

2018年度
(平成30年度)

相談等業務レポート

2019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～2018 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. 2018 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、2018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。
- 2：2018年度（平成30年度）は、2018年（平成30年）4月1日から2019年（平成31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～2018年度）（〔図表A〕参照）

本年度は1999年の相談センター開設から20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72件少ない199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り、本年度は前年度と同じ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。本年度は前年度と同数の11件となった。

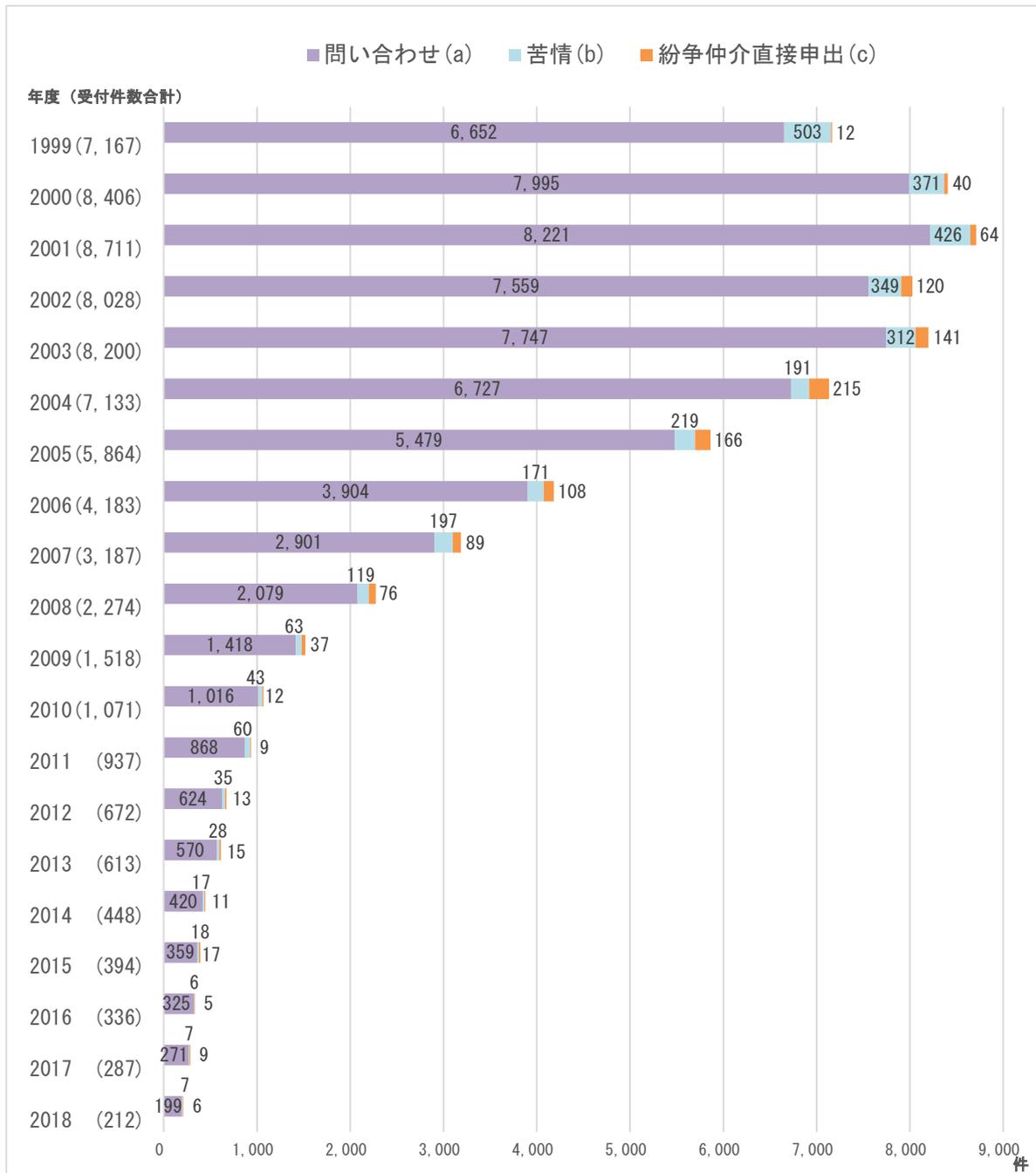
(4) 相談センターの年間受付件数（問い合わせと苦情等の合計、〔図表B〕参照）

本年度は、前年度から問い合わせ件数が72件、苦情等件数が3件減少したことから、相談センターの合計受付件数は前年度より75件減の212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
2018	199	7	5	6	11	212

[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)
- 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)

II. 2018年度における問い合わせ、苦情及び紛争仲介の処理状況

2018年度末現在の会員45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19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》

- 2018年度は、前年度より72件減の199件であった。
- 申出の契機を前年度と比較すると「契約締結前交付書面等」を見ての割合が減り、「インターネット」で調べての割合が増えた。
- 全体の件数が減少する中で、「損金を取り戻せるか否かに関するもの」に係る申出が前年度より8件増加した。

(1) 受付件数（[図表 1-1]参照）

- ・ 2018年度は199件で前年度から72件減少（26.6%減）し、月間の平均は約17件あった。
- ・ 過去5年間（2014～2018年度）の推移をみると、2014年度の420件から年々減少し、2018年度は2014年度の半分以下（47.4%）になった。

(2) 申出人（延べ199名）に関する属性及び申出の契機別内訳

① 性別（[図表 1-2]参照）

男性が156名、女性が43名で、男性の占める割合は78.4%と前年度の72.0%から若干増加した。

② 内訳（[図表 1-3]参照）

「本人」が164名で最も多く、その占める割合は82.4%となり前年度（72.0%）から増加した。次に多かったのは、「家族」の13名（6.5%）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のが71名で2010年度から9年連続で最も多く、その占める割合は35.7%と前年度の28.0%から増加した。

続いて「契約締結前交付書面等」が28名（14.1%）、「消費者センター等からの紹介」が22名（11.1%）となり、前年度から上位3位の順位に変動はなかった。

(3) 内容別件数（[図表 1-5]参照）

2018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47件（23.6%）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12件（6.0%）、「勧誘に関するもの」と「売買に関するもの」が各9件（4.5%）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

- ・原油の先物取引を行ったが営業マンのということが全く当たらず損失を被った。このような場合お金は戻るものなのか。(20歳代、男性)
- ・取引をして損失が出ても手数料は取られてしまうのか、また損金は取り返すことができるのか。(70歳代、男性)

② 商品先物取引の仕組み・制度に関するもの

- ・ある会社から損失限定取引（スマートCX）の勧誘を受けて口座を開設したが、どのような取引か分からないので教えてほしい。(40歳代、女性)
- ・商品先物取引を行った場合、現物で受け取る（現受け）手続きを教えてほしい。(年齢不詳、男性)

③ 勧誘に関するもの

- ・ある社から勧誘の電話があるが、確実に断るにはどうしたらよいか相談したい。(年齢不詳、男性)

④ 日商協の対応に関するもの

- ・依頼人が協会の紛争仲介の申し込みを希望しているので、手続きを教えてほしい。(年齢不詳、男性（弁護士）)

⑤ 手仕舞い（決済・仕切り）に関するもの

- ・投資経験が全くなく、決済（手仕舞い）の方法が分からないとの相談が当センターに寄せられている。後ほど相談者本人から協会へ連絡させるので、対応してもらいたい。(年齢不詳、女性（消費者センター）)

〔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			
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%)	
2018年度	199	105 (52.8%)	96	0	9	13 (6.5%)	81 (40.7%)	

〔図表 1-2〕 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2018年度	156 (78.4%)	43 (21.6%)	199 (100.0%)
合計	1,136 (72.2%)	438 (27.8%)	1,574 (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
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%)
2018年度	164 (82.4%)	13 (6.5%)	3 (1.5%)	7 (3.5%)	3 (1.5%)	9 (4.5%)	199 (100.0%)
合計	1,227 (78.0%)	93 (5.9%)	16 (1.0%)	129 (8.2%)	24 (1.5%)	85 (5.4%)	1,574 (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
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%)
2018年度	28 (14.1%)	22 (11.1%)	1 (0.5%)	5 (2.5%)	2 (1.0%)	1 (0.5%)	71 (35.7%)	5 (2.5%)	4 (2.0%)	1 (0.5%)	22 (11.1%)	37 (18.6%)	199 (100.0%)
合計	180 (11.4%)	199 (12.6%)	19 (1.2%)	40 (2.5%)	33 (2.1%)	16 (1.0%)	471 (29.9%)	21 (1.3%)	33 (2.1%)	8 (0.5%)	150 (9.5%)	404 (25.7%)	1,574 (100.0%)

[図表 1-5] 問い合わせ総括表

年度		2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
問い合わせ受付件数		420	359	325	271	199
内容	勧誘に関するもの	27 (6.4%)	28 (7.8%)	18 (5.5%)	17 (6.3%)	9 (4.5%)
	契約(約諾書等)に関するもの	11 (2.6%)	5 (1.4%)	7 (2.2%)	5 (1.8%)	4 (2.0%)
	売買に関するもの	18 (4.3%)	22 (6.1%)	8 (2.5%)	10 (3.7%)	9 (4.5%)
	損金を取り戻せるか否かに関するもの	51 (12.1%)	58 (16.2%)	60 (18.5%)	39 (14.4%)	47 (23.6%)
	証拠金に関するもの	7 (1.7%)	5 (1.4%)	3 (0.9%)	1 (0.4%)	2 (1.0%)
	両建に関するもの	4 (1.0%)	4 (1.1%)	3 (0.9%)	1 (0.4%)	1 (0.5%)
	ストップ高・安に関するもの	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)
	手仕舞い(決済・仕切り)に関するもの	9 (2.1%)	15 (4.2%)	10 (3.1%)	12 (4.4%)	6 (3.0%)
	返還に関するもの	4 (1.0%)	2 (0.6%)	6 (1.8%)	5 (1.8%)	2 (1.0%)
	商品先物取引の仕組み・制度に関するもの	17 (4.0%)	14 (3.9%)	30 (9.2%)	19 (7.0%)	12 (6.0%)
	日商協の会員かどうかの確認	10 (2.4%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)	1 (0.4%)	1 (0.5%)
	会員の信用度、どの程度のランクか	3 (0.7%)	3 (0.8%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	2 (1.0%)
	どこの会員と取引をしたらよいか	8 (1.9%)	7 (1.9%)	2 (0.6%)	4 (1.5%)	2 (1.0%)
	会員の苦情・紛争件数に関するもの	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	日商協の対応に関するもの(苦情処理・紛争仲介の手続き等)	31 (7.4%)	24 (6.7%)	17 (5.2%)	17 (6.3%)	7 (3.5%)
	会員の倒産、債権保全の仕組み・制度に関するもの	2 (0.5%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	3 (1.1%)	2 (1.0%)
	インターネット取引に関するもの	10 (2.4%)	15 (4.2%)	11 (3.4%)	10 (3.7%)	6 (3.0%)
	税金に関するもの	1 (0.2%)	3 (0.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)
	外国商品市場取引に関するもの	4 (1.0%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)
	店頭デリバティブ取引(CFD等)に関するもの	4 (1.0%)	5 (1.4%)	6 (1.8%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)
	商品先物取引仲介業者に関するもの	1 (0.2%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
無許可・無登録業者に関するもの	4 (1.0%)	4 (1.1%)	3 (0.9%)	7 (2.6%)	3 (1.5%)	
外国為替証拠金取引に関するもの	31 (7.4%)	18 (5.0%)	9 (2.8%)	5 (1.8%)	8 (4.0%)	
その他	163 (38.8%)	117 (32.6%)	122 (37.5%)	108 (39.9%)	75 (37.7%)	
性別	男	306 (72.9%)	249 (69.4%)	230 (70.8%)	195 (72.0%)	156 (78.4%)
	女	114 (27.1%)	110 (30.6%)	95 (29.2%)	76 (28.0%)	43 (21.6%)
申出人	本人	338 (80.5%)	296 (82.5%)	234 (72.0%)	195 (72.0%)	164 (82.4%)
	家族	19 (4.5%)	16 (4.5%)	29 (8.9%)	16 (5.9%)	13 (6.5%)
	友人	2 (0.5%)	4 (1.1%)	2 (0.6%)	5 (1.8%)	3 (1.5%)
	消費者センター等	40 (9.5%)	25 (7.0%)	31 (9.5%)	26 (9.6%)	7 (3.5%)
	弁護士	5 (1.2%)	4 (1.1%)	4 (1.2%)	8 (3.0%)	3 (1.5%)
	その他	16 (3.8%)	14 (3.9%)	25 (7.7%)	21 (7.7%)	9 (4.5%)
年齢層	10歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	20歳代	6 (1.4%)	4 (1.1%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)
	30歳代	23 (5.5%)	20 (5.6%)	17 (5.2%)	6 (2.2%)	12 (6.0%)
	40歳代	48 (11.4%)	42 (11.7%)	38 (11.7%)	38 (14.0%)	20 (10.1%)
	50歳代	40 (9.5%)	46 (12.8%)	36 (11.1%)	29 (10.7%)	26 (13.1%)
	60歳代	53 (12.6%)	43 (12.0%)	49 (15.1%)	35 (12.9%)	24 (12.1%)
	70歳代	30 (7.1%)	35 (9.7%)	25 (7.7%)	28 (10.3%)	21 (10.6%)
	80歳代	8 (1.9%)	7 (1.9%)	4 (1.2%)	8 (3.0%)	5 (2.5%)
不明	212 (50.5%)	162 (45.1%)	154 (47.4%)	127 (46.9%)	90 (45.2%)	
取引商品	農産物系	8 (1.9%)	6 (1.7%)	2 (0.6%)	7 (2.6%)	5 (2.5%)
	工業品系	154 (36.7%)	141 (39.3%)	150 (46.2%)	117 (43.2%)	113 (56.8%)
	両方	9 (2.1%)	7 (1.9%)	6 (1.8%)	11 (4.1%)	2 (1.0%)
	不明	249 (59.3%)	205 (57.1%)	167 (51.4%)	136 (50.2%)	79 (39.7%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	17 (4.0%)	34 (9.5%)	45 (13.8%)	56 (20.7%)	28 (14.1%)
	消費者センター等	40 (9.5%)	46 (12.8%)	52 (16.0%)	39 (14.4%)	22 (11.1%)
	取引所	5 (1.2%)	3 (0.8%)	7 (2.2%)	3 (1.1%)	1 (0.5%)
	主務省	11 (2.6%)	10 (2.8%)	11 (3.4%)	3 (1.1%)	5 (2.5%)
	警察署	2 (0.5%)	8 (2.2%)	12 (3.7%)	9 (3.3%)	2 (1.0%)
	他社外務員	2 (0.5%)	3 (0.8%)	5 (1.5%)	5 (1.8%)	1 (0.5%)
	インターネット	131 (31.2%)	102 (28.4%)	91 (28.0%)	76 (28.0%)	71 (35.7%)
	弁護士	2 (0.5%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	10 (3.7%)	5 (2.5%)
	友人	10 (2.4%)	9 (2.5%)	2 (0.6%)	8 (3.0%)	4 (2.0%)
	新聞	1 (0.2%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	3 (1.1%)	1 (0.5%)
	その他	39 (9.3%)	29 (8.1%)	38 (11.7%)	22 (8.1%)	22 (11.1%)
	不明	160 (38.1%)	111 (30.9%)	59 (18.2%)	37 (13.7%)	37 (18.6%)

2. 苦情の受付及び処理状況（11～14頁参照）

《ポイント》

- 2018年度は、前年度と同じ7件であった。
- 商品先物取引未経験者からの申出も昨年度と同じく6件で多数を占めた。
- 60歳代の申出は5件となる一方、30歳代以下と70歳代以上は皆無であった。

(1) 受付件数（〔図表 2-1〕参照）

- ・ 2018年度は、前年度と同じ7件であった。
- ・ 商品デリバティブ取引別で見ると、7件すべてが国内取引に関するものであった。

(2) 処理状況（〔図表 2-10〕参照）

2018年度に受け付けた苦情7件すべてが年度内に処理を終了した。その内訳は解決が3件、打切りが4件であり、打切りの4件すべてが紛争仲介を申し出たものであった。

また、2017年度末に処理中であった2件は、本年度中に打切り（うち紛争仲介の申出が1件）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5件（71.4%）となり、2004年度以来15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3件、「執拗な勧誘」と「適合性原則違反」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1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 性別（〔図表 2-5〕参照）

男性が6名（85.7%）、女性が1名（14.3%）であった。

② 経験の有無（〔図表 2-6〕参照）

商品先物取引未経験者が6名（85.7%）、経験者が1名（14.3%）であった。

③ 年齢（〔図表 2-7〕参照）

60歳代が5名（71.4%）と大半を占めたほか、40歳代と50歳代が各1名（14.3%）となり、30歳代以下と70歳以上は皆無であった。

④ 職業（〔図表 2-8〕参照）

会社員、自営業、無職が各2名（28.6%）、その他（パート、アルバイト等）が1名（14.3%）であった。

⑤ 申出の契機（〔図表 2-9〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行ったのが4名（57.1%）で最も多く、「契約締結

前交付書面等」が1名(14.3%)であった。「その他」の2名(28.6%)は証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)から紹介を受けて本会を知ったものであった。

(7) 主な事例(申出の要旨)

① 不当勧誘類型

- ・商品先物取引はやらないと断ったにもかかわらず、その後も複数回の電話勧誘を受けた。あまりにも執拗な勧誘であったので、協会に電話をした。(60歳代、男性)
- ・外務員から「△月までには確実に〇〇円までいく。資金を寝かせておくのは利益が出るのにもったいない」と言われ取引をしたが、損失を被った。(60歳代、女性)

② 仕切回避類型

- ・担当外務員に取引をすべてやめたいと伝えてきたが、いつも損を取り戻すなどと言われやめさせてもらえなかった。(40歳代、男性)

〔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
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
2018 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
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
2018 年度	5	0	0	0	1	0	1	0	7
(比率: %)	(71.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(14.3%)	(0.0%)	(14.3%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	4	0	0	0	1	0	1	0	6
合 計	40	3	2	0	4	0	2	4	55
(比率: %)	(72.7%)	(5.5%)	(3.6%)	(0.0%)	(7.3%)	(0.0%)	(3.6%)	(7.3%)	(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)
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%)
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%)

[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	不当勧誘類型				
		件数	取引あり		未取引	
			件数	(比率: %)	件数	(比率: %)
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%)
2018 年度	7	5	4	(80.0%)	1	(20.0%)

[図表 2-5] 申出人の性別

年度	男	女	合計
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%)
2018 年度	6	1	7
(比率: %)	(85.7%)	(14.3%)	(100.0%)
合計	45	10	55
(比率: %)	(81.8%)	(18.2%)	(100.0%)

[図表 2-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合計
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%)
2018 年度	1	6	7
(比率: %)	(14.3%)	(85.7%)	(100.0%)
合計	12	43	55
(比率: %)	(21.8%)	(78.2%)	(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
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%)
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%)
合計	1	9	12	13	15	4	1	55
(比率: %)	(1.8%)	(16.4%)	(21.8%)	(23.6%)	(27.3%)	(7.3%)	(1.8%)	(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
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%)
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%)
合計	6	11	16	1	0	9	12	55
(比率:%)	(10.9%)	(20.0%)	(29.1%)	(1.8%)	(0.0%)	(16.4%)	(21.8%)	(100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

[図表 2-9] 申出の契機

年度	契約締結 前交付書 面等	主務省	消費者セ ンター等	取引所	警察	弁護士	インター ネット	他社 外務員	知人	新聞	その他	合計
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%)
2018年度	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	2	7
(比率:%)	(14.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(28.6%)	(100.0%)
合計	9	6	7	0	0	0	18	1	5	0	9	55
(比率:%)	(16.4%)	(10.9%)	(12.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(32.7%)	(1.8%)	(9.1%)	(0.0%)	(16.4%)	(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
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	4	0
(比率:%)	(100.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)
2018年度	7	3	0	4	0
(比率:%)	(100.0%)	(42.9%)	(0.0%)	(57.1%)	(0.0%)
合計	55	14	0	41	0
(比率:%)	(100.0%)	(25.5%)	(0.0%)	(74.5%)	(0.0%)

(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		2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
苦情受付件数		17	18	6	7	7
対象会員数	会員総数（期首）	51 社	49 社	47 社	45 社	44 社
	苦情申出対象会員	12 社	10 社	6 社	5 社	6 社
	5件以上の会員	0 社	0 社	0 社	0 社	0 社
	4件以下の会員	12 社	10 社	6 社	5 社	6 社
申出事由	不当勧誘類型	13 (76.5%)	14 (77.8%)	4 (66.7%)	4 (57.1%)	5 (71.4%)
	一任売買類型	1 (5.9%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	2 (11.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	過当売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	仕切回避類型	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)
	返還遅延類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	連絡不備類型	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)
	その他	0 (0.0%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
性別	男	16 (94.1%)	13 (72.2%)	5 (83.3%)	5 (71.4%)	6 (85.7%)
	女	1 (5.9%)	5 (27.8%)	1 (16.7%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)
取引経験	有	6 (35.3%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)
	無	11 (64.7%)	14 (77.8%)	6 (100.0%)	6 (85.7%)	6 (85.7%)
年齢	20歳代	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	30歳代	5 (29.4%)	2 (11.1%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)
	40歳代	3 (17.6%)	7 (38.9%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)
	50歳代	3 (17.6%)	4 (22.2%)	2 (33.3%)	3 (42.9%)	1 (14.3%)
	60歳代	4 (23.5%)	3 (16.7%)	2 (33.3%)	1 (14.3%)	5 (71.4%)
	70歳代	1 (5.9%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	80歳代	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	1 (5.9%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)
	会社役員	4 (23.5%)	5 (27.8%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	0 (0.0%)
	自営業	8 (47.1%)	3 (16.7%)	1 (16.7%)	2 (28.6%)	2 (28.6%)
	公務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	0 (0.0%)	5 (27.8%)	1 (16.7%)	1 (14.3%)	2 (28.6%)
	その他	4 (23.5%)	4 (22.2%)	2 (33.3%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	2 (11.8%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)	2 (28.6%)	1 (14.3%)
	主務省	3 (17.6%)	1 (5.6%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	消費者センター等	3 (17.6%)	2 (11.1%)	2 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	取引所	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	警察	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	弁護士	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	インターネット	6 (35.3%)	5 (27.8%)	0 (0.0%)	3 (42.9%)	4 (57.1%)
	他社外務員	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	1 (5.9%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	1 (5.9%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	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》

- 2018年度は、前年度と同数の11件であった。
- 記録の残る2002年度以降、はじめて70歳以上の者からの申出が皆無となった。
- 申出人の申出金額は、300万円未満がおよそ半数の5件（45.5%）となる一方、1000万円以上の申出は1件であった。

(1) 受付件数（[図表 3-1]参照）

- ・ 2018年度は、前年度と同じ11件であった。
- ・ 紛争仲介に直接申出されたものは6件（54.5%）、苦情を経由したものは5件（45.5%）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に関するものであった。

(2) 処理状況（[図表 3-2]参照）

2018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のは8件（72.7%、解決4件、打切り3件、取下げ1件）で、本年度末において処理中は3件となった。

また、2017年度末に処理中であった3件は本年度に処理が終了し、解決2件（うち1件は調停案提示）、打切り1件（調停案提示）であった。

(3) 申出事由類型別（[図表 3-3]参照）

2018年度も過去4年と同様、「不当勧誘類型」が7件（63.6%）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6件（85.7%）、「適合性原則違反」が1件（14.3%）であった。

(5) 申出人（11名）に関する属性及び申出の契機別内訳

① 性別（[図表 3-5]参照）

男性からの申出が10名（90.9%）、女性が1名（9.1%）であった。

② 経験の有無（[図表 3-6]参照）

商品先物取引未経験者は10名（90.9%）であり、過去5年間で最も高い割合の昨年と全く同じであった。

③ 年齢（[図表 3-7]参照）

50歳代が4名（36.4%）で最も多く、40歳代、60歳代が各3名（27.3%）、20歳代が1名（9.1%）であった。また、記録の残る2002年度以降、はじめて30歳代と70歳代からの申出が皆無であった。

④ 職業（[図表 3-8]参照）

昨年に引き続き自営業者が4名（36.4%）で最も多く、続いて、会社員が3名（27.3%）、会社役員と無職が各2名（18.2%）となった。

⑤ 申出の契機（〔図表 3-9〕参照）

「インターネット」で調べて申出を行ったのが 4 名で最も多く、その占める割合ははじめて 3 割を超えた（36.4%）。次いで「契約締結前交付書面等」が 2 名（18.2%）、「弁護士」を通じて申し出されたのが 1 名（9.1%）と続いた。

また、消費者センター等を通じての申出がはじめて皆無となる一方、証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）から紹介を受けて本会を知ったのが 2 名（分類上その他を含む）あった。

(6) 申出人の申出金額（〔図表 3-10、3-11〕参照）

- ・ 2018 年度に受け付けた紛争仲介 11 件で申出金額の最高額は 2,200 万円、最低額は 50 万円であった。
- ・ 階層別にみると、「100 万円以上 300 万円未満」と「500 万円以上 1,000 万円未満」が各 3 名で最も多かった。

(7) 主な事例（申出の要旨）**① 不当勧誘類型**

- ・ 外務員から「絶対に損はさせない」「夏までに絶対 5 倍になる」などと言われ取引をしたが、大きな損失を被った。（20 歳代、男性）
- ・ 毎年 1 月になると金の価格が上昇するとの説明を受け、取引を開始したが損を被った。（60 歳代、男性）

② 過当売買類型

- ・ 限日取引は限月がないので長期間保持できるのにもかかわらず、かなり頻繁に取引をさせられた。（40 歳代、男性）

③ 仕切回避類型

- ・ 取引を途中でやめたかったが、外務員から何度も何か挽回策があるような言い方をされたことにより決済のタイミングが遅れ、取引を継続した結果、損失が拡大した。（50 歳代、男性）

〔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
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
2018 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
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	6	0	5	0
(比率:%)	(100.0%)	(54.5%)	(0.0%)	(45.5%)	(0.0%)
2018 年度	11	4	1	3	3
(比率:%)	(100.0%)	(36.4%)	(9.1%)	(27.3%)	(27.3%)
合 計	75	38	4	30	3
(比率:%)	(100.0%)	(50.7%)	(5.3%)	(40.0%)	(4.0%)

(注 1) 2014 年度、2016 年度、2017 年度の解決及び 2017 年度の打切りそれぞれ 1 件が「調停」で処理された。

(注 2) 処理状況は 2019 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
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
2018 年度	7	0	0	1	2	0	1	0	11
(比率:%)	(63.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.1%)	(18.2%)	(0.0%)	(9.1%)	(0.0%)	(100.0%)
(実会員数)	6	0	0	1	2	0	1	0	9
合 計	60	4	2	4	3	0	1	1	75
(比率:%)	(80.0%)	(5.3%)	(2.7%)	(5.3%)	(4.0%)	(0.0%)	(1.3%)	(1.3%)	(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)
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%)
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%)

[図表 3-5] 申出人の性別

年度	男	女	合 計
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%)
2018 年度	10	1	11
(比率: %)	(90.9%)	(9.1%)	(100.0%)
合 計	65	10	75
(比率: %)	(86.7%)	(13.3%)	(100.0%)

[図表 3-6] 申出人の経験の有無

年度	有	無	合 計
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%)
2018 年度	1	10	11
(比率: %)	(9.1%)	(90.9%)	(100.0%)
合 計	13	62	75
(比率: %)	(17.3%)	(82.7%)	(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
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%)
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%)
合計	1	10	16	13	21	11	3	75
(比率:%)	(1.3%)	(13.3%)	(21.3%)	(17.3%)	(28.0%)	(14.7%)	(4.0%)	(100.0%)

[図表 3-8] 申出人の職業

年度	会社員	会社役員	自営業	公務員	団体職員	無職	その他	合計
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%)
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%)
合計	8	20	21	1	1	13	11	75
(比率:%)	(10.7%)	(26.7%)	(28.0%)	(1.3%)	(1.3%)	(17.3%)	(14.7%)	(100.0%)

(注) その他はパート、アルバイト等

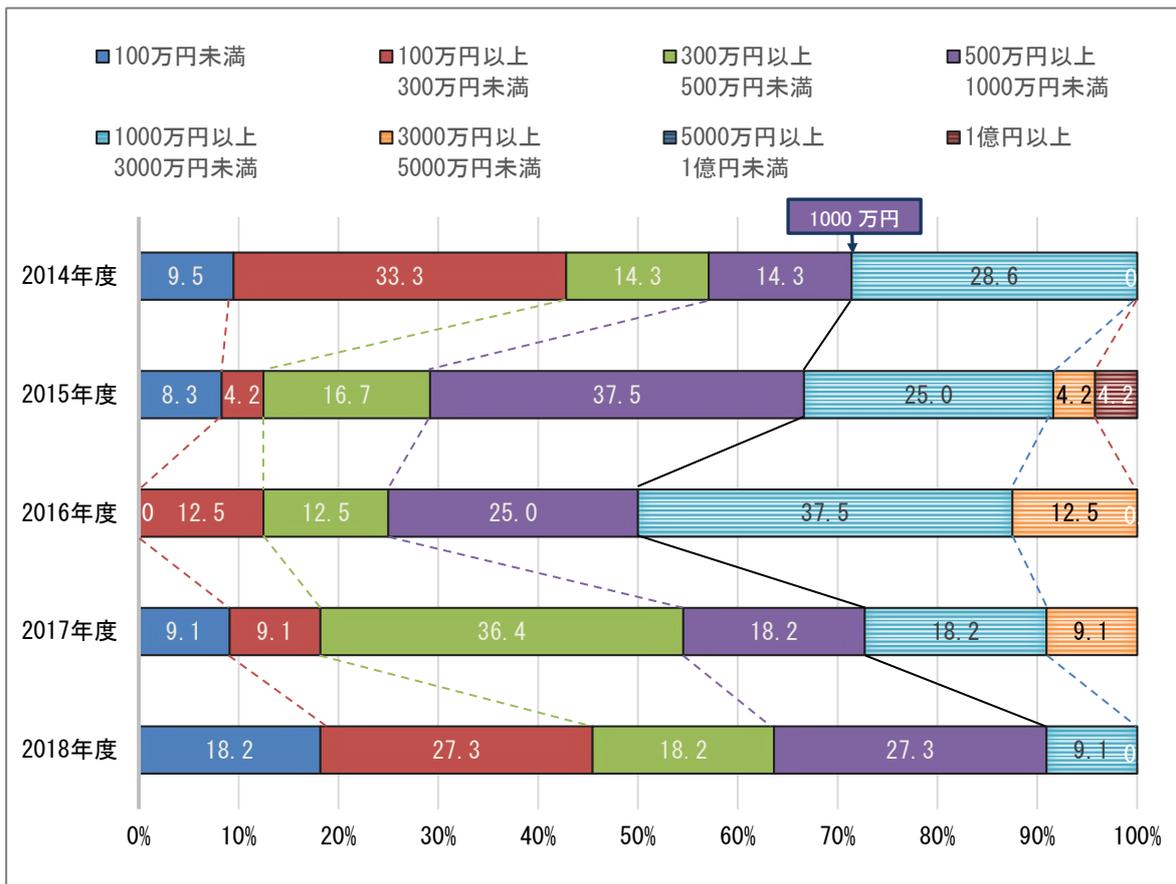
[図表 3-9] 申出の契機

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
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%)
2018年	2	0	0	0	0	1	4	0	0	0	4	11
(比率:%)	(18.2%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(9.1%)	(36.4%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(36.4%)	(100.0%)
合計	14	7	10	0	0	13	13	0	4	0	14	75
(比率:%)	(18.7%)	(9.3%)	(13.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(17.3%)	(17.3%)	(0.0%)	(5.3%)	(0.0%)	(18.7%)	(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
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%)
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%)

[図表 3-11] 申出金額別比率



[図表 3-12] 紛争仲介総括表

年度		2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度
紛争仲介受付件数		21	24	8	11	11
対象会員数	会員総数（期首）	51 社	49 社	47 社	45 社	44 社
	紛争仲介申出対象会員	10 社	14 社	7 社	7 社	9 社
	5 件以上の会員	1 社	1 社	0 社	0 社	0 社
	4 件以下の会員	9 社	13 社	7 社	7 社	9 社
申出事由	不当勧誘類型	18 (85.7%)	19 (79.2%)	7 (87.5%)	9 (81.8%)	7 (63.6%)
	一任売買類型	1 (4.8%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)
	無断売買類型	1 (4.8%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	過当売買類型	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)
	仕切回避類型	1 (4.8%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (18.2%)
	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%)	1 (9.1%)
	その他	0 (0.0%)	1 (4.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
性別	男	18 (85.7%)	23 (95.8%)	7 (87.5%)	7 (63.6%)	10 (90.9%)
	女	3 (14.3%)	1 (4.2%)	1 (12.5%)	4 (36.4%)	1 (9.1%)
取引経験	有	5 (23.8%)	5 (20.8%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	1 (9.1%)
	無	16 (76.2%)	19 (79.2%)	7 (87.5%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)
年齢	20 歳代	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)
	30 歳代	5 (23.8%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)
	40 歳代	6 (28.6%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)	3 (27.3%)	3 (27.3%)
	50 歳代	2 (9.5%)	3 (12.5%)	1 (12.5%)	3 (27.3%)	4 (36.4%)
	60 歳代	6 (28.6%)	7 (29.2%)	2 (25.0%)	3 (27.3%)	3 (27.3%)
	70 歳代	1 (4.8%)	6 (25.0%)	3 (37.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)
	80 歳代	1 (4.8%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
職業	会社員	1 (4.8%)	2 (8.3%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	3 (27.3%)
	会社役員	8 (38.1%)	7 (29.2%)	2 (25.0%)	1 (9.1%)	2 (18.2%)
	自営業	7 (33.3%)	4 (16.7%)	1 (12.5%)	5 (45.5%)	4 (36.4%)
	公務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	団体職員	0 (0.0%)	1 (4.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	無職	2 (9.5%)	7 (29.2%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	2 (18.2%)
	その他	3 (14.3%)	3 (12.5%)	2 (25.0%)	3 (27.3%)	0 (0.0%)
申出の契機	契約締結前交付書面等	3 (14.3%)	4 (16.7%)	3 (37.5%)	2 (18.2%)	2 (18.2%)
	主務省	3 (14.3%)	4 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	消費者センター等	3 (14.3%)	5 (20.8%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	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	3 (14.3%)	4 (16.7%)	1 (12.5%)	4 (36.4%)	1 (9.1%)
	インターネット	5 (23.8%)	2 (8.3%)	0 (0.0%)	2 (18.2%)	4 (36.4%)
	他社外務員	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	知人	1 (4.8%)	1 (4.2%)	1 (12.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)
	新聞	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	その他	3 (14.3%)	4 (16.7%)	2 (25.0%)	1 (9.1%)	4 (36.4%)

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》

- 2018年度は、前年度より3件減の13件であった。
- 2018年度は、2016年度の11件に次いで2番目に少なかった。

(1) 受付件数（〔図表 4-1〕参照）

- ・ 2018年度は、前年度（16件）から3件減少して13件であった。
- ・ 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に関するものであった。

(2) 申出事由類型別（〔図表 4-2〕参照）

「不当勧誘類型」が9件で例年と同様に最も多く、続いて「仕切回避類型」が2件、「過当売買類型」と「連絡不備類型」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7件で最も多く、続いて「執拗な勧誘」と「適合性原則違反」が各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
2014 年度	28	17	11
2015 年度	35	18	17
2016 年度	11	6	5
2017 年度	16	7	9
2018 年度	13	7	6

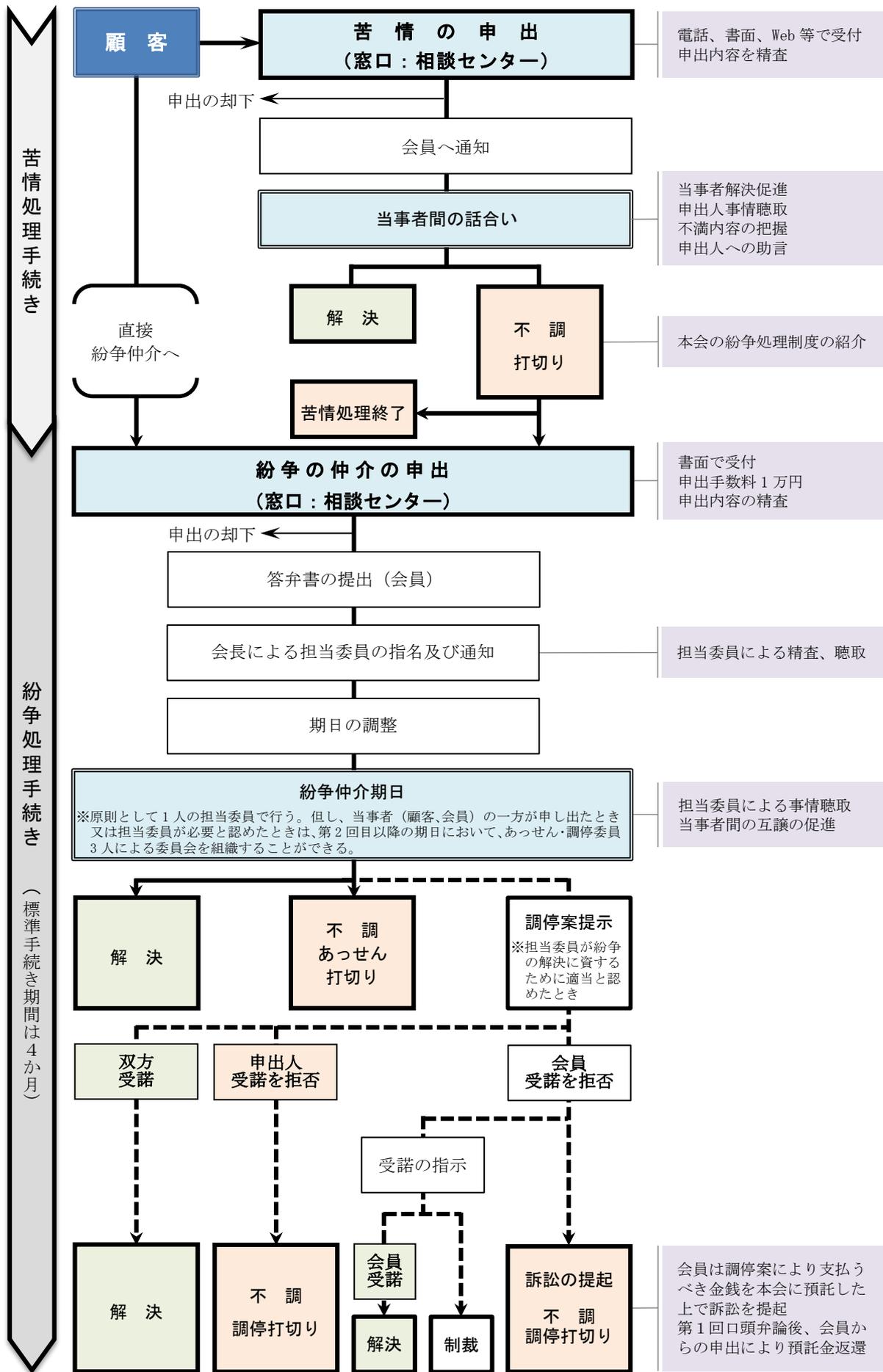
〔図表 4-2〕 申出事由類型別

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
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
2018 年度	9	0	0	1	2	0	1	0	13

〔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)
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
2018 年度	9	7	1	1	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。