

2017年度
(平成29年度)

相談等業務レポート

2018年5月



日本商品先物取引協会

THE COMMODITY FUTURES ASSOCIATION OF JAPAN

相談センター

目 次

はじめに	1
I. 概況（1999 年度～2017 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. 2017 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況	5
1. 問い合わせの受付状況	5
(1) 受付件数	5
(2) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	5
(3) 内容別件数	5
(4) 主な事例	6
〔問い合わせの統計資料〕	7
2. 苦情の受付及び処理状況	9
(1) 受付件数	9
(2) 処理状況	9
(3) 申出事由類型別	9
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	9
(5) 不当勧誘類型における未取引の件数	9
(6) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	9
(7) 主な事例	10
〔苦情の統計資料〕	11
3. 紛争仲介の受付及び処理状況	15
(1) 受付件数	15
(2) 処理状況	15
(3) 申出事由類型別	15
(4) 不当勧誘類型の具体的内容	15
(5) 申出人に関する属性及び申出の契機別内訳	15
(6) 申出人の申出金額	16
(7) 主な事例	16
〔紛争仲介の統計資料〕	17
4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況	22
(1) 受付件数	22
(2) 申出事由類型別	22
(3) 不当勧誘類型の具体的内容	22
〔苦情等の統計資料〕	23
参考資料 苦情・紛争仲介の手続きの流れ	24

はじめに

当協会では、前身である社団法人日本商品取引員協会が1991年5月に設立されてから、国内商品市場取引（以下「国内取引」という。）に関する顧客からの問い合わせ（相談）及び苦情の解決を行ってまいりました。

その後、1999年4月1日に「商品取引所法」により設立される法人（特別法人）として主務大臣から認可を受け、当協会は名称を日本商品先物取引協会と改称し、紛争仲介も手掛ける相談センターを開設いたしました。

2011年1月1日には、改正商品取引所法の完全施行により法律の名称が「商品先物取引法」（以下「商先法」という。）に変更され、それまでの規制制度が大幅に改正されました。

まず、その規制の範囲が従来の国内取引から、外国商品市場取引（以下「外国取引」という。）及び店頭商品デリバティブ取引（以下「店頭取引」という。）にまで広がりました。

また、商品先物取引の媒介を業とする商品先物取引仲介業者（以下「仲介業者」という。）が制度化されました。

これに伴い、相談センターは、外国取引と店頭取引に加え、当協会会員を所属商品先物取引業者とする仲介業者に関する顧客からの相談、苦情及び紛争についても受付を開始いたしました。

本レポートは、2017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。
- 2：2017年度（平成29年度）は、2017年（平成29年）4月1日から2018年（平成30年）3月31日までで、本年度と表記することがあります。
- 3：問い合わせとは、商品先物取引や当協会の会員（会員を所属商品先物取引業者とする仲介業者を含みます。以下同じ。）の業務に関する質問等をいいます。
- 4：苦情とは、顧客から当協会に対し当協会の会員との取引に係る異議、不平、不満等が表明されその解決の申出があり、当協会から当該会員に対処を求めたものをいいます。
- 5：紛争仲介とは、会員と顧客との間に生じた紛争の解決のために行うあっせん又は調停のことをいいます。
なお、紛争仲介の申出方法は、苦情を申し出たものの会員との話し合いが不調に終わり紛争仲介に移行する場合と、苦情の申出をせずに最初から紛争仲介に直接申し出る場合（以下「紛争仲介直接申出」という。）の2通りあります。
- 6：苦情等とは、「苦情」と「紛争仲介直接申出」のことをいいます。苦情から紛争仲介に移行したケースを除くため、1年間に発生した純粋なトラブルの状況がわかります。

I. 概況（1999 年度～2017 年度）（〔図表 A〕参照）

本年度は 1999 年の相談センター開設から 19 年目となる。この間、問い合わせ、苦情及び紛争仲介の受付件数はいずれも大きく減少した。

(1) 問い合わせ

本年度は前年度よりも 54 件少ない 271 件となった。

(2) 苦情

1999 年度の 503 件のピークから若干の増減を繰り返しながら減少傾向をたどった。本年度は過去最少であった前年度より 1 件増えて 7 件となった。

(3) 紛争仲介

1999 年に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 年度から減少に転じた。本年度は過去最少であった前年度よりも 3 件増の 11 件となった。

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

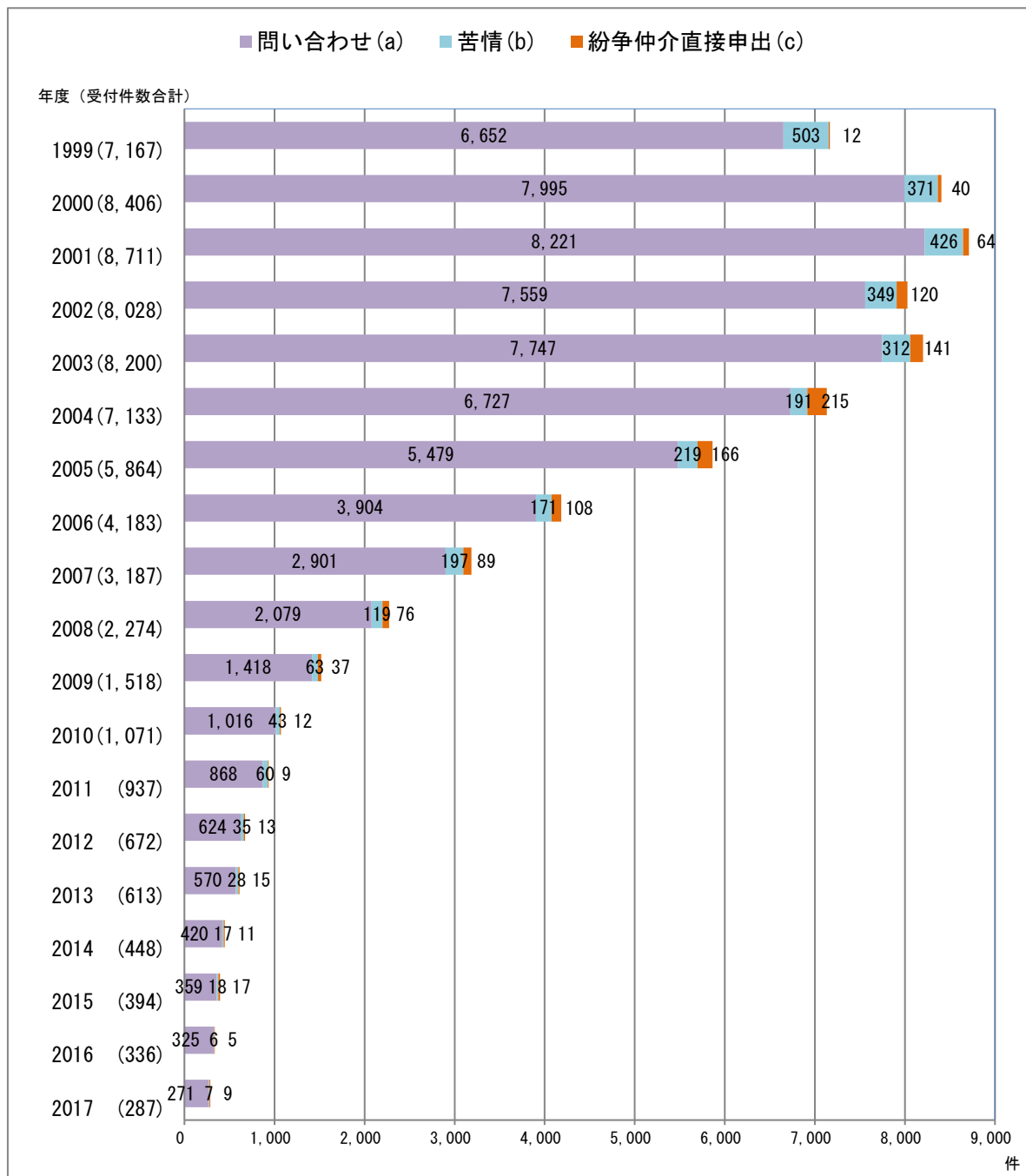
本年度は、苦情等件数が微増となったものの、問い合わせ件数がそれ以上に減少したため、相談センターの合計受付件数は前年度より 49 件減の 287 件となった。

〔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 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

（注）「苦情から移行したもの」は「苦情」と重複するため、「受付合計」から除外している。

〔図表B〕 相談センターの年間受付件数



〔参考〕主な出来事

- ・2003 年度(平成 15 年度): 国内商品取引所の出来高過去最高を記録
- ・2004 年度(平成 16 年度): 委託手数料の完全自由化 (12 月)
- ・2005 年度(平成 17 年度): 改正商取法施行、「商品先物取引の委託者の保護に関するガイドライン」公表 (5 月)
- ・2006 年度(平成 18 年度): 日商協「商品取引トラブル解消アクションプログラム」策定 (12 月)
- ・2007 年度(平成 19 年度): 改正商取法施行に伴う損失補てん等の禁止の整備等 (9 月)
日商協「会員の役職員等に対する特別指導等プログラム」策定 (3 月)
- ・2008 年度(平成 20 年度): 日商協「商品先物取引委託者保護総合プログラム」(従前の 2 つのプログラムを統合) 施行 (2 月)
- ・2009 年度(平成 21 年度): 不招請勧誘の原則禁止を導入した改正商取法公布 (7 月)
- ・2010 年度(平成 22 年度): 改正商取法(商先法)完全施行、不招請勧誘の原則禁止の実施 (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商先法施行規則及び「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「商品先物取引業者等の監督の基本的な指針」の施行 (7 月)

Ⅱ. 2017 年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況

2017 年度末現在の会員 44 社の取り扱う取引（重複あり）をみると、国内取引が 27 社、外国取引が 12 社、店頭取引が 18 社である。また、仲介業者は 4 社となっている。

1. 問い合わせの受付状況（7～8 頁参照）

《ポイント》

- 2017 年度は、前年度より 54 件減の 271 件であった。
- 男女比や申出内容の割合に大きな変化は見られなかった。
- 契約締結前交付書面等を見ての問い合わせが増えた。
- 現会員の問い合わせは減少しつつある。

(1) 受付件数（〔図表 1-1〕参照）

- ・ 2017 年度の受付件数は 271 件で前年度から 54 件減少（15.4%減）し、月間の平均は約 23 件あった。
- ・ 過去 5 年間（2013～2017 年度）の受付件数の推移をみると、最も多かったのは 2013 年度の 570 件であり、その後、年々減少し、2017 年度は 2013 年度の約 48%の水準となった。

(2) 申出人（延べ 271 人）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 195 名、女性が 76 名で、男性の占める割合は 72.0%と前年度の 70.8%から若干増加した。

② 申出人の内訳（〔図表 1-3〕参照）

「本人」からの申出が 195 名で最も多く、その占める割合は、前年度と同じ 72.0%であった。次に多かったのは、「消費者センター等」の 26 名（9.6%）であった。

③ 申出の契機（〔図表 1-4〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行ったものが 76 名（28.0%）となり、2010 年度から 8 年連続で最も多かった。

次の「契約締結前交付書面等」56 名（20.7%）は、2009 年度以来 9 年ぶりに「消費者センター等からの紹介」39 名（14.4%）よりも多くなった。

(3) 内容別件数（〔図表 1-5〕参照）

2017 年度の内容別の上位項目をみると、「損金を取り戻せるか否かに関するもの」が 39 件（比率 14.4%）で最も多く、2006 年度から 1 位が続いている。

次に「商品先物取引の仕組み・制度に関するもの」が 19 件（7.0%）、「勧誘に関するもの」と「日商協の対応に関するもの（苦情処理・紛争仲介の手続き等）」が各 17 件（6.3%）となった。

(4) 主な事例

① 損を取り戻せるか否かに関するもの

- ・取引が終了して5年が経過している。今から損を取り戻せるか。そのためにはどのようなことをすればよいか。(40歳代、男性)

② 商品先物取引の仕組み・制度に関するもの

- ・これまで手数料は決済時に徴収されていたのに、建玉時に徴収されるようになった。先に徴収されることに問題はないのか。(70歳代、男性)
- ・金の損失限定取引（スマートC X）の仕組みについて教えて欲しい。(消費者センター相談員、女性)

③ 勧誘に関するもの

- ・1年半程前から月に数回、株式や金の現物などの勧誘の電話がかかってくるがすぐに切っている。興味がないので止めて欲しいが、協会に対応してもらえるか。(年齢不詳、男性)

④ 日商協の対応に関するもの

- ・紛争仲介の申出を検討している。手続きの流れを教えて欲しい。(年齢不詳、男性)
- ・商品先物取引、FX、株式信用、日経225を取引した顧客から相談を受けている。すべての損害を協会の紛争仲介で取り扱ってもらえるか。(弁護士、男性)

⑤ 手仕舞い（決済・仕切り）に関するもの

- ・現在、商品先物取引をしている。やめるときはどうしたらいいのか。(70歳代、男性)

〔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		
2013 年度	570	360 (63.2%)	263	32	65	52 (9.1%)	158 (27.7%)
2014 年度	420	240 (57.1%)	202	7	31	37 (8.8%)	143 (34.0%)
2015 年度	359	228 (63.5%)	202	2	24	28 (7.8%)	103 (28.7%)
2016 年度	325	161 (49.5%)	148	0	13	25 (7.7%)	139 (42.8%)
2017 年度	271	126 (46.5%)	109	0	17	29 (10.7%)	116 (42.8%)

〔図表 1-2〕 申出人の性別

年度	男	女	合計
2013 年度	432 (75.8%)	138 (24.2%)	570 (100.0%)
2014 年度	306 (72.9%)	114 (27.1%)	420 (100.0%)
2015 年度	249 (69.4%)	110 (30.6%)	359 (100.0%)
2016 年度	230 (70.8%)	95 (29.2%)	325 (100.0%)
2017 年度	195 (72.0%)	76 (28.0%)	271 (100.0%)
合 計	1,412 (72.6%)	533 (27.4%)	1,945 (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
2013 年度	461 (80.9%)	35 (6.1%)	7 (1.2%)	31 (5.4%)	11 (1.9%)	25 (4.4%)	570 (100.0%)
2014 年度	338 (80.5%)	19 (4.5%)	2 (0.5%)	40 (9.5%)	5 (1.2%)	16 (3.8%)	420 (100.0%)
2015 年度	296 (82.5%)	16 (4.5%)	4 (1.1%)	25 (7.0%)	4 (1.1%)	14 (3.9%)	359 (100.0%)
2016 年度	234 (72.0%)	29 (8.9%)	2 (0.6%)	31 (9.5%)	4 (1.2%)	25 (7.7%)	325 (100.0%)
2017 年度	195 (72.0%)	16 (5.9%)	5 (1.8%)	26 (9.6%)	8 (3.0%)	21 (7.7%)	271 (100.0%)
合 計	1,524 (78.4%)	115 (5.9%)	20 (1.0%)	153 (7.9%)	32 (1.6%)	101 (5.2%)	1,945 (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
2013 年度	41 (7.2%)	48 (8.4%)	8 (1.4%)	21 (3.7%)	5 (0.9%)	4 (0.7%)	213 (37.4%)	4 (0.7%)	10 (1.8%)	3 (0.5%)	50 (8.8%)	163 (28.6%)	570 (100.0%)
2014 年度	17 (4.0%)	40 (9.5%)	5 (1.2%)	11 (2.6%)	2 (0.5%)	2 (0.5%)	131 (31.2%)	2 (0.5%)	10 (2.4%)	1 (0.2%)	39 (9.3%)	160 (38.1%)	420 (100.0%)
2015 年度	34 (9.5%)	46 (12.8%)	3 (0.8%)	10 (2.8%)	8 (2.2%)	3 (0.8%)	102 (28.4%)	2 (0.6%)	9 (2.5%)	2 (0.6%)	29 (8.1%)	111 (30.9%)	359 (100.0%)
2016 年度	45 (13.8%)	52 (16.0%)	7 (2.2%)	11 (3.4%)	12 (3.7%)	5 (1.5%)	91 (28.0%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	38 (11.7%)	59 (18.2%)	325 (100.0%)
2017 年度	56 (20.7%)	39 (14.4%)	3 (1.1%)	3 (1.1%)	9 (3.3%)	5 (1.8%)	76 (28.0%)	10 (3.7%)	8 (3.0%)	3 (1.1%)	22 (8.1%)	37 (13.7%)	271 (100.0%)
合計	193 (9.9%)	225 (11.6%)	26 (1.3%)	56 (2.9%)	36 (1.9%)	19 (1.0%)	613 (31.5%)	20 (1.0%)	39 (2.0%)	10 (0.5%)	178 (9.2%)	530 (27.2%)	1,945 (100.0%)

[図表 1-5] 問い合わせ総括表

年度		2013 年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度
問い合わせ受付件数		570	420	359	325	271
内 容	勧誘に関するもの	39 (6.8%)	27 (6.4%)	28 (7.8%)	18 (5.5%)	17 (6.3%)
	契約(約諾書等)に関するもの	14 (2.5%)	11 (2.6%)	5 (1.4%)	7 (2.2%)	5 (1.8%)
	売買に関するもの	21 (3.7%)	18 (4.3%)	22 (6.1%)	8 (2.5%)	10 (3.7%)
	損金を取り戻せるか否かに関するもの	84 (14.7%)	51 (12.1%)	58 (16.2%)	60 (18.5%)	39 (14.4%)
	証拠金に関するもの	14 (2.5%)	7 (1.7%)	5 (1.4%)	3 (0.9%)	1 (0.4%)
	両建に関するもの	2 (0.4%)	4 (1.0%)	4 (1.1%)	3 (0.9%)	1 (0.4%)
	ストップ高・安に関するもの	2 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	14 (2.5%)	9 (2.1%)	15 (4.2%)	10 (3.1%)	12 (4.4%)
	返還に関するもの	2 (0.4%)	4 (1.0%)	2 (0.6%)	6 (1.8%)	5 (1.8%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	20 (3.5%)	17 (4.0%)	14 (3.9%)	30 (9.2%)	19 (7.0%)
	日商協の会員かどうかの確認	4 (0.7%)	10 (2.4%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)	1 (0.4%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	9 (1.6%)	3 (0.7%)	3 (0.8%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	5 (0.9%)	8 (1.9%)	7 (1.9%)	2 (0.6%)	4 (1.5%)
	会員の苦情・紛争件数に関するもの	4 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	日商協の対応に関するもの(苦情処理・紛争仲介の手続き等)	23 (4.0%)	31 (7.4%)	24 (6.7%)	17 (5.2%)	17 (6.3%)
	会員の倒産・債権保全の仕組み・制度に関するもの	10 (1.8%)	2 (0.5%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	3 (1.1%)
	インターネット取引に関するもの	26 (4.6%)	10 (2.4%)	15 (4.2%)	11 (3.4%)	10 (3.7%)
	税金に関するもの	0 (0.0%)	1 (0.2%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)
	外国商品市場取引に関するもの	6 (1.1%)	4 (1.0%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)	2 (0.7%)
	店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの	8 (1.4%)	4 (1.0%)	5 (1.4%)	6 (1.8%)	4 (1.5%)
	商品先物取引仲介業者に関するもの	0 (0.0%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)
	無許可・無登録業者に関するもの	13 (2.3%)	4 (1.0%)	4 (1.1%)	3 (0.9%)	7 (2.6%)
	外国為替証拠金取引に関するもの	33 (5.8%)	31 (7.4%)	18 (5.0%)	9 (2.8%)	5 (1.8%)
	その他	217 (38.1%)	163 (38.8%)	117 (32.6%)	122 (37.5%)	108 (39.9%)
性 別	男	432 (75.8%)	306 (72.9%)	249 (69.4%)	230 (70.8%)	195 (72.0%)
	女	138 (24.2%)	114 (27.1%)	110 (30.6%)	95 (29.2%)	76 (28.0%)
申 出 人	本人	461 (80.9%)	338 (80.5%)	296 (82.5%)	234 (72.0%)	195 (72.0%)
	家族	35 (6.1%)	19 (4.5%)	16 (4.5%)	29 (8.9%)	16 (5.9%)
	友人	7 (1.2%)	2 (0.5%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)	5 (1.8%)
	消費者センター等	31 (5.4%)	40 (9.5%)	25 (7.0%)	31 (9.5%)	26 (9.6%)
	弁護士	11 (1.9%)	5 (1.2%)	4 (1.1%)	4 (1.2%)	8 (3.0%)
	その他	25 (4.4%)	16 (3.8%)	14 (3.9%)	25 (7.7%)	21 (7.7%)
年 齢 層	10 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)
	20 歳代	11 (1.9%)	6 (1.4%)	4 (1.1%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)
	30 歳代	50 (8.8%)	23 (5.5%)	20 (5.6%)	17 (5.2%)	6 (2.2%)
	40 歳代	82 (14.4%)	48 (11.4%)	42 (11.7%)	38 (11.7%)	38 (14.0%)
	50 歳代	66 (11.6%)	40 (9.5%)	46 (12.8%)	36 (11.1%)	29 (10.7%)
	60 歳代	80 (14.0%)	53 (12.6%)	43 (12.0%)	49 (15.1%)	35 (12.9%)
	70 歳代	48 (8.4%)	30 (7.1%)	35 (9.7%)	25 (7.7%)	28 (10.3%)
	80 歳代	8 (1.4%)	8 (1.9%)	7 (1.9%)	4 (1.2%)	8 (3.0%)
	不明	225 (39.5%)	212 (50.5%)	162 (45.1%)	154 (47.4%)	127 (46.9%)
取 引 商 品	農産物系	9 (1.6%)	8 (1.9%)	6 (1.7%)	2 (0.6%)	7 (2.6%)
	工業品系	203 (35.6%)	154 (36.7%)	141 (39.3%)	150 (46.2%)	117 (43.2%)
	両方	6 (1.1%)	9 (2.1%)	7 (1.9%)	6 (1.8%)	11 (4.1%)
	不明	352 (61.8%)	249 (59.3%)	205 (57.1%)	167 (51.4%)	136 (50.2%)
申 出 の 契 機	契約締結前交付書面等	41 (7.2%)	17 (4.0%)	34 (9.5%)	45 (13.8%)	56 (20.7%)
	消費者センター等	48 (8.4%)	40 (9.5%)	46 (12.8%)	52 (16.0%)	39 (14.4%)
	取引所	8 (1.4%)	5 (1.2%)	3 (0.8%)	7 (2.2%)	3 (1.1%)
	主務省	21 (3.7%)	11 (2.6%)	10 (2.8%)	11 (3.4%)	3 (1.1%)
	警察署	5 (0.9%)	2 (0.5%)	8 (2.2%)	12 (3.7%)	9 (3.3%)
	他社外務員	4 (0.7%)	2 (0.5%)	3 (0.8%)	5 (1.5%)	5 (1.8%)
	インターネット	213 (37.4%)	131 (31.2%)	102 (28.4%)	91 (28.0%)	76 (28.0%)
	弁護士	4 (0.7%)	2 (0.5%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	10 (3.7%)
	友人	10 (1.8%)	10 (2.4%)	9 (2.5%)	2 (0.6%)	8 (3.0%)
	新聞	3 (0.5%)	1 (0.2%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	3 (1.1%)
	その他	50 (8.8%)	39 (9.3%)	29 (8.1%)	38 (11.7%)	22 (8.1%)
	不明	163 (28.6%)	160 (38.1%)	111 (30.9%)	59 (18.2%)	37 (13.7%)

2. 苦情の受付及び処理状況（11～14 頁参照）

《ポイント》

- 2017 年度は、前年度より 1 件増の 7 件であった。
- 2016 年度に引き続き、商品先物取引未経験者からの申出が多数を占めた。（7 件中 6 件）
- 60 歳代以上の申出は 1 件だけであった。

(1) 受付件数（〔図表 2-1〕参照）

- ・ 2017 年度の受付件数は、前年度より 1 件増の 7 件であった。
- ・ 商品デリバティブ取引別でみると、7 件すべてが国内取引のものであった。

(2) 処理状況（〔図表 2-10〕参照）

2017 年度に受け付けた苦情 7 件のうち、年度内に処理が終了した事案は 5 件（71.4%）で、その内訳は解決が 3 件、打切りが 2 件であった。

また、2016 年度末に処理中であった 2 件は、2017 年度中に打切りで処理を終了した。

(3) 申出事由類型別（〔図表 2-2〕参照）

「不当勧誘類型」が 4 件（57.1%）となり、2004 年度以来 14 年連続で最も多かった。

(4) 不当勧誘類型の具体的内容（〔図表 2-3〕参照）

不当勧誘類型の内容を具体的に分類すると、「断定的判断の提供」が 2 件、「執拗な勧誘」と「その他」が各 1 件であった。

(5) 不当勧誘類型における未取引の件数（〔図表 2-4〕参照）

不当勧誘類型の中で取引開始に至っていない未取引の件数は 2 件であった。

(6) 申出人（7 名）に関する属性及び申出の契機別内訳

① 申出人の性別（〔図表 2-5〕参照）

男性からの申出が 5 名（71.4%）、女性が 2 名（28.6%）であった。

② 申出人の経験の有無（〔図表 2-6〕参照）

商品先物取引経験者からの申出が 1 名（14.3%）、未経験者が 6 名（85.7%）であった。

③ 申出人の年齢（〔図表 2-7〕参照）

50 歳代からの申出が 3 名（42.9%）、次いで 30 歳代が 2 名（28.6%）、40 歳代、60 歳代が各 1 名（14.3%）となり、70 歳以上は皆無であった。

④ 申出人の職業（〔図表 2-8〕参照）

会社役員と自営業からの申出が各 2 名（28.6%）、公務員、無職、その他（パート、アルバイト等）が各 1 名（14.3%）となり、会社員は皆無であった。

⑤ 申出の契機（〔図表 2-9〕参照）

2016 年度は皆無であった「インターネット」を見ての申出が 3 名（42.9%）で最も多く、「契約締結前交付書面等」と「その他」が各 2 名（28.6%）で続いた。

(7) 主な事例（申出の要旨）

① 不当勧誘類型

- ・金の先物取引の説明で「上がりますよ」と言われて取引を開始したが、まだ知識も経験もないのに短期間で多くの取引をさせたのは問題だと思う。結果として損失を被ったので、損金を返してもらいたい。(60 歳代、男性)
- ・金投資のご案内という電話勧誘があった。外務員は社名と氏名は名乗ったが、商品取引契約の締結の勧誘である旨を告げないのは問題ではないか。会社には勧誘停止を要請したが、協会にも苦情の申出をした。(30 歳代、男性)

② 仕切回避類型

- ・外務員に決済の指示をしたところ、「上がるから」と言われて応じてもらえなかった。再度「やめたい」と伝えたものの、いろいろ引き延ばされた結果、立会時間が終了し決済できなかった。(50 歳代、女性)

〔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
2013 年度	28	25	1	2
2014 年度	17	16	0	1
2015 年度	18	17	0	1
2016 年度	6	6	0	0
2017 年度	7	7	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
2013 年度	16	1	2	0	5	0	2	2	28
(比率: %)	(57.1%)	(3.6%)	(7.1%)	(0.0%)	(17.9%)	(0.0%)	(7.1%)	(7.1%)	(100.0%)
(実会員数)	10	1	2	0	5	0	2	2	15
2014 年度	13	1	2	0	1	0	0	0	17
(比率: %)	(76.5%)	(5.9%)	(11.8%)	(0.0%)	(5.9%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	9	1	2	0	1	0	0	0	12
2015 年度	14	1	0	0	0	0	1	2	18
(比率: %)	(77.8%)	(5.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(5.6%)	(11.1%)	(100.0%)
(実会員数)	10	0	0	0	0	0	1	2	10
2016 年度	4	0	0	0	0	0	0	2	6
(比率: %)	(66.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(100.0%)
(実会員数)	4	0	0	0	0	0	0	2	6
2017 年度	4	1	0	0	2	0	0	0	7
(比率: %)	(57.1%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	4	1	0	0	2	0	0	0	5
合 計	51	4	4	0	8	0	3	6	76
(比率: %)	(67.1%)	(5.3%)	(5.3%)	(0.0%)	(10.5%)	(0.0%)	(3.9%)	(7.9%)	(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)
2013 年度	16	9	4	1	0	0	0	1	1	0
(比率: %)	(100.0%)	(56.3%)	(25.0%)	(6.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(6.3%)	(6.3%)	(0.0%)
2014 年度	13	5	6	0	1	0	0	0	1	0
(比率: %)	(100.0%)	(38.5%)	(46.2%)	(0.0%)	(7.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(7.7%)	(0.0%)
2015 年度	14	2	5	2	0	2	1	0	2	0
(比率: %)	(100.0%)	(14.3%)	(35.7%)	(14.3%)	(0.0%)	(14.3%)	(7.1%)	(0.0%)	(14.3%)	(0.0%)
2016 年度	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2017 年度	4	2	1	0	0	0	0	0	0	1
(比率: %)	(100.0%)	(50.0%)	(25.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(25.0%)

[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: %)
2013 年度	28	16	11	(68.8%)	5	(31.3%)
2014 年度	17	13	11	(84.6%)	2	(15.4%)
2015 年度	18	14	13	(92.9%)	1	(7.1%)
2016 年度	6	4	3	(75.0%)	1	(25.0%)
2017 年度	7	4	2	(50.0%)	2	(50.0%)

[図表 2-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
2013 年度	26	2	28
(比率: %)	(92.9%)	(7.1%)	(100.0%)
2014 年度	16	1	17
(比率: %)	(94.1%)	(5.9%)	(100.0%)
2015 年度	13	5	18
(比率: %)	(72.2%)	(27.8%)	(100.0%)
2016 年度	5	1	6
(比率: %)	(83.3%)	(16.7%)	(100.0%)
2017 年度	5	2	7
(比率: %)	(71.4%)	(28.6%)	(100.0%)
合 計	65	11	76
(比率: %)	(85.5%)	(14.5%)	(100.0%)

[図表 2-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
2013 年度	9	19	28
(比率: %)	(32.1%)	(67.9%)	(100.0%)
2014 年度	6	11	17
(比率: %)	(35.3%)	(64.7%)	(100.0%)
2015 年度	4	14	18
(比率: %)	(22.2%)	(77.8%)	(100.0%)
2016 年度	0	6	6
(比率: %)	(0.0%)	(100.0%)	(100.0%)
2017 年度	1	6	7
(比率: %)	(14.3%)	(85.7%)	(100.0%)
合 計	20	56	76
(比率: %)	(26.3%)	(73.7%)	(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
2013 年度	1	6	7	3	4	7	0	28
(比率: %)	(3.6%)	(21.4%)	(25.0%)	(10.7%)	(14.3%)	(25.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2014 年度	1	5	3	3	4	1	0	17
(比率: %)	(5.9%)	(29.4%)	(17.6%)	(17.6%)	(23.5%)	(5.9%)	(0.0%)	(100.0%)
2015 年度	0	2	7	4	3	1	1	18
(比率: %)	(0.0%)	(11.1%)	(38.9%)	(22.2%)	(16.7%)	(5.6%)	(5.6%)	(100.0%)
2016 年度	0	0	0	2	2	2	0	6
(比率: %)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(33.3%)	(33.3%)	(33.3%)	(0.0%)	(100.0%)
2017 年度	0	2	1	3	1	0	0	7
(比率: %)	(0.0%)	(28.6%)	(14.3%)	(42.9%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	2	15	18	15	14	11	1	76
(比率: %)	(2.6%)	(19.7%)	(23.7%)	(19.7%)	(18.4%)	(14.5%)	(1.3%)	(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
2013 年度	6	3	10	0	0	6	3	28
(比率: %)	(21.4%)	(10.7%)	(35.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(21.4%)	(10.7%)	(100.0%)
2014 年度	1	4	8	0	0	0	4	17
(比率: %)	(5.9%)	(23.5%)	(47.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(23.5%)	(100.0%)
2015 年度	1	5	3	0	0	5	4	18
(比率: %)	(5.6%)	(27.8%)	(16.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(27.8%)	(22.2%)	(100.0%)
2016 年度	2	0	1	0	0	1	2	6
(比率: %)	(33.3%)	(0.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(16.7%)	(33.3%)	(100.0%)
2017 年度	0	2	2	1	0	1	1	7
(比率: %)	(0.0%)	(28.6%)	(28.6%)	(14.3%)	(0.0%)	(14.3%)	(14.3%)	(100.0%)
合 計	10	14	24	1	0	13	14	76
(比率: %)	(13.2%)	(18.4%)	(31.6%)	(1.3%)	(0.0%)	(17.1%)	(18.4%)	(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
2013 年度	4	3	3	0	0	1	11	0	2	0	4	28
(比率: %)	(14.3%)	(10.7%)	(10.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(3.6%)	(39.3%)	(0.0%)	(7.1%)	(0.0%)	(14.3%)	(100.0%)
2014 年度	2	3	3	0	0	0	6	1	1	0	1	17
(比率: %)	(11.8%)	(17.6%)	(17.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(35.3%)	(5.9%)	(5.9%)	(0.0%)	(5.9%)	(100.0%)
2015 年度	2	1	2	0	0	0	5	0	4	0	4	18
(比率: %)	(11.1%)	(5.6%)	(11.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(27.8%)	(0.0%)	(22.2%)	(0.0%)	(22.2%)	(100.0%)
2016 年度	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
(比率: %)	(33.3%)	(33.3%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2017 年度	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	7
(比率: %)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(100.0%)
合 計	12	9	10	0	0	1	25	1	7	0	11	76
(比率: %)	(15.8%)	(11.8%)	(13.2%)	(0.0%)	(0.0%)	(1.3%)	(32.9%)	(1.3%)	(9.2%)	(0.0%)	(14.5%)	(100.0%)

[図表 2-10] 処理状況

年度	受付件数	処理結果			
		解決	取下げ	打切り	処理中
2013 年度	28	17	0	11	0
(比率: %)	(100.0%)	(60.7%)	(0.0%)	(39.3%)	(0.0%)
2014 年度	17	4	0	13	0
(比率: %)	(100.0%)	(23.5%)	(0.0%)	(76.5%)	(0.0%)
2015 年度	18	3	0	15	0
(比率: %)	(100.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(83.3%)	(0.0%)
2016 年度	6	1	0	5	0
(比率: %)	(100.0%)	(16.7%)	(0.0%)	(83.3%)	(0.0%)
2017 年度	7	3	0	2	2
(比率: %)	(100.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(28.6%)	(28.6%)
合 計	76	28	0	46	2
(比率: %)	(100.0%)	(36.8%)	(0.0%)	(60.5%)	(2.6%)

(注) 処理状況は 2018 年 3 月末日現在

[図表 2-11] 苦情総括表

年度		2013 年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度
苦情受付件数		28	17	18	6	7
対象会員数	会員総数（期首）	56 社	51 社	49 社	47 社	45 社
	苦情申出対象会員	15 社	12 社	10 社	6 社	5 社
	5 件以上の会員	1 社	0 社	0 社	0 社	0 社
	4 件以下の会員	14 社	12 社	10 社	6 社	5 社
申出事由	不当勧誘類型	16 (57.1%)	13 (76.5%)	14 (77.8%)	4 (66.7%)	4 (57.1%)
	一任売買類型	1 (3.6%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)
	無断売買類型	2 (7.1%)	2 (11.8%)	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	5 (17.9%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)
	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	2 (7.1%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	2 (7.1%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)
性別	男	26 (92.9%)	16 (94.1%)	13 (72.2%)	5 (83.3%)	5 (71.4%)
	女	2 (7.1%)	1 (5.9%)	5 (27.8%)	1 (16.7%)	2 (28.6%)
取引経験	有	9 (32.1%)	6 (35.3%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)
	無	19 (67.9%)	11 (64.7%)	14 (77.8%)	6 (100.0%)	6 (85.7%)
年齢	20 歳代	1 (3.6%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30 歳代	6 (21.4%)	5 (29.4%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)
	40 歳代	7 (25.0%)	3 (17.6%)	7 (38.9%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)
	50 歳代	3 (10.7%)	3 (17.6%)	4 (22.2%)	2 (33.3%)	3 (42.9%)
	60 歳代	4 (14.3%)	4 (23.5%)	3 (16.7%)	2 (33.3%)	1 (14.3%)
	70 歳代	7 (25.0%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)
	80 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	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	6 (21.4%)	1 (5.9%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)
	会社役員	3 (10.7%)	4 (23.5%)	5 (27.8%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)
	自営業	10 (35.7%)	8 (47.1%)	3 (16.7%)	1 (16.7%)	2 (28.6%)
	公務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	6 (21.4%)	0 (0.0%)	5 (27.8%)	1 (16.7%)	1 (14.3%)
	その他	3 (10.7%)	4 (23.5%)	4 (22.2%)	2 (33.3%)	1 (14.3%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	4 (14.3%)	2 (11.8%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)	2 (28.6%)
	主務省	3 (10.7%)	3 (17.6%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)
	消費者センター等	3 (10.7%)	3 (17.6%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)
	取引所	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	1 (3.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	インターネット	11 (39.3%)	6 (35.3%)	5 (27.8%)	0 (0.0%)	3 (42.9%)
	他社外務員	0 (0.0%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	2 (7.1%)	1 (5.9%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	4 (14.3%)	1 (5.9%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)

3. 紛争仲介の受付及び処理状況（17～21 頁参照）

《ポイント》

- 2017 年度は、前年度より 3 件増の 11 件であった。
- 弁護士（代理人）を通じての申出と女性からの申出がやや目立った。（どちらも 11 件中 4 件、全体の 36.4%）
- 申出人の申出金額は、300 万円から 500 万円が多かった。（11 件中 4 件、全体の 36.4%）

(1) 受付件数（〔図表 3-1〕参照）

- ・ 2017 年度の受付件数は、前年度（8 件）から 3 件増加して 11 件となった。
- ・ 紛争仲介に直接申出されたものは 9 件（81.8%）、苦情を経由したものは 2 件（18.2%）であった。（2 頁〔図表 A〕参照）
- ・ 商品デリバティブ取引別でみると、11 件すべてが国内取引であった。

(2) 処理状況（〔図表 3-2〕参照）

2017 年度に受け付けた紛争仲介 11 件のうち、年度内に処理が終了した事案は 8 件（72.7%、解決 4 件、打切り 4 件）であった。

また、2016 年度末に処理中であった 3 件は 2017 年度に処理を終了（解決 2 件、打切り 1 件）し、本年度末において処理中のものは 3 件となった。

(3) 申出事由類型別（〔図表 3-3〕参照）

2017 年度も過去 4 年と同様、「不当勧誘類型」が 9 件（81.8%）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）

不当勧誘類型の内容を具体的に分類すると、「断定的判断の提供」が 5 件（55.6%）で最も多かった。続いて「適合性原則違反」が 3 件（33.3%）、「執拗な勧誘」が 1 件（11.1%）となった。

(5) 申出人（延べ 11 名）に関する属性及び申出の契機別内訳

① 申出人の性別（〔図表 3-5〕参照）

男性からの申出が 7 名（63.6%）、女性が 4 名（36.4%）であった。

② 申出人の経験の有無（〔図表 3-6〕参照）

商品先物取引未経験者からの申出が 10 名（90.9%）であり、過去 5 年間で最も高い割合となった。

③ 申出人の年齢（〔図表 3-7〕参照）

40 歳代、50 歳代、60 歳代からの申出が各 3 名（27.3%）で最も多く、30 歳代と 70 歳代が各 1 名（各 9.1%）で続いた。

④ 申出人の職業（〔図表 3-8〕参照）

自営業者からの申出が 5 名（45.5%）で最も多く、続いて、その他（パートやアルバイト等）が 3 名（27.3%）、会社員、会社役員、無職が各 1 名（9.1%）となった。

⑤ 申出の契機（〔図表 3-9〕参照）

「弁護士」を通じて申し出されたものが 4 名（36.4%）、「契約締結前交付書面等」や「インターネット」を見ての申出が各 2 名（18.2%）、「消費者センター等」、「知人」、「その他」が各 1 名（9.1%）と続いた。

(6) 申出人の申出金額（〔図表 3-10、3-11〕参照）

- ・ 2017 年度に受け付けた紛争仲介 11 件で申出金額の最高額は約 4,600 万円、最低額は約 30 万円であった。
- ・ 階層別にみると、2016 年度は申出金額が「1,000 万円以上 3,000 万円未満」が最も多かったが、2017 年度は「300 万円以上 500 万円未満」が最も多かった。

(7) 主な事例（申出の要旨）

① 不当勧誘類型

- ・ 外務員から「これから発表される海外経済指標に向け、今仕込めば必ず儲かる」と言われたので追加の入金をしたが、結局損失を被った。（50 歳代、女性）
- ・ 商品先物取引の知識、経験はなく、十分に理解できるほどの説明も受けていない。また、「利益分だけ運用していける」と利益を生ずることが確実であると誤解するような断定的判断の提供を受け、入金させられた。（40 歳代、男性）

② 一任売買類型

- ・ 外務員が意に反した取引を行い、証拠金が半分になった。外務員は損失を取り戻すと強く勧めてきたので数十回の取引を言われるがまま行った結果、ほぼ全額を失った。この間に自分の意思で注文したのは 2 回だけである。（50 歳代、男性）

③ 過当売買類型

- ・ 外務員から形式的に「取引を行っていいか」との確認は受けたが、その是非を判断できるような知識、経験はない。言われるままに多種、多量の取引を行い 2 年弱で大きな損失を被った。（60 歳代、女性）

〔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
2013 年度	25	25	0	0
2014 年度	21	21	0	0
2015 年度	24	24	0	0
2016 年度	8	7	0	1
2017 年度	11	11	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
2013 年度	25	10	3	12	0
(比率: %)	(100.0%)	(40.0%)	(12.0%)	(48.0%)	(0.0%)
2014 年度	21	12	2	7	0
(比率: %)	(100.0%)	(57.1%)	(9.5%)	(33.3%)	(0.0%)
2015 年度	24	10	1	13	0
(比率: %)	(100.0%)	(41.7%)	(4.2%)	(54.2%)	(0.0%)
2016 年度	8	6	0	2	0
(比率: %)	(100.0%)	(75.0%)	(0.0%)	(25.0%)	(0.0%)
2017 年度	11	4	0	4	3
(比率: %)	(100.0%)	(36.4%)	(0.0%)	(36.4%)	(27.3%)
合 計	89	42	6	38	3
(比率: %)	(100.0%)	(47.2%)	(6.7%)	(42.7%)	(3.4%)

(注 1) 2013 年度、2014 年度、2016 年度の解決には、それぞれ「調停」で処理された 1 件が含まれる。

(注 2) 処理状況は 2018 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
2013 年度	19	0	2	0	3	0	0	1	25
(比率: %)	(76.0%)	(0.0%)	(8.0%)	(0.0%)	(12.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(4.0%)	(100.0%)
(実会員数)	12	0	2	0	3	0	0	1	14
2014 年度	18	1	1	0	1	0	0	0	21
(比率: %)	(85.7%)	(4.8%)	(4.8%)	(0.0%)	(4.8%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	9	1	1	0	1	0	0	0	10
2015 年度	19	2	0	2	0	0	0	1	24
(比率: %)	(79.2%)	(8.3%)	(0.0%)	(8.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(4.2%)	(100.0%)
(実会員数)	11	2	0	2	0	0	0	1	14
2016 年度	7	0	1	0	0	0	0	0	8
(比率: %)	(87.5%)	(0.0%)	(12.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	6	0	1	0	0	0	0	0	7
2017 年度	9	1	0	1	0	0	0	0	11
(比率: %)	(81.8%)	(9.1%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	6	1	0	1	0	0	0	0	7
合 計	72	4	4	3	4	0	0	2	89
(比率: %)	(80.9%)	(4.5%)	(4.5%)	(3.4%)	(4.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(2.2%)	(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)
2013 年度	19	9	2	4	0	2	1	1	0
(比率: %)	(100.0%)	(47.4%)	(10.5%)	(21.1%)	(0.0%)	(10.5%)	(5.3%)	(5.3%)	(0.0%)
2014 年度	18	5	4	1	1	3	0	4	0
(比率: %)	(100.0%)	(27.8%)	(22.2%)	(5.6%)	(5.6%)	(16.7%)	(0.0%)	(22.2%)	(0.0%)
2015 年度	19	3	4	4	0	4	0	2	2
(比率: %)	(100.0%)	(15.8%)	(21.1%)	(21.1%)	(0.0%)	(21.1%)	(0.0%)	(10.5%)	(10.5%)
2016 年度	7	5	0	1	1	0	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(71.4%)	(0.0%)	(14.3%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)
2017 年度	9	5	1	3	0	0	0	0	0
(比率: %)	(100.0%)	(55.6%)	(11.1%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

[図表 3-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
2013 年度	20	5	25
(比率: %)	(80.0%)	(20.0%)	(100.0%)
2014 年度	18	3	21
(比率: %)	(85.7%)	(14.3%)	(100.0%)
2015 年度	23	1	24
(比率: %)	(95.8%)	(4.2%)	(100.0%)
2016 年度	7	1	8
(比率: %)	(87.5%)	(12.5%)	(100.0%)
2017 年度	7	4	11
(比率: %)	(63.6%)	(36.4%)	(100.0%)
合 計	75	14	89
(比率: %)	(84.3%)	(15.7%)	(100.0%)

[図表 3-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
2013 年度	7	18	25
(比率: %)	(28.0%)	(72.0%)	(100.0%)
2014 年度	5	16	21
(比率: %)	(23.8%)	(76.2%)	(100.0%)
2015 年度	5	19	24
(比率: %)	(20.8%)	(79.2%)	(100.0%)
2016 年度	1	7	8
(比率: %)	(12.5%)	(87.5%)	(100.0%)
2017 年度	1	10	11
(比率: %)	(9.1%)	(90.9%)	(100.0%)
合 計	19	70	89
(比率: %)	(21.3%)	(78.7%)	(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
2013 年度	0	5	5	6	4	5	0	25
(比率: %)	(0.0%)	(20.0%)	(20.0%)	(24.0%)	(16.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2014 年度	0	5	6	2	6	1	1	21
(比率: %)	(0.0%)	(23.8%)	(28.6%)	(9.5%)	(28.6%)	(4.8%)	(4.8%)	(100.0%)
2015 年度	0	3	3	3	7	6	2	24
(比率: %)	(0.0%)	(12.5%)	(12.5%)	(12.5%)	(29.2%)	(25.0%)	(8.3%)	(100.0%)
2016 年度	0	1	1	1	2	3	0	8
(比率: %)	(0.0%)	(12.5%)	(12.5%)	(12.5%)	(25.0%)	(37.5%)	(0.0%)	(100.0%)
2017 年度	0	1	3	3	3	1	0	11
(比率: %)	(0.0%)	(9.1%)	(27.3%)	(27.3%)	(27.3%)	(9.1%)	(0.0%)	(100.0%)
合 計	0	15	18	15	22	16	3	89
(比率: %)	(0.0%)	(16.9%)	(20.2%)	(16.9%)	(24.7%)	(18.0%)	(3.4%)	(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
2013 年度	3	0	11	1	0	8	2	25
(比率: %)	(12.0%)	(0.0%)	(44.0%)	(4.0%)	(0.0%)	(32.0%)	(8.0%)	(100.0%)
2014 年度	1	8	7	0	0	2	3	21
(比率: %)	(4.8%)	(38.1%)	(33.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.5%)	(14.3%)	(100.0%)
2015 年度	2	7	4	0	1	7	3	24
(比率: %)	(8.3%)	(29.2%)	(16.7%)	(0.0%)	(4.2%)	(29.2%)	(12.5%)	(100.0%)
2016 年度	1	2	1	1	0	1	2	8
(比率: %)	(12.5%)	(25.0%)	(12.5%)	(12.5%)	(0.0%)	(12.5%)	(25.0%)	(100.0%)
2017 年度	1	1	5	0	0	1	3	11
(比率: %)	(9.1%)	(9.1%)	(45.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.1%)	(27.3%)	(100.0%)
合 計	8	18	28	2	1	19	13	89
(比率: %)	(9.0%)	(20.2%)	(31.5%)	(2.2%)	(1.1%)	(21.3%)	(14.6%)	(100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

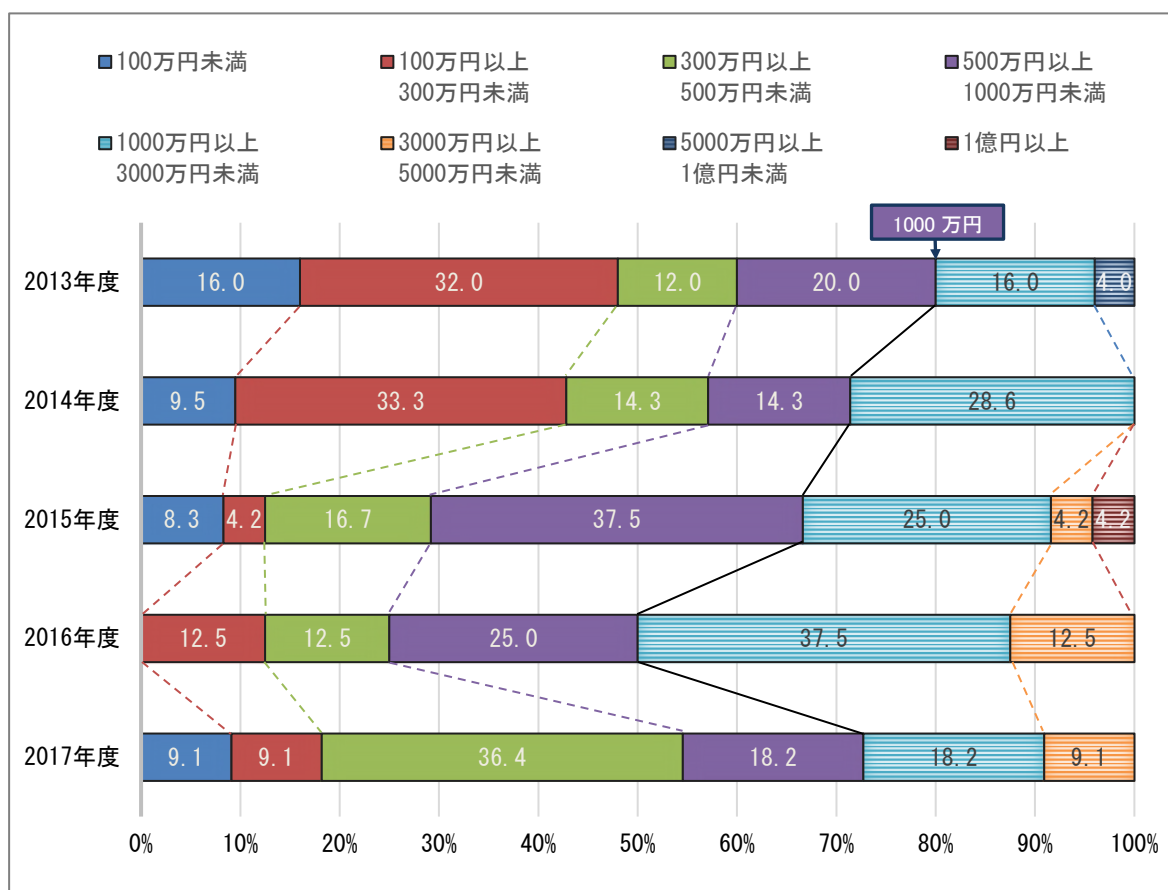
[図表 3-9] 申出の契機

年度	契約締結 前交付書 面等	主務省	消費者セ ンター等	取引所	警察	弁護士	インター ネット	他社 外務員	知人	新聞	その他	合 計
2013 年	7	2	3	0	0	2	6	0	3	0	2	25
(比率: %)	(28.0%)	(8.0%)	(12.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(8.0%)	(24.0%)	(0.0%)	(12.0%)	(0.0%)	(8.0%)	(100.0%)
2014 年	3	3	3	0	0	3	5	0	1	0	3	21
(比率: %)	(14.3%)	(14.3%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(14.3%)	(23.8%)	(0.0%)	(4.8%)	(0.0%)	(14.3%)	(100.0%)
2015 年	4	4	5	0	0	4	2	0	1	0	4	24
(比率: %)	(16.7%)	(16.7%)	(20.8%)	(0.0%)	(0.0%)	(16.7%)	(8.3%)	(0.0%)	(4.2%)	(0.0%)	(16.7%)	(100.0%)
2016 年	3	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	8
(比率: %)	(37.5%)	(0.0%)	(12.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(12.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(12.5%)	(0.0%)	(25.0%)	(100.0%)
2017 年	2	0	1	0	0	4	2	0	1	0	1	11
(比率: %)	(18.2%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(36.4%)	(18.2%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(9.1%)	(100.0%)
合 計	19	9	13	0	0	14	15	0	7	0	12	89
(比率: %)	(21.3%)	(10.1%)	(14.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(15.7%)	(16.9%)	(0.0%)	(7.9%)	(0.0%)	(13.5%)	(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
2013 年	4	8	3	5	4	0	1	0	25
(比率: %)	(16.0%)	(32.0%)	(12.0%)	(20.0%)	(16.0%)	(0.0%)	(4.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2014 年	2	7	3	3	6	0	0	0	21
(比率: %)	(9.5%)	(33.3%)	(14.3%)	(14.3%)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2015 年	2	1	4	9	6	1	0	1	24
(比率: %)	(8.3%)	(4.2%)	(16.7%)	(37.5%)	(25.0%)	(4.2%)	(0.0%)	(4.2%)	(100.0%)
2016 年	0	1	1	2	3	1	0	0	8
(比率: %)	(0.0%)	(12.5%)	(12.5%)	(25.0%)	(37.5%)	(12.5%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)
2017 年	1	1	4	2	2	1	0	0	11
(比率: %)	(9.1%)	(9.1%)	(36.4%)	(18.2%)	(18.2%)	(9.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)

[図表 3-11] 申出金額別比率



[図表 3-12] 紛争仲介総括表

年度		2013 年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度
紛争仲介受付件数		25	21	24	8	11
対象会員数	会員総数（期首）	56 社	51 社	49 社	47 社	45 社
	紛争仲介申出対象会員	14 社	10 社	14 社	7 社	7 社
	5 件以上の会員	0 社	1 社	1 社	0 社	0 社
	4 件以下の会員	14 社	9 社	13 社	7 社	7 社
申出事由	不当勧誘類型	19 (76.0%)	18 (85.7%)	19 (79.2%)	7 (87.5%)	9 (81.8%)
	一任売買類型	0 (0.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)
	無断売買類型	2 (8.0%)	1 (4.8%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)
	過当売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)
	仕切回避類型	3 (12.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)	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%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	1 (4.0%)	0 (0.0%)	1 (4.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
性別	男	20 (80.0%)	18 (85.7%)	23 (95.8%)	7 (87.5%)	7 (63.6%)
	女	5 (20.0%)	3 (14.3%)	1 (4.2%)	1 (12.5%)	4 (36.4%)
取引経験	有	7 (28.0%)	5 (23.8%)	5 (20.8%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)
	無	18 (72.0%)	16 (76.2%)	19 (79.2%)	7 (87.5%)	10 (90.9%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30 歳代	5 (20.0%)	5 (23.8%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)
	40 歳代	5 (20.0%)	6 (28.6%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)	3 (27.3%)
	50 歳代	6 (24.0%)	2 (9.5%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)	3 (27.3%)
	60 歳代	4 (16.0%)	6 (28.6%)	7 (29.2%)	2 (25.0%)	3 (27.3%)
	70 歳代	5 (20.0%)	1 (4.8%)	6 (25.0%)	3 (37.5%)	1 (9.1%)
	80 歳代	0 (0.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)	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	3 (12.0%)	1 (4.8%)	2 (8.3%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)
	会社役員	0 (0.0%)	8 (38.1%)	7 (29.2%)	2 (25.0%)	1 (9.1%)
	自営業	11 (44.0%)	7 (33.3%)	4 (16.7%)	1 (12.5%)	5 (45.5%)
	公務員	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	8 (32.0%)	2 (9.5%)	7 (29.2%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)
	その他	2 (8.0%)	3 (14.3%)	3 (12.5%)	2 (25.0%)	3 (27.3%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	7 (28.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)	3 (37.5%)	2 (18.2%)
	主務省	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	消費者センター等	3 (12.0%)	3 (14.3%)	5 (20.8%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)
	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	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)	1 (12.5%)	4 (36.4%)
	インターネット	6 (24.0%)	5 (23.8%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)	2 (18.2%)
	他社外務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	3 (12.0%)	1 (4.8%)	1 (4.2%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	2 (8.0%)	3 (14.3%)	4 (16.7%)	2 (25.0%)	1 (9.1%)

4. 苦情等（苦情と紛争仲介直接申出）の状況（23 頁参照）

《ポイント》

- 2017 年度は、前年度より 5 件増の 16 件であった。
- 2017 年度は、苦情よりも紛争仲介直接申出が多かったが、これは 2004 年以来 13 年ぶり 2 度目のことであった。（2 頁 [図表 A] 参照）

(1) 受付件数（[図表 4-1] 参照）

- ・ 2017 年度の苦情等の件数は、前年度（11 件）から 5 件増加して 16 件となった。なお、商品デリバティブ取引別で見ると、そのすべてが国内取引であった。

(2) 申出事由類型別（[図表 4-2] 参照）

「不当勧誘類型」が 12 件で例年と同様に最も多く、続いて「仕切回避類型」が 2 件、「一任売買類型」と「過当売買類型」が各 1 件であった。

(3) 不当勧誘類型の具体的内容（[図表 4-3] 参照）

前年度に引き続き「断定的判断の提供」が 6 件で最も多く、続いて「適合性原則違反」が 3 件、「執拗な勧誘」が 2 件、「その他」が 1 件となった。

〔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
2013 年度	43	28	15
2014 年度	28	17	11
2015 年度	35	18	17
2016 年度	11	6	5
2017 年度	16	7	9

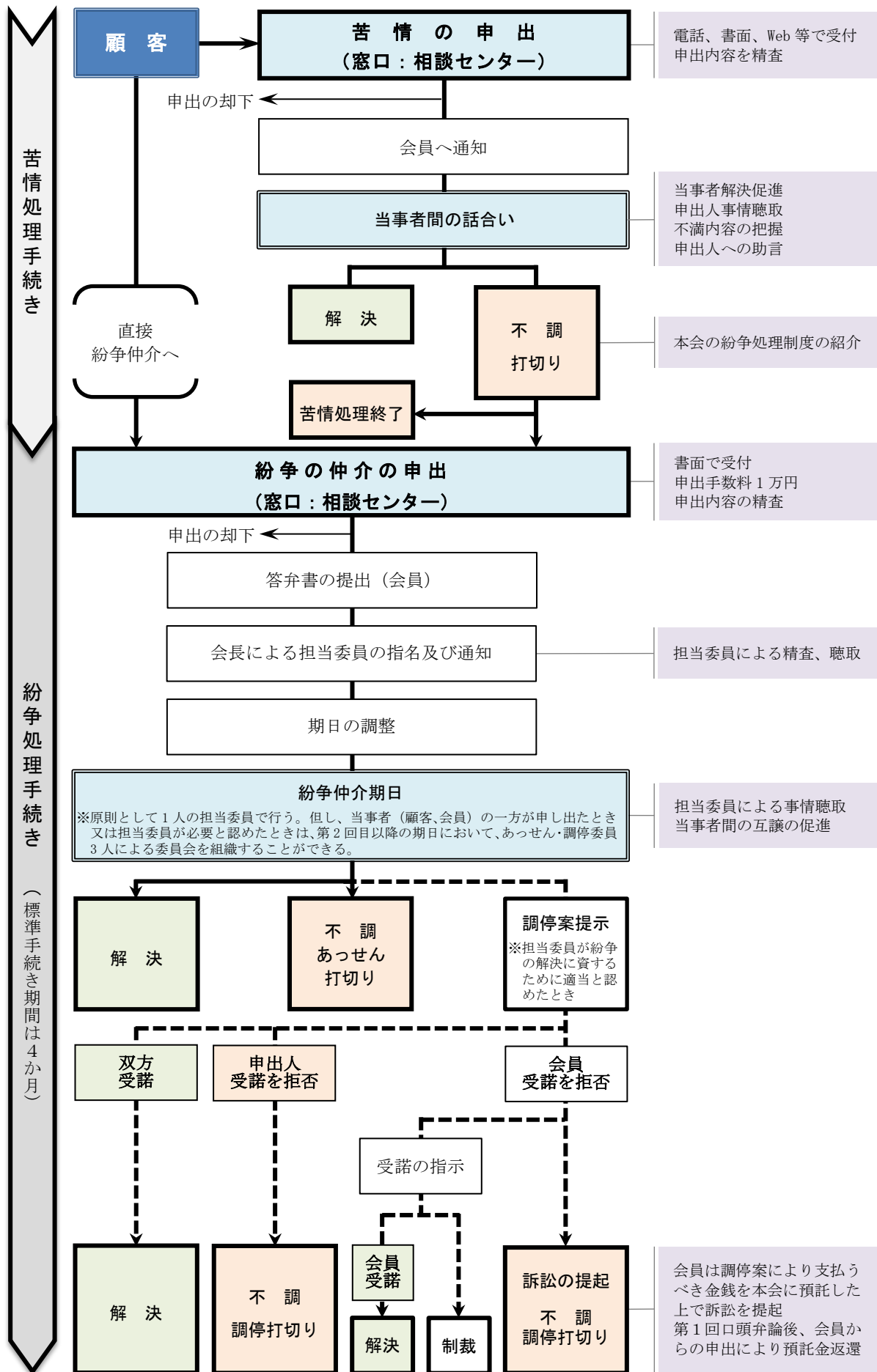
〔図表 4-2〕 申出事由類型別

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
2013 年度	27	1	3	0	7	0	2	3	43
2014 年度	24	1	2	0	1	0	0	0	28
2015 年度	27	2	0	2	0	0	1	3	35
2016 年度	8	0	1	0	0	0	0	2	11
2017 年度	12	1	0	1	2	0	0	0	16

〔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)
2013 年度	27	12	6	4	0	2	2	1	0
2014 年度	24	8	8	1	1	3	0	3	0
2015 年度	27	4	6	5	0	4	0	4	4
2016 年度	8	6	0	1	1	0	0	0	0
2017 年度	12	6	2	3	0	0	0	0	1

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。