

2019年度

(令和元年度)

相談等業務レポート

2020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～2019 年度）	2
(1) 問い合わせ	2
(2) 苦情	2
(3) 紛争仲介	2
(4) 相談センターの年間受付件数	2
〔参考〕 主な出来事	4
II. 2019 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況	5
1. 問い合わせの受付状況	5
(1) 受付件数	5
(2) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	5
(3) 内容別件数	5
(4) 主な事例	6
〔問い合わせの統計資料〕	7
2. 苦情の受付及び処理状況	9
(1) 受付件数	9
(2) 処理状況	9
(3) 申出事由類型別	9
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	9
(5) 不当勧誘類型における未取引の件数	9
(6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	9
(7) 主な事例	10
〔苦情の統計資料〕	11
3. 紛争仲介の受付及び処理状況	15
(1) 受付件数	15
(2) 処理状況	15
(3) 申出事由類型別	15
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	15
(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	15
(6) 申出人の申出金額	16
(7) 主な事例	16
〔紛争仲介の統計資料〕	17
4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況	22
(1) 受付件数	22
(2) 申出事由類型別	22
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	22
〔苦情等の統計資料〕	23
参考資料 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	24

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問い合わせ（相談）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いたしました。

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、2019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。

本レポートの表記等について

- 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。
- 2：2019年度（令和元年度）は、2019年（平成31年）4月1日から2020年（令和2年）3月31日までで、本年度と表記することがあります。
- 3：問い合わせとは、商品先物取引や当協会の会員（会員を所属商品先物取引業者とする仲介業者を含みます。以下同じ。）の業務に関する質問等をいいます。
- 4：苦情とは、顧客から当協会に対し当協会の会員との取引に係る異議、不平、不満等が表明されその解決の申出があり、当協会から当該会員に対処を求めたものをいいます。
- 5：紛争仲介とは、会員と顧客との間に生じた紛争の解決のために行うあっせん又は調停のことをいいます。
なお、紛争仲介の申出方法は、苦情を申し出たものの会員との話し合いが不調に終わり紛争仲介に移行する場合と、苦情の申出をせずに最初から紛争仲介に直接申し出る場合（以下「紛争仲介直接申出」という。）の2通りあります。
- 6：苦情等とは、「苦情」と「紛争仲介直接申出」のことをいいます。苦情から紛争仲介に移行したケースを除くため、1年間に発生した純粋なトラブルの状況がわかります。

I. 概況（1999 年度～2019 年度）（〔図表 A〕参照）

本年度は 1999 年の相談センター開設から 21 年目となる。

この間、問い合わせ、苦情及び紛争仲介の受付件数はいずれも大きく減少したが、各項目とも 2016 年度頃から減少率が低下し、横ばい傾向となっている。

(1) 問い合わせ

本年度は前年度よりも 39 件増え、238 件となった。

(2) 苦情

1999 年度の 503 件のピークから若干の増減を繰り返しながら減少傾向をたどった。本年度は前年度から 4 件減少して 3 件となり、相談センター開設後、最も少なかった。

(3) 紛争仲介

1999 年度の紛争仲介の開始時から増加を続け 2004 年度には 250 件にまで達したが、翌 2005 年度から減少傾向に転じた。本年度は前年度より 1 件多い 12 件となった。

(4) 相談センターの年間受付件数（問い合わせと苦情等の合計、〔図表 B〕参照）

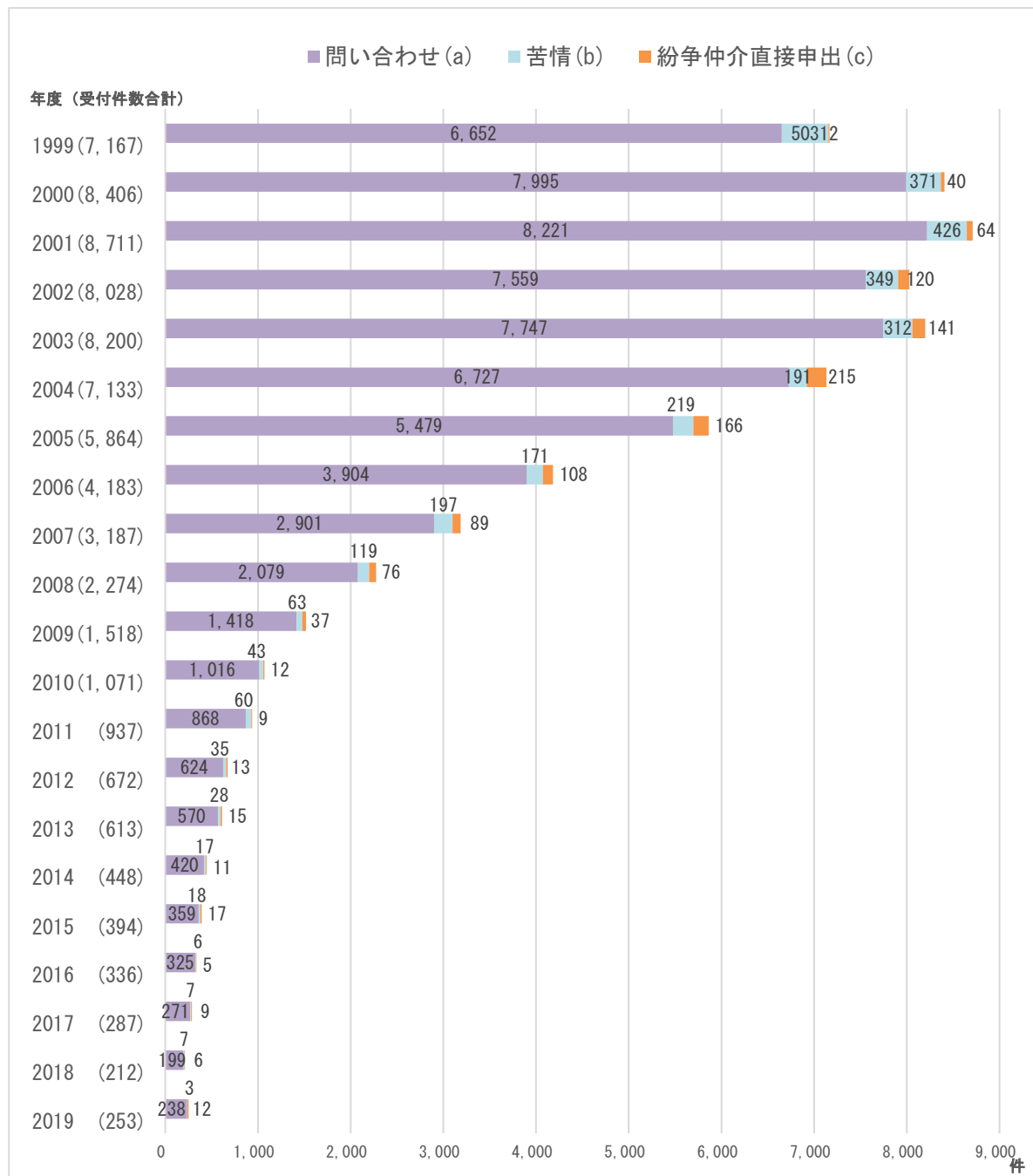
本年度は、問い合わせ件数が前年度より 39 件増加した影響が大きく、相談センターの合計受付件数は前年度より 41 件増の 253 件となった。

なお、本年度は苦情から紛争仲介への移行が初めて皆無となったが、これは 2019 年 1 月から 12 月までの間、苦情がなかったことが一因と考えられる。

〔図表 A〕 概況（相談センター開設後の問い合わせ、苦情、紛争仲介の推移）

年度	問い合わせ (a)	苦情 (b)	紛争仲介		紛争仲介 合計	受付合計 (a+b+c)
			苦情から移行したもの	紛争仲介直接申出(c)		
1999	6,652	503	13	12	25	7,167
2000	7,995	371	25	40	65	8,406
2001	8,221	426	37	64	101	8,711
2002	7,559	349	25	120	145	8,028
2003	7,747	312	23	141	164	8,200
2004	6,727	191	35	215	250	7,133
2005	5,479	219	42	166	208	5,864
2006	3,904	171	32	108	140	4,183
2007	2,901	197	42	89	131	3,187
2008	2,079	119	20	76	96	2,274
2009	1,418	63	29	37	66	1,518
2010	1,016	43	17	12	29	1,071
2011	868	60	18	9	27	937
2012	624	35	13	13	26	672
2013	570	28	10	15	25	613
2014	420	17	10	11	21	448
2015	359	18	7	17	24	394
2016	325	6	3	5	8	336
2017	271	7	2	9	11	287
2018	199	7	5	6	11	212
2019	238	3	0	12	12	253

[図表B] 相談センターの年間受付件数



〔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、「商品先物取引の委託者の保護に関するガイドライン」公表 (5 月)
 - ・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): 不招請勧誘の原則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、不招請勧誘の原則禁止の実施、「商品先物取引業者等の監督の基本的な指針」の施行 (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改正商先法施行規則及び改正「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): 日商協「内部管理責任者制度」の実施 (7 月)
 - ・2017 年度(平成 29 年度): 内部管理責任者制度の活用を促す等の改正「商品先物取引業者等の監督の基本的な指針」の施行 (7 月)
 - ・2018 年度(平成 30 年度): 総合取引所の実現のため、㈱東京商品取引所と㈱日本取引所グループが経営統合の基本合意書を締結 (3 月)
 - ・2019 年度(令和元年度): ㈱東京商品取引所が㈱日本取引所グループの子会社となる (10 月)
-
- ・2020 年度(令和 2 年度): 総合取引所スタート(㈱東京商品取引所の貴金属市場、ゴム市場、農産物市場が㈱大阪取引所に移管される。)
(7 月予定)

Ⅱ. 2019 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況

2019 年度末現在の会員 41 社の取り扱う取引（重複あり）をみると、国内取引が 25 社、外国取引が 12 社、店頭取引が 18 社である。また、仲介業者は 4 社となっている。

1. 問い合わせの受付状況（7～8 頁参照）

《ポイント》

- 2019 年度は、前年度より 39 件増の 238 件であった。
- 現会員に関する問い合わせのうち、外国商品に係るものは 4 年続けて皆無であった。
- 「証拠金に関するもの」の相談は例年 1%前後であるが、2019 年度は価格変動が大きかった場面もあり、その件数は 10 件（4.2%）となった。

(1) 受付件数（〔図表 1-1〕参照）

- ・ 2019 年度の受付件数は 238 件で前年度から 39 件増加（19.6%増）し、月間の平均は約 20 件であった。
- ・ 過去 5 年間（2015～2019 年度）の受付件数の推移をみると、2015 年度の 359 件から年々減少し、2019 年度には 199 件となったが、本年度は相場の変動が大きかったこともあって増加に転じた。

(2) 申出人（延べ 238 名）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）

男性からの申出が 184 名、女性が 54 名で、男性の占める割合は 77.3%と前年度の 78.4%とほぼ同水準であった。

② 申出人の内訳（〔図表 1-3〕参照）

「本人」からの申出が 206 名で最も多く、その占める割合は 86.6%となり前年度（82.4%）から若干増加した。次に多かったのは、「家族」からの申出で 12 名（5.0%）であった。

③ 申出の契機（〔図表 1-4〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行ったものが 72 名で 2010 年度から 10 年連続で最も多く、その占める割合は 30.3%であった。

続いて「契約締結前交付書面等」が 39 名（16.4%）、「消費者センター等からの紹介」が 24 名（10.1%）となり、一昨年度から上位 3 位の順位に変動はなかった。

(3) 内容別件数（〔図表 1-5〕参照）

2019 年度の内容別の上位項目をみると、「損金を取り戻せるか否かに関するもの」が 46 件（比率 19.3%）で最も多く、2006 年度から 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 17 件（7.1%）、「勧誘に関するもの」が 15 件（6.3%）、「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 13 件（5.5%）と続いた。

(4) 主な事例

① 勧誘に関するもの

- ・ある社の社員（外務員）の名刺が郵便受けに入っていた。何の勧誘か分からないが、まったく興味がないので協会からこれ以上勧誘しないよう言ってほしい。（男性、年齢不詳）

② 損を取り戻せるか否かに関するもの

- ・外務員のアドバイスに従って取引をしたが、現在 600 万円ほどの値洗い損と両建の状態となっている。損を取り戻したいがどうすればよいか。（女性、30 歳代）
- ・金の価格が絶対上がると言われて 300 万円入金して取引を開始したが、現在 100 万円ほどしか残っていない。このような場合にお金が戻ってくる可能性はあるのか。（男性、年齢不詳）

③ 商品先物取引の仕組み・制度に関するもの

- ・現在、株の取引をしているが、商品先物取引にも興味があるので、仕組み等を教えてほしい。（男性、年齢不詳）
- ・小豆の取引をしたいと考えている。限月とは何か、株式とはどのように違うのか。（男性、40 歳代）

④ 証拠金に関するもの

- ・会社から SPAN パラメータの見直しで証拠金に変更されたとの連絡を受けたが、取引中にそのようなことはあるのか。（男性、40 歳代）
- ・証拠金の預託方法について、差換預託は顧客の同意が必要と会社から言われたが事実か。（男性、年齢不詳）

⑤ 日商協の対応（苦情処理・紛争仲介の手続き等）に関するもの

- ・現在取引継続中であるが、取引を終了しないと協会に紛争仲介の申出はできないのか。（男性、50 歳代）
- ・協会の紛争仲介制度（あっせん・調停）を利用するか、弁護士に相談するか検討しているので、その違いを教えてほしい。（女性、40 歳代）

〔問い合わせの統計資料〕

〔図表 1-1〕 問い合わせ受付件数

年度	受付件数	現会員に関するもの				元会員に関するもの	その他
		合計	内訳				
			国内取引	外国取引	店頭取引		
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%)
2017 年度	271	126 (46.5%)	109	0	17	29 (10.7%)	116 (42.8%)
2018 年度	199	105 (52.8%)	96	0	9	13 (6.5%)	81 (40.7%)
2019 年度	238	118 (49.6%)	100	0	18	19 (8.0%)	101 (42.4%)

〔図表 1-2〕 申出人の性別

年度	男	女	合計
2015 年度	249 (69.4%)	110 (30.6%)	359 (100.0%)
2016 年度	230 (70.8%)	95 (29.2%)	325 (100.0%)
2017 年度	195 (72.0%)	76 (28.0%)	271 (100.0%)
2018 年度	156 (78.4%)	43 (21.6%)	199 (100.0%)
2019 年度	184 (77.3%)	54 (22.7%)	238 (100.0%)
合計	1,014 (72.8%)	378 (27.2%)	1,392 (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
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%)
2017 年度	195 (72.0%)	16 (5.9%)	5 (1.8%)	26 (9.6%)	8 (3.0%)	21 (7.7%)	271 (100.0%)
2018 年度	164 (82.4%)	13 (6.5%)	3 (1.5%)	7 (3.5%)	3 (1.5%)	9 (4.5%)	199 (100.0%)
2019 年度	206 (86.6%)	12 (5.0%)	1 (0.4%)	9 (3.8%)	2 (0.8%)	8 (3.4%)	238 (100.0%)
合計	1,095 (78.7%)	86 (6.2%)	15 (1.1%)	98 (7.0%)	21 (1.5%)	77 (5.5%)	1,392 (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
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%)
2017 年度	56 (20.7%)	39 (14.4%)	3 (1.1%)	3 (1.1%)	9 (3.3%)	5 (1.8%)	76 (28.0%)	10 (3.7%)	8 (3.0%)	3 (1.1%)	22 (8.1%)	37 (13.7%)	271 (100.0%)
2018 年度	28 (14.1%)	22 (11.1%)	1 (0.5%)	5 (2.5%)	2 (1.0%)	1 (0.5%)	71 (35.7%)	5 (2.5%)	4 (2.0%)	1 (0.5%)	22 (11.1%)	37 (18.6%)	199 (100.0%)
2019 年度	39 (16.4%)	24 (10.1%)	5 (2.1%)	8 (3.4%)	0 (0.0%)	5 (2.1%)	72 (30.3%)	4 (1.7%)	9 (3.8%)	0 (0.0%)	25 (10.5%)	47 (19.7%)	238 (100.0%)
合計	202 (14.5%)	183 (13.1%)	19 (1.4%)	37 (2.7%)	31 (2.2%)	19 (1.4%)	412 (29.6%)	23 (1.7%)	32 (2.3%)	7 (0.5%)	136 (9.8%)	291 (20.9%)	1,392 (100.0%)

[図表 1-5] 問い合わせ総括表

年度		2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度
問い合わせ受付件数		359	325	271	199	238
内 容	勧誘に関するもの	28 (7.8%)	18 (5.5%)	17 (6.3%)	9 (4.5%)	15 (6.3%)
	契約(約諾書等)に関するもの	5 (1.4%)	7 (2.2%)	5 (1.8%)	4 (2.0%)	1 (0.4%)
	売買に関するもの	22 (6.1%)	8 (2.5%)	10 (3.7%)	9 (4.5%)	11 (4.6%)
	損金を取り戻せるか否かに関するもの	58 (16.2%)	60 (18.5%)	39 (14.4%)	47 (23.6%)	46 (19.3%)
	証拠金に関するもの	5 (1.4%)	3 (0.9%)	1 (0.4%)	2 (1.0%)	10 (4.2%)
	両建に関するもの	4 (1.1%)	3 (0.9%)	1 (0.4%)	1 (0.5%)	3 (1.3%)
	ストップ高・安に関するもの	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	(0.0%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	15 (4.2%)	10 (3.1%)	12 (4.4%)	6 (3.0%)	8 (3.4%)
	返還に関するもの	2 (0.6%)	6 (1.8%)	5 (1.8%)	2 (1.0%)	4 (1.7%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	14 (3.9%)	30 (9.2%)	19 (7.0%)	12 (6.0%)	17 (7.1%)
	日商協の会員かどうかの確認	4 (1.1%)	2 (0.6%)	1 (0.4%)	1 (0.5%)	4 (1.7%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	3 (0.8%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	2 (1.0%)	2 (0.8%)
	どの会員と取引をしたらよいか	7 (1.9%)	2 (0.6%)	4 (1.5%)	2 (1.0%)	7 (2.9%)
	会員の苦情・紛争件数に関するもの	0 (0.0%)	0 (0.0%)	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)	24 (6.7%)	17 (5.2%)	17 (6.3%)	7 (3.5%)	13 (5.5%)
	会員の倒産・債権保全の仕組み・制度に関するもの	2 (0.6%)	2 (0.6%)	3 (1.1%)	2 (1.0%)	(0.0%)
	インターネット取引に関するもの	15 (4.2%)	11 (3.4%)	10 (3.7%)	6 (3.0%)	4 (1.7%)
	税金に関するもの	3 (0.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	2 (0.8%)
	外国商品市場取引に関するもの	4 (1.1%)	2 (0.6%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)	2 (0.8%)
	店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの	5 (1.4%)	6 (1.8%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	(0.0%)
	商品先物取引仲介業者に関するもの	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	(0.0%)
	無許可・無登録業者に関するもの	4 (1.1%)	3 (0.9%)	7 (2.6%)	3 (1.5%)	1 (0.4%)
	外国為替証拠金取引に関するもの	18 (5.0%)	9 (2.8%)	5 (1.8%)	8 (4.0%)	8 (3.4%)
	その他	117 (32.6%)	122 (37.5%)	108 (39.9%)	75 (37.7%)	80 (33.6%)
性 別	男	249 (69.4%)	230 (70.8%)	195 (72.0%)	156 (78.4%)	184 (77.3%)
	女	110 (30.6%)	95 (29.2%)	76 (28.0%)	43 (21.6%)	54 (22.7%)
申 出 人	本人	296 (82.5%)	234 (72.0%)	195 (72.0%)	164 (82.4%)	206 (86.6%)
	家族	16 (4.5%)	29 (8.9%)	16 (5.9%)	13 (6.5%)	12 (5.0%)
	友人	4 (1.1%)	2 (0.6%)	5 (1.8%)	3 (1.5%)	1 (0.4%)
	消費者センター等	25 (7.0%)	31 (9.5%)	26 (9.6%)	7 (3.5%)	9 (3.8%)
	弁護士	4 (1.1%)	4 (1.2%)	8 (3.0%)	3 (1.5%)	2 (0.8%)
	その他	14 (3.9%)	25 (7.7%)	21 (7.7%)	9 (4.5%)	8 (3.4%)
年 齢 層	10 歳代	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20 歳代	4 (1.1%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)
	30 歳代	20 (5.6%)	17 (5.2%)	6 (2.2%)	12 (6.0%)	10 (4.2%)
	40 歳代	42 (11.7%)	38 (11.7%)	38 (14.0%)	20 (10.1%)	27 (11.3%)
	50 歳代	46 (12.8%)	36 (11.1%)	29 (10.7%)	26 (13.1%)	21 (8.8%)
	60 歳代	43 (12.0%)	49 (15.1%)	35 (12.9%)	24 (12.1%)	27 (11.3%)
	70 歳代	35 (9.7%)	25 (7.7%)	28 (10.3%)	21 (10.6%)	22 (9.2%)
	80 歳代	7 (1.9%)	4 (1.2%)	8 (3.0%)	5 (2.5%)	5 (2.1%)
	不明	162 (45.1%)	154 (47.4%)	127 (46.9%)	90 (45.2%)	126 (52.9%)
取 引 商 品	農産物系	6 (1.7%)	2 (0.6%)	7 (2.6%)	5 (2.5%)	4 (1.7%)
	工業品系	141 (39.3%)	150 (46.2%)	117 (43.2%)	113 (56.8%)	129 (54.2%)
	両方	7 (1.9%)	6 (1.8%)	11 (4.1%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)
	不明	205 (57.1%)	167 (51.4%)	136 (50.2%)	79 (39.7%)	105 (44.1%)
申 出 の 契 機	契約締結前交付書面等	34 (9.5%)	45 (13.8%)	56 (20.7%)	28 (14.1%)	39 (16.4%)
	消費者センター等	46 (12.8%)	52 (16.0%)	39 (14.4%)	22 (11.1%)	24 (10.1%)
	取引所	3 (0.8%)	7 (2.2%)	3 (1.1%)	1 (0.5%)	5 (2.1%)
	主務省	10 (2.8%)	11 (3.4%)	3 (1.1%)	5 (2.5%)	8 (3.4%)
	警察署	8 (2.2%)	12 (3.7%)	9 (3.3%)	2 (1.0%)	(0.0%)
	他社外務員	3 (0.8%)	5 (1.5%)	5 (1.8%)	1 (0.5%)	5 (2.1%)
	インターネット	102 (28.4%)	91 (28.0%)	76 (28.0%)	71 (35.7%)	72 (30.3%)
	弁護士	2 (0.6%)	2 (0.6%)	10 (3.7%)	5 (2.5%)	4 (1.7%)
	友人	9 (2.5%)	2 (0.6%)	8 (3.0%)	4 (2.0%)	9 (3.8%)
	新聞	2 (0.6%)	1 (0.3%)	3 (1.1%)	1 (0.5%)	(0.0%)
	その他	29 (8.1%)	38 (11.7%)	22 (8.1%)	22 (11.1%)	25 (10.5%)
	不明	111 (30.9%)	59 (18.2%)	37 (13.7%)	37 (18.6%)	47 (19.7%)

2. 苦情の受付及び処理状況（11～14 頁参照）

《ポイント》

- 2019 年度は、前年度から 4 件減少し 3 件となった。これは当協会発足後、最も少ないものであった。
- 2019 年 1 月（前年度）から 12 月までの 12 か月間連続して、苦情の受付がなかった。
- 前年度に引き続き、本年度も 30 歳代以下と 70 歳代以上は皆無であった。

(1) 受付件数（〔図表 2-1〕参照）

- ・ 2019 年度は前年度から 4 件減少して 3 件となり、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みると、3 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）

2019 年度に受け付けた苦情 3 件のうち 2 件が年度内に処理を終了した。その内訳は解決が 1 件、打切りが 1 件であった。

(3) 申出事由類型別（〔図表 2-2〕参照）

「不当勧誘類型」、「仕切回避類型」、「連絡不備類型」が各 1 件（33.3%）となり、件数が少なかったこともあって申出事由類型に偏りは見られなかった。

(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は「執拗な勧誘」であった。

(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（3 名）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）

男性からの申出が 2 名（66.7%）、女性が 1 名（33.3%）であった。

② 申出人の経験の有無（〔図表 2-6〕参照）

商品先物取引未経験者が 2 名（66.7%）、経験者からは 1 名（33.3%）であった。

③ 申出人の年齢（〔図表 2-7〕参照）

40 歳代、50 歳代、60 歳代が各 1 名（33.3%）となり、前年度に引き続き、本年度も 30 歳代以下と 70 歳以上は皆無であった。

④ 申出人の職業（〔図表 2-8〕参照）

会社役員、自営業、無職からの申出が各 1 名（33.3%）であった。

⑤ 申出の契機（〔図表 2-9〕参照）

主務省から紹介されたものが 2 名（66.7%）で、「インターネット」で調べて申出を行ったものが 1 名（33.3%）であった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

① 不当勧誘類型

- ・ある社の外務員から頻繁な電話があり困っている。協会で何とか対応してもらえないか。（男性、60 歳代）

② 仕切回避類型

- ・取引の途中に決済する旨伝えたが、翻意させられて 70 万円を追加入金した。その後すべて決済したが、追加した 70 万円まで損失となった。（男性、40 歳代）

③ 連絡不備類型

- ・相場が高騰して不足金が発生したにもかかわらず、その旨の連絡がなかったため、翌日強制決済された。（女性、50 歳代）

〔苦情の統計資料〕

〔図表 2-1〕 苦情受付件数

年 度	受付件数	内訳		
		国内取引	外国取引	店頭取引
2015 年度	18	17	0	1
2016 年度	6	6	0	0
2017 年度	7	7	0	0
2018 年度	7	7	0	0
2019 年度	3	3	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
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
2017 年度	4	1	0	0	2	0	0	0	7
(比率: %)	(57.1%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	4	1	0	0	2	0	0	0	5
2018 年度	5	0	0	0	1	0	1	0	7
(比率: %)	(71.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(14.3%)	(0.0%)	(14.3%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	4	0	0	0	1	0	1	0	6
2019 年度	1	0	0	0	1	0	1	0	3
(比率: %)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	1	0	0	0	1	0	1	0	3
合 計	28	2	0	0	4	0	3	4	41
(比率: %)	(68.3%)	(4.9%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.8%)	(0.0%)	(7.3%)	(9.8%)	(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	迷惑勧誘	両建強要	その他 (不招請勧 誘含む)
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%)
2017 年度	4	2	1	0	0	0	0	0	0	1
(比率: %)	(100.0%)	(50.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(25.0%)
2018 年度	5	3	1	1	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(60.0%)	(20.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2019 年度	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(100.0%)	(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	受付件数	件数	不当勧誘類型			
			取引あり		未取引	
			件数	(比率: %)	件数	(比率: %)
2015 年度	18	14	13	(92.9%)	1	(7.1%)
2016 年度	6	4	3	(75.0%)	1	(25.0%)
2017 年度	7	4	2	(50.0%)	2	(50.0%)
2018 年度	7	5	4	(80.0%)	1	(20.0%)
2019 年度	3	1	0	(0.0%)	1	(100.0%)

[図表 2-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
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%)
2017 年度	5	2	7
(比率: %)	(71.4%)	(28.6%)	(100.0%)
2018 年度	6	1	7
(比率: %)	(85.7%)	(14.3%)	(100.0%)
2019 年度	2	1	3
(比率: %)	(66.7%)	(33.3%)	(100.0%)
合 計	31	10	41
(比率: %)	(75.6%)	(24.4%)	(100.0%)

[図表 2-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
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%)
2017 年度	1	6	7
(比率: %)	(14.3%)	(85.7%)	(100.0%)
2018 年度	1	6	7
(比率: %)	(14.3%)	(85.7%)	(100.0%)
2019 年度	1	2	3
(比率: %)	(33.3%)	(66.7%)	(100.0%)
合 計	7	34	41
(比率: %)	(17.1%)	(82.9%)	(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
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%)
2017 年度	0	2	1	3	1	0	0	7
(比率: %)	(0.0%)	(28.6%)	(14.3%)	(42.9%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2018 年度	0	0	1	1	5	0	0	7
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(14.3%)	(14.3%)	(71.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2019 年度	0	0	1	1	1	0	0	3
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(33.3%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	0	4	10	11	12	3	1	41
(比率: %)	(0.0%)	(9.8%)	(24.4%)	(26.8%)	(29.3%)	(7.3%)	(2.4%)	(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
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%)
2017 年度	0	2	2	1	0	1	1	7
(比率: %)	(0.0%)	(28.6%)	(28.6%)	(14.3%)	(0.0%)	(14.3%)	(14.3%)	(100.0%)
2018 年度	2	0	2	0	0	2	1	7
(比率: %)	(28.6%)	(0.0%)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(14.3%)	(100.0%)
2019 年度	0	1	1	0	0	1	0	3
(比率: %)	(0.0%)	(33.3%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	5	8	9	1	0	10	8	41
(比率: %)	(12.2%)	(19.5%)	(22.0%)	(2.4%)	(0.0%)	(24.4%)	(19.5%)	(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
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%)
2017 年度	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	7
(比率: %)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(100.0%)
2018 年度	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	7
(比率: %)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(100.0%)
2019 年度	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
(比率: %)	(0.0%)	(66.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	7	5	4	0	0	0	13	0	4	0	8	41
(比率: %)	(17.1%)	(12.2%)	(9.8%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(31.7%)	(0.0%)	(9.8%)	(0.0%)	(19.5%)	(100.0%)

[図表 2-10] 処理状況

年度	受付件数	処理結果			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2015 年度	18	3	0	15	0
(比率: %)	(100.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(83.3%)	(0.0%)
2016 年度	6	1	0	5	0
(比率: %)	(100.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(83.3%)	(0.0%)
2017 年度	7	3	0	4	0
(比率: %)	(100.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)
2018 年度	7	3	0	4	0
(比率: %)	(100.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)
2019 年度	3	1	0	1	1
(比率: %)	(100.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(33.3%)	(33.3%)
合 計	41	11	0	29	1
(比率: %)	(100.0%)	(26.8%)	(0.0%)	(70.7%)	(2.4%)

(注) 処理状況は 2020 年 3 月末日現在

[図表 2-11] 苦情総括表

年度		2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度
苦情受付件数		18	6	7	7	3
対象会員数	会員総数（期首）	49 社	47 社	45 社	44 社	45 社
	苦情申出対象会員	10 社	6 社	5 社	6 社	3 社
	5 件以上の会員	0 社	0 社	0 社	0 社	0 社
	4 件以下の会員	10 社	6 社	5 社	6 社	3 社
申出事由	不当勧誘類型	14 (77.8%)	4 (66.7%)	4 (57.1%)	5 (71.4%)	1 (33.3%)
	一任売買類型	1 (5.6%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	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	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)
	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	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)
	その他	2 (11.1%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
性別	男	13 (72.2%)	5 (83.3%)	5 (71.4%)	6 (85.7%)	2 (66.7%)
	女	5 (27.8%)	1 (16.7%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)
取引経験	有	4 (22.2%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)
	無	14 (77.8%)	6 (100.0%)	6 (85.7%)	6 (85.7%)	2 (66.7%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30 歳代	2 (11.1%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	40 歳代	7 (38.9%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)
	50 歳代	4 (22.2%)	2 (33.3%)	3 (42.9%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)
	60 歳代	3 (16.7%)	2 (33.3%)	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (33.3%)
	70 歳代	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	80 歳代	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)
	会社役員	5 (27.8%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)
	自営業	3 (16.7%)	1 (16.7%)	2 (28.6%)	2 (28.6%)	1 (33.3%)
	公務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	5 (27.8%)	1 (16.7%)	1 (14.3%)	2 (28.6%)	1 (33.3%)
	その他	4 (22.2%)	2 (33.3%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	2 (11.1%)	2 (33.3%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)
	主務省	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (66.7%)
	消費者センター等	2 (11.1%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	取引所	0 (0.0%)	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%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	インターネット	5 (27.8%)	0 (0.0%)	3 (42.9%)	4 (57.1%)	1 (33.3%)
	他社外務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	4 (22.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	4 (22.2%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)

3. 紛争仲介の受付及び処理状況（17～21 頁参照）

《ポイント》

- 2019 年度は、前年度より 1 件増の 12 件であった。
- 相談センター開設以来、はじめて苦情を経由した申出が皆無となった。
- 申出人の申出金額は、300 万円未満がおよそ半数の 5 件（45.5%）となる一方、1000 万円以上の申出は 1 件であった。

(1) 受付件数（〔図表 3-1〕参照）

- ・ 2019 年度の受付件数は、前年度より 1 件増加して 12 件であった。
- ・ 12 件すべてが紛争仲介に直接申し出されたもので、苦情を経由した申出が皆無となったのは相談センター開設以来はじめてであった。（2 頁〔図表 A〕参照）
- ・ 商品デリバティブ取引別でみると、12 件すべてが国内取引であった。

(2) 処理状況（〔図表 3-2〕参照）

2019 年度に受け付けた紛争仲介 12 件のうち、年度内に処理が終了した事案は 6 件（50.0%、内訳：解決 4 件、打ち切り 2 件）で、本年度末において処理中は 6 件となった。

また、2018 年度末に処理中であった 3 件はすべて本年度に処理が終了し、解決 2 件、打ち切り 1 件であった。

(3) 申出事由類型別（〔図表 3-3〕参照）

2019 年度も過去 4 年と同様、「不当勧誘類型」が 9 件（75.0%）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 9 件の内容を具体的に分類すると、「断定的判断の提供」と「適合性原則違反」が各 3 件（33.3%）、「執拗な勧誘」が 2 件（22.2%）、「説明義務違反」が 1 件（11.1%）となった。

(5) 申出人（12 名）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 10 名（83.3%）、女性が 2 名（16.7%）であった。

② 申出人の経験の有無（〔図表 3-6〕参照）

商品先物取引未経験者が 11 名（91.7%）であり、過去 5 年間で最も高かった。

③ 申出人の年齢（〔図表 3-7〕参照）

50 歳代が 6 名（50.0%）で前年度に引き続き最も多く、60 歳代と 70 歳代が各 2 名（16.7%）、30 歳代と 40 歳代が各 1 名（8.3%）となった。

④ 申出人の職業（〔図表 3-8〕参照）

会社役員が 6 名（50.0%）で最も多く、続いて無職が 3 名（25.0%）、会社員が 2 名（16.7%）、その他が 1 名（8.3%）となった。前年度最も多かった自営業者からの申出は皆無であった。

⑤ 申出の契機（〔図表 3-9〕参照）

「契約締結前交付書面等」と「知人」からの紹介が各 3 名（25.0%）で最も多く、続いて「主務省」2 名（16.7%）、「インターネット」、「弁護士」、「消費者センター等」、「その他」が各 1 名（8.3%）となった。

(6) 申出人の申出金額（〔図表 3-10、3-11〕参照）

- ・ 2019 年度に受け付けた紛争仲介 12 件で申出金額の最高額は 5,874 万円、最低額は 11 万円であった。
- ・ 階層別にみると、「500 万円以上 1,000 万円未満」が 4 名で最も多かった。
- ・ 2015 年度以来、4 年ぶりに 5,000 万円以上の申出があった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

① 不当勧誘類型

- ・ 外務員から「原油は今は底なので絶対上がる」「今回は大丈夫」などと言われて取引をしたが、大きな損失を被った。（男性、50 歳代）
- ・ 商品先物取引の経験がないにもかかわらず、一方的な商品の推奨ばかりで、商品の詳細やリスクに関して説明がないといった状況で取引を強いられた。（男性、50 歳代）

② 過当売買類型

- ・ 本件取引においては、特定売買、特に両建が頻繁に反復継続されたことなどにより過大な取引をさせられた。（男性、70 歳代）

③ 仕切回避類型

- ・ 取引の途中に何度かやめたい旨の意思を示したが、外務員から損を取り戻せるような言い方をされて取引を継続した結果、損失が拡大した。（女性、70 歳代）

〔紛争仲介の統計資料〕

〔図表 3-1〕 紛争仲介受付件数

年 度	受付件数	内訳		
		国内取引	外国取引	店頭取引
2015 年度	24	24	0	0
2016 年度	8	7	0	1
2017 年度	11	11	0	0
2018 年度	11	11	0	0
2019 年度	12	12	0	0

〔図表 3-2〕 処理状況

年 度	受付件数	処理結果			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2015 年度	24	10	1	13	0
(比率: %)	(100.0%)	(41.7%)	(4.2%)	(54.2%)	(0.0%)
2016 年度	8	6	0	2	0
(比率: %)	(100.0%)	(75.0%)	(0.0%)	(25.0%)	(0.0%)
2017 年度	11	6	0	5	0
(比率: %)	(100.0%)	(54.5%)	(0.0%)	(45.5%)	(0.0%)
2018 年度	11	6	1	4	0
(比率: %)	(100.0%)	(54.5%)	(9.1%)	(36.4%)	(0.0%)
2019 年度	12	4	0	2	6
(比率: %)	(100.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(16.7%)	(50.0%)
合 計	66	32	2	26	6
(比率: %)	(100.0%)	(48.5%)	(3.0%)	(39.4%)	(9.1%)

(注 1) 2016 年度、2017 年度の解決及び 2017 年度の打切りそれぞれ 1 件が「調停」で処理された。

(注 2) 処理状況は 2020 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
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
2017 年度	9	1	0	1	0	0	0	0	11
(比率: %)	(81.8%)	(9.1%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	6	1	0	1	0	0	0	0	7
2018 年度	7	0	0	1	2	0	1	0	11
(比率: %)	(63.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.1%)	(18.2%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	6	0	0	1	2	0	1	0	9
2019 年度	9	0	0	1	2	0	0	0	12
(比率: %)	(75.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(8.3%)	(16.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	5	0	0	1	2	0	0	0	5
合 計	51	3	1	5	4	0	1	1	66
(比率: %)	(77.3%)	(4.5%)	(1.5%)	(7.6%)	(6.1%)	(0.0%)	(1.5%)	(1.5%)	(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	迷惑勧誘	両建強要	その他 (不招請勧 誘含む)
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%)
2017 年度	9	5	1	3	0	0	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(55.6%)	(11.1%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2018 年度	7	6	0	1	0	0	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(85.7%)	(0.0%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2019 年度	9	3	2	3	0	1	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(33.3%)	(22.2%)	(33.3%)	(0.0%)	(11.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 3-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
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%)
2017 年度	7	4	11
(比率: %)	(63.6%)	(36.4%)	(100.0%)
2018 年度	10	1	11
(比率: %)	(90.9%)	(9.1%)	(100.0%)
2019 年度	10	2	12
(比率: %)	(83.3%)	(16.7%)	(100.0%)
合 計	57	9	66
(比率: %)	(86.4%)	(13.6%)	(100.0%)

[図表 3-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
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%)
2017 年度	1	10	11
(比率: %)	(9.1%)	(90.9%)	(100.0%)
2018 年度	1	10	11
(比率: %)	(9.1%)	(90.9%)	(100.0%)
2019 年度	1	11	12
(比率: %)	(8.3%)	(91.7%)	(100.0%)
合 計	9	57	66
(比率: %)	(13.6%)	(86.4%)	(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
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%)
2017 年度	0	1	3	3	3	1	0	11
(比率: %)	(0.0%)	(9.1%)	(27.3%)	(27.3%)	(27.3%)	(9.1%)	(0.0%)	(100.0%)
2018 年度	1	0	3	4	3	0	0	11
(比率: %)	(9.1%)	(0.0%)	(27.3%)	(36.4%)	(27.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2019 年度	0	1	1	6	2	2	0	12
(比率: %)	(0.0%)	(8.3%)	(8.3%)	(50.0%)	(16.7%)	(16.7%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	1	6	11	17	17	12	2	66
(比率: %)	(1.5%)	(9.1%)	(16.7%)	(25.8%)	(25.8%)	(18.2%)	(3.0%)	(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
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%)
2017 年度	1	1	5	0	0	1	3	11
(比率: %)	(9.1%)	(9.1%)	(45.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.1%)	(27.3%)	(100.0%)
2018 年度	3	2	4	0	0	2	0	11
(比率: %)	(27.3%)	(18.2%)	(36.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(18.2%)	(0.0%)	(100.0%)
2019 年度	2	6	0	0	0	3	1	12
(比率: %)	(16.7%)	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(25.0%)	(8.3%)	(100.0%)
合 計	9	18	14	1	1	14	9	66
(比率: %)	(13.6%)	(27.3%)	(21.2%)	(1.5%)	(1.5%)	(21.2%)	(13.6%)	(100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

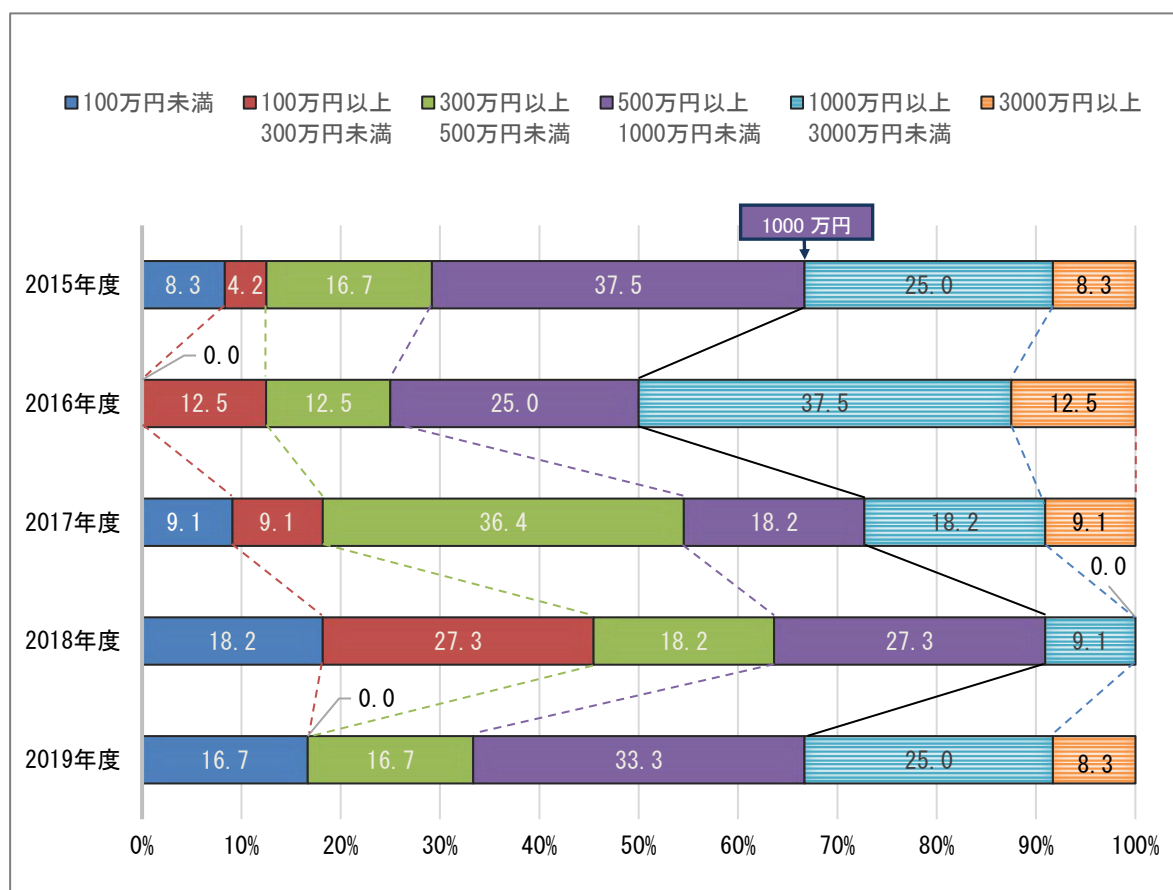
[図表 3-9] 申出の契機

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
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%)
2017 年度	2	0	1	0	0	4	2	0	1	0	1	11
(比率: %)	(18.2%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(36.4%)	(18.2%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(9.1%)	(100.0%)
2018 年度	2	0	0	0	0	1	4	0	0	0	4	11
(比率: %)	(18.2%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.1%)	(36.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(36.4%)	(100.0%)
2019 年度	3	2	1	0	0	1	1	0	3	0	1	12
(比率: %)	(25.0%)	(16.7%)	(8.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(8.3%)	(8.3%)	(0.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(8.3%)	(100.0%)
合 計	14	6	8	0	0	11	9	0	6	0	12	66
(比率: %)	(21.2%)	(9.1%)	(12.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(16.7%)	(13.6%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(18.2%)	(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
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%)
2017 年度	1	1	4	2	2	1	0	0	11
(比率: %)	(9.1%)	(9.1%)	(36.4%)	(18.2%)	(18.2%)	(9.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2018 年度	2	3	2	3	1	0	0	0	11
(比率: %)	(18.2%)	(27.3%)	(18.2%)	(27.3%)	(9.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2019 年度	2	0	2	4	3	0	1	0	12
(比率: %)	(16.7%)	(0.0%)	(16.7%)	(33.3%)	(25.0%)	(0.0%)	(8.3%)	(0.0%)	(100.0%)

[図表 3-11] 申出金額別比率



(注) 図表 3-10 のカテゴリは「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」であるが、本表ではこれらをまとめて「3000 万円以上」とした。なお、四捨五入の関係で数値の合計が異なるものがある。

[図表 3-12] 紛争仲介総括表

年度		2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度
紛争仲介受付件数		24	8	11	11	12
対象会員数	会員総数（期首）	49 社	47 社	45 社	44 社	45 社
	紛争仲介申出対象会員	14 社	7 社	7 社	9 社	5 社
	5 件以上の会員	1 社	0 社	0 社	0 社	0 社
	4 件以下の会員	13 社	7 社	7 社	9 社	5 社
申出事由	不当勧誘類型	19 (79.2%)	7 (87.5%)	9 (81.8%)	7 (63.6%)	9 (75.0%)
	一任売買類型	2 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	過当売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)
	仕切回避類型	2 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (18.2%)	2 (16.7%)
	返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	連絡不備類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)
	その他	1 (4.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
性別	男	23 (95.8%)	7 (87.5%)	7 (63.6%)	10 (90.9%)	10 (83.3%)
	女	1 (4.2%)	1 (12.5%)	4 (36.4%)	1 (9.1%)	2 (16.7%)
取引経験	有	5 (20.8%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)
	無	19 (79.2%)	7 (87.5%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	11 (91.7%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)
	30 歳代	3 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)
	40 歳代	3 (12.5%)	1 (12.5%)	3 (27.3%)	3 (27.3%)	1 (8.3%)
	50 歳代	3 (12.5%)	1 (12.5%)	3 (27.3%)	4 (36.4%)	6 (50.0%)
	60 歳代	7 (29.2%)	2 (25.0%)	3 (27.3%)	3 (27.3%)	2 (16.7%)
	70 歳代	6 (25.0%)	3 (37.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)
	80 歳代	2 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	2 (8.3%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	3 (27.3%)	2 (16.7%)
	会社役員	7 (29.2%)	2 (25.0%)	1 (9.1%)	2 (18.2%)	6 (50.0%)
	自営業	4 (16.7%)	1 (12.5%)	5 (45.5%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)
	公務員	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	1 (4.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	7 (29.2%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	2 (18.2%)	3 (25.0%)
	その他	3 (12.5%)	2 (25.0%)	3 (27.3%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	4 (16.7%)	3 (37.5%)	2 (18.2%)	2 (18.2%)	3 (25.0%)
	主務省	4 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)
	消費者センター等	5 (20.8%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)
	取引所	0 (0.0%)	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	4 (16.7%)	1 (12.5%)	4 (36.4%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)
	インターネット	2 (8.3%)	0 (0.0%)	2 (18.2%)	4 (36.4%)	1 (8.3%)
	他社外務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	1 (4.2%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3 (25.0%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	4 (16.7%)	2 (25.0%)	1 (9.1%)	4 (36.4%)	1 (8.3%)

4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況（23 頁参照）

《ポイント》

- 2019 年度は、前年度より 2 件増の 15 件であった。
- 2016 年度から 2019 年度まで 10 件台で増減を繰り返しながら、推移している。

(1) 受付件数（〔図表 4-1〕参照）

- ・ 2019 年度の苦情等の件数は、前年度（13 件）から 2 件増加して 15 件となった。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 10 件で例年と同様に最も多く、続いて「仕切回避類型」が 3 件、「過当売買類型」と「連絡不備類型」が各 1 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」、「執拗な勧誘」、「適合性原則違反」が各 3 件、「説明義務違反」は 1 件であった。

〔苦情等の統計資料〕

〔図表 4-1〕 苦情等の受付件数

年 度	受付件数	内 訳	
		苦 情	紛争仲介直接申出
2015 年度	35	18	17
2016 年度	11	6	5
2017 年度	16	7	9
2018 年度	13	7	6
2019 年度	15	3	12

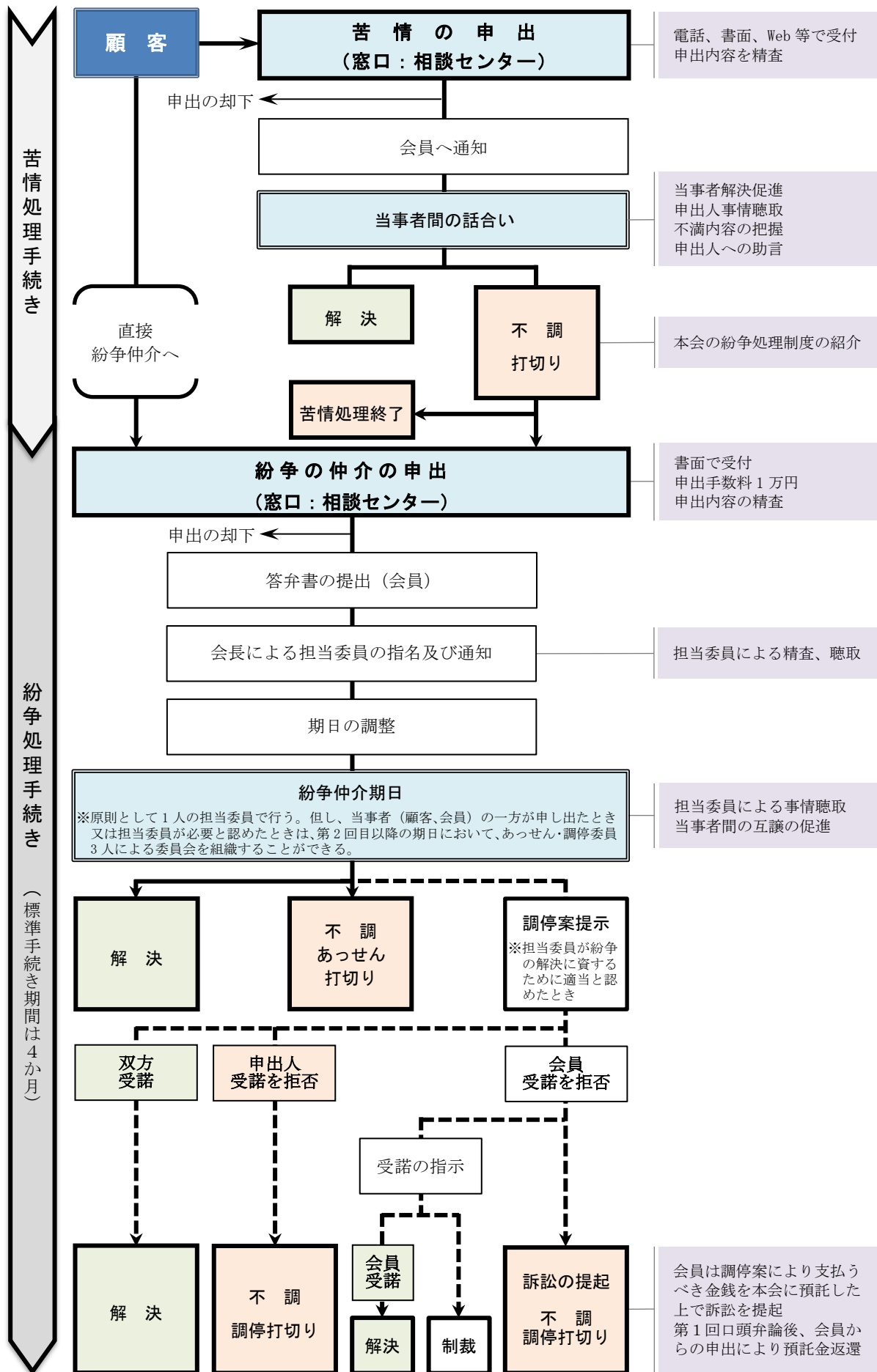
〔図表 4-2〕 申出事由類型別

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
2015 年度	27	2	0	2	0	0	1	3	35
2016 年度	8	0	1	0	0	0	0	2	11
2017 年度	12	1	0	1	2	0	0	0	16
2018 年度	9	0	0	1	2	0	1	0	13
2019 年度	10	0	0	1	3	0	1	0	15

〔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	迷惑勧誘	両建強要	その他 (不招請勧 誘含む)
2015 年度	27	4	6	5	0	4	0	4	4
2016 年度	8	6	0	1	1	0	0	0	0
2017 年度	12	6	2	3	0	0	0	0	1
2018 年度	9	7	1	1	0	0	0	0	0
2019 年度	10	3	3	3	0	1	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）

- ・ W E 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。