

「お客様本位の業務運営を実現するための 弊社の取組み状況について」

お客様の最善の利益の追求

◇お客様の貴重なご意見・ご要望を、サービスの向上に繋げて参ります。

お客様への利便性やサービスの向上を図る事を目的に、お客様からいただいたご意見、ご要望を大切にさせていただき、お客様へご提供するサービスの向上に努めております。



ホームページに「お問い合わせ入力フォーム」を設置して、ホームページ内の「お客様の声」にお客様からいただいたご意見、ご要望等を公開しております。

> お客様からのご感想
> お客様からのご要望

| お客様からのご感想

親切で大変良いと思う。メール対応も良かった。

2025年4月 神奈川県 A様 男性

最初の頃お電話したことがありますが、電話口の方がとても親切に教えてくれて良かったです。

2024年10月 東京都 H様 男性

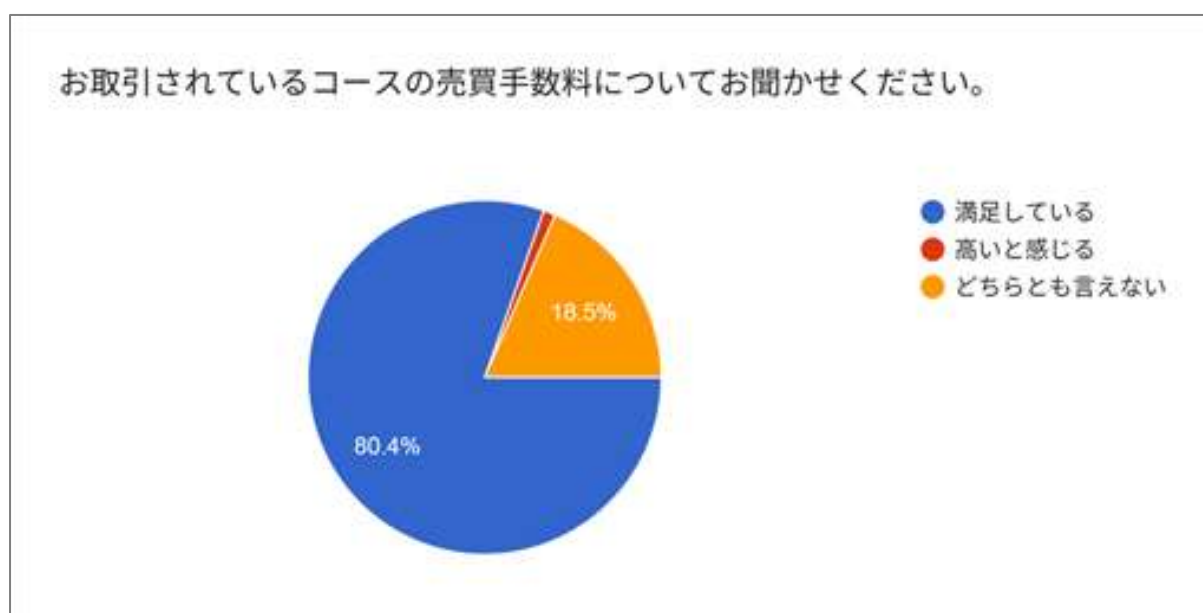
いい感じの方ばかりで、取引のある証券会社・証券会社の中で1番、電話しやすく頼りになります。

2024年10月 プレミアムオンライン取引ご利用中 東京都 N様 女性

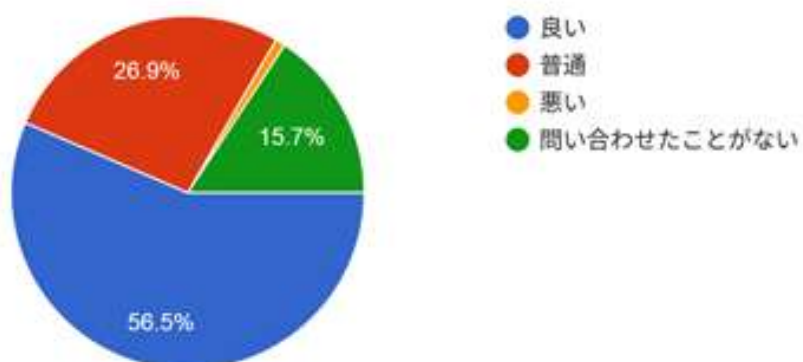
◇アンケート調査の実施

定期的にアンケート調査を実施し、お客様から直接いただいた声を今後のサービスの改善やお客様満足度の向上に繋げるよう取り組んでおります。

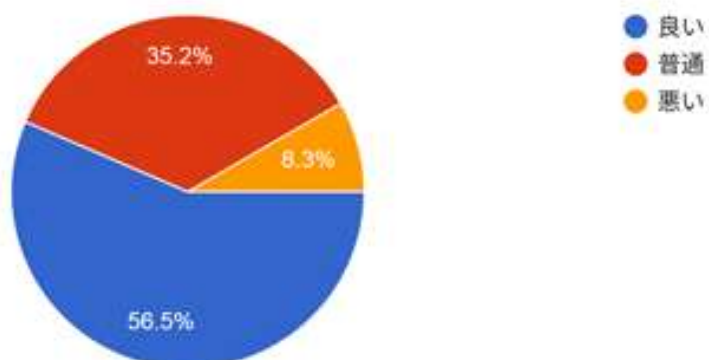
【アンケート調査の結果 2025 年 3 月実施（一例）】



弊社スタッフのお客様への対応はいかがでしょう。



普段ご利用になる取引ツールおよび情報ツールの使い勝手についてお伺いします。



今後もお客様よりいただいたご意見・ご要望を大切にさせていただき、各種取引・情報ツールやサービスの改善を図って参ります。

◇トレードシーンに合わせた取引・情報ツールを各種ご用意

お客様が様々なトレードシーンに合わせて快適にお取引いただけるよう、3種類の取引ツールと2種類の情報ツールをご用意しております。

取引ツール	
PC アプリケーション版	Presto
PC・タブレット WEB 版	D-station
スマートフォン版	D-touch
情報ツール	
DIAS (Pro)	
プラチナページ	

さらに、業界最安値水準※の売買手数料設定で、トレーダーの皆さまを応援しております。

※2025 年 6 月 3 日 弊社調べ

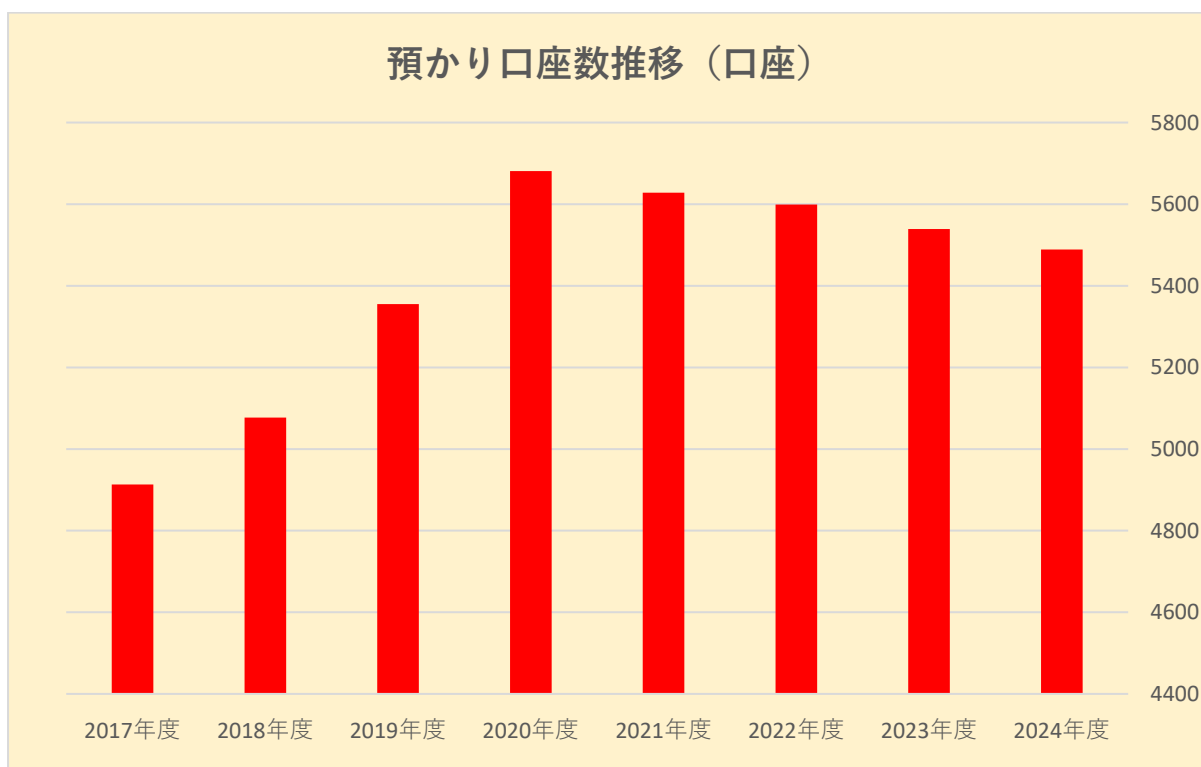
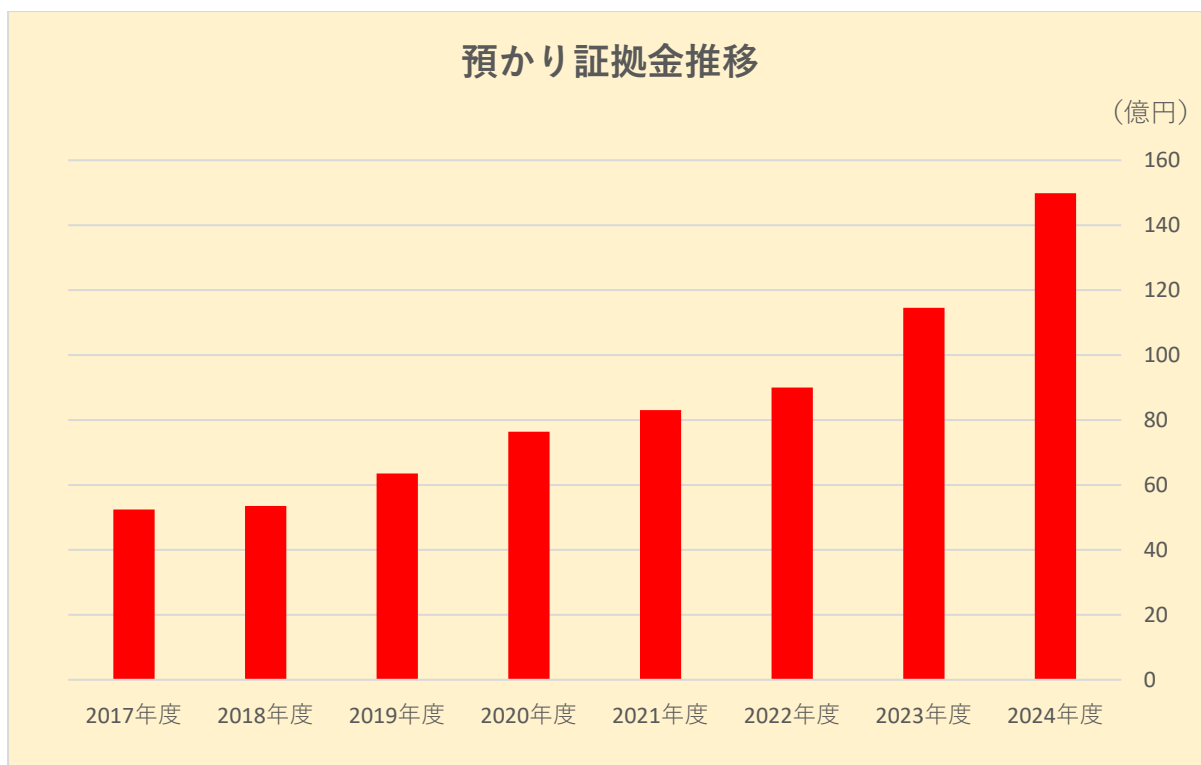
弊社のセルフコースの売買手数料は、業界最安値水準でお客様に提供しております。また、弊社商品アナリストによる電話相談やレポート配信など、相場情報提供サービスのサポートが付いたプレミアムオンライン取引の売買手数料は、一般的な対面取引と比べるとおおよそ 1/3～1/17 の低設定となっております。

さらに、セルフコースでは取引量が多いヘビーユーザーのお客様へのサービスとして、売買手数料のボリュームディスカウント（ヘビーローテーション割引）を実施しております。

◇お客様の最善の利益の追求を図ることを企業理念に

業界最安値水準の売買手数料と、お客様に寄り添ったきめの細かなサービスのご提供を心掛け、お客様の最善の利益の追求を最優先に据えた業務運営を行っております。

その結果、2024 年度（2025 年 3 月 31 日現在）の預かり口座数は 5,489 口座と前年度（5,539 口座）に比べ微減となりましたが、預かり証拠金は 149.86 億円と 2024 年 3 月末から約 35.3 億円増と、7 年連続で増加しております。



※各年度末の実績となります。

また、国内商品デリバティブ市場の主要銘柄である大阪取引所で上場されている金標準取引、金ミニ取引の 2024 年における年間売買高※は、共に第 3 位という結果となりました。

※日本取引所グループ（以下、JPX という。）発表のデータを基に 2025 年 1 月 6 日当社調べ

「北辰物産が選ばれている実績」は[こちら](#)

利益相反の適切な管理

「利益相反管理方針」を定め、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を特定・類型化し、利益相反に該当する対象取引の管理方法、管理体制等を明確化した上で、お客様の利益が不当に害されることのないように、適切な利益相反管理体制の整備構築を行っております。

本方針につきましては、ホームページ上の分かり易い箇所に公開しており、お客様に弊社の利益相反管理方針について明確にし、内容をご確認いただけるようにしております。

「利益相反管理方針」は[こちら](#)

また、利益相反管理体制を定期的に検証し適宜見直しを行い、研修等により役職員に周知を図っております。

【注記事項】

当社は、商品、サービスの販売・推奨等において、商品の組成・企画等に関わる業務等を行っておりません。また、同一主体内又はグループ内に法人営業部門は有しておらず、運用部門においては資産の運用先を販売・提供会社等の関係企業に選定しておりません。

手数料の明確化

弊社では取り扱う商品、取引期間、取引コース、1ヶ月間の取引数量（ボリュームディスカウント）により、売買手数料体系が異なります。ご負担いただく売買手数料、受渡手数料、助言報酬等につきましては、ホームページ「サービスガイドー商品先物取引の手数料（セルフ）、（プレミアム）、受渡しについて」、「重要情報シート」等に明記しており、口座開設前にご確認いただけるようにしております。

■「サービスガイドー商品先物取引の売買手数料（セルフ）」は[こちら](#)

■「サービスガイドー商品先物取引の売買手数料（プレミアム）」は[こちら](#)

■「サービスガイドー受渡しについて」は[こちら](#)

■「重要情報シート（個別商品編：商品先物取引・セルフコース）」は[こちら](#)

■「重要情報シート（個別商品編：商品先物取引・プレミアム）」は[こちら](#)

重要な情報の分かりやすい提供

○お客様に商品先物取引、金地金販売のご利用をご検討いただくにあたり、お客様にご確認いただきたい基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、手数料、証拠金、システム情報など取引に係る情報や重要事項等を、ホームページにカテゴリーごとに掲載し、具体例や図などを用いて、初心者にも分かりやすく説明しております。

「初めての方へ」は[こちら](#)

「サービスガイド」は[こちら](#)

「金地金販売」は[こちら](#)

○ホームページの「口座開設のお申込み」、「重要書面の閲覧について」の各ページに、「**重要情報シート**」を掲載しており、口座開設前に弊社が取り扱う商品の想定される顧客属性や内容、リスク、費用、制限等または成約の条件、弊社とおお客様の利益相反の可能性、弊社の提供する取引コースの違いなどを確認できるようにしております。

また、「重要書面の閲覧について」のページでは、「重要情報シート」のほか、契約締結前交付書面などの重要書面を掲載しており、口座開設前や取引開始後に関わらず、いつでも最新の重要書面をご確認いただくことができるようになっております。

「重要書面の閲覧について」は[こちら](#)

○初めてお取引を行っていただくお客様にも、取引ツール、情報ツールの操作を安心して行っていただくために、操作方法について動画やマニュアルをご用意しているほか、経済・商品指標の専門用語を解説したページを公開しており、初心者の方にもご理解いただけるよう努めております。

「各種マニュアル」は[こちら](#)

「経済・商品指標用語集」は[こちら](#)

○弊社ホームページの「マーケット情報」に、最新の経済指標、商品先物国内相場表などを掲載しており、どなたでもご覧いただけるようになっております。また、相場情報サイト「波動展望の部屋」を運営しており、当サイトでは相場分析レポート、各種チャート、学習ページ（ローソク足の見方）などの相場情報を提供しております。

「マーケット情報」は[こちら](#)

「波動展望の部屋」は[こちら](#)

○お客様への相場情報の提供を目的に、毎営業日夕方に金標準取引の当日の値動きの振り返りや、夜間立会のお取引ポイント等を解説した動画を配信しており、どなたでもご覧いただくことができます。



「動画配信」は[こちら](#)

○お客様へ情報サービスの提供等を目的に、2024年6月1日、同年6月29日、同年8月28日、同年9月28日、同年10月26日、同年12月4日、2025年2月1日、同年3月8日と外部講師を招き、参加費無料で投資家セミナーを開催いたしました。

2024年6月1日開催 波乱の2024年 金、為替、株の年後半に向けての動向を探る! 講師 田代 岳 (YEN蔵) 氏 ▶▶お申込みはこちら	2024年6月29日開催 投資脳を育てよう! 脳内を少しだけ変換することで 投資のヒントが溢れる 講師: 若林 史江 氏 ▶▶お申込みはこちら	2024年8月28日 ON AIR 注目の米大統領選と米金融政策 どうなる金・ドル・株 田代 岳 (YEN蔵) 氏 大橋ひろこ氏 ▶▶お申込みはこちら
2024年9月28日開催 激動の世界政治! コモディティ相場への影響は? 講師 エミン・ユルマズ氏 ▶▶お申込みはこちら	2024年10月26日開催 生成AIのバブル崩壊を伴う 深刻な景気後退は 避けられるのか? 講師 黒瀬 浩一 氏 ▶▶お申込みはこちら	2024年12月4日 ON AIR [Webセミナー] 新たな米大統領は 市場に何を もたらすのか? 講師 安田佐和子氏 / 大橋ひろこ氏 ▶▶お申込みはこちら
2025年2月1日開催 トランプ2.0で 世界秩序は変わる? ～イラン、ロシア、中国、北朝鮮の動向～ 講師 黒瀬 浩一 氏 ▶▶お申込みはこちら	2025年3月8日開催 トランプ2.0が切ったカード、 金融市場へのインパクトは? ストリート・インサイト代表取締役 経済アナリスト 安田 佐和子 氏 ▶▶お申込みはこちら	

【注記事項】

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして、販売・推奨等を行っておりません。

お客様にふさわしいサービスの提供

○お客様には口座開設前にホームページに掲載している「重要情報シート」で、弊社が取り扱う商品の内容、リスク、費用、制限等または成約の条件、弊社とお客様の利益相反の可能性、弊社の提供する取引コースの違い、他社とのサービスの違いなどを比較、確認していただけるようにしております。

「重要情報シート」は[こちら](#)

◇お客様のトレードスタイルに合わせて、取引コースを自由に選択できます。

セルフコースと、弊社商品アナリストによる相場情報提供等のサポートが受けられる「プレミアムオンライン取引」の2つの取引コースをご用意しており、お客様のトレードスタイルに合わせて、お選びいただくことができます。

○セルフコースは、売買手数料が業界最低水準※と同業他社と比べても非常に安いコストでサービスを提供しております。（相場情報につきましては、弊社が提供する取引・情報ツールや弊社ホームページ等から、お客様ご自身で取得いただく形となります。）

※2025年6月3日弊社調べ

○プレミアムオンライン取引は、お客様専属の弊社商品アナリストから相場情報提供等のサービスを受けられるコースとなります。8：00～23：00までの電話受付時間内（土日祝を除く平日）であれば、お客様の都合の良い時間に、一日何度でも電話で弊社商品アナリストから相場情報を聞くことができます。また、毎営業日4回（朝、昼、夕、夜）電子メールで相場情報等を配信しているほか、週刊レポートも提供しております。また、弊社が運営している相場情報サイトのコンテンツも全て閲覧することができます。

◇お客様からのお問い合わせ等への対応

○D-station サポートセンターを設置し、サービス全般に係るお電話でのお問い合わせは、土日祝を除き、朝 8：00 から 23：00 まで対応しており、電子メールおよびお問い合わせフォームからのお問い合わせは 24 時間受付しております。

なお、基本的に平日 23 時以降及び、祝日取引時間中は、お電話によるお問い合わせへの対応は行っておりません。但し、電子メールにて架電希望をいただいた場合は、ご本人確認を行ったうえで電話での対応を承っております。※システム障害時等により、ご連絡できない場合がございます。

○これまで来店型のオープンセミナーを開催し、先物取引の基本的な仕組みルール、取引に係る重要事項、取引・情報ツールの操作方法等を直接お客様へご説明しておりましたが、それに加えて、遠方の方や時間的に制約がある方でもお気軽に本セミナーへご参加いただけるよう、2023 年 7 月より、Zoom を利用した WEB 上でのオープンセミナーの受付を開始しております。

◇利便性の向上に向けて

○2024 年 8 月より商品ラインアップの拡充のため、堂島取引所で上場しております堂島コメ平均（米穀指数先物取引）の取扱いを開始しております。また、同年 11 月には大阪取引所、東京商品取引所、堂島取引所の取引時間の変更に对应しており、同取引所の取引時間全てに対応しております。

◇環境への配慮

○書面の電子化によりペーパーレス化を図っており、利便性と環境に配慮したサービスの提供を目指しております。

◇お客様への注意喚起

○国内市場が連休の時や、祝日取引実施日前、重要経済指標等の発表など相場急変の可能性が見込まれる時には、予めお客様に電子メールにてご資金、ポジション等の管理等を促す注意喚起告知を行っております。

また、ホームページ内にマーケット情報ページを設け、主要な経済指標の予定や結果、また、海外市場が休場の時の取引所のスケジュール等を掲載してお知らせしております。

【注記事項】

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして、販売・推奨等は行っておりません。

当社は、金融商品の組成に携わる業務を行っておりません。

役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

◇役職員の知識・スキル向上等に向けた取り組み

●社内研修の実施

お客様本位の業務運営実現のためには、全ての役職員が常にお客様のニーズ・利益を意識して行動すると共に、より高いレベルで商品・サービスを提供できるよう研鑽に努めなければならないと考えております。

この様な観点から、弊社では継続した役職員の教育を行っております。年度毎にコンプライアンス研修計画を策定し、計画に沿って研修を実施しているほか、必要に応じて適時社内研修を行っております。

また、システム障害やサイバー攻撃等への対策として定期的に研修を行っているほか、システム障害を想定した実地訓練も定期的に行っております。

【2024 年度に実施した主な社内研修】

2024 年 04 月	障害対応研修
2024 年 05 月	障害対応研修
2024 年 06 月	コンプライアンス研修
2024 年 07 月	迷惑メール等の取扱い、サイバー攻撃等に係るコンティンジェンシープランの研修 障害対応研修
2024 年 08 月	障害対応研修

2024 年 09 月	コンプライアンス研修 障害対応研修
2024 年 10 月	障害対応研修
2024 年 11 月	障害対応研修
2024 年 12 月	コンプライアンス研修 障害対応研修
2025 年 02 月	迷惑メール等の取扱い、サイバー攻撃等に係るコンティンジェンシープランの研修 障害対応研修
2025 年 03 月	コンプライアンス研修 障害対応研修 システム障害訓練

この他、日本証券業協会、日本投資顧問業協会や JPX 等が主催する各種セミナーにも積極的に参加し、情報の共有を図るとともに、役職員の知識・スキルの向上に努めております。

◇社員のスキルアップに向けて

お客様へ質の高いサービスの提供を目指し、役職員が金融や IT に関する高い専門知識を有する人材育成を行っております。

2025 年 3 月 31 日現在 資格取得状況	
登録外務員（日本商品先物協会認定）資格保持者	16 名
特例商先外務員 資格保持者	3 名
一種証券外務員 資格保持者	14 名
内部管理責任者 資格保持者	5 名
AFP 資格保持者	2 名

情報処理技術者資格（IT パスポート等）保持者	5 名
-------------------------	-----

常勤役職員数 19 名（2025 年 3 月 31 日現在）

※金融商品の組成に携わる業務につきまして

【注記事項】

当社は、金融商品の組成に携わる業務は行っておりません。