

2023年度

(令和5年度)

相談等業務レポート

2024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。
- 2：2023 年度（令和 5 年度）は、2023 年（令和 5 年）4 月 1 日から 2024 年（令和 6 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、2021 年度期中にシステムを刷新したことにあわせ、2022 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（2023 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. 2023 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	
A：相談センター全体の問い合わせ	
(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：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	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

4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況	
(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、2023 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。

I. 概況（2023 年度）（[図表 A] 参照）

本年度は 1999 年の相談センター開設から 25 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り、本年度は苦情の受け付けが 3 年連続 0 件、紛争仲介は 2 件となった。

(1) 問い合わせ

本年度は前年度 128 件から 17 件増加し、145 件となった。増加の要因として、いわゆる投資詐欺に関する問い合わせが多く見られた。

(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 件となった後、本年度まで 3 年連続で 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 1 件で過去最少を記録したが、本年度は 2 件であった。

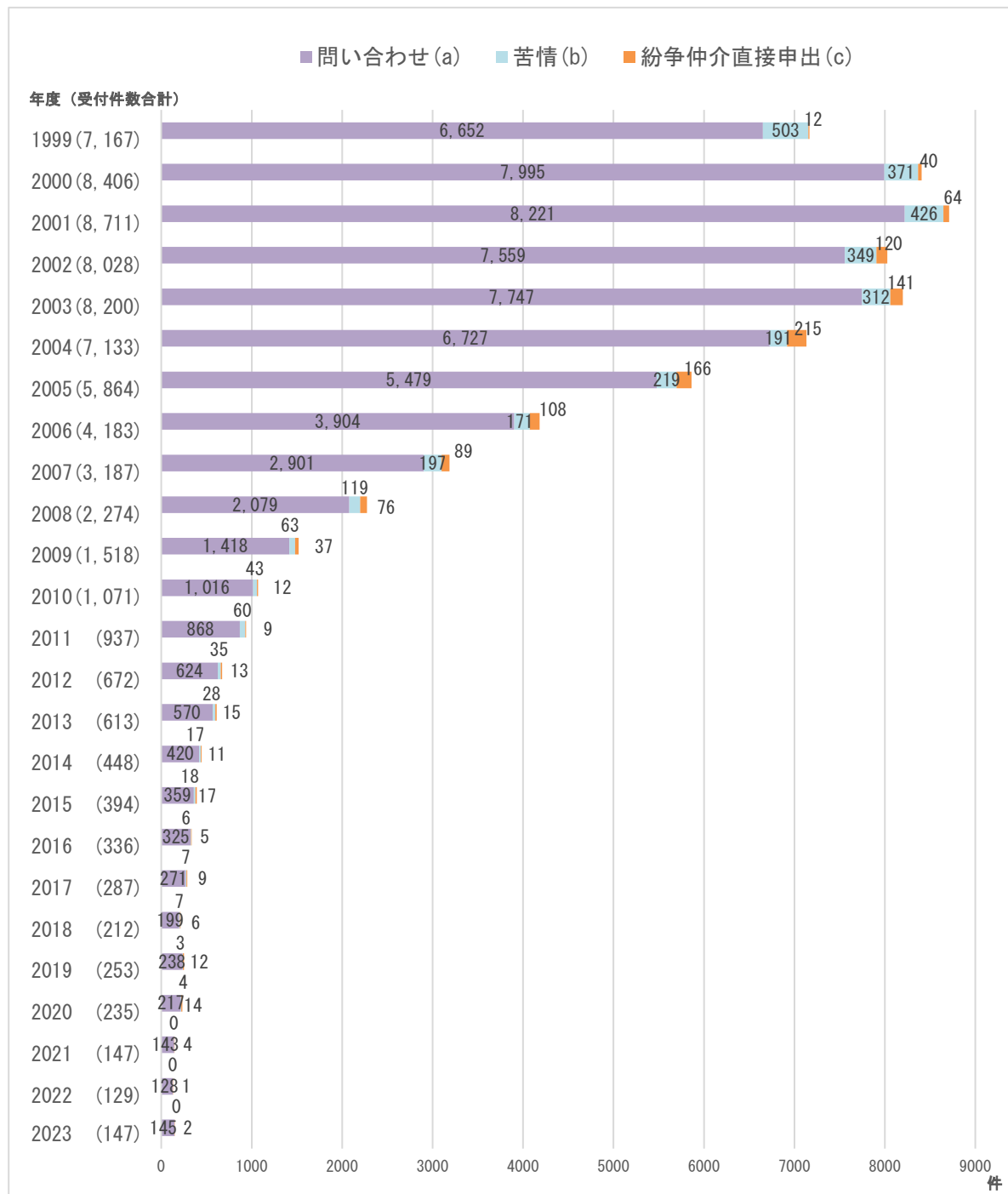
(4) 相談センターの年間受付件数（問い合わせと苦情等の合計、[図表 B] 参照）

本年度の相談センターの受付合計は 147 件で、問い合わせが増えた結果、年間受付件数も増加した。

[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 合計	受付合計 (a+b+c)
			苦情から 移行したもの	紛争仲介直接申出(c)		
1999	6,652	503	13	12	25	7,167
2000	7,995	371	25	40	65	8,406
2001	8,221	426	37	64	101	8,711
2002	7,559	349	25	120	145	8,028
2003	7,747	312	23	141	164	8,200
2004	6,727	191	35	215	250	7,133
2005	5,479	219	42	166	208	5,864
2006	3,904	171	32	108	140	4,183
2007	2,901	197	42	89	131	3,187
2008	2,079	119	20	76	96	2,274
2009	1,418	63	29	37	66	1,518
2010	1,016	43	17	12	29	1,071
2011	868	60	18	9	27	937
2012	624	35	13	13	26	672
2013	570	28	10	15	25	613
2014	420	17	10	11	21	448
2015	359	18	7	17	24	394
2016	325	6	3	5	8	336
2017	271	7	2	9	11	287
2018	199	7	5	6	11	212
2019	238	3	0	12	12	253
2020	217	4	3	14	17	235
2021	143	0	1	4	5	147
2022	128	0	0	1	1	129
2023	145	0	0	2	2	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。）
- ・ 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. 2023 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況

2023 年度末現在の会員 35 社が取り扱う取引をみると、国内取引が 15 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 35 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》

- 2023 年度は、前年度より 17 件増の 145 件であった。
- 145 件のうち商品デリバティブ取引が 69 件、商品関連市場デリバティブ取引が 22 件、その他金融取引が 54 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、「会員確認」の 17 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）

2023 年度の総受付件数は 145 件となり、前年度（128 件）から 17 件増加（13.3%増）した。そのうち、現会員に関する問い合わせは 61 件であった。

② 取引別件数（〔図表 1A-1-2〕参照）

取引別内訳では、「商品デリバティブ取引」が 69 件（47.6%）、「商品デリバティブ取引以外（金融商品）」は 76 件（52.4%）であった。

商品デリバティブ取引のうち、「国内取引」は 32 件、「外国取引」は 8 件、「店頭取引」は 29 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市場デリバティブ取引の合計）は 91 件（62.8%）であった。

(2) 申出人（延べ 145 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 112 名（77.2%）、女性が 33 名（22.8%）であった。

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 133 名で最も多く、その占める割合は 91.7%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 85 名（58.6%）となり、2010 年度から 14 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 8 名（5.5%）で、相談センター開設後、最も少ない件数であった。

(3) 問い合わせ内容別件数（〔図表 1-5〕参照）

「制度・仕組み」が 51 件（35.2%）で最も多く、次いで「売買」が 47 件（32.4%）、「会員」が 36 件（24.8%）、「勧誘」が 10 件（6.9%）、「その他」が 1 件（0.7%）となった。

細目でみると「会員確認」が 25 件（17.2%）で最も多かった。次いで、「売買の相談」、「預入、返還の相談」が各 18 件（各 12.4%）、「リスク、仕組み、事務手続き等の相談」が 15 件（10.3%）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 69 件のうち、「現会員に関する問い合わせ」は 38 件（55.1%）であった。その内訳は、「国内取引」が 17 件、「外国取引」が 0 件、「店頭取引」が 21 件であった。また、「元会員に関するもの」が 4 件（5.8%）、「その他」が 27 件（39.1%）であった。

(2) 申出人（延べ 69 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 58 名（84.1%）、女性が 11 名（15.9%）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 65 名（94.2%）で最も多く、次いで「家族」が 3 名（4.3%）、「その他」が 1 名（1.5%）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 41 名（59.4%）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 2 名（2.9%）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」、「会員」が各 24 件（各 34.8%）、「売買」が 17 件（24.6%）、「勧誘」が 3 件（4.3%）であった。

細目でみると、「会員確認」が 17 件（24.6%）で最も多く、次いで「損害請求の相談」が 8 件（11.6%）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 69 件中、対面取引に係るものは 23 件（33.3%）、インターネット取引に係るものは 33 件（47.8%）、不明（取引に関係のない一般的な問い合わせを含む）は 13 件（18.9%）であった。

また、国内取引 32 件のうち取引方法が判明した 22 件中 17 件が対面取引であったのに対し、店頭取引では 28 件中 24 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）

法人口座と個人口座の二つを開設して原油取引を開始した。投資可能資金額の説明もなく単に 3,000 万円と記載するように言われた。取引を始める前に「必ず勝てる。2 週間で 600 万円になる」などと言われ、建設業の仕事が暇で事業資金が心配だったので、少しでも足しになればと思い、始めた。最初は勝っていたが、シリコンバレー銀行の破綻で、原油相場が下落し大損した。事業資金に困っており、できれば取り戻したい。

（男性、40 歳代、国内取引）

[相談員回答] 話が事実であれば、断定的判断の提供、説明義務、適合性という点で問題があることに言及し、本会の紛争仲介制度の仕組み、流れ等について説明しました。今後の方針が決まったら再度連絡するように伝えました。

②売買（売買の相談）

商品 CFD 取引（天然ガス）の取引を行っている。当初 1,330 万円を入金したが、現在は損が発生して 160 万円になってしまった。現在も取引中であるが、この後どのようにすべきか。現時点で裁判等を行うつもりはない。

（女性、70 歳代、店頭取引）

[相談員回答] 取引はあくまでも自己責任で行うものです。外務員のアドバイスに惑わされずに、取引を継続するのか終了するのかをご自分で判断してください。

③会員（無許可無登録業者の相談）

SNS を介して勧められた会社で原油 CFD を購入することにした。1 万ロットの売り出しに対し当選確率は数%なので多数申し込むようにアドバイスされ、保証金として 10 万ドル以上の資金を振り込んだ。抽選の結果、多数当選したので 4 日以内に 30 万ドルを払うように言われている。30 万ドルも支払うことができないので、警察と弁護士に相談したところ、「無視してよい」と言われたが、本当に無視して大丈夫か。

（男性、30 歳代、店頭取引）

[相談員回答] CFD 取引の仕組みと商先業者の許可制度を説明した上で、同社は無許可業者であり、投資詐欺の可能性が極めて高いので無視して問題ありません。

〔問い合わせの統計資料〕

※各図表の 2019 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					
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%)			
2023 年度	145	61 (42.1%)	17	0	21	8	15	5 (3.4%)	79 (54.5%)			

〔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		
2019 年度	－	－				－				
2020 年度	－	－				－				
2021 年度	－	－				－				
2022 年度	128	76 (59.4%)	47	6	23	52 (40.6%)	9	43		
2023 年度	145	69 (47.6%)	32	8	29	76 (52.4%)	22	54		

〔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	
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	
2023 年度	145	69 (47.6%)	23	33	13	76 (52.4%)	14	36	26	

※「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
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%)
2023年度	112 (77.2%)	33 (22.8%)	0 (0.0%)	145 (100.0%)
合計	680 (78.1%)	188 (21.6%)	3 (0.3%)	871 (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
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%)
2023年度	133 (91.7%)	6 (4.1%)	2 (1.4%)	3 (2.1%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	145 (100.0%)
合計	759 (87.1%)	49 (5.6%)	8 (0.9%)	23 (2.7%)	8 (0.9%)	24 (2.8%)	871 (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
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%)
2023年度	3 (2.1%)	8 (5.5%)	6 (4.1%)	4 (2.7%)	2 (1.4%)	1 (0.7%)	85 (58.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (2.1%)	12 (8.3%)	21 (14.5%)	145 (100.0%)
合計	77 (8.8%)	64 (7.3%)	15 (1.7%)	25 (2.9%)	5 (0.6%)	7 (0.8%)	362 (41.6%)	10 (1.1%)	12 (1.4%)	4 (0.5%)	86 (9.9%)	204 (23.4%)	871 (100.0%)

B：商品デリバティブ取引の問い合わせ

[図表 1B-1] 会員区分別受付件数

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%)
2023 年度	69	38 (55.1%)	17	0	21	4 (5.8%)	27 (39.1%)

[図表 1B-2] 申出人の性別等

年度	男	女	法人	合計
2022 年度	54 (71.1%)	20 (26.3%)	2 (2.6%)	76 (100.0%)
2023 年度	58 (84.1%)	11 (15.9%)	0 (0.0%)	69 (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 (82.9%)	6 (7.9%)	0 (0.0%)	2 (2.6%)	0 (0.0%)	5 (6.6%)	76 (100.0%)
2023 年度	65 (94.2%)	3 (4.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.5%)	69 (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 (1.3%)	6 (7.9%)	0 (0.0%)	4 (5.3%)	0 (0.0%)	1 (1.3%)	23 (30.3%)	0 (0.0%)	2 (2.6%)	1 (1.3%)	10 (13.2%)	28 (36.8%)	76 (100.0%)
2023 年度	2 (2.9%)	1 (1.5%)	5 (7.2%)	2 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	41 (59.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.9%)	6 (8.7%)	10 (14.5%)	69 (100.0%)

[図表 1-5] 問い合わせ総括表

年度			2019	2020	2021	2022	2023				
問い合わせ受付件数			238	217	143	128	145				
取引種別(件数)			－	－	－	－	商品デリバ(69)			金融商品(76)	
							国内 (32)	外国 (8)	店頭 (29)	商品関連 デリバ(22)	その他 (54)
問い合わせ内容	制度、仕組み	証拠金制度の相談	10	2	0	5	1	0	1	1	2
		取引所、市場制度の相談	0	0	0	11	5	1	0	5	1
		リスク、仕組み、事務手続き等の相談	17	17	10	14	2	1	2	0	10
		債権保全制度の相談	0	2	2	2	0	0	0	0	1
		税制の相談	2	2	3	1	3	0	0	0	0
		損害請求の相談	46	17	7	21	7	0	1	2	0
		苦情紛争制度利用の相談	13	9	1	2	0	0	0	1	2
		その他	－	－	－	4	0	0	0	0	2
	勧誘	勧誘の相談	15	9	9	4	2	0	1	2	1
		契約の相談	1	2	2	0	0	0	0	2	2
		インターネット表示等の相談	－	－	－	4	0	0	0	0	0
		その他	－	－	－	0	0	0	0	0	0
	売買	売買の相談	14	8	3	7	3	0	2	6	7
		決済の相談	8	1	2	3	0	0	0	0	1
		預入、返還の相談	4	0	2	15	1	3	2	1	11
		インターネット操作等の相談	－	－	－	5	1	0	5	0	4
		その他	－	－	－	2	0	0	0	0	0
	会員	会員確認	6	4	6	18	6	1	10	0	8
		会員紹介	7	8	6	3	0	0	1	2	0
		無許可無登録業者の相談	1	2	1	2	0	2	4	0	2
		その他	－	－	－	0	0	0	0	0	0
	その他		75	80	105	2	1	0	0	0	0
	旧分類	インターネット取引に関するもの	4	5	5	－	－	－	－	－	－
		外国商品市場取引に関するもの	2	3	2	－	－	－	－	－	－
		店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの	0	14	13	－	－	－	－	－	－
		外国為替証拠金取引に関するもの	8	7	13	－	－	－	－	－	－
性別	男	156	184	181	87	31	4	23	17	37	
	女	43	54	36	38	1	4	6	5	17	
	法人	－	－	－	3	0	0	0	0	0	
申出人	本人	164	206	192	104	30	6	29	22	46	
	家族	13	12	14	9	1	2	0	0	3	
	友人	3	1	2	1	0	0	0	0	2	
	消費者センター等	7	9	2	4	0	0	0	0	3	
	弁護士	3	2	3	2	0	0	0	0	0	
	その他	9	8	4	8	1	0	0	0	0	
年齢層	20 歳代以下	1	0	4	1	0	0	0	0	0	
	30 歳代	12	10	13	3	1	1	1	1	0	
	40 歳代	20	27	13	6	2	1	2	2	3	
	50 歳代	26	21	14	15	6	1	1	4	5	
	60 歳代	24	27	21	9	0	2	2	3	6	
	70 歳代	21	22	15	11	4	1	5	2	6	
	80 歳代以上	5	5	2	1	5	0	0	2	3	
	不明	90	126	135	82	14	2	18	8	31	

年度		2019	2020	2021	2022	2023				
問合わせ受付件数		238	217	143	128	145				
取引種別(件数)		-	-	-	-	商品デリバ(69)			金融商品(76)	
						国内 (32)	外国 (8)	店頭 (29)	商品関連 デリバ(22)	その他 (54)
取引方法	対面	-	-	-	28	17	2	4	11	3
	インターネット	-	-	-	39	5	4	24	3	33
	不明※	-	-	-	61	10	2	1	8	18
申出の契機	契約締結前交付書面等	39	19	12	4	2	0	0	0	1
	消費者センター等	24	11	11	10	1	0	0	1	6
	取引所	5	3	0	1	5	0	0	0	1
	主務省	8	5	4	4	2	0	0	1	1
	警察署	0	0	0	3	0	0	0	0	2
	他社外務員	5	0	0	1	0	0	0	0	1
	インターネット	72	86	75	44	14	6	21	14	30
	弁護士	4	3	1	2	0	0	0	0	0
	友人	9	0	0	3	0	0	0	0	0
	FINMAC	-	-	-	1	1	0	1	0	1
	その他	25	22	11	16	3	1	2	1	5
	不明	47	68	29	39	4	1	5	5	6

※「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 ページ参照）

《ポイント》

- 2023 年度は、3 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 件となった後、3 年連続で 0 件であった。

(2) 処理状況（〔図表 2-10〕参照）

2023 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）

2023 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）

2023 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）

2023 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

2023 年度は苦情の申出がなかった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

2023 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
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
2023 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
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
2023 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	3	1	3	0	7
（比率：％）	(42.9%)	(14.2%)	(42.9%)	(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）
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%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2023 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 2-3-2] 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
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%)
2023 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: %)
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%)
2023 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		
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%)
2023 年度	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	3	3	1	7
(比率: %)	(42.9%)	(42.9%)	(14.2%)	(100.0%)

[図表 2-5-2] 申出人(取引者)の性別

年 度	男	女	合 計
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%)
2023 年度	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	4	3	7
(比率: %)	(57.1%)	(42.9%)	(100.0%)

[図表 2-6] 申出人(取引者)の経験の有無

年 度	有	無	合 計
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%)
2023 年度	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	1	6	7
(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
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%)	(00%)	(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%)	(00%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2023 年度	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(00%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	0	1	2	2	1	1	0	7
(比率: %)	(0.0%)	(14.2%)	(28.7%)	(28.7%)	(14.2%)	(14.2%)	(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
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%)
2023 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	2	1	2	0	0	2	0	7
(比率: %)	(28.6%)	(14.2%)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(0.0%)	(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
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%)
2023 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	0	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	7
(比率: %)	(0.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(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
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%)
2023 年度	0	0	0	0	0
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
合 計	7	1	0	6	0
(比率: %)	(100.0%)	(14.3%)	(0.0%)	(85.7%)	(0.0%)

(注) 処理状況は 2024 年 3 月末日現在

[図表 2-11] 苦情総括表

年度		2019 年度	2020 年度			2021 年度	2022 年度	2023 年度
期首会員数		45	41			38	34	36
苦情受付件数		3	4			0	0	0
取引種別 (件数)		全て国内 (3)	国内 (3)	外国 (1)	店頭 (0)	苦情なし (0)	苦情なし (0)	苦情なし (0)
取引 方法	対面	2	2	0	0	0	0	0
	インターネット	0	1	1	0	0	0	0
	未取引	1	0	0	0	0	0	0
申出 事由	不当勧誘類型	1	2	0	0	0	0	0
	不当売買類型	1	0	0	0	0	0	0
	事務処理類型	1	1	1	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0
契約 形態	個人 男	1	2	0	0	0	0	0
	個人 女	1	1	1	0	0	0	0
	法人	1	0	0	0	0	0	0
取引 経緯	有	1	0	0	0	0	0	0
	無	2	3	1	0	0	0	0
年 齢	20 歳代	0	0	0	0	0	0	0
	30 歳代	0	0	1	0	0	0	0
	40 歳代	1	1	0	0	0	0	0
	50 歳代	1	1	0	0	0	0	0
	60 歳代	1	0	0	0	0	0	0
	70 歳代	0	1	0	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	0	1	1	0	0	0	0
	会社役員	1	0	0	0	0	0	0
	自営業	1	1	0	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	1	1	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0
申出の契機	契約締結前交付書面等	0	0	0	0	0	0	0
	主務省	2	1	0	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	1	2	1	0	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	0	0	0	0	0	0	0

3. 紛争仲介の受付及び処理状況 (20～25 ページ参照)

《ポイント》

- 2023 年度は、過去最少であった前年度の 1 件から 1 件増加し 2 件であった。
- 2023 年度の申出人は、それぞれ男性と女性からの申出であった。

(1) 受付件数 ([図表 3-1] 参照)

2023 年度の受付件数は、前年度より 1 件増加して 2 件であった。

(2) 処理状況 ([図表 3-2] 参照)

2023 年度に受け付けた紛争仲介 2 件は、年度内に 1 件が「取下げ」、1 件が未処理案件となった。

(3) 申出事由類型別 ([図表 3-3] 参照)

2023 年度に受け付けた紛争仲介 2 件は、「不当勧誘類型」と「不当売買類型」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「執拗な勧誘」であり、不当売買類型 1 件の内容を具体的に分類すると「過当売買」であった。

(5) 申出人 (2 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)

取引者は男性と女性であった。

② 申出人 (取引者) の経験の有無 ([図表 3-6] 参照)

2 名とも未経験者であった。

③ 申出人 (取引者) の年齢 ([図表 3-7] 参照)

50 歳代と 70 歳代であった。

④ 申出人 (取引者) の職業 ([図表 3-8] 参照)

会社役員と無職であった。

⑤ 申出の契機 ([図表 3-9] 参照)

申出の契機は、「契約締結前交付書面等を見て」と、その他 (相手方管理部の説明) 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 2 件の申出金額の階層は 300 万円以上 500 万円未満と 500 万円以上 1,000 万円未満であった。

(7) 主な事例 (申出の要旨)

不当勧誘類型

- ・これまで女性から 3 回電話があり、その都度断っていました。ある日 4 回目の電話があり、その時も断っていましたが、「話を聞いてください」と言われ、最終的に自宅に訪問され、「お金を入れて」と言われ、私はお金を持っていないので断ったのですが、「そこを何とかお願いします」と頼まれ、主人のお金 350 万円を入金しました。

〔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
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
2023 年度	2	1	0	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
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%)
2023 年度	2	0	1	0	1
(比率:%)	(100.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(50.0%)
合 計	37	26	1	9	1
(比率:%)	(100.0%)	(70.3%)	(2.7%)	(24.3%)	(2.7%)

(注 1) 処理状況は 2024 年 3 月末日現在

〔図表 3-3〕 申出事由類型別 (2019 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
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
2023 年度	1	1	0	0	2
(比率:%)	(50.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	1	1	0	0	2
合 計	19	13	5	0	37
(比率:%)	(51.4%)	(35.1%)	(13.5%)	(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)
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%)
2023 年度	1	0	1	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%)

[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
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%)
2023 年度	1	0	0	1	0	0
(比率:%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)	(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		
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%)
2023 年度	1	1	0	2
(比率:%)	(50.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	23	9	5	37
(比率:%)	(62.2%)	(24.3%)	(13.5%)	(100.0%)

[図表 3-5-2] 申出人(取引者)の性別

年 度	男	女	合 計
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:%)	(100.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2023 年度	1	1	2
(比率:%)	(50.0%)	(50.0%)	(100.0%)
合 計	28	9	37
(比率:%)	(75.7%)	(24.3%)	(100.0%)

[図表 3-6] 申出人(取引者)の経験の有無

年 度	有	無	合 計
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%)
2023 年度	0	2	2
(比率:%)	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)
合 計	3	34	37
(比率:%)	(8.1%)	(91.9%)	(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
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%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2023 年度	0	0	0	1	0	1	0	2
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	0	5	9	10	9	4	0	37
(比率:%)	(0.0%)	(13.5%)	(24.3%)	(27.1%)	(24.3%)	(10.8%)	(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
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%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2023 年度	0	1	0	0	0	1	0	2
(比率:%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	7	13	4	0	1	10	2	37
(比率:%)	(18.9%)	(35.1%)	(10.8%)	(0.0%)	(2.7%)	(27.1%)	(5.4%)	(100.0%)

(注) その他にはパート、アルバイト等を含む

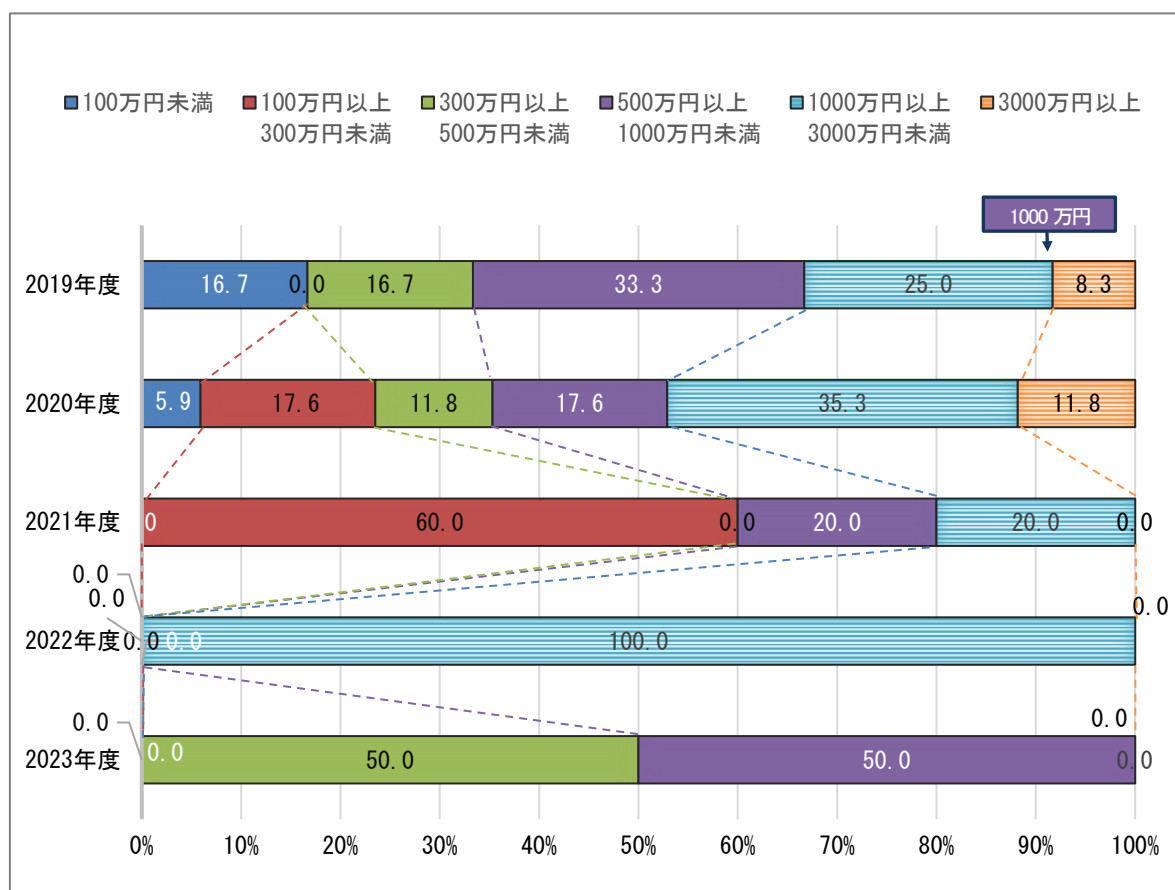
[図表 3-9] 申出の契機

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
2019 年度	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 年度	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 年度	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 年度	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2023 年度	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
(比率:%)	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(100.0%)
合 計	8	5	1	0	0	3	11	0	3	0	6	37
(比率:%)	(21.6%)	(13.5%)	(2.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(8.1%)	(29.8%)	(0.0%)	(8.1%)	(0.0%)	(16.2%)	(100.0%)

[図表 3-10] 申出金額

年 度	100 万円未満	100 万円以上 300 万円未満	300 万円以上 500 万円未満	500 万円以上 1000 万円未満	1000 万円以上 3000 万円未満	3000 万円以上 5000 万円未満	5000 万円以上 1 億円未満	1 億円以上	合 計
2019 年度	2	0	2	4	3	0	1	0	12
(比率:%)	(16.7%)	(0.0%)	(16.7%)	(33.3%)	(25.0%)	(0.0%)	(8.3%)	(0.0%)	(100.0%)
2020 年度	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 年度	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 年度	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%)
2023 年度	0	0	1	1	0	0	0	0	2
(比率:%)	(0.0%)	(0.0%)	(50.0%)	(50.0%)	(0.0%)	(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			2019 年度	2020 年度			2021 年度			2022 年度	2023 年度	
期首会員数			45	41			38			34	36	
紛争仲介受付件数			12	17			5			1	2	
取引種別 (件数)			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)	国内 (1)	店頭 (1)
取引方法	対面		12	13	0	0	3	0	1	1	1	1
	インターネット		0	0	3	1	0	1	0	0	0	0
申出事由	不当勧誘類型		9	6	0	0	1	0	1	1	0	1
	不当売買類型		3	7	0	0	2	0	0	0	1	0
	事務処理類型		0	0	3	1	0	1	0	0	0	0
	その他		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
契約形態	個人	男	8	10	2	1	1	0	0	0	1	0
		女	2	3	1	0	1	0	1	0	0	1
	法人		2	0	0	0	1	1	0	1	0	0
取引経験	有		1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
	無		11	13	3	1	2	0	1	1	1	1
年齢	20 歳代		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 歳代		1	1	2	0	0	1	0	0	0	0
	40 歳代		1	5	1	0	1	0	1	0	0	0
	50 歳代		6	2	0	0	0	0	0	1	1	0
	60 歳代		2	5	0	0	2	0	0	0	0	0
	70 歳代		2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	80 歳代		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不明		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職業	会社員		2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
	会社役員		6	2	1	0	2	0	0	0	1	0
	自営業		0	3	0	0	0	1	0	1	0	0
	公務員		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	団体職員		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	無職		3	5	0	0	1	0	1	0	0	1
	その他		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
申出の契機	契約締結前交付書面等		3	3	0	1	0	0	0	0	1	0
	主務省		2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	消費者センター等		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	取引所		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	警察		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	弁護士		1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	インターネット		1	5	1	0	3	0	1	0	0	0
	他社外務員		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	知人		3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	FINMAC		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	その他		1	1	2	0	0	0	0	0	0	1

(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》

- 2023 年度は、前年度より 1 件増の 2 件であった。
- この 2 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）

- ・ 2023 年度の苦情等の件数は、前年度（1 件）から 1 件増加して 2 件となった。商品デリバティブ取引別で見ると、「国内取引」と「店頭取引」であった。

(2) 申出事由類型別（〔図表 4-2〕参照）

この 2 件は「不当勧誘類型」と「不当売買類型」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 件と不当売買類型 1 件の内容を具体的に分類すると、「執拗な勧誘」と「過当売買」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
2019 年度	15	3	12
2020 年度	18	4	14
2021 年度	4	0	4
2022 年度	1	0	1
2023 年度	2	0	2

〔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
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
2023 年度	1	1	0	0	2

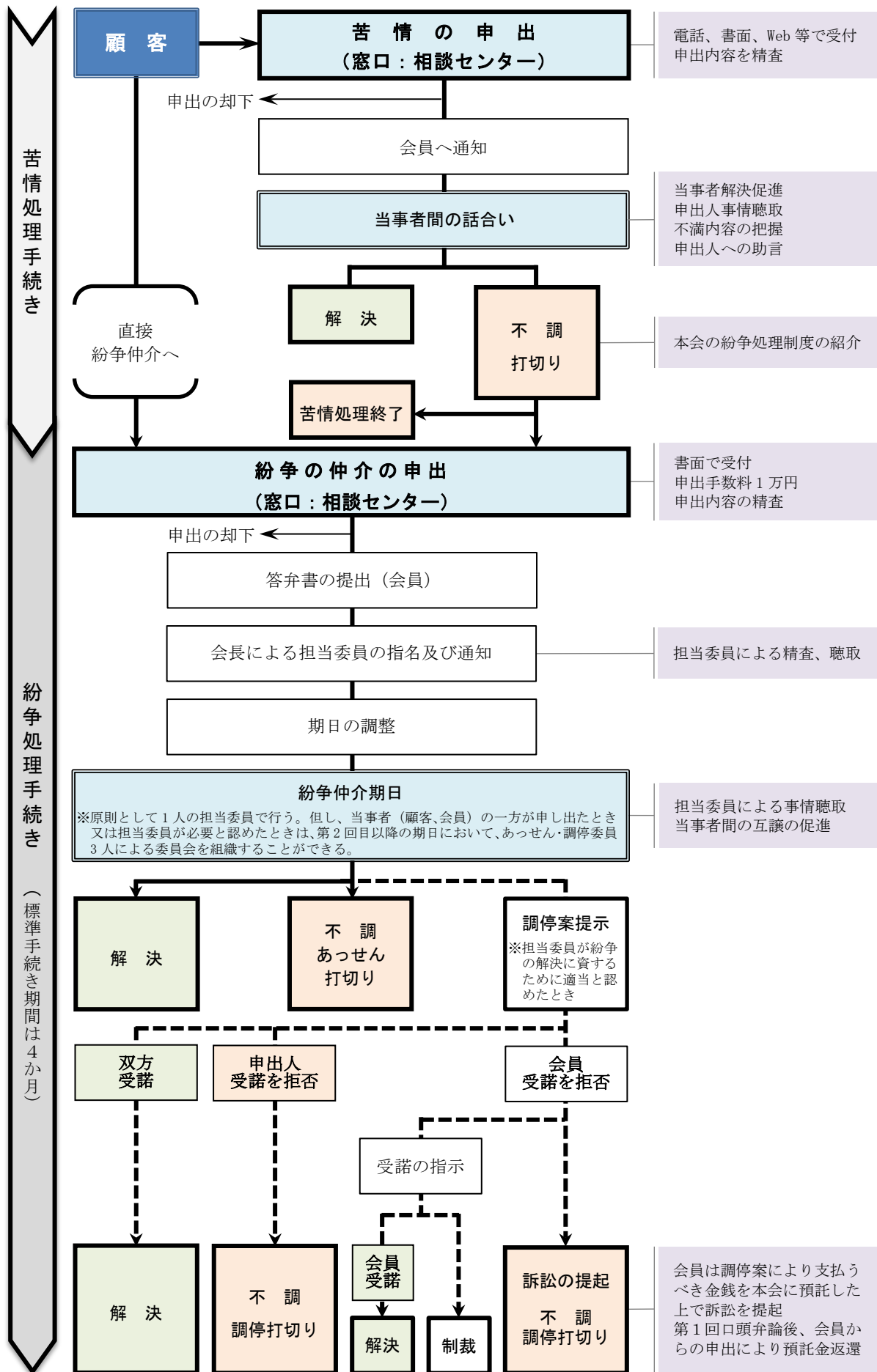
〔図表 4-3-1〕 不当勧誘類型の具体的内容

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)
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
2023 年度	1	0	1	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
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
2023 年度	1	0	0	1	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 〒103-0013

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。