

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
金融庁 金融サービス利用 者相談室	0570-016811 または 03-5251-6811 （IP電話専用）	〒100-8967 東京都千代田区 霞が関3-2-1 中央合同庁舎第7号館 西館
<p>（相談概要） 利用者の皆様と金融機関との間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介や論点の整理などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介・調停を行うことは出来ませんので、予めご了承下さい。 ※相談室においては、対応内容の明確化等のため、通話内容を録音させていただきます。 〔利用—上記番号にダイヤルし、番号を押してください。〕</p> <p>①預金・融資等に関するもの ②保険商品・保険制度等に関するもの ③投資商品・証券市場制度・取引所等に関するもの ④貸金等に関するもの ⑤仮想通貨等に関するもの ⑥その他（予算執行、ウェブサイトに関するご意見・ご要望等含む）</p> <p>受付時間 平日10:00～12:00、13:00～17:00 （祝日及び年末年始を除く）</p> <p>※「事前相談（予防的なガイド）」については、0570-016812（IP電話からは03-5251-6812）におかけください。</p>		
一般社団法人 全国銀行協会 相談室	0570-017109 （ナビダイヤル） 03-5252-3772 （IP電話受付）	〒100-0004 東京都千代田区 大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19 階（全国銀行協会内）
<p>（相談概要） 銀行法上のすべての銀行および農林中央金庫に関するご相談やご照会、ご意見・苦情を受け付けます。 加入銀行以外の金融機関に関する相談、苦情の申し出および紛争の解決の申立ては、受け付けることができません。 受付時間 平日9:00～17:00 （祝日及び銀行の休業日を除く）</p> <p>※お客さまのお申し出内容を正確に把握し、適切に対応するために、通話内容を録音させていただきます。 ※※お越しいただく場合は、お電話でご予約をお願いいたします。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>(カウンセリングサービス) 全国銀行協会相談室では、住宅ローンやカードローン等を利用され、返済にお困りの個人のお客さまを対象に、「カウンセリングサービス」を実施しています。 予約受付時間 平日9:00～17:00 (祝日及び銀行の休業日を除く) 相談時間 月曜日、火曜日、木曜日 平日 10:00～12:00、13:00～17:00 水曜日、金曜日 平日 10:00～12:00、13:00～19:00 (祝日及び銀行の休業日を除く) 相談方法 電話または面談 (あっせん委員会(ADR)) 銀行とのトラブルが解決しにくいお客さまは、「あっせん委員会」をご利用いただけます。 あっせんとは、お客さまと銀行(当事者)との取引などにおけるトラブルを中立公正な第三者で構成する「あっせん委員会」が、「苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程」にもとづき、当事者からの資料の提出やそれぞれの主張を聴取したうえで、あっせん案(和解案)を提示し、双方が納得したうえで、解決を図る制度です。なお、「あっせん委員会」があっせん成立の見込みがないと判断した場合等には、紛争解決手続を打切ることがあります。</p>		
一般社団法人 群馬県銀行協会 銀行とりひき相談室	027-221-4438	〒371-0026 前橋市大手町2-10-1
<p>(概要) 全国銀行協会相談室とは別に、各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」では、会員銀行口に関するご相談等を受け付けています。ご相談・ご照会は無料で、電話をおかけいただいても、相談所に直接お越しいただいても結構です。 受付時間 平日9:00～17:00 (祝日及び銀行の休業日を除く) ※お越しいただく場合は、お電話でご予約をお願いいたします。 ※※「銀行とりひき相談所」は、受け付けた苦情がお客さまと会員銀行の間では解決できず、全国銀行協会相談室等を利用して解決を図ることが適当と判断した場合、お客さまのご希望を確認させていただいたうえで、お客さまに全国銀行協会相談室等をご紹介します。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
一般社団法人 全国信用金庫協会 全国しんきん相談 所	03-3517-5825	〒103-0028 東京都中央区 八重洲1-3-7 八重洲ファーストフィ ナンシャルビル11階
<p>(概要)</p> <p>お客さまと信用金庫との取引で生じる相談・苦情・紛争等を受け付けています。電話、手紙および来訪により受け付けています。来訪される場合は事前にご連絡のうえ時間帯をご確認ください。苦情のお申出の際のお客さまの情報は、苦情の解決にのみ利用いたしますのでご安心ください。</p> <p>受付時間 平日9:00～17:00 (祝祭日その他信用金庫の休業日は、受け付けをお休みさせていただきます。)</p> <p>〔仲裁センター(ADR)等の利用について〕 信用金庫との苦情等がなかなか解決しない場合、仲裁センター等を利用できます。紛争解決のお申し出があった場合、「信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進等に関する規則」等に基づき、全国しんきん相談所から東京の三弁護士会の仲裁センター等へお取次ぎしています。</p> <p>また、お客さまが紛争の解決について、直接弁護士会に連絡することもできます。東京都以外の各地のお客さまもご利用いただけます。その際には、お客さまのアクセスに便利な東京以外の弁護士会を利用する方法もあります。</p> <p>例えば、東京以外の弁護士会において東京の弁護士会とテレビ会議等を用いる方法(現地調停)や、東京以外の弁護士会に案件を移す方法(移管調停)があります。</p> <p>詳しくは東京の三弁護士会、全国しんきん相談所(電話03-3517-5825)へお尋ねください。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
一般社団法人 関東信用金庫協会 関東地区しんきん 相談所	03-5524-5671	〒104-0031 東京都中央区 京橋3-8-1 信用金庫会館京橋別館
(概要) 関東地区しんきん相談所では、「信用金庫業務における苦情・紛争の解決促進に関する規則」等に基づき、信用金庫でお取引いただいたお客様からの相談や苦情を無料で受け付けています。 ご相談・苦情は、お電話、お手紙または来訪によっても受け付けております。 直接お越しいただく際は、事前にお電話で時間帯等を確認ください。 受付時間 平日9:00~17:00 (祝祭日その他信用金庫が休業日の日は除く)		
一般社団法人 全国信用組合中央 協会 しんくみ相談所	03-3567-2456	〒104-0031 東京都中央区 京橋1-9-1 全国信用組合会館内
(概要) 苦情やご意見ご相談などは、電話、手紙または来訪によっても受け付けています。 直接お越しいただく際は、事前に電話で日時等をご連絡ください。 なお、お客さまが反社会的勢力であることが明らかになった場合や、恫喝的または脅迫的な言動があった場合、また公序良俗や社会的公正性に反する行為等に関連する事案の場合などにおいては、苦情等に応じませんので、ご了承ください。 受付時間 平日9:00~17:00 (祝祭日その他信用組合の休業日は除く)		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>〔仲裁センター（ADR）等の利用について〕 しんくみ相談所は、信用組合とのトラブルが解決しないお客様については、紛争解決措置として以下の弁護士会仲裁センター等へお取次ぎしています。 また、お客様が直接、仲裁センター等へ申出ることにも可能です。 なお仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続を進める方法があります。①移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管する。 ②現地調停：東京の弁護士会の幹旋人と東京以外の弁護士会の幹旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当る。 ※移管調停、現地調停は、全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。 具体的内容は、仲裁センター等にご照会ください。 〈「仲裁センター等」とは〉 裁判や民事調停に比べ短期間で紛争を解決することを目的に弁護士会が設置・運営している機関です。経験豊かな弁護士が幹旋・仲裁人となり、申立人（お客様）と相手方（信用組合）の双方の言い分をよく聞いたうえで、話し合いで解決できるよう和解の幹旋をしたり、双方の合意に基づき公平・中立な立場から仲裁判断をしたりします。</p>		
一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所	03-3286-2728	〒100-0005 東京都千代田区 丸の内3-4-1 新国際ビル3階 生命保険協会内
<p>（概要） 生命保険相談所は、生命保険に関する様々なご相談や苦情、ご照会をお受けするための窓口として、生命保険協会が運営しています。 お電話はもちろん、直接お越しいただいてもご相談いただけます。 生命保険相談所では、お申し出のあった苦情について、お客さまの疑問やお悩みを整理し、解決に向けたアドバイスをいたします。 相談所で解決できない場合は、生命保険会社に対し、解決の依頼や和解のあっせんなどを行い、早期解決に努めます。 受付時間 平日9:00～17:00 （祝祭日は除く）</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>〔裁定審査会（ADR）の利用について〕 保険会社と話し合いをしてみたけれど、それでもなかなかトラブルが解決しないときは、裁定審査会を利用することができます。生命保険会社には、裁定審査会の手続に参加・協力するとともに、裁定結果を受諾する義務（一定の場合を除く）があります。</p> <p>生命保険相談所が苦情のお申し出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1ヶ月を経過しても問題が解決しない場合、保険契約者等から裁定審査会に申立てることができます。</p> <p>※生命保険会社が申立てることもあります。</p> <p>ただし！申立内容が次の場合には、裁定審査会の判断により、お受けできないことがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 生命保険契約等に関するものではないとき <input type="checkbox"/> 申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しないと認められるとき <input type="checkbox"/> 確定判決または確定判決と同じ効力を有するものとの同一の紛争であるとき <input type="checkbox"/> 申立人が保険契約者等の場合、相手方会社と知識情報力または交渉能力の格差等がないものと認められるとき <input type="checkbox"/> 不当な目的でみだりに裁定の申立てをしたと認められるとき <input type="checkbox"/> 当事者以外の第三者が重大な利害関係を有し、当該者の手続的保障（主張・立証の機会）が不可欠であると認められるとき <input type="checkbox"/> 過去に裁定審査会において判断が示された申立内容であるとき <input type="checkbox"/> 他の指定紛争解決機関において審理継続中または審理が終了したものであるとき <input type="checkbox"/> 生命保険会社の経営方針や職員個人に係る事項、事実認定が著しく困難な事項など、申立内容がその性質上裁定を行うに適當でないとき 		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所 群馬県連絡所	027-223-2802	〒371-0023 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5階
<p>こちらでもご相談に応じています。 受付時間 平日9:00～17:00 (祝祭日は除く)</p>		
公益財団法人 日本損害保険協会 そんぽADRセン ター東京	0570-022808 (ナビダイヤル) 03-4332-5241 (代表及びIP電話 受付)	〒101-0063 東京都千代田区 神田淡路町2-105 ワテラスアネックス 7階
<p>(概要) 専門の相談員が、損害保険に関するご相談等を原則として無料でお受けします。 また、そんぽADRセンターの所在地以外の地域では、出張相談を実施しています。 受付時間 平日9:15～17:00 (祝日・休日および12/30～1/4を除く) 来訪でのご相談等をご希望の場合は、事前に代表電話番号までお電話をいただき、ご相談等の概要をお話いただくとともに、来訪日時をご予約の上お越しくださいますよう、お願いいたします。 (注) 保険業法(平成7年法律第105号)上の指定紛争解決機関として、苦情解決手続及び紛争解決手続を行う場合は、協会と手続実施基本契約を締結した損害保険会社に限られます(平成31年2月現在。26社)。手続利用料は無料で、人身障害補償条項等の障害条項を巡る保険会社に対する保険契約者から苦情や紛争を解決したり、被害者からの紛争解決手続きの申立も受け付ける。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>〔紛争解決手続（ADR）の利用〕</p> <p>お客様と損害保険会社との間でトラブルが苦情解決手続等によって解決しない場合（自賠償保険の保険金の支払等に関するものを除きます。）には、紛争解決手続の申立てをすることができます。手続にかかる費用は無料です（ただし、通信費・交通費等はお客様の負担となります）。手続の相手方となる損害保険会社は、当協会との間で指定紛争解決機関に関する手続実施基本契約を締結した損害保険会社に限られます。</p> <p>紛争解決手続では、専門の知識や経験を有する紛争解決委員（弁護士など）が、中立・公正な立場からトラブルの解決支援（和解案の提示等）を行います。</p> <p>手続は非公開で行われます。</p> <p>紛争解決委員は、お申立てを受け付けた日から原則として4か月以内に、和解案を作成するよう努めます。</p> <p>（注）手続期間は、お申立ての事案や手続状況により異なります。</p>		
<p>一般社団法人 保険オンブズマン</p>	<p>03-5425-7963 （代表）</p>	<p>〒105-0001 東京都港区 虎ノ門3-20-4 虎ノ門鈴木ビル7階</p>
<p>（概要）</p> <p>保険オンブズマンは、その会員（外資系損害保険会社または保険仲立人）の商品、サービス、事業活動などについて、満足いただけない場合に、苦情や紛争解決の申立てを取り扱います。</p> <p>ただし、次の場合にはお取り扱いできません。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.氏名及び連絡先（住所・電話番号等）が提供されない場合 2.事業者が特定できない場合 3.契約や事故その他の苦情の対象となっている事象を特定できる情報が提供されない場合 4.この法人の会員の業務に関しない場合 <p>業務時間 平日9:00～12:00、13:00～17:00 （祝日・年末年始を除きます）</p> <p>（注）会員である外資系損害保険会社または保険仲立人（保険会社から独立して、顧客から委託を受け誠実に保険契約の締結の媒介を行う者）との苦情、紛争を解決する。手続手数料は無料で、外資系損害保険会社に対する保険契約者からの苦情や紛争を処理したり、被害者からの紛争解決手続きの申立も受け付ける。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
一般社団法人 日本共済協会 共済相談所	03-5368-5757	〒160-0008 東京都新宿区 四谷三栄町12-5 ライラック三栄ビル 1階
<p>(概要)</p> <p>全国共済農業協同組合連合会等会員団体の共済事業に関する相談や苦情をお受けして、必要な助言等をさせていただくほか、相談等の内容に応じて関係団体窓口や適切な外部相談窓口をご案内しています。原則、電話による相談等になります（適切な対応を行うため、お電話の内容を録音させていただいております。あらかじめご了承くださいますようお願いいたします。）。電話での相談等に不都合のある場合には、文書での受付が可能です。（ただし、利用者様の情報を適切に取り扱うため、封書に限定し、葉書やファックスのご利用はご遠慮いただいております。また、利用者様のご連絡先をご記載ください。）</p> <p>※自動車共済・自賠責共済の賠償に関する苦情については、内容をおうかがいしたうえで、専門紛争処理機関をご案内いたします。</p> <p>受付時間 平日9:00～17:00（祝日・年末年始を除きます）</p> <p>〔審査委員会（ADR）の利用〕</p> <p>弁護士などで構成された中立・公正な第三者による審査委員会を設置し、契約関係者と会員団体との間の共済契約に関する紛争について、紛争解決手続（ADR）を実施しています。なお、会員団体のうち、全国生活協同組合連合会及び全国共済生活協同組合連合会に係る案件については、協会と手続実施基本契約を締結していないため、ADRの対象となりません。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
一般社団法人 日本少額短期保険 協会 少額短期ほけん相談 室	0120-82-1144 (フリーダイヤル) 03-3297-0755 (FAX)	〒104-0032 東京都中央区 八丁堀3-12-8 HF八丁堀ビルディング 2階
<p>(概要)</p> <p>①少額短期保険のご契約者等が少額短期保険業者に対し、「業者」との少額短期保険契約、その提供するサービス内容もしくは営業活動等に関して不満足の表明があった事柄について、「相談室」は解決に向け適切かつ妥当な助言をいたします。</p> <p>②解決依頼 申立人より苦情についての解決・支援を求められた場合は、「業者」に対し速やかに対応を依頼します。</p> <p>③話し合い 当該苦情について、当事者に対し必要、適切な助言を行い、和解の斡旋をいたします。</p> <p>受付時間 平日平日9:00~12:00、13:00~17:00 (祝日・年末年始を除きます)</p> <p>〔裁定委員会(ADR)の利用〕</p> <p>「相談室」に苦情の申立をした日から、原則として1か月を経過しても当事者間で問題が解決しない場合等で、ご契約者等または「業者」から裁定の申立があった場合、「裁定委員会」は速やかに「裁定手続」を開始するか否かを決定します。</p> <p>裁定開始を決定した場合、「裁定委員会」は申立人から「紛争解決手続申立書」及び証拠書類等の提出を受け、双方の事情聴取等を行い当事者間の和解成立に努めますが解決しない場合は、「裁定委員会」は和解案を作成して双方に提示し、受託勧告をいたします。</p> <p>なお、申立て内容に虚偽があった場合、裁定が取下げになった場合、「裁定委員会」の和解案にて和解が成立した場合、裁定手続きが打ち切りとなった場合、また、契約者等が参加意思を撤回した場合には裁定手続を終了いたします。</p> <p>和解成立後、契約者等より申し出がある場合は、和解内容の義務履行状況を調査し業者に義務履行を勧告いたします。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
日本貸金業協会 貸金業相談・ 紛争解決セン ター	0570-051-051 (ナビダイヤル) 03-5739-3861 (直通電話) 03-5739-3024 (FAX)	〒108-0074 東京都港区 高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階
<p>(相談概要)</p> <p>貸金業務に関連する借入れや返済のご相談、多重債務者救済の一環としての貸付自粛制度の受付、貸金業者の業務に対する苦情や紛争解決窓口として、日本貸金業協会が運営しています。</p> <p>特に多重債務問題については、債務の原因として失業や生活費の補てん、ギャンブル・遊興費等さまざまなものがありますが、相談者の状況に応じ、債務整理の方法等についての助言や情報を提供したり、再発防止を目的としたカウンセリングや家計管理の実行支援を行っております。</p> <p>ご相談や苦情の申立て、貸付自粛制度の利用については、手数料等の費用はかかりません。</p> <p>電話受付時間 9:00～17:00 (土・日・祝日 12/29～1/4を除く) 来所受付時間 9:30～17:00 (土・日・祝日 12/29～1/4を除く) ※電話にて事前に来訪日時をご予約願います。</p> <p>〔紛争解決手続(ADR)の利用〕</p> <p>契約者等と貸金業者との間の紛争につき、指定紛争解決機関である日本貸金業協会の紛争解決委員(弁護士)が、中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し、和解案を提示して和解による解決を図る制度です。手続の当事者である貸金業者は、指定紛争解決機関との「手続実施基本契約」に基づき、紛争解決委員の示す特別調停案を原則として受諾し、また成立した和解を履行する義務を負います。</p> <p>(紛争解決手続の受付方法・お問合せ先)</p> <p>日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター 紛争受付課 03-5739-3863(電話)、03-5739-3024(FAX) 受付時間 平日 9:00～17:00(祝日及び12/29～1/4を除く)</p>		
日本貸金業協会 群馬県支部	027-260-8582	〒371-0024 前橋市表町2-18-19 ケヤキテラス1階
<p>(概要)</p> <p>協会支部へのご来訪を希望される方は、あらかじめ当該支部にご連絡くださいますようお願い致します。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
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	0120-64-5005 (フリーダイヤル) 03-3669-9833 (FAX)	〒103-0025 東京都中央区 日本橋茅場町2-1-1 第二証券会館
<p>(概要)</p> <p>証券・金融商品あっせん相談センター（略称：FINMACフィンマック）は、株や投資信託、FXなど金融商品の取引に関するトラブルについて、ご相談や苦情を受け付け、公正・中立な立場で解決を図る機関です。相談・苦情処理で利用者の納得が得られない場合の制度として、弁護士による紛争解決のためのあっせん制度も運営しています。取り扱うトラブルは、次の3種類の金融商品取引業者・金融機関が行った金融商品取引です（預金、保険、商品先物などの相談・苦情には応じておりません。また、投資相談、株価等の照会には応じておりません）。</p> <p>①第1種金融商品取引業者（証券会社・FX専門業者など） ②日本証券業協会、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会の会員等 ③センターに個別利用登録をした第2種金融商品取引業者</p> <p>受付時間 平日9:00～17:00 （祝日（振替休日を含む）および年末年始（12/31～1/3）を除く）</p> <p>〔あっせん（ADR）の利用について〕</p> <p>あっせんは、金融機関とその顧客との間のトラブル（紛争）について、公正中立な弁護士（あっせん委員）が、双方から事情をお聴きしたうえで、話し合いにより、双方が納得がいく解決を目指す方法です。</p> <p>あっせんでは、あっせん委員が、それぞれの当事者から個別に事情やご主張をお聴きしたり、双方同席での話し合いの仲介をしたりする過程を積み重ねていき、和解案を提示するなどして、双方の歩み寄りによる解決を促してゆきます。</p> <p>ただし、双方の歩み寄りが見られなければ、残念ながら不調に終わる場合もあります。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>あっせんは、お住まいのある身近な全国の都道府県庁所在地で行うことができます。</p> <p>あっせんを行う範囲は、証券会社等の金融商品取引業者、金融機関等と顧客との間の紛争のうち、次に掲げる取引等に関する紛争です。</p> <p>(1) 有価証券の売買その他の取引等（日本証券業協会の協会員に関するものに限ります。）</p> <p>(2) 証券投資信託、不動産投資信託に係る資産運用業務（一般社団法人投資信託協会の正会員に関するものに限ります。）</p> <p>(3) 証券投資信託受益証券等の直接募集、解約に係る業務（一般社団法人投資信託協会の正会員に関するものに限ります。）</p> <p>(4) 投資一任業務及びファンド運用業務（一般社団法人日本投資顧問業協会の会員に関するものに限ります。）</p> <p>(5) 投資助言、投資一任契約の仲介等の業務（一般社団法人日本投資顧問業協会の会員に関するものに限ります。）</p> <p>(6) 為替証拠金取引などの金融先物取引 （一般社団法人金融先物取引業協会の会員に関するものに限ります。）</p> <p>(7) 投資ファンドの自己募集及びみなし有価証券の売買その他の取引等 （一般社団法人第二種金融商品取引業協会の正会員に関するものに限ります。）</p> <p>(8) 第2種金融商品取引（各種投資ファンドの募集取扱いなど）</p> <p>あっせんを申し立てる際には、</p> <p>① 申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした所定の申立書を原則3通提出していただきます。</p> <p>② 申立てに関する証拠書類がある場合には、その写しを提出していただきます。</p> <p>③ 申立てに費用は、損害賠償請求額に応じ2千円から5万円をご負担していただきます。</p> <p>あっせん手続きは、非公開となっています。また、あっせん申立ては、いつでも取り下げることができます。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>また、あっせん申立てを受理した場合でも、担当あっせん委員が次のいずれかに該当し、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した場合には、あっせん手続を行わない場合がありますので、あらかじめご了承ください。</p> <p>① FINMACフィンマックのあっせん手続を過去に行ったことのある事案 ② 訴訟が終了し又は訴訟中の事案、民事調停を行った事案又は民事調停中の事案 ③ 他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を終結し、又は手続中の事案 ④ 紛争が生じた日から3年を経過した事案 ⑤ 顧客に紛争を適切に解決する能力があると認められる場合 ⑥ その他紛争解決手続を行うのに適当でない又は不当な目的のみだりにあっせんの申立てをしたと紛争解決委員が判断した場合</p>		
日本商品先物取引協会 相談センター	03-3664-6243 (直通電話)	〒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
<p>(相談概要)</p> <p>日本商品先物取引協会・相談センターは、商品先物取引業務に関するお客様からの相談、苦情の受付窓口として、また、紛争を解決するための仲介手続きの窓口として設置・運営されている機関です。なお、協会に加入していない業者(※)や外国為替証拠金取引等については、協会では取り扱うことができません。</p> <p>(※) 但し、会員を所属先とする商品先物取引仲介業者の苦情相談は取り扱うことができます。</p> <p>お客様から商品先物取引業務に関する苦情相談の申出(電話又は書面)があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言を行い、迅速な解決を図ります。なお、苦情相談は無料です。</p> <p>電話受付時間 平日 03-3664-6243(祝日を除く)</p> <p>※直接協会へご来訪の場合は事前に予約が必要です。</p>		

証券・金融商品の相談

関係機関 ・相談窓口	電話番号	所在地等
<p>〔苦情相談又は紛争仲介の申出に当たっての留意点〕</p> <p>○苦情相談の申出のほか、商品先物取引業務等の質問にも応じています。</p> <p>○苦情相談の申出については、原則、顧客（お客様）本人となります。</p> <p>○苦情相談の申出をする際には、取引された会社から配付された「契約締結前交付書面」をもう一度お読みください。</p> <p>○苦情相談の内容については、会社から送付された売買報告書、売買計算書、残高照合通知書等でご自身の取引経過等をよく確認、整理した上で具体的にお申し出ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 勧誘時の状況 ・ 取引の状況・経過（取引の種類（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）、商品名、商品取引所名、売り買いの別、数量（枚数）、取引期間等） ・ 取引会社名等（商品先物取引業者名（商品先物取引仲介業者名）、本支店名、担当外務員名及び役職名） <p>○次のいずれかに該当する場合には、苦情又は紛争仲介の申出はできませんのでご了承ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ すでに和解契約が締結された苦情又は紛争に係るものであるとき。 ・ 申出に係る取引について決済が終了した日から3年を超える期間を経過したものであるとき。 ・ 本協会においてすでに解決した苦情又はすでに処理を終了した紛争に係るものであるとき。 ・ 裁判所において、現に訴訟又は民事調停が行われ、又はそれらが終了した紛争に係るものであるとき。 ・ 弁護士会、商品取引所その他の紛争解決機関において、仲裁、あっせんその他の紛争解決手続きが現に行われ、又はすでに終了した紛争に係るものであるとき。 ・ その苦情又は紛争の性質上、本協会が処理又は仲介を行うに適當でないと認めるとき。 ・ 不当な目的で又はみだりに苦情又は紛争仲介の申出をしたと認めるとき。 <p>〔あっせん・調停（ADR）について〕</p> <p>○上記苦情処理によっても当事者間で解決に至らなかったり、当事者間の主張が著しく対立してきた場合には、紛争仲介の申出（書面のみ）ができます。その申出を受けて協会が委嘱した弁護士等が紛争仲介を行います。</p> <p>なお、苦情相談を経ずに直接、紛争仲介の申出を行うこともできます。</p> <p>○紛争仲介制度をご利用される際には、「申出手数料」及び「期日手数料」の紛争仲介に係る手数料をご負担いただくこととなります。</p>		