

商品先物取引に関する 苦情・相談は日商協へ

商品先物取引に関するトラブルなどでお困りの方は、

日本商品先物取引協会（略称：にっしようきよつ日商協）相談センターまでぜひご相談ください。

苦情相談は無料です。

- 相談センターでは、貴金属、石油、農産物等の商品先物取引に関する苦情などのご相談や紛争の仲介を行っています。
※ 株式、投資信託、FXなどの金融商品のご相談などはお受けできません。
- 相談は電話、FAX、ホームページ、郵送、ご来訪のいずれの方法でもお受けすることができます。
※ 直接ご来訪の場合は事前にご連絡ください。
- お取引が終了した日から3年を経過したものなど、取引の内容によっては苦情相談や紛争仲介をお受けできないことがありますので、あらかじめご了承ください。

★ 相談や苦情受付などの流れについては裏面をご覧ください。

【日本商品先物取引協会 相談センター】

電話 ▶ 03-3664-6243

受付：月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（祝日等を除く）

FAX ▶ 03-3667-8256

ホームページ ▶ <https://www.nisshokyo.or.jp/>

日商協

検索

郵送先 ▶ 〒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

「日本商品先物取引協会」は、商品先物取引法に基づき
商品先物取引の苦情相談窓口として、
農林水産大臣・経済産業大臣の認可を受けた日本で唯一の法人です。
相談センターは、公正中立な立場で商品先物取引に関する
お客様からのお問い合わせやご相談にお答えするほか、
苦情受付や紛争を解決するための仲介手続を行っています。

お問い合わせ・ご相談

① 相談する

内容について相談員に詳しくお話しください。

- 商品先物取引に関するご質問にお答えいたします。
- 受付は電話、FAX、ホームページ、郵送、来訪のいずれかの方法をお選びください。
(直接ご来訪の場合は事前にご連絡ください。)

② アドバイスを受ける

相談員がお電話で説明やアドバイスなどをいたします。

苦情受付

① 苦情の内容を話す

苦情の内容を相談員にお話し、解決を申し出てください。

- 苦情の内容をお話しいただく際には、業者から交付または送付された書面をもとに、勧誘時の状況や取引経過などについて、具体的にお話しください。
- 受付は電話、FAX、ホームページ、郵送、来訪のいずれかの方法をお選びください。
(直接ご来訪の場合は事前にご連絡ください。)

② 相談員が業者に対して苦情内容を伝える

相談員はお伺いした苦情の内容を業者に通知して調査を依頼します。

③ 調査結果の報告を受ける

相談員や業者がお客様に調査結果を報告します。

- 相談員は、お客様及び業者の双方から事情聴取を行い、苦情の解決の促進を図ります。

※ 苦情受付で解決できなかった場合、紛争仲介を申し出ることができます。
また、苦情受付を経由せずに、直接紛争仲介を申し出ることもできます。

紛争仲介

① 紛争仲介の申出をする／申出手数料を支払う

紛争仲介申出書の様式を請求された際、相談員より紛争仲介制度についてご説明します。紛争仲介申出書をご提出いただいた後、受理通知書を送付いたしますので、届いてから10日以内に申出手数料10,000円(消費税込)をお支払いいただきます。

② 紛争仲介(あっせん・調停)に参加する

弁護士などのあっせん・調停委員が、お客様と業者の双方から事情聴取を行います。

③ 紛争仲介の処理結果の通知を受ける

通常1~2回の話し合いにより、「解決(和解)」、「打ち切り」の対応がなされます。

- 第2回目以降の話し合いには、1回ごとに期日手数料15,000円(消費税込)をお支払いいただきます。
- あっせん調停委員が解決の見込みがないと判断した場合は打ち切りとなる場合がありますので、あらかじめご了承ください。