終了（解決3件、打切り4件）した。

(4) 苦情と紛争仲介直接申出の状況

① 苦情等の受付件数

	本年度	昨年度
苦情	6	18
紛争仲介直接申出	5	17
合 計	11	35

※紛争仲介の申出には、苦情から紛争に移行したものと、苦情を経ずに紛争仲介へ直接申し出たものに分類される。

「苦情」と「紛争仲介直接申出」（以下「苦情等」という。）の合計件数は11件であり、昨年度の35件に比べ24件（68.6％）の減少となった。

これを商品デリバティブ取引別でみると、国内取引に関するものが10件、店頭取引に関するものが1件であった。

② 苦情等の申出事由類型別状況

申出事由類型	本年度	昨年度
不当勧誘類型	8 (72.7%)	27 (77.1%)
一任売買類型	0 (5.7%)	2 (5.7%)
無断売買類型	1 (9.1%)	0 (0.0%)
過当売買類型	0 (5.7%)	2 (5.7%)
仕切回避類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
連絡不備類型	0 (2.9%)	1 (2.9%)
そ の 他	2 (18.2%)	3 (8.6%)
合 計	11 (100.0%)	35 (100.0%)

※「申出事由」の分類は、申出段階において申出人の主張した事由による。

苦情等の11件を申出事由類型別に分類すると、不当勧誘類型が8件（72.7％）で最も多く昨年度（77.1％）と同水準の割合を占めた。

③ 苦情等申出人（11人）の属性及び申出の契機

申出人の性別をみると、男性が9人（81.8％）、女性が2人（18.2％）で、昨年度の男女比（男性82.9％、女性17.1％）とさほど変化はみられなかった。

申出人の商品デリバティブ取引経験の有無をみると、経験者は1人（9.1％）でその比率は昨年度（8人、22.9％）から13.8％減少した。

申出人の年齢を年代別にみると、多い順に70歳代が4人（36.3％）、60歳代が3人（27.3％）、50歳代が2人（18.2％）、40歳代及び30歳代が各1人（9.1％）であった。昨年度は40歳代が最も多く28.6％（10人）を占めていたが、これが大きく減少したほか、80歳代の申出がなくなった（昨年度は2人5.7％）。

申出人の職業別にみると、会社役員、会社員、無職が各2人（18.2％）、自営業、公務員が各1人（9.1％）、その他が3人（27.2％）であった。昨年度は無職が31.4％（35人中11

人)、会社役員が25.7% (35人中9人) と偏りがみられたが、本年度は特に職業による偏りはみられなかった。

申出の契機別にみると、多い順に「契約締結前交付書面等を見て」が3人 (27.2%)、次いで「主務省からの紹介」「消費者センター等からの紹介」が各2人 (18.2%)、「弁護士からの紹介」「知人」が各1人 (9.1%)、「その他」は2人 (18.2%) であった。昨年度は「インターネットを見て」が「消費者センター等からの紹介」と並んで最も多かった (35人中6人、17.1%) が、本年度は皆無であった。

(5) 紛争仲介の円滑な運営

① あっせん・調停委員会合同会議の開催等

紛争仲介手続きの円滑化、業務の一層の質的向上を図るため、4月11日にあっせん・調停委員会合同会議を開催し、紛争処理や商品先物取引業界の現状等について意見交換を行った。(出席委員19名)

また、情報提供として次の資料をあっせん・調停委員に送付した。

6月20日 2015年度 (平成27年度) 相談等業務レポート
 2015年度 (平成27年度) 紛争仲介及び苦情 (未取引) 事例紹介

② 利用者アンケートの実施

紛争仲介手続きを利用者に信頼される制度としていく上で参考とするため、本年度も引き続き利用者に対して「紛争仲介手続きに関するアンケート調査」を実施した。

(6) 主務大臣に対する報告

本会で取り扱った苦情については、省令第129条に基づいて「苦情処理状況報告書」を主務大臣に毎月提出するとともに、半期ごとに「苦情処理状況通知書」、「商品先物取引業者等別苦情受付処理件数表」及び「商品取引所別苦情受付件数表」を添付して提出した。

また、同じくあっせん・調停については、省令第131条に基づいて主務大臣に「あっせん・調停処理状況報告書」を毎月提出した。

(7) 会員への情報提供

① 相談 (問い合わせ) 状況

相談の対象となった会員等に対して、四半期ごとの受付件数及び相談内容を通知した。また、相談の中からトラブルの未然防止の参考となる事例を会員に書面で周知した。

4月18日 平成27年度 1月から 3月受付分
7月25日 平成28年度 4月から 6月受付分
10月25日 平成28年度 7月から 9月受付分
1月30日 平成28年度10月から12月受付分

② 苦情処理状況等

苦情処理規則に基づき、会員に対して半期ごとの苦情の受付及び処理状況を書面（苦情処理状況通知）で周知した。

(当該期間に係わりのあった会員数)

4月13日 平成27年度 下半期（10月～3月）分 (6社)

10月6日 平成28年度 上半期（4月～9月）分 (4社)

③ 苦情処理及び紛争処理結果

会員等の商品先物取引業務の改善等の参考となるよう、苦情処理規則及び紛争処理規程に基づき、苦情（1件）、紛争（14件）の申出内容及び処理結果並びに留意事項等について、「2015年度（平成27年度）紛争仲介及び苦情（未取引）事例紹介」として6月20日に会員専用ページに掲載した。

(8) 投資家等に対する情報提供等

① 相談、苦情及び紛争処理状況等の資料

本会が受け付けた相談、苦情及び紛争の処理状況について、毎月の集計を本会Webサイトに掲載した。

また、年間の相談、苦情及び紛争の処理状況を整理・分析した資料として「2015年度（平成27年度）相談等業務レポート」を作成し、本会Webサイトに掲載した。

② Webサイトによる相談等受付

平成25年度期中より、利用者の利便性向上を目的として本会Webサイト上で相談、苦情等の受付を行っている。本年度は4件の申出があった。（昨年度は13件）

(9) 消費者相談関係機関との情報交換等

① 消費者相談関係機関との情報交換

次のとおり、消費者相談関係機関との情報交換等を行った。

	目的	訪問先
11月21日	情報交換	独立行政法人国民生活センター
12月27日	情報交換	東京都消費生活総合センター

② 情報提供等

相談センターの認知度向上や商品先物取引に対する理解を深めてもらうことを目的に、独立行政法人国民生活センター、全国各地の消費生活センター、法テラス本部及び適格消費者団体等計149か所に対し、次の情報提供等を行った。

11月16日 相談センターの業務内容等を紹介したリーフレットを配布
(同時にTOCOMスクエアにも備え置いた。)

3月30日 本会Webサイト及び商品先物取引に関する書籍等の紹介

3. 外務員登録・資格試験・研修等に係る事業

主務大臣からの委任事務である外務員登録に係る事業では、新規登録者数が2,912名、登録更新者数が372名、登録抹消者数が2,526名であった。

外務員登録資格試験及び登録更新講習に係る事業では、会員等の利便性に寄与するため、平成24年度に導入したコンピュータ方式を引き続き円滑に実施した。

研修に係る事業では、外務員の資質向上を目的として、会員向けセミナー及び日商協ゼミナールを開催し、外務員に求められる法令や商品先物取引業務に関する基礎的な知識の習得とそのリニューアルを図った。

(1) 外務員の登録

本年3月末の登録者数は32,851名であり、前年同末の32,465名から386名の増加となった。

なお、従来から連続して統計を取っている国内取引に係る登録者数及び会員と提携している仲介業者の登録者数は表のとおりである。

また、平成23年1月の改正法施行後に登録された約1万人の外務員が登録更新時期を迎えることから、その適切な処理を行うために外務員登録システムを改修した。

[本年度外務員登録状況]

(単位：人)

	合計	うち国内取引	うち仲介業者
登録者数	2,912	306	20
登録更新者数	372	370	0
登録抹消者数	2,526	358	51
年度末外務員数	32,851	2,089	137

(2) 外務員登録資格試験の実施

資格試験の延べ受験者数は483名であり、昨年度の455名より28名増加した。

[本年度外務員登録資格試験実施状況]

(単位：人)

	受験者数	合格者数	合格率
4 月 度	65	53	81.5%
5 月 度	129	110	85.3%
6 月 度	31	20	64.5%
7 月 度	18	8	44.4%
8 月 度	18	12	66.7%
9 月 度	21	17	81.0%
10 月 度	20	15	75.0%
11 月 度	30	22	73.3%
12 月 度	32	19	59.4%
1 月 度	30	16	53.3%
2 月 度	37	19	51.4%
3 月 度	52	31	59.6%
計	483	343	70.8%

(3) 登録更新講習の実施

更新講習の受講者数は356名であり、修了者数も同じであった。そのうち、更新のための修了者は328名、再登録のための修了者は28名であった。

なお、昨年度と比較では、受講者数が114名、修了者数が114名、更新者が105名、再登録者が9名とそれぞれ減少となった。

[本年度更新講習実施状況]

(単位：人)

	受講者数	修了者数	更新講習修了者の内訳	
			更新	再登録
4 月 度	83	83	81	2
5 月 度	29	29	21	8
6 月 度	10	10	8	2
7 月 度	21	21	20	1
8 月 度	23	23	21	2
9 月 度	23	23	21	2
10 月 度	29	29	26	3
11 月 度	31	31	30	1
12 月 度	24	24	23	1
1 月 度	16	16	14	2
2 月 度	36	36	32	4
3 月 度	31	31	31	0
計	356	356	328	28

(4) 日商協ゼミナールの開催

本ゼミナールは、会員役職員の資質の向上を図るものであるが、平成24年度から幅広く情報や知識を提供するため、一般の方も対象として毎年開催しているものであり、本年度も「2017年の金市場および為替動向をよむ（2月10日）」「2017年の内外経済とマーケットは…（2月16日）」のテーマで計2回実施し、延べ82名が受講した。

(5) 外務員教育用教材「コモディティハンドブック」の刷新

貴金属編、農産物編、石油・ゴム編の3分冊編成で商品の需要や価格の変動要因等に関する情報を取りまとめたコモディティハンドブックについて、その初版から相応の時間が経過して収録しているグラフや図表などのデータを刷新する必要性が生じたため、第2版を作成することとし、7月に貴金属編、12月に農産物編を発行し、会員に案内を行った。なお、石油・ゴム編については、来年度に発行する予定である。

4. 広報等に係る事業

(1) インターネットの活用

会員との情報伝達や、投資家、関係機関等に本会の事業をより幅広く周知するための重要な手段としてWebサイトを用いている。本年度における本会Webサイトの総訪問件数は172,706件であり、昨年度（148,587件）より24,119件増加した。

① 投資家向けコンテンツの充実

本会Webサイトのトップページの「What's New」について、その履歴の検索が容易になるよう「年度」の表示を導入した

また、登録外務員数、問い合わせ・苦情等受付状況、店頭商品CFD取引の月次データ等、統計情報の更新を適時行った。

② 会報の作成

本会の活動内容を会員や投資家等にわかりやすく発信するため、8月、1月に会報を作成し、本会Webサイトに掲載した。

③ 会員向け情報提供

会員専用ページにおいて、本会及び主務省等からの情報の周知を行った。本年度から会員が業界内での自社の位置付けが分かる情報として、商品先物取引業に係る営業収益や規模別登録外務員数等の階層別データを作成し、掲載した。

④ 情報公開

本会は、特別の法律（商先法）により設立される法人であるため、「特別の法律により設立される法人の運営に関する指導監督基準（平成18年8月15日閣議決定）」に則り、本会の定款、役員名簿、会員名簿、事業計画書、事業報告書、収支予算書、財務諸表等を事務所に備え付けるとともに、本会Webサイトに掲載した。

(2) 本会の認知度向上策

① ロゴマークの作成

主務省が平成18年度から実施している商品先物取引に関する実態調査において、本会の認知度が低下傾向にあるが、自主規制機関としての役割に鑑みると認知度の向上を図る必要があること、5月に前身の社団法人日本商品取引員協会の設立から25周年を迎えることからロゴマークを作成した。そして、Webサイト、封筒、名刺等に利用することにより認知度向上に努めている。

② パンフレットの作成

パンフレットを作成し、TOCOMスクエアに備え置いた。

(3) 報道関係への対応

① 一般紙等記者発表の開催

在京商品取引所記者クラブ、業界専門紙誌記者クラブ等を対象に、理事会及び重要事項について記者発表を計3回開催した。

② ニュースリリースの発行

在京商品取引所記者クラブ、業界専門紙誌記者クラブ等を対象とした協会広報としてニュースリリースを計34回発行した。