

2022年度

(令和4年度)

# 相談等業務レポート

---

2023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**



## 用語説明（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。
- 2：2022年度（令和4年度）は、2022年（令和4年）4月1日から2023年（令和5年）3月31日までで、本年度と表記することがあります。
- 3：商品デリバティブ取引とは、商品先物取引法の適用を受ける「国内商品市場取引」「外国商品市場取引」「店頭商品デリバティブ取引」を総称していいます。
- 4：商品デリバティブ取引以外とは、金融商品取引法で定められる「商品関連市場デリバティブ取引」や「外国為替証拠金取引」など、商品先物取引法適用外の金融商品全般をいいます。
- 5：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商品先物取引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。  
なお、システムを刷新したことにあわせ、本年度から会員外であっても、当協会の相談窓口で取り扱えない商品デリバティブ取引以外の問い合わせも集計対象に含めるよう変更しています。
- 6：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。
- 7：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って紛争仲介に移行する場合と、苦情の申出をせずに直接紛争仲介に申し出る場合の2通りあります。
- 8：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年間に当協会の受け付けたトラブルの状況がわかりません。



## 目 次

はじめに .....	1
I. 概況（2022 年度）	
(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. 2022 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況	
1. 問い合わせの受付状況	
<b>A：相談センター全体の問い合わせ</b>	
(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) 問い合わせ内容別件数 .....	6
<b>B：商品デリバティブ取引の問い合わせ</b>	
(1) 現会員の受付件数 .....	6
(2) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳 .....	6
(3) 問い合わせ内容別件数 .....	6
(4) 取引方法別件数 .....	6
(5) 主な事例 .....	7
〔問い合わせの統計資料〕 .....	8
【参考】「問い合わせ相談内容」の項目の新旧対照表 .....	12
2. 苦情の受付及び処理状況	
(1) 受付件数 .....	13
(2) 処理状況 .....	13
(3) 申出事由類型別 .....	13
(4) 申出事由類型別の具体的内容 .....	13
(5) 申出人の取引方法 .....	13
(6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳 .....	13
(7) 主な事例 .....	13
〔苦情の統計資料〕 .....	14
3. 紛争仲介の受付及び処理状況	
(1) 受付件数 .....	19
(2) 処理状況 .....	19
(3) 申出事由類型別 .....	19
(4) 申出事由類型別の具体的内容 .....	19
(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳 .....	19
(6) 申出人の申出金額 .....	19
(7) 主な事例 .....	19
〔紛争仲介の統計資料〕 .....	20

<b>4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況</b>	
(1) 受付件数 .....	26
(2) 申出事由類型別 .....	26
(3) 申出事由類型別の具体的内容 .....	26
〔苦情等の統計資料〕 .....	27
参考資料 苦情・紛争仲介の手続きの流れ .....	28

## はじめに（相談センターの沿革等）

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」（以下「商取法」という。）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、改正商取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（商品関連市場デリバティブ取引、以下「商品関連デリバ」という。）となったため、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、2022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。

なお、2021年度期中に相談等業務を記録するシステムを刷新したことに伴い、本年度のレポートから申出内容の分類などを見直すとともに、業態別（商品デリバティブ取引と商品デリバティブ取引以外）、取引方法別（対面取引とインターネット取引）、申出人の契約形態（個人と法人）等のデータを増やしました。

これにより、過去に国内取引の問い合わせ、苦情等を多く取り扱ってきた経緯から、従前のレポートでは国内取引の分析が中心となっておりましたが、本年度からは外国取引や店頭取引の問い合わせや苦情等の実態の把握が容易となるよう工夫を凝らしておりますので、このような視点からもご活用くださいますようお願いいたします。

## I. 概況（2022年度）（[図表A]参照）

本年度は1999年の相談センター開設から24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てきたが、2021年度からこの傾向に拍車がかかった、特に本年度は苦情の受け付けが2年連続0件、紛争仲介は過去最少を更新する1件となった。

### (1) 問い合わせ

本年度は過去最少であった前年度143件から15件減少し、128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つつ減少傾向をたどり、2021年度に初めて0件となった。本年度も引き続き0件であった。

### (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。前年度は5件で過去最少を記録したが、本年度はさらに減少し1件であった。

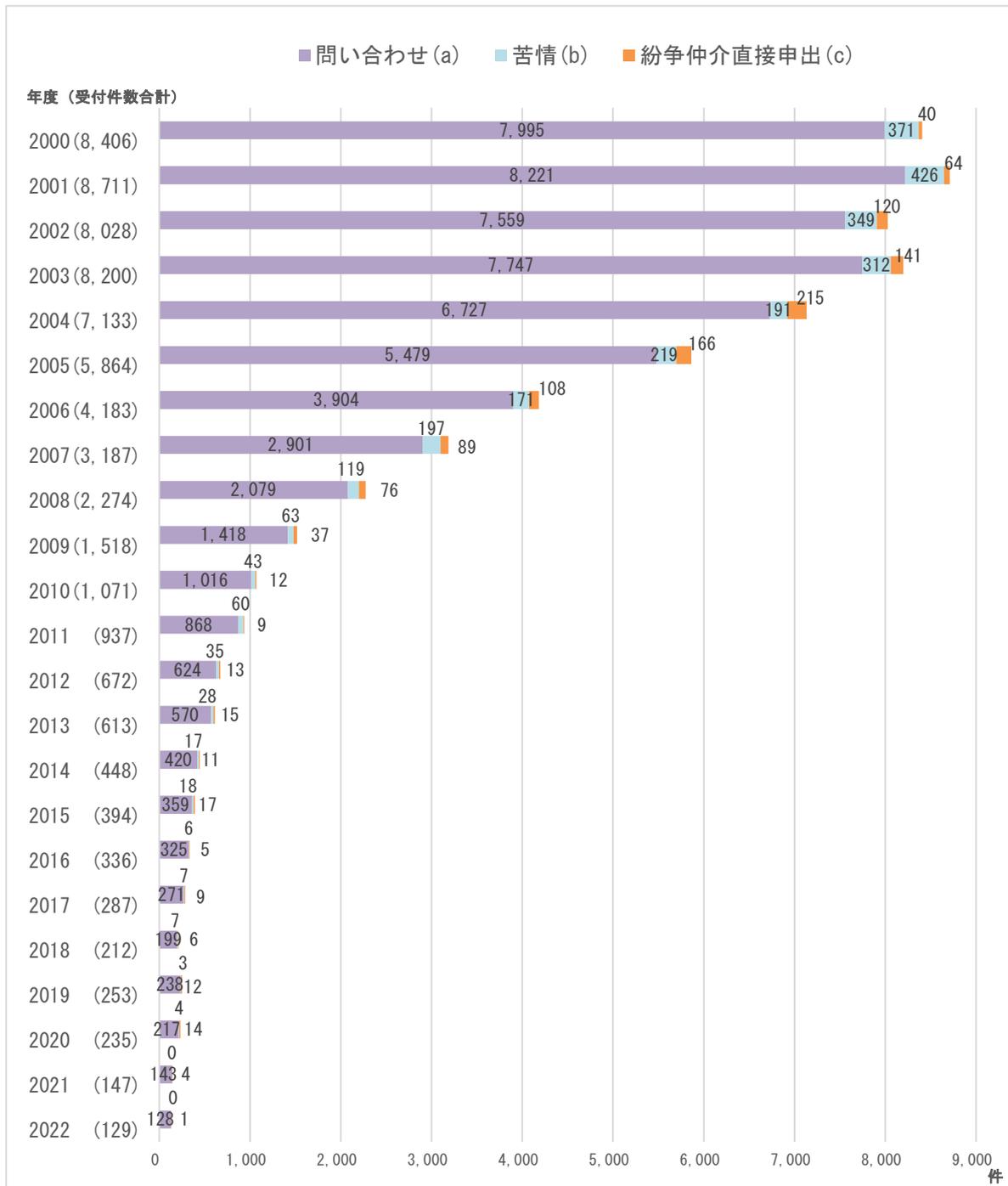
### (4) 相談センターの年間受付件数（問い合わせと苦情等の合計、[図表B]参照）

本年度の相談センターの受付件数の合計129件で、問い合わせ、苦情、紛争仲介のいずれも過去最少だったため、合計も過去最少となった。

[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
<b>2022</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>129</b>

[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。）
- ・ 2022 年度（令和 4 年度）： (株)堂島取引所で金、銀、白金の取引が始まる。

## II. 2022 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況

2022 年度末現在の会員 36 社が取り扱う取引をみると、国内取引が 16 社、外国取引が 9 社、店頭取引が 21 社（重複して取引を扱う会員がいるため、合計は 36 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（8～12 頁参照）

#### 《ポイント》

- 2022 年度は、前年度より 15 件減の 128 件で相談センター開設後、最も少ない件数だった。
- 128 件のうち商品デリバティブ取引が 76 件、商品関連デリバが 9 件、その他金融取引が 43 件であった。
- 商品デリバティブ取引で最も多かった問い合わせ内容の細目は、「損害請求の相談」と「会員確認」で各 12 件であった。

#### A：問い合わせ全体（商品デリバティブ取引と商品デリバティブ取引以外の合計）

##### (1) 受付件数

###### ① 現会員の受付件数（〔図表 1A-1-1〕参照）

2022 年度の総受付件数は 128 件となり、過去最少であった前年度（143 件）からさらに 15 件減少（10.5%減）した。そのうち、現会員に関する問い合わせは 48 件であった。

###### ② 取引別件数（〔図表 1A-1-2〕参照）

本年度から集計を開始した取引別内訳では、「商品デリバティブ取引」が 76 件（59.4%）、「商品デリバティブ取引以外（金融商品）」は 52 件（40.6%）であった。

商品デリバティブ取引のうち、「国内取引」は 47 件、「外国取引」は 6 件、「店頭取引」は 23 件であった。

なお、商品先物取引に関連するもの（商品デリバティブ取引と商品関連デリバの合計）は 85 件（66.4%）であった。

##### (2) 申出人（延べ 128 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 1A-2〕参照）

男性が 87 名（68.0%）、女性が 38 名（29.7%）、法人が 3 社（2.3%）であった。

なお、本年度から「法人」を集計対象項目とした。

###### ② 申出人の内訳（〔図表 1A-3〕参照）

過去 5 年間と同様、「本人」からの申出が 104 名で最も多く、その占める割合は 81.3%となった。

###### ③ 申出の契機（〔図表 1A-4〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行ったものが 44 名（34.4%）となり、2010 年度から 13 年連続で最も多かった。一方、「消費生活センター等からの紹介」は 10 名（7.8%）で、前年度（11 名）とほぼ横ばいであった。

**(3) 問い合わせ内容別件数**（〔図表 1-5〕参照）

本年度から問い合わせの内容を 5 つの分類に整理して集計を開始した。「制度・仕組み」が 60 件（46.9%）で最も多く、次いで「売買」が 32 件（25.0%）、「会員」が 23 件（18.0%）、「勧誘」が 8 件（6.3%）、「その他」が 5 件（3.9%）となった。

細目でみると、2006 年度から 2020 年度までの間に最も多かった「損金を取り戻せるか否かに関するもの」に対等する「損害請求の相談」が 21 件（16.4%）で最も多かった。次いで、「会員確認」が 18 件（14.1%）、「預入、返還の相談」が 15 件（11.7%）、「リスク、仕組み、事務手続き等の相談」が 14 件（10.9%）と続いた。

**B：商品デリバティブ取引の問い合わせ****(1) 現会員の受付件数**（〔図表 1B-1〕参照）

商品デリバティブ取引の受付件数 76 件のうち、「現会員に関する問い合わせ」は 31 件（40.8%）であった。その内訳は、「国内取引」が 10 件、「外国取引」が 1 件、「店頭取引」が 20 件であった。また、「元会員に関するもの」が 20 件（26.3%）、「その他」が 25 件（32.9%）は 25 件であった。

**(2) 申出人（延べ 76 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 1B-2〕参照）

男性が 54 名（71.1%）、女性が 20 名（26.3%）、法人が 2 社（2.6%）であった。

**② 申出人の内訳**（〔図表 1B-3〕参照）

「本人」からの申出が 63 名（82.9%）で最も多く、次いで「家族」が 6 名（7.9%）、「消費者センター等」が 2 名（2.6%）、「その他」が 5 名（6.6%）であった。

**③ 申出の契機**（〔図表 1B-4〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行ったものが 23 名（30.3%）となる一方で、「契約締結前交付書面等」を見て申出を行ったのは 1 名（1.3%）であった。

**(3) 問い合わせ内容別件数**（〔図表 1-5〕参照）

多い順に「制度・仕組み」が 39 件（51.3%）、「会員」が 17 件（22.4%）、「売買」が 14 件（18.4%）、「勧誘」が 4 件（5.3%）、「その他」が 2 件（2.6%）となった。

細目でみると、「損害請求の相談」と「会員確認」が各 12 件（15.8%）で最も多く、次いで、「取引所、市場制度の相談」と「リスク、仕組み、事務手続き等の相談」が各 9 件（11.8%）で続いた。

**(4) 取引方法別件数**（〔図表 1A-1-3〕〔図表 1-5〕参照）

商品デリバティブ取引の申出 76 件中、対面取引に係るものは 26 件（34.2%）、インターネット取引に係るものは 21 件（27.6%）、不明（取引に関係のない一般的な問い合わせを含む）は 29 件（38.2%）であった。

また、国内取引 47 件のうち取引方法が判明した 21 件中 20 件が対面取引であったのに対し、店頭取引では 23 件中 18 件がインターネット取引であった。

## (5) 主な事例

### ①制度、仕組み（損害請求の相談）

過去の取引での損害請求について、探偵会社から取引会社の社長の資産から返済を受けることができる可能性がある旨の電話があり、着手金を支払った。その後、探偵会社から会社の登記簿や社長宅の写真を見せられ追加入金を促されている。信用していいか。  
(女性、年齢不詳、国内取引)

[相談員回答] 探偵業者による損金取り戻しについては、10年ほど前に国民生活センターや本会で注意喚起を行っていることから、追加契約しない方がよいと思われます。

なお、このご相談の後、同様の相談が立て続けに3件続いたため、2022年6月22日に本会ホームページで注意喚起を行いました。

### ②勧誘（インターネット表示等の相談）

自分は79歳である。インターネット專業業者にFX口座を開いており、商品についても情報量が多く口座を開こうと思ったが、75歳までと書いてあるのはなぜか。

ネット取引は外務員が関与せず、投資家が自分で判断するので年齢制限は不要である。  
(男性、70歳代、店頭取引)

[相談員回答] 過去、高齢者のトラブルが多発した経験から、業者に対し監督官庁が高齢者の口座開設について指導をしています。同社もそれに沿って社内ルールを設けていると思われるのでご理解ください。なお、年齢については例外的な取り扱いがあるかもしれないので、一度同社の問い合わせ窓口に連絡してみたいはいかがでしょうか。

### ③売買（決済の相談）

対面取引で原油の決済の指示を出したにもかかわらず引き止められてしまい、2、3度ほど決済の指示が通らなかった。最終的には指値で受注されたので、損失の請求等を行わないが、これは仕切り拒否に該当するのではないか。また、今後もこのような対応がなされた場合、どうすればよいか教えてほしい。(男性、50歳代、国内取引)

[相談員回答] 申出のとおりであれば、仕切り拒否の可能性があります。今後、同様の事象が発生した場合には、会社の管理部や改めて相談センターに連絡していただければと思います。また、ネット取引や他社での取引を検討されることも一案ではないでしょうか。

## 〔問い合わせの統計資料〕

※各図表の2018年度から2021年度の「-」は旧システムのため未集計であることを示す

## A：問い合わせ全体（商品デリバティブ取引と商品デリバティブ取引以外の合計）

〔図表 1A-1-1〕 会員区分別件数

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 (会員名不明)
		合計	内訳						
			国内 取引	外国 取引	店頭 取引	商品関連 デリバ	その他 金融商品		
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%)
2022 年度	128	48 (37.5%)	10	1	20	5	12	25 (19.5%)	55 (43.0%)

〔図表 1A-1-2〕 取引別件数

年度	受付 件数	商品デリバティブ取引					商品デリバティブ取引以外			
		合計	内訳			合計	内訳			
			国内 取引	外国 取引	店頭 取引		商品関連 デリバ	その他 金融商品		
2018年度	-	-				-				
2019年度	-	-				-				
2020年度	-	-				-				
2021年度	-	-				-				
2022年度	128	76 (59.4%)	47	6	23	52 (40.6%)	9	43		

〔図表 1A-1-3〕 取引方法別件数

年度	受付 件数	商品デリバティブ取引					商品デリバティブ取引以外			
		合計	内訳			合計	内訳			
			対面 取引	ネット 取引	不明		対面 取引	ネット 取引	不明	
2018年度	-	-				-				
2019年度	-	-				-				
2020年度	-	-				-				
2021年度	-	-				-				
2022年度	128	76 (59.4%)	26	21	29	52 (40.6%)	2	18	32	

※「不明」には、取引に関係のない一般的な問い合わせを含む。

[図表 1A-2] 申出人の性別等

年度	男	女	法人	合計
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%)
2022年度	87 (68.0%)	38 (29.7%)	3 (2.3%)	128 (100.0%)
合計	724 (78.3%)	198 (21.4%)	3 (0.3%)	925 (100.0%)

[図表 1A-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
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%)
2022年度	104 (81.3%)	9 (7.0%)	1 (0.8%)	4 (3.1%)	2 (1.6%)	8 (6.3%)	128 (100.0%)
合計	790 (85.4%)	56 (6.1%)	9 (1.0%)	27 (2.9%)	11 (1.2%)	32 (3.5%)	925 (100.0%)

[図表 1A-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	FINMAC	その他	不明	合計
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%)	-	23 (11.6%)	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%)	-	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%)	-	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%)	-	11 (7.7%)	29 (20.3%)	143 (100.0%)
2022年度	4 (3.1%)	10 (7.8%)	1 (0.8%)	4 (3.1%)	3 (2.3%)	1 (0.8%)	44 (34.4%)	2 (1.6%)	3 (2.3%)	1 (0.8%)	16 (12.5%)	39 (30.5%)	128 (100.0%)
合計	102 (11.0%)	78 (8.4%)	10 (1.1%)	26 (2.8%)	5 (0.5%)	7 (0.8%)	348 (37.6%)	15 (1.6%)	16 (1.7%)	1 (0.1%)	97 (10.5%)	220 (23.8%)	925 (100.0%)

## B：商品デリバティブ取引の問い合わせ

[図表 1B-1] 会員区別受付件数

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		
2022 年度	76	31 (40.8%)	10	1	20	20 (26.3%)	25 (32.9%)

[図表 1B-2] 申出人の性別等

年度	男	女	法人	合計
2022 年度	54	20	2	76
	(71.1%)	(26.3%)	(2.6%)	(100.0%)

[図表 1B-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
2022 年度	63	6	0	2	0	5	76
	(82.9%)	(7.9%)	(0.0%)	(2.6%)	(0.0%)	(6.6%)	(100.0%)

[図表 1B-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	FINMAC	その他	不明	合計
2022 年度	1	6	0	4	0	1	23	0	2	1	10	28	76
	(1.3%)	(7.9%)	(0.0%)	(5.3%)	(0.0%)	(1.3%)	(30.3%)	(0.0%)	(2.6%)	(1.3%)	(13.2%)	(36.8%)	(100.0%)

[図表 1-5] 問い合わせ総括表

年度		2018	2019	2020	2021	2022					
問合わせ受付件数		199	238	217	143	128					
取引種別(件数)		-	-	-	-	商品デリバ(76)			金融商品(52)		
						国内 (47)	外国 (6)	店頭 (23)	商品関連 デリバ(9)	その他 (43)	
問い合わせ内容	制度、仕組み	証拠金制度の相談	2	10	2	0	1	0	1	1	2
		取引所、市場制度の相談	0	0	0	0	6	2	1	0	2
		リスク、仕組み、事務手続き等の相談	12	17	17	10	3	1	5	2	3
		債権保全制度の相談	2	0	2	2	2	0	0	0	0
		税制の相談	1	2	2	3	0	0	1	0	0
		損害請求の相談	47	46	17	7	8	0	4	2	7
		苦情紛争制度利用の相談	7	13	9	1	1	0	1	0	0
		その他	-	-	-	-	1	0	1	0	2
	勧誘	勧誘の相談	9	15	9	9	3	0	0	0	1
		契約の相談	4	1	2	2	0	0	0	0	0
		インターネット表示等の相談	-	-	-	-	0	0	1	1	2
		その他	-	-	-	-	0	0	0	0	0
	売買	売買の相談	10	14	8	3	2	0	1	1	3
		決済の相談	6	8	1	2	1	0	0	0	2
		預入、返還の相談	2	4	0	2	4	0	2	1	8
		インターネット操作等の相談	-	-	-	-	1	0	3	0	1
		その他	-	-	-	-	0	0	0	1	1
	会員	会員確認	3	6	4	6	9	1	2	0	6
		会員紹介	2	7	8	6	3	0	0	0	0
		無許可無登録業者の相談	3	1	2	1	0	2	0	0	0
		その他	-	-	-	-	0	0	0	0	0
	その他		75	80	105	56	2	0	0	0	0
	旧分類	インターネット取引に関するもの	6	4	5	5	-	-	-	-	-
		外国商品市場取引に関するもの	0	2	3	2	-	-	-	-	-
		店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの	0	0	14	13	-	-	-	-	-
		外国為替証拠金取引に関するもの	8	8	7	13	-	-	-	-	-
	性別	男	156	184	181	116	33	4	17	6	27
女		43	54	36	27	12	2	6	3	15	
法人		-	-	-	-	2	0	0	0	1	
申出人	本人	164	206	192	124	37	4	22	8	33	
	家族	13	12	14	8	4	1	1	0	3	
	友人	3	1	2	2	0	0	0	0	1	
	消費者センター等	7	9	2	5	2	0	0	0	2	
	弁護士	3	2	3	1	0	0	0	1	1	
	その他	9	8	4	3	4	1	0	0	3	
年齢層	20歳代以下	1	0	4	3	0	0	0	0	1	
	30歳代	12	10	13	5	1	1	1	0	0	
	40歳代	20	27	13	19	0	0	2	1	3	
	50歳代	26	21	14	21	7	1	3	1	3	
	60歳代	24	27	21	15	6	0	1	1	1	
	70歳代	21	22	15	14	3	0	4	1	3	
	80歳代以上	5	5	2	3	1	0	0	0	0	
	不明	90	126	135	63	29	4	12	5	32	

年度		2018	2019	2020	2021	2022				
問合わせ受付件数		199	238	217	143	128				
取引種別(件数)		-	-	-	-	商品デリバ(76)			金融商品(52)	
						国内 (47)	外国 (6)	店頭 (23)	商品関連 デリバ(9)	その他 (43)
取引方法	対面	-	-	-	-	20	1	5	1	1
	インターネット	-	-	-	-	1	2	18	5	13
	不明*	-	-	-	-	26	3	0	3	29
申出の契機	契約締結前交付書面等	28	39	19	12	1	0	0	2	1
	消費者センター等	22	24	11	11	5	1	0	0	4
	取引所	1	5	3	0	0	0	0	1	0
	主務省	5	8	5	4	2	1	1	0	0
	警察署	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	他社外務員	1	5	0	0	1	0	0	0	0
	インターネット	71	72	86	75	12	3	8	2	19
	弁護士	5	4	3	1	0	0	0		1
	友人	4	9	0	0	1	0	1	0	1
	FINMAC	-	-	-	-	1	0	0	0	0
	その他	23	25	22	11	4	0	6	1	5
	不明	37	47	68	29	20	1	7	2	9

※「不明」には、取引に関係のない一般的な問い合わせを含む。

### 【参考】「問い合わせ内容」の新旧対照表

(2022年度から旧24項目を内容別に5分類に振り分けただうえで、名称を変更して細目とした。)

新		旧
分類	細目	
制度、 仕組み	証拠金制度の相談	証拠金に関するもの
	取引所、市場制度の相談	ストップ高・安に関するもの
	リスク、仕組み、事務手続き等の相談	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの
	債権保全制度の相談	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度に関するもの
	税制の相談	税金に関するもの
	損害請求の相談	損金を取り戻せるか否かに関するもの
	苦情紛争制度利用の相談	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)
	その他	(新規)
勧誘	勧誘の相談	勧誘に関するもの
	契約の相談	契約(約諾書等)に関するもの
	インターネット表示等の相談	インターネット取引に関するもの
	その他	(新規)
売買	売買の相談	売買に関するもの、両建に関するもの
	決済の相談	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの
	預入、返還の相談	返還に関するもの
	インターネット操作等の相談	インターネット取引に関するもの
	その他	(新規)
会員	会員確認	日商協の会員かどうかの確認 会員の信用度、どの程度のランクか 会員の苦情・紛争件数に関するもの
	会員紹介	どこの会員と取引をしたらよいか
	無許可無登録業者の相談	無許可・無登録業者に関するもの
	その他	(新規)
その他		その他
	廃止(取引別に集計を始めたため)	外国商品市場取引に関するもの
	廃止(取引別に集計を始めたため)	店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの
	廃止(会員種別を設けたため)	商品先物取引仲介業者に関するもの
	廃止(取引別に集計を始めたため)	外国為替証拠金取引に関するもの

## 2. 苦情の受付及び処理状況（14～18頁参照）

### 《ポイント》

- 2022年度は、前年度から2年連続で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いていたが、2021年度に相談センター開設以来、初めて0件となった。本年度も2年連続で0件であった。

(2) 処理状況（〔図表 2-10〕参照）

2022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）

2022年度は苦情の申出がなかった。

(4) 申出事由類型別の具体的内容（〔図表 2-3-1〕〔図表 2-3-2〕参照）

2022年度は苦情の申出がなかった。

(5) 申出人の取引方法（〔図表 2-4〕参照）

2022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

2022年度は苦情の申出がなかった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

2022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
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
2022 年度	0	0	0	0

〔図表 2-2〕 申出事由類型別(2018 年度から 2021 年度は 2022 年度に変更した新しい分類に置き換えている。)

年度	不当勧誘類型	不当売買類型	事務処理類型	その他	合計
2018 年度	5	1	1	0	7
(比率:%)	(71.4%)	(14.3%)	(14.3%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	4	1	1	0	6
2019 年度	1	1	1	0	3
(比率:%)	(33.3%)	(33.3%)	(33.3%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	1	1	1	0	3
2020 年度	2	0	2	0	4
(比率:%)	(50.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	2	0	2	0	4
2021 年度	0	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
(実会員数)	0	0	0	0	0
2022 年度	0	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
(実会員数)	0	0	0	0	0
合計	8	2	4	0	14
(比率:%)	(57.1%)	(14.3%)	(28.6%)	(0.0%)	(100.0%)

〔図表 2-3-1〕 不当勧誘類型の具体的内容

年度	不当勧誘類型									
	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)
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%)
2022 年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	-1(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 2-3-2] 不当売買類型の具体的内容

年度	不当売買類型					
	合計	一任売買	無断売買	過当売買	仕切回避	返還遅延
2018年度	1	0	0	0	1	0
(比率:%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)	(0.0%)
2019年度	1	0	0	0	1	0
(比率:%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)	(0.0%)
2020年度	0	0	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2021年度	0	0	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2022年度	0	0	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 2-4] 申出人の取引方法

年度	受付件数	対面取引		インターネット取引		未取引	
		件数	(比率:%)	件数	(比率:%)	件数	(比率:%)
2018年度	7	5	(71.4%)	1	(14.3%)	1	(14.3%)
2019年度	3	2	(66.7%)	0	(0.0%)	1	(33.3%)
2020年度	4	2	(50.0%)	2	(50.0%)	0	(0.0%)
2021年度	0	0	(0.0%)	0	(0.0%)	0	(0.0%)
2022年度	0	0	(0.0%)	0	(0.0%)	0	(0.0%)

[図表 2-5-1] 申出人の契約形態

年度	個人		法人	合計
	男	女		
2018年度	6	1	0	7
(比率:%)	(85.7%)	(14.3%)	(0.0%)	(100.0%)
2019年度	1	1	1	3
(比率:%)	(33.3%)	(33.3%)	(33.3%)	(100.0%)
2020年度	2	2	0	4
(比率:%)	(50.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2021年度	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2022年度	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合計	9	4	1	14
(比率:%)	(64.3%)	(28.6%)	(7.1%)	(100.0%)

[図表 2-5-2] 申出人(取引者)の性別

年度	男	女	合計
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%)
2022年度	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合計	9	4	14
(比率:%)	(64.3%)	(28.6%)	(100.0%)

[図表 2-6] 申出人(取引者)の経験の有無

年度	有	無	合計
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%)
2022年度	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合計	2	12	14
(比率:%)	(14.3%)	(85.7%)	(100.0%)

[図表 2-7] 申出人(取引者)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
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%)
2022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	1	3	3	6	1	0	14
(比率:%)	(0.0%)	(7.1%)	(21.4%)	(21.4%)	(42.9%)	(7.1%)	(0.0%)	(100.0%)

[図表 2-8] 申出人(取引者)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
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%)
2022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	1	4	0	0	4	1	14
(比率:%)	(28.6%)	(7.1%)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(7.1%)	(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	FINMAC	その他	合計
2018年	1	0	0	0	0	0	4	0	0	-	2	7
(比率:%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)	(0.0%)		(28.6%)	(100.0%)
2019年	0	2	0	0	0	0	1	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%)	(100.0%)
2020年	0	1	0	0	0	0	3	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%)	(100.0%)
2021年	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%)
2022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	1	3	0	0	0	0	8	0	0	0	2	14
(比率:%)	(7.1%)	(21.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(14.3%)	(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
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%)
2022年度	0	0	0	0	0
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合計	14	4	0	10	0
(比率:%)	(100.0%)	(28.6%)	(0.0%)	(71.4%)	(0.0%)

(注) 処理状況は 2023 年 3 月末日現在

[図表 2-11] 苦情総括表

年度		2018 年度	2019 年度	2020 年度			2021 年度	2022 年度
期首会員数		44	45	41			38	34
苦情受付件数		7	3	4			0	0
取引種別 (件数)		全て国内 (7)	全て国内 (3)	国内 (3)	外国 (1)	店頭 (0)	苦情なし (0)	苦情なし (0)
取引 方法	対面	5	2	2	0	0	0	0
	インターネット	1	0	1	1	0	0	0
	未取引	1	1	0	0	0	0	0
申出 事由	不当勧誘類型	5	1	2	0	0	0	0
	不当売買類型	1	1	0	0	0	0	0
	事務処理類型	1	1	1	1	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0
契約 形態	個人	男	6	1	2	0	0	0
		女	1	1	1	1	0	0
	法人	0	1	0	0	0	0	0
取引 経験	有	1	1	0	0	0	0	0
	無	6	2	3	1	0	0	0
年齢	20 歳代	0	0	0	0	0	0	0
	30 歳代	0	0	0	1	0	0	0
	40 歳代	1	1	1	0	0	0	0
	50 歳代	1	1	1	0	0	0	0
	60 歳代	5	1	0	0	0	0	0
	70 歳代	0	0	1	0	0	0	0
	80 歳代	0	0	0	0	0	0	0
	不明	0	0	0	0	0	0	0
職業	会社員	2	0	1	1	0	0	0
	会社役員	0	1	0	0	0	0	0
	自営業	2	1	1	0	0	0	0
	公務員	0	0	0	0	0	0	0
	団体職員	0	0	0	0	0	0	0
	無職	2	1	1	0	0	0	0
	その他	1	0	0	0	0	0	0
申出の 契機	契約締結前交付書面等	1	0	0	0	0	0	0
	主務省	0	2	1	0	0	0	0
	消費者センター等	0	0	0	0	0	0	0
	取引所	0	0	0	0	0	0	0
	警察	0	0	0	0	0	0	0
	弁護士	0	0	0	0	0	0	0
	インターネット	4	1	2	1	0	0	0
	他社外務員	0	0	0	0	0	0	0
	知人	0	0	0	0	0	0	0
	FINMAC	0	0	0	0	0	0	0
	その他	2	0	0	0	0	0	0

### 3. 紛争仲介の受付及び処理状況（20～25頁参照）

#### 《ポイント》

- 2022年度は、過去最少であった前年度の5件からさらに4件減少し1件であった。
- 2022年度の申出人は法人で、個人からの申出は皆無であった。

#### (1) 受付件数（〔図表 3-1〕参照）

2022年度の受付件数は、前年度より4件減少して「国内取引」の1件のみであった。

#### (2) 処理状況（〔図表 3-2〕参照）

2022年度に受け付けた紛争仲介1件は、年度内に「解決」で処理が終了し、本年度末において未処理件数は皆無となった。

また、2021年度末に処理中であった2件は、本年度に「解決」で処理が終了した。

#### (3) 申出事由類型別（〔図表 3-3〕参照）

2022年度に受け付けた紛争仲介1件は、「不当勧誘類型」であった。

#### (4) 申出事由類型別の具体的内容（〔図表 3-4-1〕〔図表 3-4-2〕参照）

不当勧誘類型1件の内容を具体的に分類すると、「断定的判断の提供」であった。

#### (5) 申出人（1名）に関する属性及び申出の契機別内訳

##### ① 申出人の契約形態と取引者の性別（〔図表 3-5-1〕〔図表 3-5-2〕参照）

法人契約で取引者は男性であった。

##### ② 申出人（取引者）の経験の有無（〔図表 3-6〕参照）

未経験者であった。

##### ③ 申出人（取引者）の年齢（〔図表 3-7〕参照）

50歳代であった。

##### ④ 申出人（取引者）の職業（〔図表 3-8〕参照）

会社役員であった。

##### ⑤ 申出の契機（〔図表 3-9〕参照）

弁護士を通じてであった。

#### (6) 申出人の申出金額（〔図表 3-10、3-11〕参照）

紛争仲介1件の申出金額の階層は1,000万円以上3,000万円未満であった。

#### (7) 主な事例（申出の要旨）

##### 不当勧誘類型

- ・法人申出人の代表者は、「特に興味はない」「結構です」と明確に断ったにもかかわらず、相手方外務員は、「お話だけでも。お時間が合えば」などと執拗に勧誘を続け、ドバイ原油の勧誘の際、チャートを示しながら「下がるパターンに入っている」などと、価格が特定の方向に確実に向かうかのように話した。

## 〔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
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
2022年度	1	1	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
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	4	0	1	0
(比率:%)	(100.0%)	(80.0%)	(0.0%)	(20.0%)	(0.0%)
2022年度	1	1	0	0	0
(比率:%)	(100.0%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合計	46	32	1	13	0
(比率:%)	(100.0%)	(69.5%)	(2.2%)	(28.3%)	(0.0%)

(注1) 処理状況は2023年3月末日現在

〔図表 3-3〕 申出事由類型別 (2018年度から2021年度は2022年度に変更した新しい分類に置き換えている。)

年度	不当勧誘類型	不当売買類型	事務処理類型	その他	合計
2018年度	7	3	1	0	11
(比率:%)	(63.6%)	(27.3%)	(9.1%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	6	3	1	0	9
2019年度	9	3	0	0	12
(比率:%)	(75.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	5	2	0	0	5
2020年度	6	7	4	0	17
(比率:%)	(35.3%)	(41.2%)	(23.5%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	5	5	2	0	10
2021年度	2	2	1	0	5
(比率:%)	(40.0%)	(40.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	2	2	1	0	4
2022年度	1	0	0	0	1
(比率:%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	1	0	0	0	1
合計	25	15	6	0	46
(比率:%)	(54.3%)	(32.6%)	(13.0%)	(0.0%)	(100.0%)

[図表 3-4-1] 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)
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%)
2022 年度	1	1	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%)

[図表 3-4-2] 不当売買類型の具体的内容

年 度	不当売買類型					
	受付件数	一任売買	無断売買	過当売買	仕切回避	返還遅延
2018 年度	3	0	0	1	2	0
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(66.7%)	(0.0%)
2019 年度	3	0	0	1	2	0
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(66.6%)	(0.0%)
2020 年度	7	0	1	2	4	0
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(14.3%)	(28.6%)	(57.1%)	(0.0%)
2021 年度	2	0	1	0	1	0
(比率: %)	(100.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)
2022 年度	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 3-5-1] 申出人の契約形態

年度	個人		法人	合計
	男	女		
2018年度	10	1	0	11
(比率:%)	(90.9%)	(9.1%)	(0.0%)	(100.0%)
2019年度	8	2	2	12
(比率:%)	(66.7%)	(16.7%)	(16.7%)	(100.0%)
2020年度	13	4	0	17
(比率:%)	(76.5%)	(23.5%)	(0.0%)	(100.0%)
2021年度	1	2	2	5
(比率:%)	(20.0%)	(40.0%)	(40.0%)	(100.0%)
2022年度	0	0	1	1
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)
合計	32	9	5	46
(比率:%)	(69.6%)	(19.6%)	(10.9%)	(100.0%)

[図表 3-5-2] 申出人(取引者)の性別

年度	男	女	合計
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%)
2022年度	1	0	1
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合計	37	9	46
(比率:%)	(80.4%)	(19.6%)	(100.0%)

[図表 3-6] 申出人(取引者)の経験の有無

年度	有	無	合計
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%)
2022年度	0	1	1
(比率:%)	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)
合計	4	42	46
(比率:%)	(8.7%)	(91.3%)	(100.0%)

[図表 3-7] 申出人(取引者)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
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%)
2022年度	0	0	0	1	0	0	0	1
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合計	1	5	12	13	12	3	0	46
(比率:%)	(2.2%)	(10.9%)	(26.1%)	(28.3%)	(26.1%)	(6.5%)	(0.0%)	(100.0%)

[図表 3-8] 申出人(取引者)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
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%)
2022年度	0	1	0	0	0	0	0	1
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合計	10	14	8	0	1	11	2	46
(比率:%)	(21.7%)	(30.4%)	(17.4%)	(0.0%)	(2.2%)	(23.9%)	(4.3%)	(100.0%)

(注) その他にはパート、アルバイト等を含む

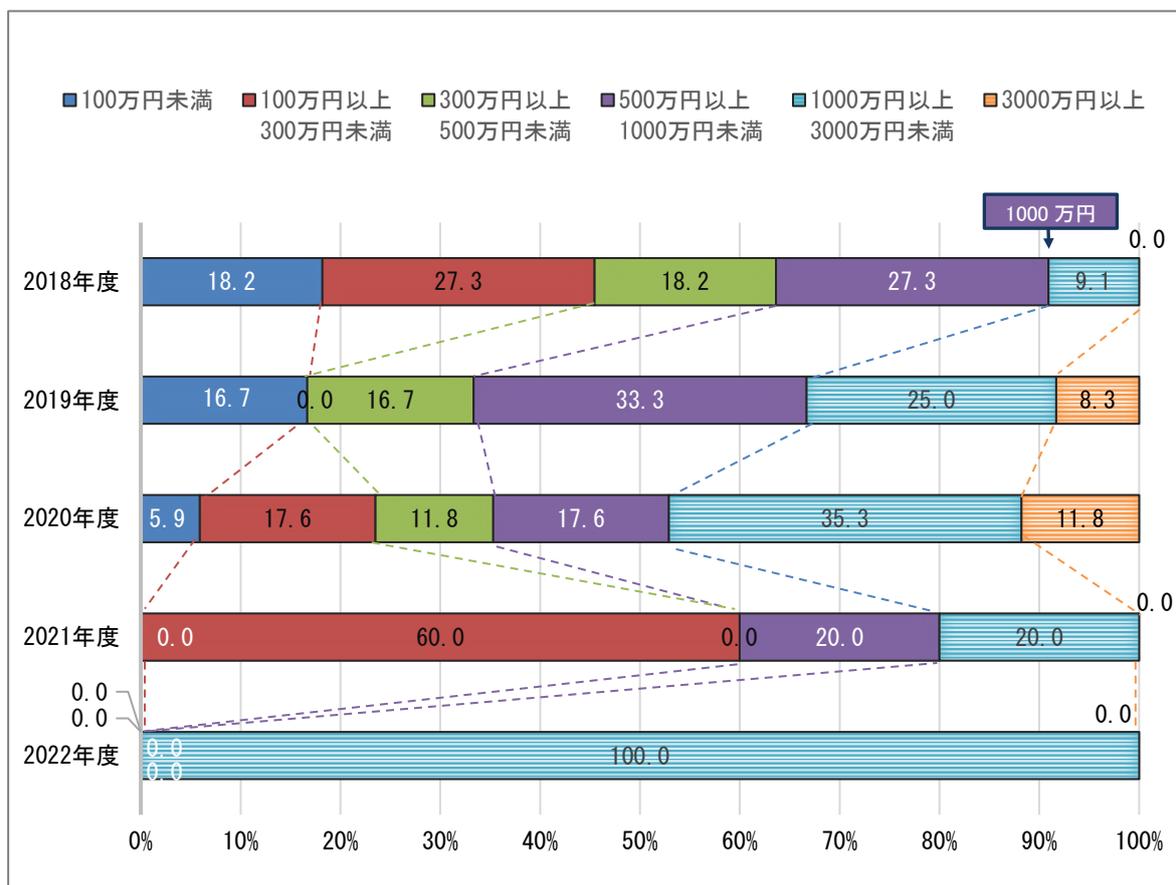
[図表 3-9] 申出の契機

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	FINMAC	その他	合計
2018年	2	0	0	0	0	1	4	0	0	-	4	11
(比率:%)	(18.2%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.1%)	(36.4%)	(0.0%)	(0.0%)		(36.4%)	(100.0%)
2019年	3	2	1	0	0	1	1	0	3	-	1	12
(比率:%)	(25.0%)	(16.7%)	(8.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(8.3%)	(8.3%)	(0.0%)	(25.0%)		(8.3%)	(100.0%)
2020年	4	3	0	0	0	1	6	0	0	-	3	17
(比率:%)	(23.5%)	(17.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(5.9%)	(35.3%)	(0.0%)	(0.0%)		(17.6%)	(100.0%)
2021年	0	0	0	0	0	0	4	0	0	-	1	5
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(80.0%)	(0.0%)	(0.0%)		(20.0%)	(100.0%)
2022年	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合計	9	5	1	0	0	4	15	0	3	0	9	46
(比率:%)	(19.6%)	(10.9%)	(2.2%)	(0.0%)	(0.0%)	(8.7%)	(32.6%)	(0.0%)	(6.5%)	(0.0%)	(19.6%)	(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
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%)
2022 年	0	0	0	0	1	0	0	0	1
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)	(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		2018年度	2019年度	2020年度			2021年度			2022年度	
期首会員数		44	45	41			38			34	
紛争仲介受付件数		11	12	17			5			1	
取引種別 (件数)		全て国内 (11)	全て国内 (12)	国内 (13)	外国 (3)	店頭 (1)	国内 (3)	外国 (1)	店頭 (1)	全て国内 (1)	
取引方法	対面	11	12	13	0	0	3	0	1	1	
	インターネット	0	0	0	3	1	0	1	0	0	
申出事由	不当勧誘類型	7	9	6	0	0	1	0	1	1	
	不当売買類型	3	3	7	0	0	2	0	0	0	
	事務処理類型	1	0	0	3	1	0	1	0	0	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
契約形態	個人	男	10	8	10	2	1	1	0	0	0
		女	1	2	3	1	0	1	0	1	0
	法人	0	2	0	0	0	1	1	0	1	
取引経験	有	1	1	0	0	0	1	1	0	0	
	無	10	11	13	3	1	2	0	1	1	
年齢	20歳代	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	30歳代	0	1	1	2	0	0	1	0	0	
	40歳代	3	1	5	1	0	1	0	1	0	
	50歳代	4	6	2	0	0	0	0	0	1	
	60歳代	3	2	5	0	0	2	0	0	0	
	70歳代	0	2	0	0	1	0	0	0	0	
	80歳代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
職業	会社員	3	2	2	2	0	0	0	0	0	
	会社役員	2	6	2	1	0	2	0	0	0	
	自営業	4	0	3	0	0	0	1	0	1	
	公務員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	団体職員	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	無職	2	3	5	0	0	1	0	1	0	
	その他	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
申出の契機	契約締結前交付書面等	2	3	3	0	1	0	0	0	0	
	主務省	0	2	3	0	0	0	0	0	0	
	消費者センター等	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	取引所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	警察	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	弁護士	1	1	1	0	0	0	0	0	1	
	インターネット	4	1	5	1	0	3	0	1	0	
	他社外務員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	知人	0	3	0	0	0	0	0	0	0	
	FINMAC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
その他	4	1	1	2	0	0	0	0	0		

(注)取引経験、年齢、職業は取引者の属性である。

#### 4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況（27頁参照）

《ポイント》

- 2022年度は、前年度より3件減の1件であった。
- この1件は紛争仲介直接申出であった。

(1) 受付件数（〔図表 4-1〕参照）

- ・ 2022年度の苦情等の件数は、前年度（4件）から3件減少して1件となった。商品デリバティブ取引別で見ると、「国内取引」であった。

(2) 申出事由類型別（〔図表 4-2〕参照）

この1件は「不当勧誘類型」であった。

(3) 申出事由類型別の具体的内容（〔図表 4-3-1〕〔図表 4-3-2〕参照）

不当勧誘類型1件の内容を具体的に分類すると、「断定的判断の提供」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
2018 年度	13	7	6
2019 年度	15	3	12
2020 年度	18	4	14
2021 年度	4	0	4
2022 年度	1	0	1

〔図表 4-2〕 申出事由類型別

年 度	不当勧誘類型	不当売買類型	事務処理類型	その他	合計
2018 年度	9	3	1	0	13
2019 年度	10	4	1	0	15
2020 年度	7	6	5	0	18
2021 年度	1	2	1	0	4
2022 年度	1	0	0	0	1

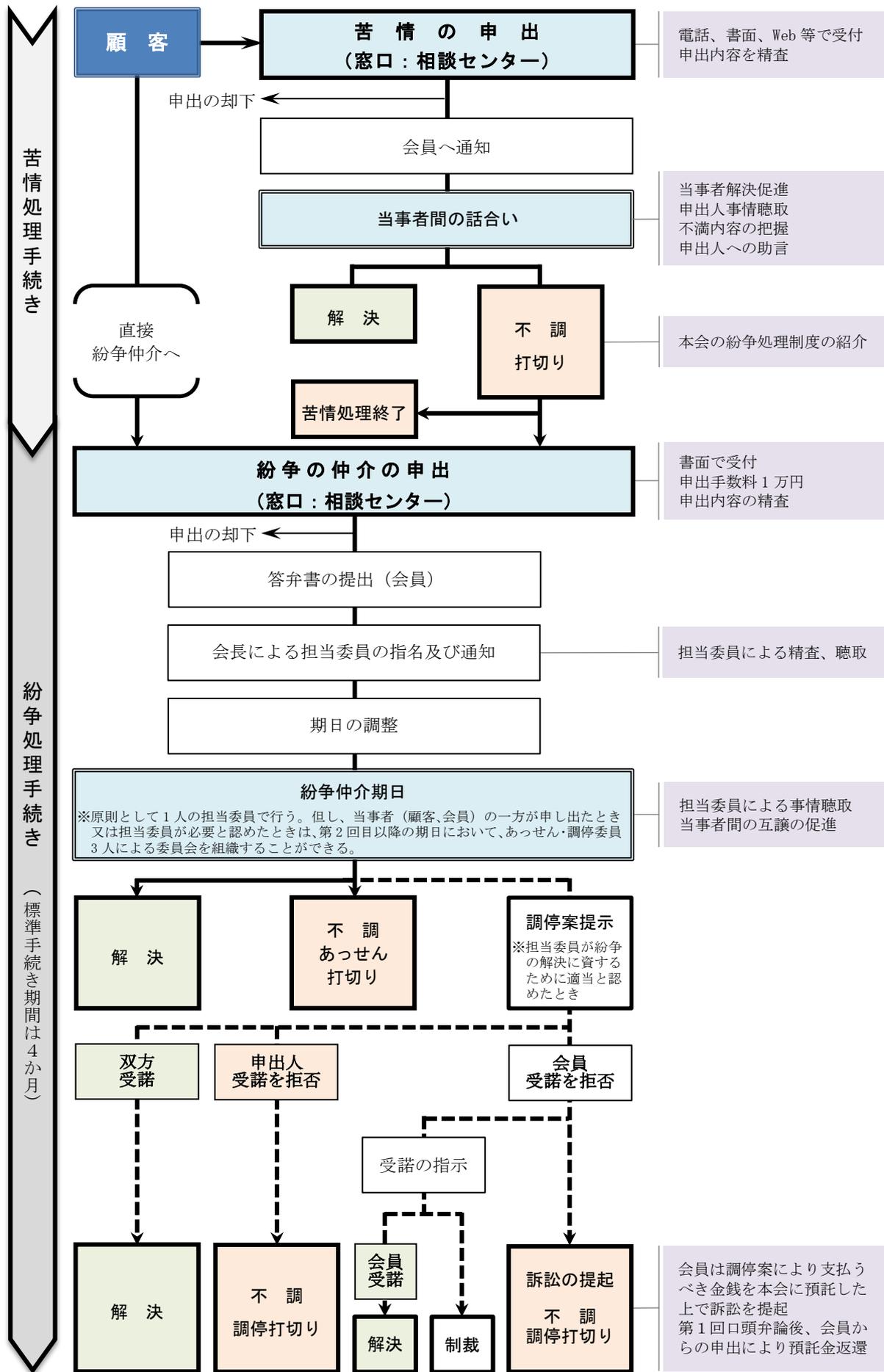
〔図表 4-3-1〕 不当勧誘類型の具体的内容

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)
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
2022 年度	1	1	0	0	0	0	0	0	0

〔図表 4-3-2〕 不当売買類型の具体的内容

年 度	不当売買類型					
	受付件数 合計	一任売買	無断売買	過当売買	仕切回避	返還遅延
2018 年度	3	0	0	1	2	0
2019 年度	4	0	0	1	3	0
2020 年度	6	0	1	2	3	0
2021 年度	2	0	1	0	1	0
2022 年度	0	0	0	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）

- ・ WEBの場合 <https://www.nisshokyo.or.jp/>

- ・ 郵送の場合 〒103-0012

東京都中央区日本橋人形町 1-1-11

日庄ビル 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。