

2021年度

(令和3年度)

相談等業務レポート

2022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（2021 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〕	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	9
〔苦情の統計資料〕	10
3. 紛争仲介の受付及び処理状況	14
(1) 受付件数	14
(2) 処理状況	14
(3) 申出事由類型別	14
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	14
(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	14
(6) 申出人の申出金額	15
(7) 主な事例	15
〔紛争仲介の統計資料〕	16
4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況	21
(1) 受付件数	21
(2) 申出事由類型別	21
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	21
〔苦情等の統計資料〕	22
参考資料 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	23

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（略称：「FINMAC」）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、2021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。
- 2：2021年度（令和3年度）は、2021年（令和3年）4月1日から2022年（令和4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（2021 年度）（[図表 A] 参照）

本年度は 1999 年の相談センター開設から 23 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たが、2021 年度はその横ばい水準から更に一段階減少した。

(1) 問い合わせ

本年度は前年度よりも 74 件減少し、143 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ていたが、2021 年度は初めて 0 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 12 件少ない 5 件となり、これまでに最も少ない件数となった。

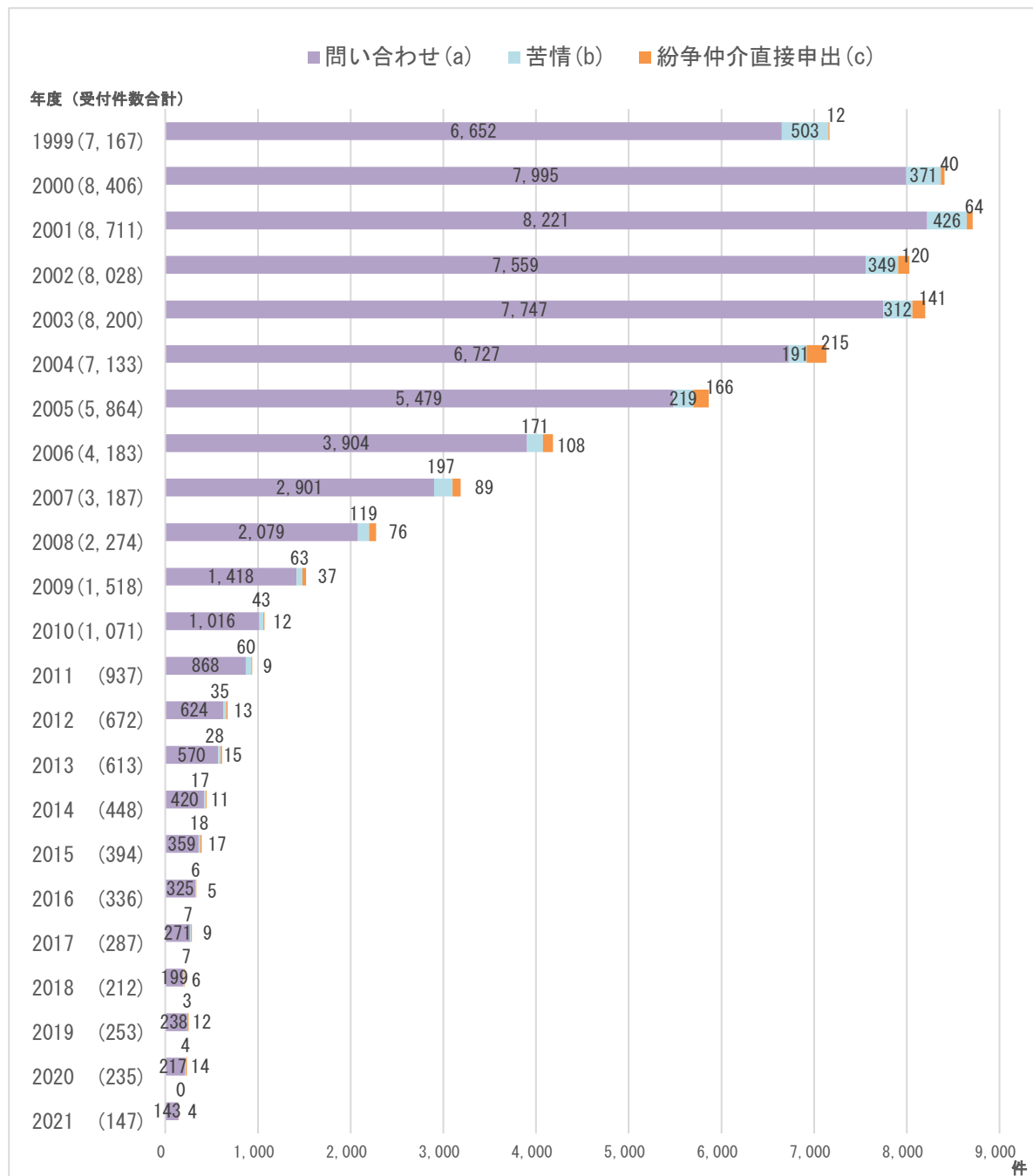
(4) 相談センターの年間受付件数（問い合わせと苦情等の合計、[図表 B] 参照）

本年度は、問い合わせ件数が前年度より 74 件減少した影響が大きく、相談センターの受付合計は前年度より 88 件減の 147 件となり、過去最低件数となった。

[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	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
2021	143	0	1	4	147

[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が過去最高を記録
- ・ 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、
「商品先物取引の委託者の保護に関するガイドライン」の廃止（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、(株)東京商品取引所と(株)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）： (株)東京商品取引所が(株)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（(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る。）

Ⅱ. 2021 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況

2021 年度末現在の会員 34 社の取り扱う取引をみると、国内取引が 17 社、外国取引が 11 社、店頭取引が 19 社（重複して取引を扱う会員がいるため、合計は 34 社にはならない）である。また、仲介業者は 2 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》

- 2021 年度は、前年度より 74 件減の 143 件で相談センター開設後、最も少ない件数だった。
- 内容別では、「店頭デリバティブ取引（CFD 等）に関するもの」及び「外国為替証拠金取引に関するもの」が各 13 件で最も多かった。
- 一方、2006 年度から前年度まで連続で最も多かった「損金を取り戻せるか否かに関するもの」は 7 件で第 5 位となった。

(1) 受付件数（〔図表 1-1〕参照）

2021 年度の受付件数は 143 件で前年度（217 件）から 74 件減少（34.1%減）し、1999 年度の相談センター開設後、最も少ない件数だった。

(2) 申出人（延べ 143 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 116 名、女性が 27 名で、男性の占める割合は 81.1%となった。

② 申出人の内訳（〔図表 1-3〕参照）

過去 5 年間で同様、「本人」からの申出が 124 名で最も多く、その占める割合は 86.7%となった。

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 75 名となり、2010 年度から 12 年連続で最も多く、その占める割合は過去最高だった 2020 年度（39.6%）を大幅に超えて 52.4%となり、2 年連続で記録を更新した。

一方で、「消費生活センター等からの紹介」は 2020 年度に続いて 11 名（7.7%）となり、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）

2006 年度から 2020 年度までは「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、2021 年度は、これら国内取引に多く見られた問い合わせが減少したことにより、相対的にそれ以外の問い合わせである「店頭デリバティブ取引（CFD 等）に関するもの」及び「外国為替証拠金取引に関するもの」が繰り上がり、各 13 件（9.1%）と初めて最多となった。

次に「商品先物取引の仕組み・制度に関するもの」が 10 件（7.0%）、「勧誘に関するもの」が 9 件（6.3%）と続いた。

(4) 主な事例

① 勧誘に関するもの

- ・最初に電話勧誘を受けた際、断ったにもかかわらず資料が送付され、その後も留守番電話に何度も電話がある。名前や電話番号等の個人情報を協会に話さないが、協会から電話を止めるよう伝えてほしい。(男性、年齢不詳)

[相談員回答] 会社に伝えますが、相談者の氏名や電話番号等を開示してもらえなければ個人が特定できず、電話の発信規制装置にも登録できないため、再度の電話がかかってきてしまう可能性があります。

② 契約に関するもの

- ・勧誘を受け、契約書を提出したが、その後不安になったので当該契約を破棄したい。そのためにはどのような手順を踏めばよいか。なお、契約書と同時に東商取原油を2口購入する旨の注文書を提出している。(男性、60歳代)

[相談員回答] 契約書を提出しても、証拠金を入金しなければ取引は開始されません。仮に「注文書」なるものを提出しても同じです。不安であれば、先方に取引しない旨の連絡をしてはいかがでしょうか。

③ 損金を取り戻せるか否かに関するもの

- ・3年間の取引で約700万円の損失を被った。利益となった時点で出金を指示しても応じてもらえず、以後は言われるがままに取引を継続せざるを得なかった。取り戻す方法があれば伺いたい。(男性、50歳代)
- ・取引の当時パーキンソン病を患っていたため、正常な判断ができなかったと考えられる家族が約3,000万円の損失を被っていたことが判明した。取り戻すことができるか伺いたい。(男性、年齢不詳)

[相談員回答] (苦情処理、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

- ・原油の商品先物取引の勧誘を受けており、価格が20%下落した時点で自動的に手仕舞いされるので、それ以上の損失にはならないと言われたが、本当か。(男性、60歳台)

[相談員回答] 損失限定取引(スマートCX)であれば、原則として事前に設定した割合以上の損失は発生しない仕組みとなっております。

⑤ 店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの

- ・現在取引しているCFD取引のスプレッド幅を勝手に広げられてしまい、その結果ロスカットとなった。納得できないので、商先業者にロスカット前の状態に戻してほしい旨伝えたが、約款の範疇につき問題ないと言われた。(男性、年齢不詳)

[相談員回答] 店頭取引は会社の定める約款に基づいて取引されるものであり、その約款を理解したうえで取引することが前提です。よって、約款のとおりに対応であったのか確認してください。仮に約款のとおりに対応でなかった場合には、金銭的な解決を求めることもできます。

〔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			
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%)	
2021 年度	143	65 (45.5%)	63	3	28	18 (12.6%)	60 (42.0%)	

〔図表 1-2〕 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2021 年度	116 (81.1%)	27 (18.9%)	143 (100.0%)
合計	832 (77.9%)	236 (22.1%)	1,068 (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
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%)
2021 年度	124 (86.7%)	8 (5.6%)	2 (1.4%)	5 (3.5%)	1 (0.7%)	3 (2.1%)	143 (100.0%)
合計	881 (82.5%)	63 (5.9%)	13 (1.5%)	49 (4.6%)	17 (1.6%)	45 (4.2%)	1,068 (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
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%)
2021 年度	12 (8.4%)	11 (7.7%)	0 (0.0%)	4 (2.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	75 (52.4%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (7.7%)	29 (20.3%)	143 (100.0%)
合計	154 (14.4%)	107 (10.0%)	12 (1.1%)	25 (2.3%)	11 (1.0%)	11 (1.0%)	380 (35.6%)	23 (2.2%)	21 (2.0%)	4 (0.4%)	102 (9.6%)	218 (20.4%)	1,068 (100.0%)

[図表 1-5] 問い合わせ総括表

年度		2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
問い合わせ受付件数		271	199	238	217	143
内 容	勧誘に関するもの	17 (6.3%)	9 (4.5%)	15 (6.3%)	9 (4.1%)	9 (6.3%)
	契約(約諾書等)に関するもの	5 (1.8%)	4 (2.0%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	2 (1.4%)
	売買に関するもの	10 (3.7%)	9 (4.5%)	11 (4.6%)	8 (3.7%)	3 (2.1%)
	損金を取り戻せるか否かに関するもの	39 (14.4%)	47 (23.6%)	46 (19.3%)	17 (7.8%)	7 (4.9%)
	証拠金に関するもの	1 (0.4%)	2 (1.0%)	10 (4.2%)	2 (0.9%)	0 (0.0%)
	両建に関するもの	1 (0.4%)	1 (0.5%)	3 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	ストップ高・安に関するもの	1 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	12 (4.4%)	6 (3.0%)	8 (3.4%)	1 (0.5%)	2 (1.4%)
	返還に関するもの	5 (1.8%)	2 (1.0%)	4 (1.7%)	0 (0.0%)	2 (1.4%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	19 (7.0%)	12 (6.0%)	17 (7.1%)	17 (7.8%)	10 (7.0%)
	日商協の会員かどうかの確認	1 (0.4%)	1 (0.5%)	4 (1.7%)	2 (0.9%)	2 (1.4%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	0 (0.0%)	2 (1.0%)	2 (0.8%)	2 (0.9%)	2 (1.4%)
	どこの会員と取引をしたらいいか	4 (1.5%)	2 (1.0%)	7 (2.9%)	8 (3.7%)	6 (4.2%)
	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%)	2 (1.4%)
	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 (6.3%)	7 (3.5%)	13 (5.5%)	9 (4.1%)	1 (0.7%)
	会員の倒産・債権保全の仕組み・制度に関するもの	3 (1.1%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	2 (0.9%)	2 (1.4%)
	インターネット取引に関するもの	10 (3.7%)	6 (3.0%)	4 (1.7%)	5 (2.3%)	5 (3.5%)
	税金に関するもの	0 (0.0%)	1 (0.5%)	2 (0.8%)	2 (0.9%)	3 (2.1%)
	外国商品市場取引に関するもの	2 (0.7%)	0 (0.0%)	2 (0.8%)	3 (1.4%)	2 (1.4%)
	店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの	4 (1.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	14 (6.5%)	13 (9.1%)
	商品先物取引仲介業者に関するもの	0 (0.0%)	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	7 (2.6%)	3 (1.5%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	1 (0.7%)
	外国為替証拠金取引に関するもの	5 (1.8%)	8 (4.0%)	8 (3.4%)	7 (3.2%)	13 (9.1%)
	その他	108 (39.9%)	75 (37.7%)	80 (33.6%)	105 (48.4%)	56 (39.2%)
性 別	男	195 (72.0%)	156 (78.4%)	184 (77.3%)	181 (83.4%)	116 (81.1%)
	女	76 (28.0%)	43 (21.6%)	54 (22.7%)	36 (16.6%)	27 (18.9%)
申 出 人	本人	195 (72.0%)	164 (82.4%)	206 (86.6%)	192 (88.5%)	124 (86.7%)
	家族	16 (5.9%)	13 (6.5%)	12 (5.0%)	14 (6.5%)	8 (5.6%)
	友人	5 (1.8%)	3 (1.5%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	2 (1.4%)
	消費者センター等	26 (9.6%)	7 (3.5%)	9 (3.8%)	2 (0.9%)	5 (3.5%)
	弁護士	8 (3.0%)	3 (1.5%)	2 (0.8%)	3 (1.4%)	1 (0.7%)
	その他	21 (7.7%)	9 (4.5%)	8 (3.4%)	4 (1.8%)	3 (2.1%)
年 齢 層	10 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20 歳代	0 (0.0%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	4 (1.8%)	3 (2.1%)
	30 歳代	6 (2.2%)	12 (6.0%)	10 (4.2%)	13 (6.0%)	5 (3.5%)
	40 歳代	38 (14.0%)	20 (10.1%)	27 (11.3%)	13 (6.0%)	19 (13.3%)
	50 歳代	29 (10.7%)	26 (13.1%)	21 (8.8%)	14 (6.5%)	21 (14.7%)
	60 歳代	35 (12.9%)	24 (12.1%)	27 (11.3%)	21 (9.7%)	15 (10.5%)
	70 歳代	28 (10.3%)	21 (10.6%)	22 (9.2%)	15 (6.9%)	14 (9.8%)
	80 歳代	8 (3.0%)	5 (2.5%)	5 (2.1%)	2 (0.9%)	3 (2.1%)
	不明	127 (46.9%)	90 (45.2%)	126 (52.9%)	135 (62.2%)	63 (44.1%)
取 引 商 品	農産物系	7 (2.6%)	5 (2.5%)	4 (1.7%)	2 (0.9%)	6 (4.2%)
	工業品系	117 (43.2%)	113 (56.8%)	129 (54.2%)	100 (46.1%)	43 (30.1%)
	両方	11 (4.1%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	2 (0.9%)	1 (0.7%)
	不明	136 (50.2%)	79 (39.7%)	105 (44.1%)	113 (52.1%)	93 (65.0%)
申 出 の 契 機	契約締結前交付書面等	56 (20.7%)	28 (14.1%)	39 (16.4%)	19 (8.8%)	12 (8.4%)
	消費者センター等	39 (14.4%)	22 (11.1%)	24 (10.1%)	11 (5.1%)	11 (7.7%)
	取引所	3 (1.1%)	1 (0.5%)	5 (2.1%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)
	主務省	3 (1.1%)	5 (2.5%)	8 (3.4%)	5 (2.3%)	4 (2.8%)
	警察署	9 (3.3%)	2 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	他社外務員	5 (1.8%)	1 (0.5%)	5 (2.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	インターネット	76 (28.0%)	71 (35.7%)	72 (30.3%)	86 (39.6%)	75 (52.4%)
	弁護士	10 (3.7%)	5 (2.5%)	4 (1.7%)	3 (1.4%)	1 (0.7%)
	友人	8 (3.0%)	4 (2.0%)	9 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	新聞	3 (1.1%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	22 (8.1%)	22 (11.1%)	25 (10.5%)	22 (10.1%)	11 (7.7%)
	不明	37 (13.7%)	37 (18.6%)	47 (19.7%)	68 (31.3%)	29 (20.3%)

2. 苦情の受付及び処理状況（10～13 頁参照）

《ポイント》

- 2021 年度は、苦情の申出が皆無であった。

(1) 受付件数（〔図表 2-1〕参照）

- ・ 2016 年度から 1 桁台の受付件数が続き、2021 年度は、相談センター開設以来、初めて 0 件となった。

(2) 処理状況（〔図表 2-10〕参照）

2021 年度は苦情の申出がなかった。

(3) 申出事由類型別（〔図表 2-2〕参照）

2021 年度は苦情の申出がなかった。

(4) 不当勧誘類型の具体的内容（〔図表 2-3〕参照）

2021 年度は苦情の申出がなかった。

(5) 不当勧誘類型における未取引の件数（〔図表 2-4〕参照）

2021 年度は苦情の申出がなかった。

(6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳

2021 年度は苦情の申出がなかった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

2021 年度は苦情の申出がなかった。

〔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
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
2021 年度	0	0	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
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
2021 年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
(実会員数)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	12	1	0	0	4	0	2	2	21
(比率: %)	(57.1%)	(4.8%)	(0.0%)	(0.0%)	(19.0%)	(0.0%)	(9.5%)	(9.5%)	(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)
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%)
2021 年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 2-4] 不当勧誘類型に占める未取引の比率

年度	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: %)
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%)
2021 年度	0	0	0	(0.0%)	0	(0.0%)

[図表 2-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
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%)
2021 年度	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	15	6	21
(比率: %)	(71.4%)	(28.6%)	(100.0%)

[図表 2-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
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%)
2021 年度	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	3	18	21
(比率: %)	(14.3%)	(85.6%)	(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
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%)
2021 年度	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	0	3	4	6	7	1	0	21
(比率: %)	(0.0%)	(14.3%)	(19.0%)	(28.6%)	(33.3%)	(4.8%)	(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
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%)
2021 年度	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	4	3	6	1	0	5	2	21
(比率: %)	(19.0%)	(14.3%)	(28.6%)	(4.8%)	(0.0%)	(23.8%)	(9.5%)	(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
2017 年	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	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	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	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%)
2021 年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	3	3	0	0	0	0	11	0	0	0	4	21
(比率: %)	(14.3%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(52.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(19.0%)	(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
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	4	0
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)	(0.0%)
2021 年度	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	21	7	0	14	0
(比率: %)	(100.0%)	(33.3%)	(0.0%)	(66.7%)	(4.8%)

(注) 処理状況は 2022 年 3 月末日現在

[図表 2-11] 苦情総括表

年度		2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
苦情受付件数		7	7	3	4	0
対象会員数	会員総数（期首）	45 社	44 社	45 社	41 社	38 社
	苦情申出対象会員	5 社	6 社	3 社	4 社	0 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	5 社	6 社	3 社	4 社	0 社
申出事由	不当勧誘類型	4 (57.1%)	5 (71.4%)	1 (33.3%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)
	一任売買類型	1 (14.3%)	0 (0.0%)	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	2 (28.6%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	連絡不備類型	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)
性別	男	5 (71.4%)	6 (85.7%)	2 (66.7%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)
	女	2 (28.6%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)
取引経緯	有	1 (14.3%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無	6 (85.7%)	6 (85.7%)	2 (66.7%)	4 (100.0%)	0 (0.0%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30 歳代	2 (28.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)
	40 歳代	1 (14.3%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)
	50 歳代	3 (42.9%)	1 (14.3%)	1 (33.3%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)
	60 歳代	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	70 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)
	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	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)
	会社役員	2 (28.6%)	0 (0.0%)	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	自営業	2 (28.6%)	2 (28.6%)	1 (33.3%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)
	公務員	1 (14.3%)	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%)	0 (0.0%)
	無職	1 (14.3%)	2 (28.6%)	1 (33.3%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)
	その他	1 (14.3%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	2 (28.6%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	主務省	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (66.7%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)
	消費者センター等	0 (0.0%)	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	3 (42.9%)	4 (57.1%)	1 (33.3%)	3 (75.0%)	0 (0.0%)
	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	2 (28.6%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

3. 紛争仲介の受付及び処理状況（16～20 頁参照）

《ポイント》

- 2021 年度は、前年度より 12 件減の 5 件であった。
- 初めて「外国取引」の申出（3 件）があった 2020 年度に引き続き、2020 年 4 月の WTI 原油価格がマイナスとなった影響による申出が 1 件あった。
- 2021 年度に受け付けた 5 件のうち、2 件が法人からの申出であった。

(1) 受付件数（〔図表 3-1〕参照）

- ・ 2021 年度の受付件数は、前年度より 12 件減少して 5 件であった。
- ・ 5 件のうち、4 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は 1 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 3 件、「外国取引」が 1 件、「店頭取引」が 1 件であった。

(2) 処理状況（〔図表 3-2〕参照）

2021 年度に受け付けた紛争仲介 5 件のうち、年度内に処理が終了した事案は 3 件（60.0%、内訳：解決 2 件、打ち切り 1 件）で、本年度末において処理中は 2 件となった。

また、2020 年度末に処理中であった 5 件は本年度にすべての処理が終了し、4 件が「解決」、1 件が「打ち切り」となった。

(3) 申出事由類型別（〔図表 3-3〕参照）

2021 年度も過去 4 年と同様、「不当勧誘類型」が 2 件（40.0%）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 2 件の内容を具体的に分類すると、「執拗な勧誘」及び「説明義務違反」がそれぞれ 1 件（50.0%）となった。

(5) 申出人（5 名）に関する属性及び申出の契機別内訳（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。）

① 申出人の性別（〔図表 3-5〕参照）

男性が 3 名（60%）、女性が 2 名（40.0%）であった。

② 申出人の経験の有無（〔図表 3-6〕参照）

経験者が 2 名（40.0%）、未経験者が 3 名（60.0%）であった。

③ 申出人の年齢（〔図表 3-7〕参照）

40 歳代及び 60 歳代がそれぞれ 2 名（40.0%）、30 歳代が 1 名（20.0%）であった。

④ 申出人の職業（〔図表 3-8〕参照）

会社役員が 2 名（40.0%）、会社員、自営業及び無職が各 1 名（20.0%）であった。

⑤ 申出の契機（〔図表 3-9〕参照）

「インターネット」が 4 名（80.0%）、「その他」が 1 名であった。なお、「その他」の紹介者は FINMAC であった。

(6) 申出人の申出金額（〔図表 3-10、3-11〕参照）

- ・ 2021 年度に受け付けた紛争仲介 5 件で申出金額の最高額は約 1,781 万円、最低額は約 165 万円であった。
- ・ 階層別にみると、「100 万円以上 300 万円未満」が 3 件で最も多かった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

① 不当勧誘類型

- ・ 突然、勧誘の電話があり、断ったにもかかわらず何度もかかってきた。その都度、原油の値段を言われ、「最初の電話の直後に取引を開始していれば〇〇円も儲かっていた。」「1～2 か月で利益がでる。」「一緒に勉強していくので大丈夫。」などと言われて取引した結果、損失を被った。（女性、40 歳代）

② 無断売買類型

- ・ 仕事で電話に出られない日中に勝手に売買がなされ、後日送付されてくる売買報告書を見て取引が行われたことを知ることが多々あった。その旨を管理部に申し出たが、「その件で裁判に持っていっても時間と費用を要するだけなので、やめたほうがよいですよ。」と言われ、担当外務員が変更されたのみの対応だった。（女性、60 歳代）

③ 仕切回避類型

- ・ 取引開始直後に大きな損失を被ってしまい、精神的に限界となってしまったため、外務員に手仕舞いたい旨を何度も伝えたが、「ここで止めたら、これまでの損を取り戻せないじゃないですか。」と聞き入れてもらえなかった。ある時、決済のため電話したところ、担当外務員が不在とのことで、部下から「電話させます。」と言われたが、結局電話はなく損失が拡大してしまった。（男性、60 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
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
2021 年度	5	3	1	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
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	11	0	6	0
(比率: %)	(100.0%)	(64.7%)	(0.0%)	(35.3%)	(0.0%)
2021 年度	5	2	0	1	2
(比率: %)	(100.0%)	(40.0%)	(0.0%)	(20.0%)	(40.0%)
合 計	56	35	1	18	2
(比率: %)	(100.0%)	(62.5%)	(1.8%)	(32.1%)	(3.6%)

(注 1) 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 2022 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
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
2021 年度	2	0	1	0	1	0	0	1	5
(比率: %)	(40.0%)	(0.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(20.0%)	(100.0%)
(実会員数)	2	0	1	0	1	0	0	1	5
合 計	33	1	2	5	9	0	1	5	56
(比率: %)	(58.9)	(1.8%)	(3.6%)	(8.9%)	(16.1%)	(0.0%)	(1.8%)	(8.9%)	(100.0%)

[図表 3-4] 不当勧誘類型の具体的内容

年度	不当勧誘類型								
	受付件数 合計	断定的判断 の提供	執拗な勧誘	適合性 原則違反	虚偽説明	説明義務 違反	迷惑勧誘	両建強要	その他 (不招請勧 誘含む)
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%)
2021 年度	2	0	1	0	0	1	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 3-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
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%)
2021 年度	3	2	5
(比率: %)	(60.0%)	(40.0%)	(100.0%)
合 計	43	13	56
(比率: %)	(76.8%)	(23.2%)	(100.0%)

[図表 3-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
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%)
2021 年度	2	3	5
(比率: %)	(40.0%)	(60.0%)	(100.0%)
合 計	5	51	56
(比率: %)	(8.9%)	(91.1%)	(100.0%)

[図表 3-7] 申出人の年齢

年度	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳代	合 計
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%)
2021 年度	0	1	2	0	2	0	0	5
(比率: %)	(0.0%)	(20.0%)	(40.0%)	(0.0%)	(40.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	1	6	15	15	15	4	0	56
(比率: %)	(1.8%)	(10.7%)	(26.8%)	(26.8%)	(26.8%)	(7.1%)	(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
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%)
2021 年度	1	2	1	0	0	1	0	5
(比率: %)	(20.0%)	(40.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	11	14	13	0	1	12	5	56
(比率: %)	(19.6%)	(25.0%)	(23.2%)	(0.0%)	(1.8%)	(21.4%)	(8.9%)	(100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

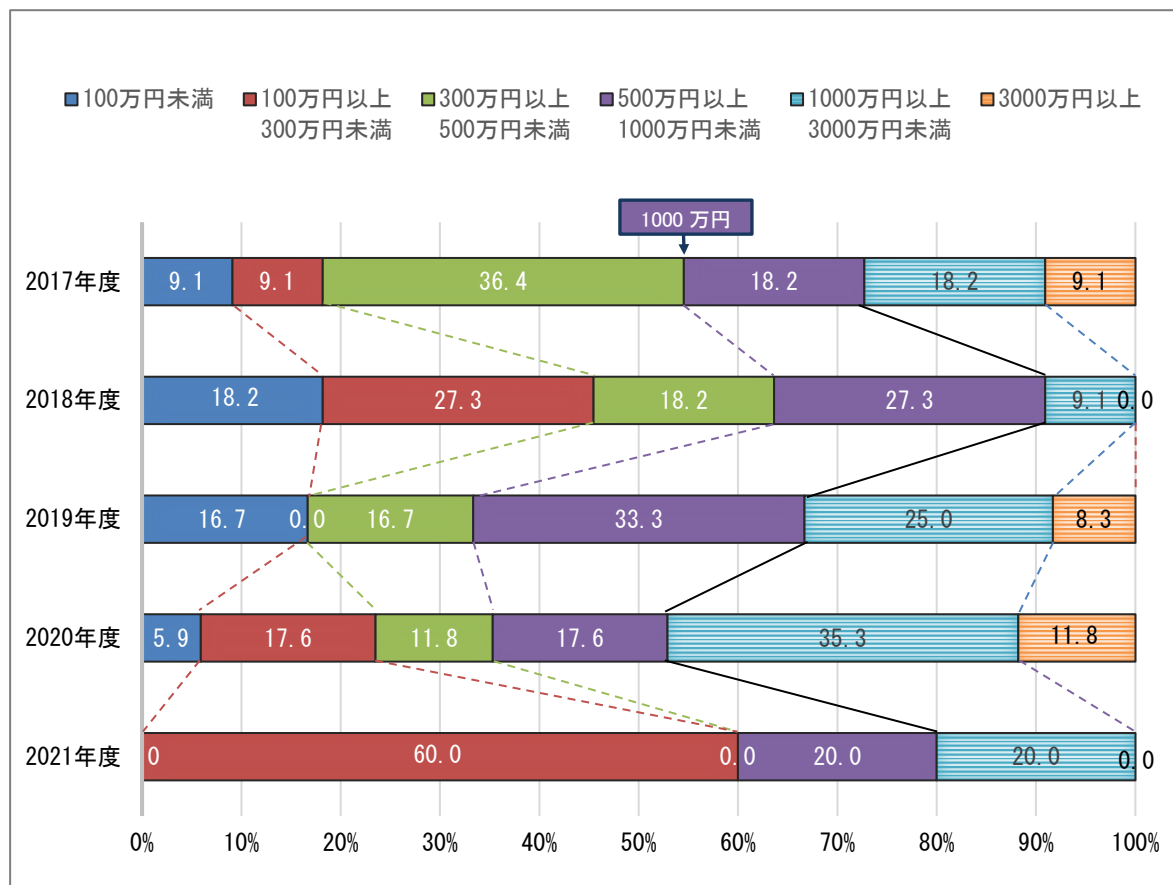
[図表 3-9] 申出の契機

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
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%)
2021 年	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	5
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(80.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(20.0%)	(100.0%)
合 計	11	5	2	0	0	7	17	0	4	0	10	56
(比率: %)	(19.6%)	(8.9%)	(3.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(12.5%)	(30.4%)	(0.0%)	(7.1%)	(0.0%)	(17.9%)	(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
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%)
2021 年	0	3	0	1	1	0	0	0	5
(比率: %)	(0.0%)	(60.0%)	(0.0%)	(20.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(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		2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
紛争仲介受付件数		11	11	12	17	5
対象会員数	会員総数（期首）	45 社	44 社	45 社	41 社	38 社
	紛争仲介申出対象会員	7 社	9 社	5 社	10 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	7 社	9 社	5 社	10 社	4 社
申出事由	不当勧誘類型	9 (81.8%)	7 (63.6%)	9 (75.0%)	6 (35.3%)	2 (40.0%)
	一任売買類型	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)	1 (20.0%)
	過当売買類型	1 (9.1%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)	2 (11.8%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	0 (0.0%)	2 (18.2%)	2 (16.7%)	4 (23.5%)	1 (20.0%)
	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%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (23.5%)	1 (20.0%)
性別	男	7 (63.6%)	10 (90.9%)	10 (83.3%)	13 (76.5%)	3 (60.0%)
	女	4 (36.4%)	1 (9.1%)	2 (16.7%)	4 (23.5%)	2 (40.0%)
取引経験	有	1 (9.1%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)
	無	10 (90.9%)	10 (90.9%)	11 (91.7%)	17 (100.0%)	3 (60.0%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30 歳代	1 (9.1%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	3 (17.6%)	1 (20.0%)
	40 歳代	3 (27.3%)	3 (27.3%)	1 (8.3%)	6 (35.3%)	2 (40.0%)
	50 歳代	3 (27.3%)	4 (36.4%)	6 (50.0%)	2 (11.8%)	0 (0.0%)
	60 歳代	3 (27.3%)	3 (27.3%)	2 (16.7%)	5 (29.4%)	2 (40.0%)
	70 歳代	1 (9.1%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)
	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	1 (9.1%)	3 (27.3%)	2 (16.7%)	4 (23.5%)	1 (20.0%)
	会社役員	1 (9.1%)	2 (18.2%)	6 (50.0%)	3 (17.6%)	2 (40.0%)
	自営業	5 (45.5%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	3 (17.6%)	1 (20.0%)
	公務員	0 (0.0%)	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%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)
	無職	1 (9.1%)	2 (18.2%)	3 (25.0%)	5 (29.4%)	1 (20.0%)
	その他	3 (27.3%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	2 (18.2%)	2 (18.2%)	3 (25.0%)	4 (23.5%)	0 (0.0%)
	主務省	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)	3 (17.6%)	0 (0.0%)
	消費者センター等	1 (9.1%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	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	4 (36.4%)	1 (9.1%)	1 (8.3%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)
	インターネット	2 (18.2%)	4 (36.4%)	1 (8.3%)	6 (35.3%)	4 (80.0%)
	他社外務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3 (25.0%)	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	1 (9.1%)	4 (36.4%)	1 (8.3%)	3 (17.6%)	1 (20.0%)

4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況（22 頁参照）

《ポイント》

- 2021 年度は、前年度より 14 件減の 4 件であった。
- 4 件全てが紛争仲介直接申出であった。

(1) 受付件数（〔図表 4-1〕参照）

- ・ 2021 年度の苦情等の件数は、前年度（18 件）から 14 件減少して 4 件となった。商品デリバティブ取引別でみると、「国内取引」3 件、「外国取引」1 件で、「店頭取引」は 0 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」、「無断売買累計」、「仕切回避類型」及び「その他」がそれぞれ 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）

「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
2017 年度	16	7	9
2018 年度	13	7	6
2019 年度	15	3	12
2020 年度	18	4	14
2021 年度	4	0	4

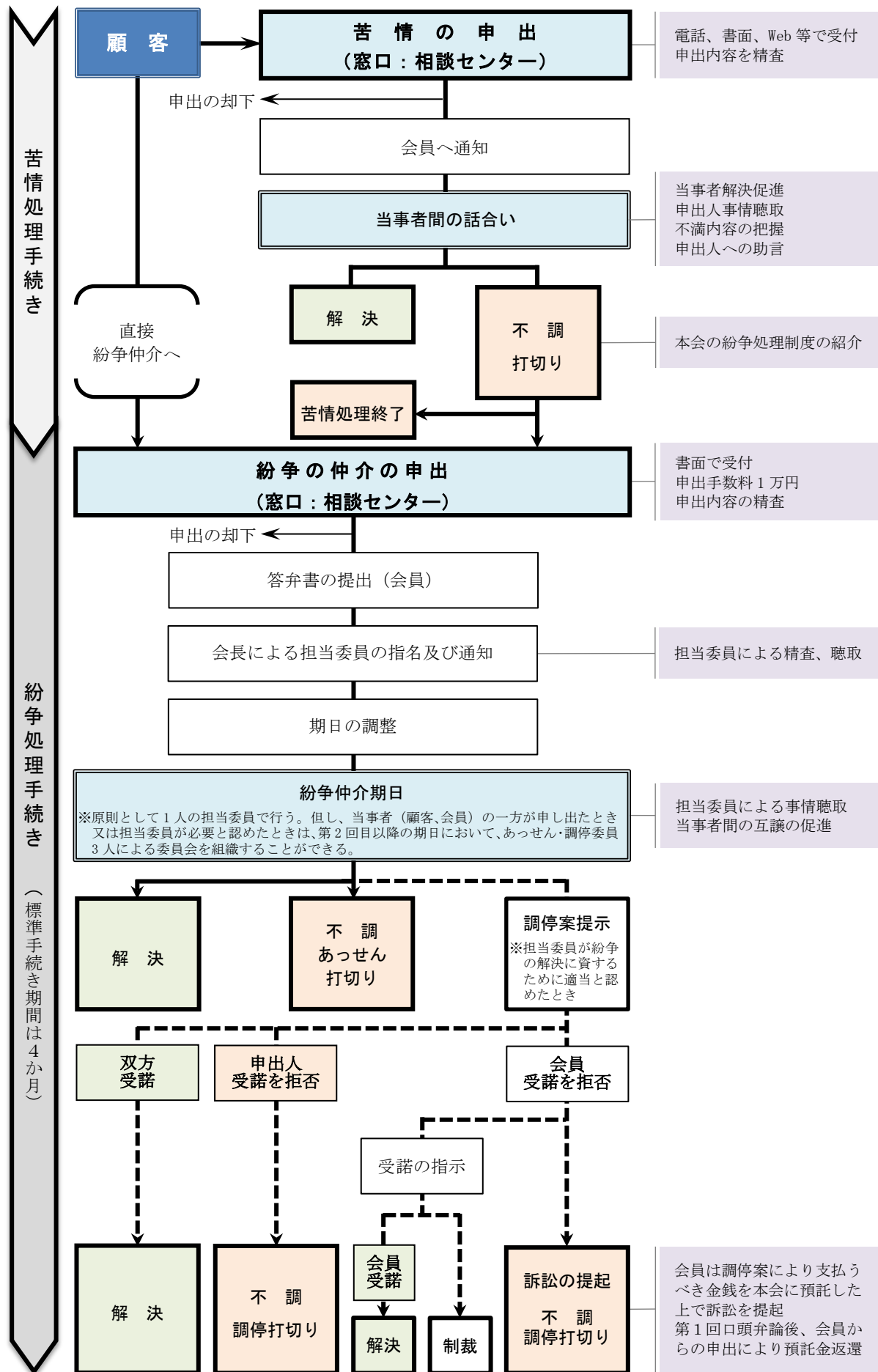
〔図表 4-2〕 申出事由類型別

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
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
2021 年度	1	0	1	0	1	0	0	1	4

〔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)
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
2021 年度	1	0	0	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。