

2020年度

(令和2年度)

相談等業務レポート

2021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（2020 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. 2020 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〕	8
2. 苦情の受付及び処理状況	10
(1) 受付件数	10
(2) 処理状況	10
(3) 申出事由類型別	10
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	10
(5) 不当勧誘類型における未取引の件数	10
(6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	10
(7) 主な事例	11
〔苦情の統計資料〕	12
3. 紛争仲介の受付及び処理状況	16
(1) 受付件数	16
(2) 処理状況	16
(3) 申出事由類型別	16
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	16
(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	16
(6) 申出人の申出金額	17
(7) 主な事例	17
〔紛争仲介の統計資料〕	18
4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況	23
(1) 受付件数	23
(2) 申出事由類型別	23
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	23
〔苦情等の統計資料〕	24
参考資料 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	25

は じ め に（相談センターの沿革）

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。

2020年7月27日には、(株)東京商品取引所の貴金属市場、ゴム市場、農産物市場が(株)大阪取引所に移管され、これらの市場の商品は、金融商品取引法下での取引となり、同法上の指定紛争解決機関である特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センターが取り扱うこととなり、相談センターは取り扱わないことになりました。

本レポートは、2020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。
- 2：2020年度（令和2年度）は、2020年（令和2年）4月1日から2021年（令和3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（2020 年度）（[図表 A] 参照）

本年度は 1999 年の相談センター開設から 22 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、2016 年度頃からは各項目とも減少率が低下して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 21 件減少し、217 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 1 件増加して 4 件となった。

(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 5 件多い 17 件となり、直近の 5 年間で最も多い件数となった。

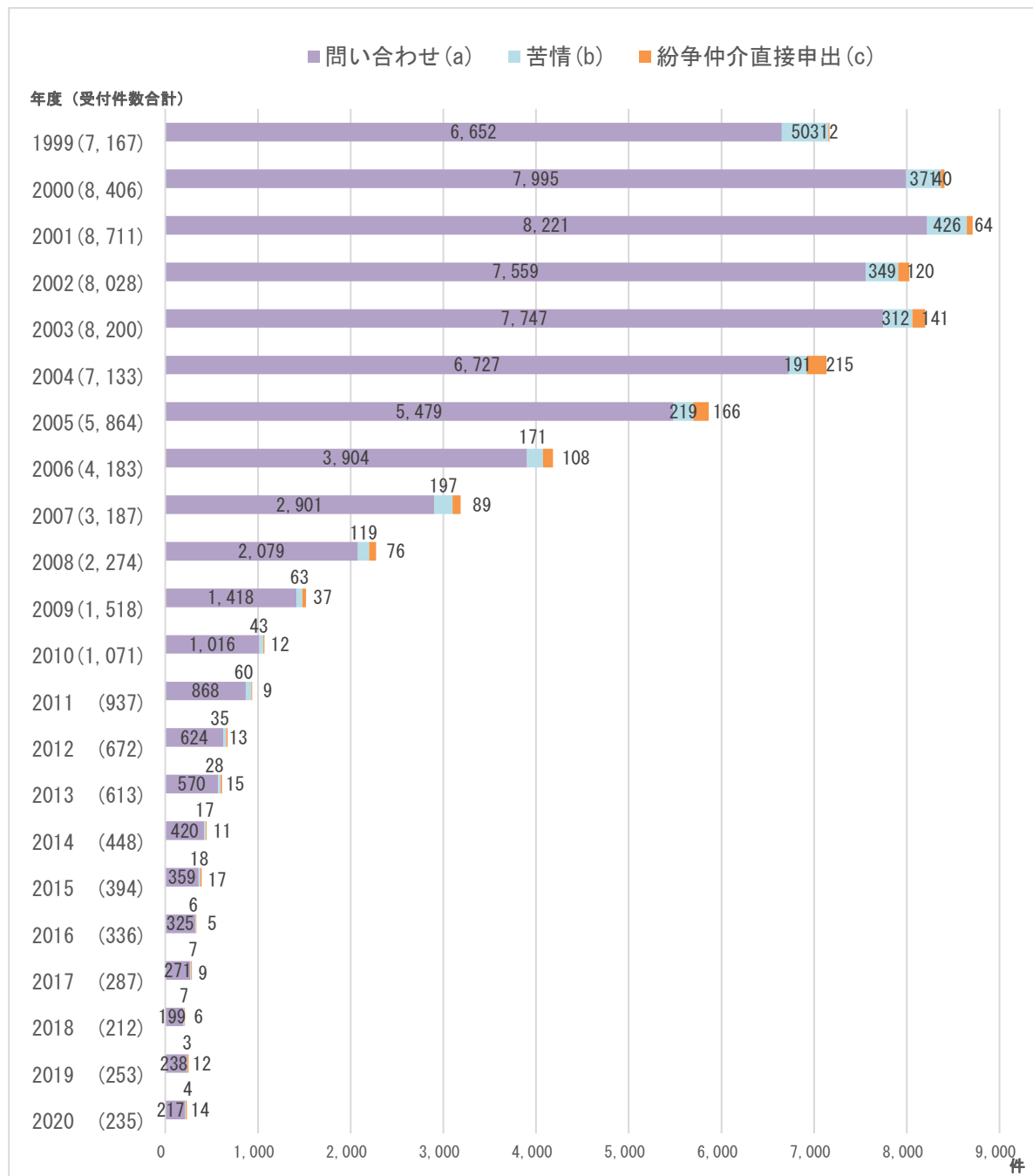
(4) 相談センターの年間受付件数（問い合わせと苦情等の合計、[図表 B] 参照）

本年度は、問い合わせ件数が前年度より 21 件減少した結果、相談センターの受付合計は前年度より 18 件減の 235 件となり、過去最低であった 2018 年に次ぐ低い件数となった。

[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		受付合計 (a+b+c)
			苦情から移行したものの	紛争仲介直接申出(c)	
1999	6,652	503	13	12	7,167
2000	7,995	371	25	40	8,406
2001	8,221	426	37	64	8,711
2002	7,559	349	25	120	8,028
2003	7,747	312	23	141	8,200
2004	6,727	191	35	215	7,133
2005	5,479	219	42	166	5,864
2006	3,904	171	32	108	4,183
2007	2,901	197	42	89	3,187
2008	2,079	119	20	76	2,274
2009	1,418	63	29	37	1,518
2010	1,016	43	17	12	1,071
2011	868	60	18	9	937
2012	624	35	13	13	672
2013	570	28	10	15	613
2014	420	17	10	11	448
2015	359	18	7	17	394
2016	325	6	3	5	336
2017	271	7	2	9	287
2018	199	7	5	6	212
2019	238	3	0	12	253
2020	217	4	3	14	235

[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。）

Ⅱ. 2020 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況

2020 年度末現在の会員 38 社の取り扱う取引（重複あり）をみると、国内取引が 21 社、外国取引が 11 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（8～9 頁参照）

《ポイント》

- 2020 年度は、前年度より 21 件減の 217 件であった。
- 「損金を取り戻せるか否かに関するもの」の相談は過去 4 年度に引き続き最も多かった（「商品先物取引の仕組み・制度に関するもの」と同数）ものの、その件数及び割合は前年度と比べて大幅に減少した。
- 「店頭デリバティブ取引（CFD 等）に関するもの」が、過去最多の 14 件となった。このうち 13 件は 2020 年 4 月の WTI 原油価格がマイナスとなったことが影響したものである。

(1) 受付件数（〔図表 1-1〕参照）

- ・ 2020 年度の受付件数は 217 件で前年度（238 件）から 21 件減少（8.8%減）し、1999 年度の相談センター開設後、2019 年度の 199 件に次いで 2 番目に少ない件数だった。
- ・ 貴金属市場等が㈱東京商品取引所から㈱大阪取引所に移管された影響として、移管前の 4 月から 7 月までの 4 か月間の受付件数が 115 件（月平均 28.8 件）であったのに対し、移管後の 8 月から 3 月までの 8 か月間は 102 件（月平均 12.8 件）となり、月間の受付平均件数が 55.7%減少した。

(2) 申出人（延べ 217 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 181 名、女性が 36 名で、男性の占める割合は 83.4%と過去 5 年度で最も高かった。

② 申出人の内訳（〔図表 1-3〕参照）

過去 5 年間と同様、「本人」からの申出が 192 名で最も多く、その占める割合も 88.5%となり前年度（86.6%）から若干増加した。

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 86 名で 2010 年度から 11 年連続で最も多く、その占める割合も 39.6%で過去最高であった。

一方で、「消費生活センター等からの紹介」が 11 名（5.1%）と相談センター開設後で最も少ない件数となった。

(3) 内容別件数（〔図表 1-5〕参照）

2020 年度の内容別の上位項目をみると、2006 年度から引き続き「損金を取り戻せるか否かに関するもの」が最も多かったが、「商品先物取引の仕組み・制度に関するもの」と同数

の17件（比率7.8%）で、件数・比率ともに過去最少となった。

次に「店頭デリバティブ取引（CFD等）に関するもの」が14件（6.5%）、「勧誘に関するもの」「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9件（4.1%）と続いた。

(4) 主な事例

① 勧誘に関するもの

- ・商品先物取引の資料請求をしたが、リスクを考えると取引するつもりがなくなった。どうすればいいか。（男性、60歳代）

[相談員回答] 資料を送付してきた担当者取引するつもりがなくなった旨を伝えてください。

② 契約に関するもの

- ・商品先物取引の契約書を書いて会社に渡したが、取引はしていない。何度か「取引は如何ですか」との電話をもらったが断った。契約を打ち切るための書類を作らなければならないか。（女性、60歳代）

[相談員回答] 契約書を書いても証拠金を預託し、取引を指示しない限り取引は始まりません。契約を打ち切るために書類を作成する必要はありませんので、取引をしたくない旨を教えてください。

③ 損金を取り戻せるか否かに関するもの

- ・外務員のいうとおりに取引をしてきた結果、2,000万円ほどの損を被った。手数料だけでも数百万になっている。取り戻せるか。（男性、年齢不詳）
- ・外務員から「絶対儲かる」と言われたことや決済を拒否されことにより350万円の損。取り戻すことができるか伺いたい。（女性、70歳代）

[相談員回答] （苦情、紛争仲介制度を説明）相談センターによる苦情処理や紛争仲介において、会員が顧客に損害を与えた責任があると自ら認めた場合には、金銭的解決が図られることもあります。

④ 商品先物取引の仕組み・制度に関するもの

- ・NY原油先物価格がマイナスとなったが、マイナス価格の取引はどのように考えればいいのか。（男性、年齢不詳）

[相談員回答] 価格がマイナスになったとしても、その取引はマイナス価格を前提として行うことになります。

- ・商品先物取引業者が顧客から受注した注文を市場（取引所）につながらないことはあるか。（男性、年齢不詳）

[相談員回答] そのような行為は禁止されています。

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

- ・紛争仲介は互譲により解決するものだと聞いたが、必ず解決するのか。（女性、年齢不詳）

[相談員回答] 当事者間で折り合わない場合は、打ち切りになることもあります。

- ・商品先物取引業者の対応に不満があり、担当者と話し合いをしたところ、日商協の紛争仲介を利用するよう提案された。紛争仲介とはどのようなものなのか。（男性、60歳

代)

[相談員回答] (紛争仲介制度を説明) 既に商品先物取引業者と話し合いをされているとのことなので、不満とする対応の具体的な内容と担当者とのやり取を整理してください。

〔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					
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%)
2020 年度	217	116	(53.5%)	76	5	35	22	(10.1%)	79	(36.4%)

〔図表 1-2〕 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2020 年度	181 (83.4%)	36 (16.6%)	217 (100.0%)
合計	946 (75.7%)	304 (24.3%)	1,250 (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
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%)
2020 年度	192 (88.5%)	14 (6.5%)	2 (0.9%)	2 (0.9%)	3 (1.4%)	4 (1.8%)	217 (100.0%)
合計	991 (79.3%)	84 (6.7%)	13 (1.0%)	75 (6.0%)	20 (1.6%)	67 (5.4%)	1,250 (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
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%)
2020 年度	19 (8.8%)	11 (5.1%)	3 (1.4%)	5 (2.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	86 (39.6%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	22 (10.1%)	68 (31.3%)	217 (100.0%)
合計	187 (15.0%)	148 (11.8%)	19 (1.5%)	32 (2.6%)	23 (1.8%)	16 (1.3%)	396 (31.7%)	24 (1.9%)	23 (1.8%)	5 (0.4%)	129 (10.3%)	248 (19.8%)	1,250 (100.0%)

[図表 1-5] 問い合わせ総括表

年度		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度
問い合わせ受付件数		325	271	199	238	217
内容	勧誘に関するもの	18 (5.5%)	17 (6.3%)	9 (4.5%)	15 (6.3%)	9 (4.1%)
	契約(約諾書等)に関するもの	7 (2.2%)	5 (1.8%)	4 (2.0%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)
	売買に関するもの	8 (2.5%)	10 (3.7%)	9 (4.5%)	11 (4.6%)	8 (3.7%)
	損金を取り戻せるか否かに関するもの	60 (18.5%)	39 (14.4%)	47 (23.6%)	46 (19.3%)	17 (7.8%)
	証拠金に関するもの	3 (0.9%)	1 (0.4%)	2 (1.0%)	10 (4.2%)	2 (0.9%)
	両建に関するもの	3 (0.9%)	1 (0.4%)	1 (0.5%)	3 (1.3%)	0 (0.0%)
	ストップ高・安に関するもの	0 (0.0%)	1 (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	10 (3.1%)	12 (4.4%)	6 (3.0%)	8 (3.4%)	1 (0.5%)
	返還に関するもの	6 (1.8%)	5 (1.8%)	2 (1.0%)	4 (1.7%)	0 (0.0%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	30 (9.2%)	19 (7.0%)	12 (6.0%)	17 (7.1%)	17 (7.8%)
	日商協の会員かどうかの確認	2 (0.6%)	1 (0.4%)	1 (0.5%)	4 (1.7%)	2 (0.9%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	2 (0.6%)	0 (0.0%)	2 (1.0%)	2 (0.8%)	2 (0.9%)
	どの会員と取引をしたらよいか	2 (0.6%)	4 (1.5%)	2 (1.0%)	7 (2.9%)	8 (3.7%)
	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 (0.0%)
	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)	17 (5.2%)	17 (6.3%)	7 (3.5%)	13 (5.5%)	9 (4.1%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度に関するもの	2 (0.6%)	3 (1.1%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	2 (0.9%)
	インターネット取引に関するもの	11 (3.4%)	10 (3.7%)	6 (3.0%)	4 (1.7%)	5 (2.3%)
	税金に関するもの	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	2 (0.8%)	2 (0.9%)
	外国商品市場取引に関するもの	2 (0.6%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)	2 (0.8%)	3 (1.4%)
	店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの	6 (1.8%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	14 (6.5%)
	商品先物取引仲介業者に関するもの	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無許可・無登録業者に関するもの	3 (0.9%)	7 (2.6%)	3 (1.5%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)
	外国為替証拠金取引に関するもの	9 (2.8%)	5 (1.8%)	8 (4.0%)	8 (3.4%)	7 (3.2%)
	その他	122 (37.5%)	108 (39.9%)	75 (37.7%)	80 (33.6%)	105 (48.4%)
性別	男	230 (70.8%)	195 (72.0%)	156 (78.4%)	184 (77.3%)	181 (83.4%)
	女	95 (29.2%)	76 (28.0%)	43 (21.6%)	54 (22.7%)	36 (16.6%)
申出人	本人	234 (72.0%)	195 (72.0%)	164 (82.4%)	206 (86.6%)	192 (88.5%)
	家族	29 (8.9%)	16 (5.9%)	13 (6.5%)	12 (5.0%)	14 (6.5%)
	友人	2 (0.6%)	5 (1.8%)	3 (1.5%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)
	消費者センター等	31 (9.5%)	26 (9.6%)	7 (3.5%)	9 (3.8%)	2 (0.9%)
	弁護士	4 (1.2%)	8 (3.0%)	3 (1.5%)	2 (0.8%)	3 (1.4%)
	その他	25 (7.7%)	21 (7.7%)	9 (4.5%)	8 (3.4%)	4 (1.8%)
年齢層	10 歳代	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20 歳代	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	4 (1.8%)
	30 歳代	17 (5.2%)	6 (2.2%)	12 (6.0%)	10 (4.2%)	13 (6.0%)
	40 歳代	38 (11.7%)	38 (14.0%)	20 (10.1%)	27 (11.3%)	13 (6.0%)
	50 歳代	36 (11.1%)	29 (10.7%)	26 (13.1%)	21 (8.8%)	14 (6.5%)
	60 歳代	49 (15.1%)	35 (12.9%)	24 (12.1%)	27 (11.3%)	21 (9.7%)
	70 歳代	25 (7.7%)	28 (10.3%)	21 (10.6%)	22 (9.2%)	15 (6.9%)
	80 歳代	4 (1.2%)	8 (3.0%)	5 (2.5%)	5 (2.1%)	2 (0.9%)
	不明	154 (47.4%)	127 (46.9%)	90 (45.2%)	126 (52.9%)	135 (62.2%)
取引商品	農産物系	2 (0.6%)	7 (2.6%)	5 (2.5%)	4 (1.7%)	2 (0.9%)
	工業品系	150 (46.2%)	117 (43.2%)	113 (56.8%)	129 (54.2%)	100 (46.1%)
	両方	6 (1.8%)	11 (4.1%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	2 (0.9%)
	不明	167 (51.4%)	136 (50.2%)	79 (39.7%)	105 (44.1%)	113 (52.1%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	45 (13.8%)	56 (20.7%)	28 (14.1%)	39 (16.4%)	19 (8.8%)
	消費者センター等	52 (16.0%)	39 (14.4%)	22 (11.1%)	24 (10.1%)	11 (5.1%)
	取引所	7 (2.2%)	3 (1.1%)	1 (0.5%)	5 (2.1%)	3 (1.4%)
	主務省	11 (3.4%)	3 (1.1%)	5 (2.5%)	8 (3.4%)	5 (2.3%)
	警察署	12 (3.7%)	9 (3.3%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	他社外務員	5 (1.5%)	5 (1.8%)	1 (0.5%)	5 (2.1%)	0 (0.0%)
	インターネット	91 (28.0%)	76 (28.0%)	71 (35.7%)	72 (30.3%)	86 (39.6%)
	弁護士	2 (0.6%)	10 (3.7%)	5 (2.5%)	4 (1.7%)	3 (1.4%)
	友人	2 (0.6%)	8 (3.0%)	4 (2.0%)	9 (3.8%)	0 (0.0%)
	新聞	1 (0.3%)	3 (1.1%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	38 (11.7%)	22 (8.1%)	22 (11.1%)	25 (10.5%)	22 (10.1%)
	不明	59 (18.2%)	37 (13.7%)	37 (18.6%)	47 (19.7%)	68 (31.3%)

2. 苦情の受付及び処理状況（12～15 頁参照）

《ポイント》

- 2020 年度は、前年度から 1 件増加し 4 件となった。
- 4 件中 2 件がインターネット取引に係る苦情であった。
- 2020 年 4 月の W T I 原油価格がマイナスとなった影響で、外国取引の苦情が 2013 年度以来、7 年度ぶりに 1 件発生した。

(1) 受付件数（〔図表 2-1〕参照）

- ・ 2020 年度は、相談センター開設後で最も少なかった前年度（3 件）から 1 件増加して、過去 2 番目に少ない 4 件となった。
- ・ 商品デリバティブ取引別でみると、3 件が国内取引、1 件が外国取引であった。

(2) 処理状況（〔図表 2-10〕参照）

2020 年度に受け付けた苦情 4 件のうち 3 件が年度内に処理を終了した。その内訳は 3 件ともに打切りであった。

(3) 申出事由類型別（〔図表 2-2〕参照）

「不当勧誘類型」、「その他」が各 2 件（50.0%）となり、「その他」はいずれもインターネット取引に係る内容であった。

(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（2 件）の内容は「執拗な勧誘」及び「説明義務違反」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は 0 件であった。

(6) 申出人（4 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（50.0%）、女性が 2 名（50.0%）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 4 名（100.0%）であった。

③ 申出人の年齢（〔図表 2-7〕参照）

30 歳代、40 歳代、50 歳代、70 歳代が各 1 名（25.0%）であった。

④ 申出人の職業（〔図表 2-8〕参照）

会社員からの申出が 2 名（50.0%）、自営業、無職からの申出が各 1 名（25.0%）であった。

⑤ 申出の契機（〔図表 2-9〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行ったものが 3 名（75.0%）、主務省から紹介されたものが 1 名（25.0%）であった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

① 不当勧誘類型

- ・損失限定取引の勧誘を断ったが、何度も電話があった。「(取引後) 1~2 か月で利益が出る」と言われ、説明を聞いてみたが理解できなかったなので、そのように伝えたところ「これから教えるので、一緒に勉強していきましょう。」などと言われて取引を始めた。その結果、約 300 万円の損失が発生した。(女性、40 歳代)

② その他

- ・(インターネット取引) 日中立会終了後に約 300 万円の証拠金不足が発生したが、同日の証拠金の見直しで取引証拠金が引き下げられたため、夜間取引開始時には逆に約 100 万円の余剰となり安心していたところ、翌日の寄り付きで強制決済された。余剰が発生しても入金しなければ全玉決済する旨が約款に記載されておらず、納得いかない。(男性、70 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
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
2020 年度	4	3	1	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
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
2020 年度	2	0	0	0	0	0	0	2	4
(比率: %)	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(100.0%)
(実会員数)	2	0	0	0	0	0	0	2	4
合 計	16	1	0	0	4	0	2	4	27
(比率: %)	(59.3%)	(3.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(14.8%)	(0.0%)	(7.4%)	(14.8%)	(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)
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%)
2020 年度	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(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: %)
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%)
2020 年度	4	2	2	(100.0%)	0	(0.0%)

[図表 2-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
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%)
2020 年度	2	2	4
(比率: %)	(50.0%)	(50.0%)	(100.0%)
合 計	20	7	27
(比率: %)	(74.1%)	(25.9%)	(100.0%)

[図表 2-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
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%)
2020 年度	0	4	4
(比率: %)	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)
合 計	3	24	27
(比率: %)	(11.1%)	88.9%	(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
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%)
2020 年度	0	1	1	1	0	1	0	4
(比率: %)	(0.0%)	(25.0%)	(25.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	0	3	4	8	9	3	0	27
(比率: %)	(0.0%)	(11.1%)	(14.8%)	(29.6%)	(33.3%)	(11.1%)	(0.0%)	(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
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%)
2020 年度	2	0	1	0	0	1	0	4
(比率: %)	(50.0%)	(0.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	6	3	7	1	0	6	4	27
(比率: %)	(22.2%)	(11.1%)	(25.9%)	(3.7%)	(0.0%)	(22.2%)	(14.8%)	(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
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%)
2020 年度	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4
(比率: %)	(0.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(75.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	5	5	2	0	0	0	11	0	0	0	4	27
(比率: %)	(18.5%)	(18.5%)	(7.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(40.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(14.8%)	(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
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	2	0
(比率: %)	(100.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(66.7%)	(0.0%)
2020 年度	4	0	0	3	1
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(75.0%)	(25.0%)
合 計	27	8	0	18	1
(比率: %)	(100.0%)	(29.6%)	(0.0%)	(66.7%)	(3.7%)

(注) 処理状況は 2021 年 3 月末日現在

[図表 2-11] 苦情総括表

年度		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度
苦情受付件数		6	7	7	3	4
対象会員数	会員総数（期首）	47 社	45 社	44 社	45 社	41 社
	苦情申出対象会員	6 社	5 社	6 社	3 社	4 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	6 社	5 社	6 社	3 社	4 社
申出事由	不当勧誘類型	4 (66.7%)	4 (57.1%)	5 (71.4%)	1 (33.3%)	2 (50.0%)
	一任売買類型	0 (0.0%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	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%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	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	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)
	その他	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)
性別	男	5 (83.3%)	5 (71.4%)	6 (85.7%)	2 (66.7%)	2 (50.0%)
	女	1 (16.7%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	2 (50.0%)
取引経験	有	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)
	無	6 (100.0%)	6 (85.7%)	6 (85.7%)	2 (66.7%)	4 (100.0%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30 歳代	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)
	40 歳代	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	1 (25.0%)
	50 歳代	2 (33.3%)	3 (42.9%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	1 (25.0%)
	60 歳代	2 (33.3%)	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)
	70 歳代	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)
	80 歳代	0 (0.0%)	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 (33.3%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)
	会社役員	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)
	自営業	1 (16.7%)	2 (28.6%)	2 (28.6%)	1 (33.3%)	1 (25.0%)
	公務員	0 (0.0%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	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	1 (16.7%)	1 (14.3%)	2 (28.6%)	1 (33.3%)	1 (25.0%)
	その他	2 (33.3%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	2 (33.3%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	主務省	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (66.7%)	1 (25.0%)
	消費者センター等	2 (33.3%)	0 (0.0%)	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	0 (0.0%)	3 (42.9%)	4 (57.1%)	1 (33.3%)	3 (75.0%)
	他社外務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	0 (0.0%)	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	0 (0.0%)	2 (28.6%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

3. 紛争仲介の受付及び処理状況（18～22 頁参照）

《ポイント》

- 2020 年度は、前年度より 5 件増の 17 件であった。
- 2011 年の商先法改正後、初めて「外国取引」の申出（3 件）があったが、これらはすべて 2020 年 4 月の WTI 原油価格がマイナスとなった影響によるものであった。
- 2 件の申出において、2020 年 7 月 27 日の㈱東京商品取引所（商先法）から㈱大阪取引所（金商法）への移管日をまたいで取引していたが、いずれも紛争の原因が移管前にあったことから、相談センターで受け付けた。

(1) 受付件数（〔図表 3-1〕参照）

- ・ 2020 年度の受付件数は、前年度より 5 件増加して 17 件であった。
- ・ 17 件のうち、14 件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 3 件であった。（2 頁〔図表 A〕参照）
- ・ 商品デリバティブ取引別では、「国内取引」が 13 件、「店頭取引」が 1 件、「外国取引」が 3 件であった。

(2) 処理状況（〔図表 3-2〕参照）

2020 年度に受け付けた紛争仲介 17 件のうち、年度内に処理が終了した事案は 12 件（70.6%、内訳：解決 7 件、打切り 5 件）で、本年度末において処理中は 5 件となった。また、2019 年度末に処理中であった 6 件は本年度に処理が終了し、全て解決となった。

(3) 申出事由類型別（〔図表 3-3〕参照）

2020 年度も過去 4 年と同様、「不当勧誘類型」が 6 件（35.3%）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 6 件の内容を具体的に分類すると、「断定的判断の提供」が 3 件（50.0%）、「執拗な勧誘」が 2 件（33.3%）、「説明義務違反」が 1 件（16.7%）となった。

(5) 申出人（17 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 13 名（76.5%）、女性が 4 名（23.5%）であった。

② 申出人の経験の有無（〔図表 3-6〕参照）

17 名全て商品先物取引未経験者であり、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）

40 歳代が 6 名（35.3%）で最も多く、次いで 60 歳代が 5 名（29.4%）、30 歳代 3 名（17.6%）、50 歳代が 2 名（11.8%）、70 歳台が 1 名（5.9%）となった。

④ 申出人の職業（〔図表 3-8〕参照）

無職が 5 名（29.4%）で最も多く、続いて会社員が 4 名（23.5%）、会社役員と自営業が各 3 名（17.6%）、団体職員とその他が各 1 名（5.9%）となった。

⑤ 申出の契機（〔図表 3-9〕参照）

「インターネット」が 6 名（35.3%）で最も多く、続いて「契約締結前交付書面等」が 4 名（23.5%）、「主務省」と「その他」が各 3 名（17.6%）、「弁護士」が 1 名（5.9%）となった。なお、初めて「消費生活センター等」及び「知人」からの紹介が 0 名となった。

また、「その他」3 名のうち 2 名が取引を行った商先業者からの紹介であった。

(6) 申出人の申出金額（〔図表 3-10、3-11〕参照）

- ・ 2020 年度に受け付けた紛争仲介 17 件で申出金額の最高額は約 4,611 万円、最低額は約 98 万円であった。
- ・ 階層別にみると、「1,000 万円以上 3,000 万円未満」が 6 名で最も多かった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

① 不当勧誘類型

- ・ 外務員からの確な運用アドバイスはなく、「こんなに儲かります」「自信があります」「楽しみにしててください」「まかせてください」「大丈夫です」「取り返します」「信じて下さい」などと言われて取引した結果、大きな損失を被った。（男性、50 歳代）

② 過当売買類型

- ・ 損失に占める手数料の割合が高い。これは、一回の取引枚数が多く、断定的判断の提供のほか、言葉巧みに両建、直し取引などをさせられたためである。（男性、30 歳代）

③ 仕切回避類型

- ・ 相場の見通しが外れたので、外務員に何度も決済しろと言ったが、「ここが天井なので下がるからまってくれ」と言って決済してくれなかった。ひどい時は電話に出ないことがあり、会社の別の者に電話して決済してくれと頼むと慌てて外務員に電話を回され、結局決済してもらえず損失が拡大した。（男性、40 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
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
2020 年度	17	13	3	1

〔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
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	10	0	2	0
(比率: %)	(100.0%)	(83.3%)	(0.0%)	(16.7%)	(0.0%)
2020 年度	17	7	0	5	5
(比率: %)	(100.0%)	(41.2%)	(0.0%)	(29.4%)	(29.4%)
合 計	59	35	1	18	5
(比率: %)	(100.0%)	(59.3%)	(1.7%)	(30.5%)	(8.5%)

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

(注 2) 処理状況は 2021 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
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
2020 年度	6	0	1	2	4	0	0	4	17
(比率: %)	(35.3%)	(0.0%)	(5.9%)	(11.8%)	(23.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(23.5%)	(100.0%)
(実会員数)	5	0	1	2	3	0	0	2	10
合 計	38	1	2	5	8	0	1	4	59
(比率: %)	(64.4%)	(1.7%)	(3.4%)	(8.5%)	(13.6%)	(0.0%)	(1.7%)	(6.8%)	(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)
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%)
2020 年度	6	3	2	0	0	1	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(50.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 3-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
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%)
2020 年度	13	4	17
(比率: %)	(76.5%)	(23.5%)	(100.0%)
合 計	47	12	59
(比率: %)	(79.7%)	(20.3%)	(100.0%)

[図表 3-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
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%)
2020 年度	0	17	17
(比率: %)	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)
合 計	4	55	59
(比率: %)	(6.8%)	(93.2%)	(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
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%)
2020 年度	0	3	6	2	5	1	0	17
(比率: %)	(0.0%)	(17.6%)	(35.3%)	(11.8%)	(29.4%)	(5.9%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	1	6	14	16	15	7	0	59
(比率: %)	(1.7%)	(10.2%)	(23.7%)	(27.1%)	(25.4%)	(11.9%)	(0.0%)	(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
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%)
2020 年度	4	3	3	0	1	5	1	17
(比率: %)	(23.5%)	(17.6%)	(17.6%)	(0.0%)	(5.9%)	(29.4%)	(5.9%)	(100.0%)
合 計	11	14	13	1	1	12	7	59
(比率: %)	(18.6%)	(23.7%)	(22.0%)	(1.7%)	(1.7%)	(20.3%)	(11.9%)	(100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

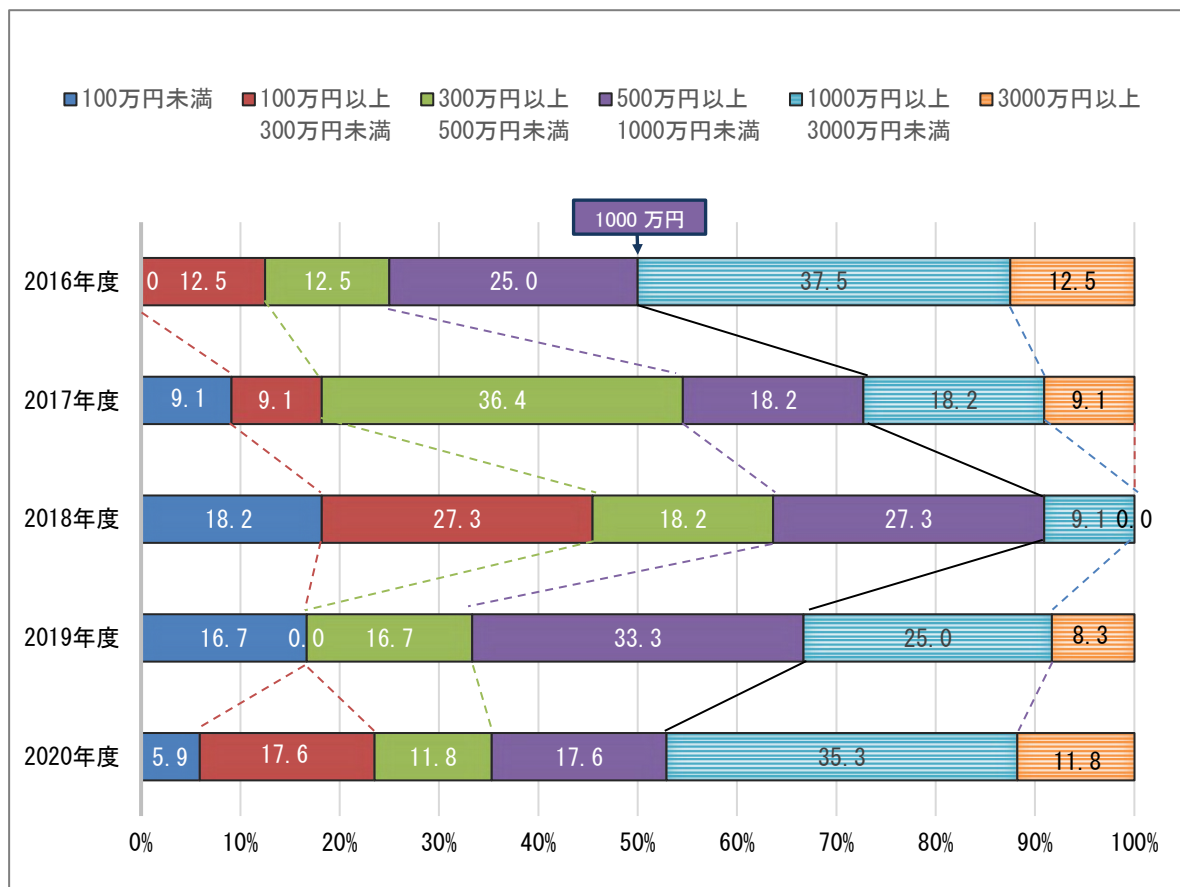
[図表 3-9] 申出の契機

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
2016 年	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	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	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	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%)
2020 年	4	3	0	0	0	1	6	0	0	0	3	17
(比率: %)	(23.5%)	(17.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(5.9%)	(35.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(17.6%)	(100.0%)
合 計	14	5	3	0	0	8	13	0	5	0	11	59
(比率: %)	(23.7%)	(8.5%)	(5.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(13.6%)	(22.0%)	(0.0%)	(8.5%)	(0.0%)	(18.6%)	(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
2016 年	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	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	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	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%)
2020 年	1	3	2	3	6	2	0	0	17
(比率: %)	(5.9%)	(17.6%)	(11.8%)	(17.6%)	(35.3%)	(11.8%)	(0.0%)	(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		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度
紛争仲介受付件数		24	8	11	11	17
対象会員数	会員総数（期首）	47 社	45 社	44 社	45 社	41 社
	紛争仲介申出対象会員	7 社	7 社	9 社	5 社	10 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	7 社	7 社	9 社	5 社	10 社
申出事由	不当勧誘類型	7 (87.5%)	9 (81.8%)	7 (63.6%)	9 (75.0%)	6 (35.3%)
	一任売買類型	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)
	過当売買類型	0 (0.0%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)	2 (11.8%)
	仕切回避類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (18.2%)	2 (16.7%)	4 (23.5%)
	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%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (23.5%)
性別	男	7 (87.5%)	7 (63.6%)	10 (90.9%)	10 (83.3%)	13 (76.5%)
	女	1 (12.5%)	4 (36.4%)	1 (9.1%)	2 (16.7%)	4 (23.5%)
取引経験	有	1 (12.5%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)
	無	7 (87.5%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	11 (91.7%)	17 (100.0%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30 歳代	1 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	3 (17.6%)
	40 歳代	1 (12.5%)	3 (27.3%)	3 (27.3%)	1 (8.3%)	6 (35.3%)
	50 歳代	1 (12.5%)	3 (27.3%)	4 (36.4%)	6 (50.0%)	2 (11.8%)
	60 歳代	2 (25.0%)	3 (27.3%)	3 (27.3%)	2 (16.7%)	5 (29.4%)
	70 歳代	3 (37.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)	1 (5.9%)
	80 歳代	0 (0.0%)	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 (12.5%)	1 (9.1%)	3 (27.3%)	2 (16.7%)	4 (23.5%)
	会社役員	2 (25.0%)	1 (9.1%)	2 (18.2%)	6 (50.0%)	3 (17.6%)
	自営業	1 (12.5%)	5 (45.5%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	3 (17.6%)
	公務員	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)
	無職	1 (12.5%)	1 (9.1%)	2 (18.2%)	3 (25.0%)	5 (29.4%)
	その他	2 (25.0%)	3 (27.3%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	1 (5.9%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	3 (37.5%)	2 (18.2%)	2 (18.2%)	3 (25.0%)	4 (23.5%)
	主務省	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)	3 (17.6%)
	消費者センター等	1 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	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	1 (12.5%)	4 (36.4%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)	1 (5.9%)
	インターネット	0 (0.0%)	2 (18.2%)	4 (36.4%)	1 (8.3%)	6 (35.3%)
	他社外務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	1 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3 (25.0%)	0 (0.0%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	2 (25.0%)	1 (9.1%)	4 (36.4%)	1 (8.3%)	3 (17.6%)

4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況（24 頁参照）

《ポイント》

- 2020 年度は、前年度より 3 件増の 18 件であった。
- 18 件の内訳は、苦情が 4 件、紛争仲介直接申出が 14 件であった。

(1) 受付件数（〔図表 4-1〕参照）

- ・ 2020 年度の苦情等の件数は、前年度（15 件）から 3 件増加して 18 件となった。商品デリバティブ取引別でみると、「国内取引」14 件、「外国取引」3 件、「店頭取引」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 7 件で例年と同様に最も多く、続いて「その他」が 5 件、「仕切回避類型」が 3 件、「過当売買類型」が 2 件、「無断売買類型」が 1 件であった。なお、「その他」の 5 件はいずれもインターネット取引によるものであった。

(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」、が各 3 件、「説明義務違反」が 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
2016 年度	11	6	5
2017 年度	16	7	9
2018 年度	13	7	6
2019 年度	15	3	12
2020 年度	18	4	14

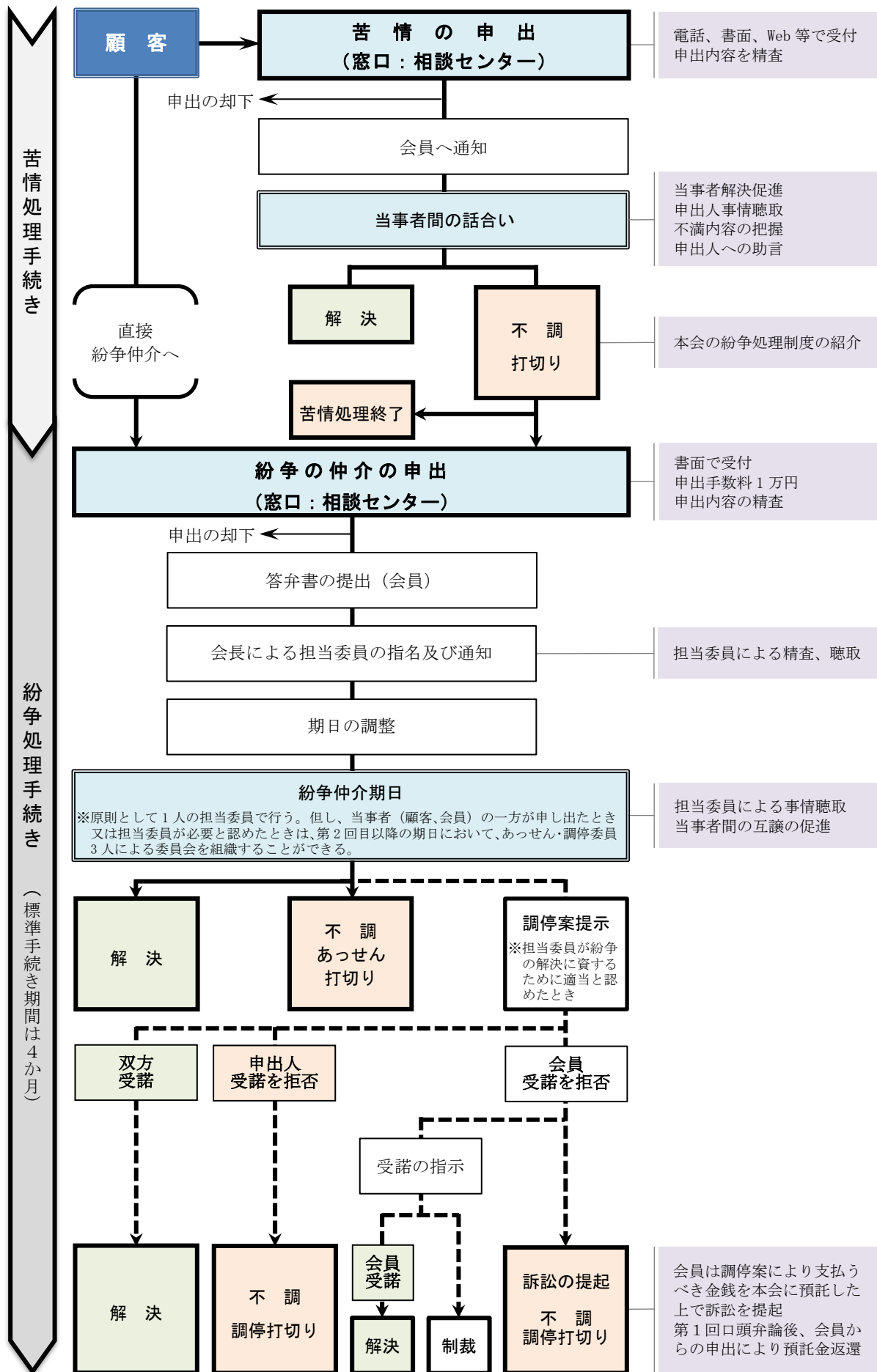
〔図表 4-2〕 申出事由類型別

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
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
2020 年度	7	0	1	2	3	0	0	5	18

〔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)
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
2020 年度	7	3	3	0	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。