

# 平成29年度 事業報告

## I 商品先物取引業界の動向及び本会の動静

平成29年度（2017年度）における商品先物取引業界及び本会の特徴的な出来事を以下に掲げる。

### 1. 商品先物取引の動向

- (1) 本年度の国内商品取引所の総出来高（オプション取引を除く）は2,565万9,222枚、前年度（平成28年度）比で0.5%減少した。  
市場別で見ると、貴金属市場ではプラチナスポットが249万6,317枚となるなど前年度比で8.3%増となった一方で、石油市場では原油が同8.0%減となるなど全体でも同7.8%減となった。
- (2) 本年度の店頭取引の商品CFD取引（以下「店頭商品CFD取引」という。）の取引件数は1億5,697万6,517件（昨年度1億6,602万7,702件）、取引金額は4兆5,419億4,300万円（同5兆1,489億5,700万円）であった。
- (3) 5月25日、改正された個人情報の保護に関する法律等の全面施行を踏まえ、監督指針の改正が行われ、5月30日に施行された。
- (4) 7月14日、自主規制機関等との連携などに関して監督指針が改正、施行された。
- (5) 8月7日、農林水産省は、大阪堂島商品取引所によるコメ先物取引の試験上場を2年延長（平成31年8月まで）する旨の申請を認可した。
- (6) 12月25日、経済産業省は、適切な電力先物市場の創設に向け、電気事業者や学識経験者等から構成される「電力先物市場の在り方に関する検討会」の第1回会合を開催し、以後3回の会合を経て、4月6日に同検討会の報告書を公表した。

### 2. 監督指針の改正、施行

主務省の監督指針の改正の概要は次のとおりである。特に、7月14日の改正は従前からの商品先物取引業者（以下「商先業者」という。）に対する監督の考え方を明確にしたものである。

#### (1) 5月25日改正、5月30日施行

個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成27年法律第65号）の施行（5月30日施行）を踏まえ、要配慮個人情報の取扱等について改正が行われた。

#### (2) 7月14日改正、施行

平成28年7月から(株)東京商品取引所（以下「東商取」という。）において金地金等を対象とした現物取引（以下「取引所現物取引」という。）が開始されたことに伴い、適合性の原則について取引所現物取引における商先業者の確認事項等を明確化したほか、商先業者による

自主的な報告の対応等について次のとおり改正が行われた。

- ① 自主規制機関等との連携として、自主規制機能を担っている本会と商品取引所の自主規制機能の発揮を促すとともに、商先業者等を監督する上で必要な情報交換を行い、商先業者等に対する信頼確保に向けた密接な連携を図ることが追加された。
- ② 商先業者等の内部監査部門における確認項目として、本会の「会員の内部管理責任者等に関する規則」を活用する等により内部管理責任者が適切に配置され、社内で内部管理体制の実効性が確保されているかが新たに設けられた。
- ③ 行政処分を行う際の留意点として、日常の監督事務や、商品取引事故に係る報告等を通じて把握された課題については、深度あるヒアリングを行うことや、必要に応じて報告を求めることを通じて、商先業者等における自主的な改善状況を把握することとし、また、商品市場における秩序の維持又は委託者等の保護のため必要かつ適当であると認められるときには、業務改善命令を発出する等の対応を行うものとし、さらに、重大・悪質な法令等違反行為が認められる等のときには、業務停止命令等の発出を含め、必要な対応を検討する旨新設された。
- ④ 商先業者等による自主的な報告として、商先業者等が自ら法令違反等を発見し、これを自主的に主務省に報告した場合であって、法令違反等の是正措置及び再発防止策が適切に講じられている場合には、任意のヒアリング及び書面による報告等により、是正措置等に関するフォローアップを行うことができる旨新設された。

### 3. 団体組織問題検討委員会の提言

日本商品先物振興協会（以下「先物協会」という。）は、平成15年以降の国内商品市場取引を取り巻く構造の変化と商先業者の経営環境を踏まえ、関係3団体である本会、日本商品委託者保護基金（以下「委託者保護基金」という。）及び先物協会の運営の効率化と経費削減を図る観点から、今後のあり方について短中期的な視野に立って望ましい方向を整理し、提言のとりまとめを行うことを目的に、4月に「団体組織問題検討委員会」を設置し、5回にわたる検討を経て、11月15日に提言のとりまとめを行った。

同委員会の本会に係る提言は次のとおりである。

#### 【とりまとめからの抜粋】

日商協については、現時点における実現可能な最善策として、団体間の役職員を兼務させる等の連携を図り、実質的に自主規制機関としての機能の強化と運営の効率性を高める方策が検討され、以下の取組を図ることとした。

- ① 業界の社会的信頼の獲得を目指し、関係団体の協力を得つつ、自主規制機関としての機能強化を推進する。

特に、日商協の監査機能を高めるため、日商協と委託者保護基金の両団体間で人的リソースを有効活用するなどにより監査業務の効率的な連携を図り、シナジー効果が得られ

る仕組みを構築する。

- ② 上記の共同監査業務を円滑に実施するため、同業務に関して委託者保護基金と事務所を共同利用し、そのことにより事務所賃借料の低減を図る。

#### 4. 本会の動静

本年度に取り組んだ主な事業の特徴的な事柄は次のとおりである。

(1) 自主規制に係る事業

内部管理責任者制度について、内部管理責任者及び営業責任者の資格要件である内部管理責任者等資格研修を4回（東京3回、大阪1回）、内部管理総括責任者等研修を2回（いずれも東京）開催したほか、同制度の定着を図る観点からその取組状況に関するモニタリング（監査）を導入し、会員5社に対して実施した。

また、商品先物取引業務の適正化に向け、自主規制規則に基づき会員に対して指導を、会員から届出のあった違反等行為を行った役員使用人等に対して処分を行った。

(2) 苦情・紛争等の解決に係る事業

苦情処理及び紛争仲介に取り組むとともに、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。さらに、利用者の利便性を考え「紛争仲介申出の手引き」の見直しを行った。

(3) 外務員登録・資格試験・研修等に係る事業

主務大臣からの事務委任である外務員登録に係る事業の新規登録、登録更新、登録抹消を行うとともに、外務員登録資格試験及び登録更新講習を実施した。

また、今後の外務員登録資格試験の内容等のあり方について検討し、学習方法の支援等を行うこととなった。

また、財政については、厳しい業界情勢が続く中、各種事業を効率的に行うよう努めた結果、本年度決算における事業活動支出は2億7,065万円余りとなり、当初収支予算（約3億111万円）から約3,046万円、3月14日に決定した変更収支予算（2億9,048万円）から約1,983万円削減し、次期へ約7,991万円繰越すこととなった。

## Ⅱ 事業計画、会費・予算及び協会運営

### 1. 本年度の事業計画

本年度は、顧客等の保護の観点から内部管理責任者制度の定着を図る等の施策により、会員のコンプライアンス水準の更なる向上を目指す重要な時期を迎えていることから、①会員のコンプライアンス水準の更なる向上取組を支援するための自主規制機能の強化、②会員が行う商品先物取引業務の側面支援、③効率的な協会運営、財政の安定を基本方針として事業計画を作成し、第30回臨時総会（平成29年3月15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取組状況に関するモニタリング（監査）の導入
- ② 勧誘段階のみならず、委託者保護の観点から取引段階におけるコンプライアンス水準の向上支援
- ③ 内部管理責任者等資格研修、内部管理総括責任者等研修の充実
- ④ 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
- ⑤ 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、確立のための調査、指導
- ⑥ 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 ビジネスの多様化を踏まえたインターネット取引に関する社内監査項目等の提供
- 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) 個人顧客を対象とした商品先物取引業務を行っている会員の企業情報の開示

#### 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、分析及びその情報提供

- (5) 投資家向けの商品先物取引の仕組み等に関する情報提供
- (6) 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 試験内容のあり方等の検討
  - 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 改修した登録更新システムの安定的な運用
- (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（ホームページ）のコンテンツの充実、強化
- (2) ロゴマークの活用やパンフレットによる協会の周知
- (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 消費者相談機関等への情報提供
  - ⑤ マスコミ報道機関等への情報提供

## 2. 会費及び予算

### (1) 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」（平成23年6月15日施行、以下「会費の支払い方法について」という。）に基づいて、会費は、定額会費及び比例会費をもって構成することとした。

会費の額については、東商取の定率参加料の値上げが予想される中で、関係団体と共通した取組の一環として経費節減を行うこととし、平成28年度中に2社脱退したことによる会費の負担増を回避するため、平成29年度限りの措置として定額会費を前年度の140,000千円から6,000千円削減して、134,000千円、比例会費は前年度と同様に150,000千円とした。

これにより、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 45社
- ・会費必要額 2.84億円
- ・定額会費と比例会費の配分 定額会費対象額1.34億円、比例会費対象額1.5億円

### 【各会員の会費（年額）】

- ・定額会費 2,977,700円（1.34億円÷45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
全会員の商品先物取引業に係る営業収益の合計額 (31,332,949千円 ※3)	×	(1.5億円)

※1 端数処理の方法は「会費の支払い方法について」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28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。

## (2) 当初収支予算

当初収支予算は、会費総額を284,000千円、手数料収入等18,560千円、前期繰越額30,695千円として、収支同額の333,255千円（前年予算373,348千円）とした。

## (3) 変更収支予算

平成29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77回総務委員会（2月8日開催）で検討を行い、第152回理事会（2月21日開催）の審議を経て、第31回臨時総会（3月14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302,560千円であったが、受講・受験料収入や登録料収入が増額となったため、変更収支予算は当初予算から4,361千円の増収となり、306,921千円となった。

### 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、効率的な事業を実施することにより事業費及び管理費とも最大限の削減に努めた。その結果、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301,111千円のところ、変更収支予算では290,486千円となり10,625千円の削減となった。

### 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9,985千円のプラスとなり、平成28年度からの繰越収支差額49,396千円を加味すると、次期繰越収支差額は59,381千円と

なった。

### 3. 協会運営

#### (1) 「個人情報の保護に関する法律」への対応

5月30日から全面施行された改正個人情報保護法において、個人情報の定義の明確化、適切な個人情報の流通の確保、本人による開示等請求の明確化、ガイドラインの一本化等が図られたことから、個人情報保護規程等の内部諸規程を改正して同日から施行した。また、この改正内容について、第148回理事会（7月26日開催）において報告した。

### Ⅲ 業務の実施状況

#### 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運用、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内部管理責任者制度の取組状況に係るモニタリング（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）の一部改正を行った。

##### (1) 内部管理責任者制度の運用

内部管理責任者等研修及び内部管理総括責任者等研修について、第28回外務員登録等資格委員会（4月21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）を決定し、それぞれ次のとおり実施した。

##### ① 平成29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、内部管理責任者及び営業責任者が登録外務員に対する指導等を職務とするとの観点から、実践的な知識の習得を目的とする内容とし、東京、大阪の2地区において合計4回開催し、会員23社76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29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28日（月）	東京①	㈱東京商品取引所セミナールーム	15社／28名
2 9月2日（土）	大阪①	大阪堂島商品取引所6階大会議室	8社／12名
3 11月18日（土）	東京②	㈱東京商品取引所セミナールーム	7社／17名
4 2月20日（火）	東京③	㈱東京商品取引所セミナールーム	11社／19名
2地区4回開催			23社／76名

[平成29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（40分）	事務局
第二部 内部統制システムの検証及び改善について（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

##### ② 平成29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、内部管理責任者及び営業責任者を総括・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20日及び11月11日に東京地区において開催し、第1回は内部管理総括責任者32名（うち代理出席5名）、会員の内部管理責任者等に関する規則第13条第2項に規定する会員の内部管理

責任者等12社25名が、また第2回は、内部管理総括責任者15名（うち代理出席2名）、内部管理責任者等7社14名が受講した。

[平成29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20日（水）	(株)東京商品取引所セミナールーム（東京都中央区日本橋堀留町1-10-7）
11月11日（土）	(株)東京商品取引所セミナールーム（東京都中央区日本橋堀留町1-10-7）

[平成29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（30分）	事務局
第二部 金融商品トラブルの実態と内部管理総括責任者等の防止策の実践的な取組み－判例から見た実際－（90分）	中央大学法科大学院教授 弁護士 升田 純 氏
「アンケート」実施（10分）	事務局

### ③ 営業幹部セミナーの開催

本会のあっせん・調停委員である吉野高弁護士を講師に招き、3月29日に「消費者契約法の基本とその注意点について」と題して、会員の営業幹部及び管理責任者等を対象とした営業幹部セミナーを実施した（会員23社51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、1社に対して事案の詳細及び改善措置の報告を要請し、その内容が確実に履行されるよう書面により指導した。

また、「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」（平成23年1月26日理事会決定、平成26年2月26日改正）に基づき、本会で受け付けた未取引の苦情に関し、2社に対して報告を要請し、そのうち1社について書面により注意喚起を行った。

### (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、綱紀委員会において審議し、以下の処分を行った。

- ・6月22日、1名に対して商先法第204条第1項第2号の規定に基づく登録外務員の職務停止
- ・2月27日、1社に対して商先法第204条第1項第2号の規定に基づく外務員登録の取消し
- ・2月27日、2名に対して規則第16条に基づく不都合行為者の取扱いの決定

その際、1社については会員名、処分の内容、処分した理由を、3名については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、それぞれ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1年間掲載した。

#### (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

企業内容等の開示に関する内閣府令の一部改正に伴い、有価証券報告書の記載項目及びその内容に変更があった。

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70回自主規制委員会（5月15日書面開催）の審議を経て、第147回理事会（5月24日開催）において改正を行った。

#### (5) 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29年4月解決分の5月報告から平成30年3月解決分の4月報告まで）は様式第1号が0件、様式第2号が77件、様式第3号が74件であった。

#### (6) 会員に対する監査等の実施状況

監査規則に基づき、会員のコンプライアンス水準のさらなる向上を図るため、勧誘段階のみならず取引段階における内部管理責任者制度の取組状況に関するモニタリング（監査）を行うこととし、5社に対して行った。

また、同規則に基づき、対象会員24社から事業年度終了後に社内監査報告書の提出を受け、内容を調査した。

さらに、商品取引事故、苦情・紛争等を含めた各種の情報を本会内で共有し、必要に応じて会員に対してヒアリングや注意喚起を行った。

#### (7) インターネット取引に関する社内監査指標の提供

インターネット取引に係る社内監査における監査項目等を策定してほしいとの会員からの要望を受け、監査法人の協力を得て、「ネット取引に関する社内監査における参考指標」を取り纏め、提供した。

#### (8) 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。

#### (9) 会員の企業情報の開示

会員の企業情報の開示に関する規則に基づき、会員の決算に合わせ年次開示資料を本会Webサイトに掲載した（3月決算は7月31日に15社、8月10日に16社、5月決算は10月2日に1社、

9月決算は2月9日に1社)。

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、その変更に伴い、随時その提出を求め、本会Webサイトに掲載した。

なお、本会Webサイトにおける掲載期間を超え現在未掲載の年次開示資料等（平成28年3月期前や脱退会員等）について、弁護士等からの開示請求はなかった。

## 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、主として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応対、苦情処理及び紛争仲介に取り組むとともに、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	126	161
国内取引	(109)	(148)
外国取引	(0)	(0)
店頭取引	(17)	(13)
元会員等に関するもの	29	25
その他	116	139
合 計	271	325

※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271件であり、昨年度（平成28年度）の325件と比べて54件（16.6%）減少した。その内訳は、現会員等に関するものが126件（46.5%）、元会員等に関するものが29件（10.7%）、その他が116件（42.8%）であった。

また、国内取引に関する問い合わせは109件（昨年度148件）、外国取引に関する問い合わせは昨年度に引き続き0件、店頭取引に関する問い合わせは17件（同13件）であった。

#### 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 39 (14.4%)	① 60 (18.5%)
商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	② 19 (7.0%)	② 30 (9.2%)
勧誘に関するもの	③ 17 (6.3%)	③ 18 (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）	③ 17 (6.3%)	④ 17 (5.2%)
手仕舞（決済・仕切り）に関するもの	⑤ 12 (4.4%)	⑥ 10 (3.1%)
上記以外	167 (61.6%)	179 (55.1%)
合 計	271 (100.0%)	325 (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	7	6
外国取引	0	0
店頭取引	0	0
合 計	7	6

苦情の受付件数は7件であり、昨年度の6件に比べて1件増加した。これを商品デリバティブ取引別でみると、7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 (57.1%)	4 (66.7%)
一任売買類型	1 (14.3%)	0 (0.0%)
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	2 (28.6%)	0 (0.0%)
返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
連絡不備類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
そ の 他	0 (0.0%)	2 (33.3%)
合 計	7(100.0%)	6(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7件を申出事由類型別にみると、不当勧誘類型が4件、仕切回避類型が2件、一任売買類型が1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	3 (42.9%)	1 (16.7%)
取下げ	0 (0.0%)	0 (0.0%)
打切り	2 (28.6%)	4 (66.6%)
処理中	2 (28.6%)	1 (16.7%)
合 計	7 (100.0%)	6 (100.0%)

苦情7件のうち、解決3件と打切り2件（2件とも紛争仲介へ移行）を合わせた5件（71.4%）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	11 ( 9)	7 ( 4)
外国取引	0 ( 0)	0 ( 0)
店頭取引	0 ( 0)	1 ( 1)
合 計	11 ( 9)	8 ( 5)

※ 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11件であり、昨年度の8件に比べて3件増加した。これを商品デリバティブ取引別でみると、すべてが国内取引であった。

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	9 (81.8%)	8	7 (87.5%)	4
一任売買類型	1 ( 9.1%)	0	0 ( 0.0%)	0
無断売買類型	0 ( 0.0%)	0	1 (12.5%)	1
過当売買類型	1 ( 9.1%)	1	0 ( 0.0%)	0
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	0 ( 0.0%)	0
合 計	11 (100.0%)	9	8 (100.0%)	5

※ 「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11件中9件と全体の81.8%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 (36.4%)	3	4 (50.0%)	4
取下げ	0 ( 0.0%)	0	0 ( 0.0%)	0
打切り	4 (36.4%)	4	1 (12.5%)	0
処理中	3 (27.3%)	2	3 (37.5%)	1
合 計	11 (100.0%)	9	8 (100.0%)	5

紛争仲介11件のうち、処理の終了（解決、取下げ、打切り）した8件すべてが「あっせん」手続きにより行われた。

また、昨年度の処理中3件については、そのすべてが本年度に「あっせん」手続きで処理を終了（解決2件、打切り1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	7	6
紛争仲介直接申出	9	5
合 計	16	11

※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16件であり、昨年度の11件に比べ5件増加した。

これを商品デリバティブ取引別でみると、そのすべてが国内取引に関するものであった。

##### 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	12 (75.0%)	8 (72.7%)
一任売買類型	1 (6.3%)	0 (0.0%)
無断売買類型	0 (0.0%)	1 (9.1%)
過当売買類型	1 (6.3%)	0 (0.0%)
仕切回避類型	2 (12.5%)	0 (0.0%)
返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
連絡不備類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)
そ の 他	0 (0.0%)	2 (18.2%)
合 計	16 (100.0%)	11 (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16件を申出事由類型別に分類すると、不当勧誘類型が12件（75.0%）と最も多く、その比率は昨年度（72.7%）と同水準であった。

##### ③ 苦情等申出人（延べ16名）の属性及び申出の契機

申出人（法人の場合は実際に苦情等となる行為を被った個人の属性で集計、以下同じ。）の属性や申出の契機等は次のとおりであった。

- ・性別は、男性が11名（68.8%）、女性が5名（31.3%）であった。
- ・商品デリバティブ取引の経験者は2名（12.5%）であり、その比率は昨年度（1名、9.1%）と同水準であった。
- ・年齢の年代別は、40歳代、50歳代、60歳代が各4名（25.0%）、30歳代が3名（18.8%）、70歳代が1名（6.3%）であった。昨年度は60歳代と70歳代が63.6%（7名）を占めていたが、本年度は31.3%（5名）とその割合は半減した。
- ・職業は、自営業7名（43.8%）、会社役員、無職が各2名（12.5%）、会社員、公務員が各1名（6.3%）、その他が3名（18.8%）であった。本年度は自営業者が1名から7名に増加したことが目立った。

- ・申出の契機は、多い順に「契約締結前交付書面等を見て」、「弁護士からの紹介」、「インターネットを見て」が各4名（25.0%）、「消費者センター等からの紹介」、「知人」が各1名（6.3%）、「その他」は2名（12.5%）であった。昨年度は皆無であった「インターネットを見て」が4名と最も多くなった。

## (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、12月15日にあっせん・調停委員会合同会議を開催し、あっせん・調停委員からの事例紹介をもとに、紛争処理の進め方等について意見交換を行った（出席委員14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19日 2016年度（平成28年度）相談等業務レポート

6月30日 2016年度（平成28年度）紛争仲介事例紹介

### 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・調停についても、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25日 平成28年度 1月から 3月受付分

7月25日 平成29年度 4月から 6月受付分

10月25日 平成29年度 7月から 9月受付分

1月24日 平成29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18日 平成28年度 下半期（10月～ 3月）分 （2社）

10月19日 平成29年度 上半期（4月～9月）分 （4社）

③ 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、紛争処理規程に基づき、紛争（7件）の申出内容及び処理結果並びに留意事項等について、「2016年度（平成28年度）紛争仲介事例紹介」として6月30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「2016年度（平成28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8件（昨年度は4件）の申出があった。

③ 「紛争仲介申出の手引き」の改版

顧客が紛争仲介の申出の意向を示したときは、当該顧客に対し、紛争仲介の手続きや注意事項を記載した「紛争仲介申出の手引き」を交付している。

この手引きは、平成27年4月に第5版を発行したところであるが、利用者に紛争仲介制度の理解を高めてもらうため、利用者の視点から、より読みやすくなるよう記載内容やフローチャートを見直すとともに、個人情報の取扱いや反社会的勢力に関する記述等を追加した第6版として3月27日に発行した。

また、紛争仲介制度に係る広報の一環として、3月27日に第6版を本会WEBサイトに掲載した。

(9) 消費者相談関係機関との情報交換等

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
3月15日	情報交換	独立行政法人国民生活センター

### 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2,922名、登録更新者数が11,612名、登録抹消者数が12,491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を図った。

#### (1) 外務員の登録

本年3月末の登録者数は23,282名であり、前年同末の32,851名から9,569名の減少となった。

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29年度は、平成23年1月の改正法施行後に登録された外務員の登録更新時期を迎えたことから、登録更新者数が例年と比して増大している。

[本年度外務員登録状況]

	合計	うち国内取引	うち仲介業者
登録者数	2,922	307	95
登録更新者数	11,612	185	61
登録抹消者数	12,491	505	65
年度末外務員数	23,282	1,891	167

#### (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479名であり、昨年度の483名より4名減少した。

[本年度外務員登録資格試験実施状況]

	受験者数	合格者数	合格率
4 月 度	68	51	75.0%
5 月 度	129	91	70.5%
6 月 度	45	34	75.6%
7 月 度	34	22	64.7%
8 月 度	29	20	69.0%
9 月 度	26	18	69.2%
10 月 度	20	14	70.0%
11 月 度	31	16	51.6%
12 月 度	31	15	48.4%
1 月 度	19	11	57.9%
2 月 度	14	7	50.0%
3 月 度	33	20	60.6%
計	479	319	66.6%

### (3) 登録更新講習の実施

更新講習の受講者数は405名であり、修了者数は404名であった。そのうち、更新のための修了者は293名、再登録のための修了者は111名であった。

なお、昨年度と比較では、受講者数が49名、修了者数が48名の増加、更新のための修了者は35名の減少、再登録者のための修了者は83名の増加となった。

[本年度更新講習実施状況]

	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	43	43	33	10
5 月 度	43	42	40	2
6 月 度	79	79	79	0
7 月 度	26	26	14	12
8 月 度	72	72	13	59
9 月 度	24	24	10	14
10 月 度	17	17	12	5
11 月 度	4	4	2	2
12 月 度	12	12	11	1
1 月 度	16	16	14	2
2 月 度	29	29	28	1
3 月 度	40	40	37	3
計	405	404	293	111

### (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「2018年の内外経済とマーケットは・・・(2月21日)」「2018年の金市場および為替動向をよむ (3月23日)」のテーマで計2回実施し、延べ41名が受講した。

### (5) 外務員登録資格試験の内容等のあり方について

第28回外務員登録等資格委員会（4月21日開催）及び第29回外務員登録等資格委員会（12月27日開催）において、今後の外務員登録資格試験のあり方について審議し、学習方法の支援等を行うこととなった。

#### 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161,236件であり、昨年度（172,706件）より11,470件減少した。

##### ① 投資家向けコンテンツの充実

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、会報（6月、10月、1月の3回）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。また、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

ロゴマークをWebサイト、封筒、名刺、資料の表紙等に利用し、パンフレットをTOCOMスクエアに備え置くなど認知度向上に努めた。

##### (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2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33回発行した。