

苦 情 処 理 規 則

(目 的)

第 1 条 この規則は、定款第58条第3項に基づき、会員及び会員を所属商品先物取引業者とする商品先物取引仲介業者（以下「会員等」という。）の行う商品先物取引業務（定款第3条第1項第5号に定める業務をいう。以下この規則において同じ。）に関して顧客からの苦情の処理につき必要な事項を定め、その疑義を解明し迅速、かつ、円滑な解決を図ることを目的とする。

(苦情解決の促進)

第 2 条 会員等は、本会に協力し、顧客からの苦情の解決の促進に努めなければならない。

(相談センターの設置)

第 3 条 本会は、第1条の目的を達成するため、定款第2条に規定する事務所及び支部に相談センターを設置し、相談センターに相談員を置く。

2 相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明にあたっては、常に公正であるよう努めるとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意するものとする。

3 会員等は、相談センターの設置について、顧客に周知させるものとする。

(苦情の解決)

第 4 条 相談センターは、顧客から会員等の商品先物取引業務に関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員等に対し当該苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めるものとする。

2 会員等は、相談センターから前項の規定による求めがあったときは、申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

3 相談センターは、前2項の対応によっても苦情が解決されなかった場合には、申出人及び当該苦情に係る会員等の双方から事情聴取を行い、当該苦情の解決の促進を図るものとする。

(苦情に係る資料の提出等)

第 5 条 相談センターは、必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員等に対し、当該苦情に係る事情に関する帳簿又は書類その他の資料の提出及び説明を求めることができる。

2 会員等は、相談センターから前項の規定による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。

3 相談センターは、あっせん・調停委員会規則第2条に定めるあっせん・調停委員会の委員と適宜連携を図るものとし、当該委員から、苦情の迅速かつ円滑な解決を図るために必要な助言等を受けすることができる。

(結果の報告)

第 6 条 相談センターから顧客の苦情の処理を求められた会員等は、相談センターに対し、当該苦情の処理の経緯及び結果について、文書又は口頭により報告しなければならない。

(苦情処理の終了)

第 7 条 相談センターは、次の各号の一に該当するときは、苦情の処理を終了する。

(1) 苦情が解決したとき。

- (2) 第4条各項の対応を行ってもなお苦情が解決し得ないと判断したとき。
 - (3) 当該苦情に係る会員等又は顧客から紛争処理規程第6条に規定する紛争仲介の申出がなされたとき。
- 2 相談センターは、前項第2号により苦情の処理を終了する場合には、申出人に対し、本会又は関係商品取引所へ紛争に係る仲介の申出を行うことができる旨等の必要な助言を行うものとする。

(苦情処理を行わない場合)

第8条 相談センターは、申出のあった苦情が次の各号の一に該当するときは、その申出を却下し、又はその処理を途中で打切ることができる。

- (1) すでに和解契約が締結された紛争に係るものであるとき。
- (2) 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。
- (3) 本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。
- (4) 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。
- (5) 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、又は既に終了した紛争に係るものであるとき。
- (6) その苦情の性質上、本会が処理を行うに適當でないと認めるとき。
- (7) 不当な目的で又はみだりに苦情の申出をしたと認めるとき。

(苦情の未然防止)

第9条 本会及び会員等は、解決の申出のあった苦情に関し、原因を究明のうえ苦情の未然防止に努めるものとする。

(指導又は勧告)

第10条 本会は、解決の申出のあった苦情に関し、会員等の行う商品先物取引業務に関し不適正な行為があった等の疑義がある場合には、これを調査し、必要に応じ、会員に対し指導又は勧告を行うものとする。

(制裁)

第11条 本会は、解決の申出のあった苦情に関し、会員等に制裁規程に定める制裁の対象行為に該当する事実が認められる場合には、同規程に基づき所要の措置を講ずるものとする。

(会員等への周知)

第12条 本会は、解決の申出のあった苦情に係る事情及び解決の結果等について、顧客の秘密に関する事項を除き、その概要を会員等に周知するものとする。

(商品取引所への協力要請)

第13条 本会は、苦情処理の円滑な実施を図るため、商品取引所に対し、資料の提出その他必要な協力を求めることができる。

(商品取引所等への協力)

第14条 本会は、相談センターが処理を行った苦情について商品取引所その他本会が適當と認める

相談機関（以下、本条において「商品取引所等」という。）に仲介の申出が行われた場合において、当該苦情に関し、当該商品取引所等から要請があったときは、当該事案の顛末を口頭又は書面により通知するものとする。

2 本会は、商品取引所等から苦情処理状況及びその結果等について照会があったときは、これに協力するものとする。

3 本会は、農林水産大臣及び経済産業大臣から苦情処理状況及びその結果等について報告を求められたときは、これに協力するものとする。

（商品取引所等との連携）

第15条 本会は、苦情処理業務の円滑な運営を図るため、商品取引所その他の機関と連携を図るものとする。

（記録の作成及び保存）

第16条 本会は、解決の申出のあった苦情に係る事情及び処理の経過等に関する記録を作成し、苦情処理が終了した日から10年間保存する。

（苦情処理のために提出された資料の取扱い）

第17条 本会は、苦情処理において当事者双方から提出された資料を苦情処理が終了した日から10年間保存する。

（秘密保持）

第18条 本会の役員、あっせん・調停委員会の委員及び職員は、正当な理由なく、苦情の処理に関し知り得た秘密を他に漏らし、及び盗用してはならず、また、苦情の処理に関し知り得た情報を、本会の業務の用に供する目的以外に利用してはならない。その職を退いたのちも同様とする。

（細則の制定）

第19条 本会は、この規則の運用に関し必要があると認めるときは、細則を別に定めることができる。

附 則

この規程は、主務大臣の認可のあった日（平成4年4月17日）から施行する。

附 則

1 この改正は、定款変更の施行の日（平成11年4月1日）から施行する。

2 本会の改組前である社団法人日本商品取引員協会の苦情処理規程第7条第1項の規定により処理を終了した苦情、又は同規程第8条の規定により申出を却下又は処理を途中で打ち切った苦情は、この規則第8条第1号に定める苦情に該当するものとみなす。

（注）改正事項は次のとおりである。

全面改正。

附 則

この改正は、平成13年1月24日から施行する。

(注) 改正事項は次のとおりである。

第14条第3項を改正。

附 則

この改正は、平成17年5月1日から施行する。

(注) 改正事項は次のとおりである。

第1条、第4条第1項及び第10条を改正。

附 則

この改正は、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条に基づく法務大臣の認証を受けた日から施行する。

(注1) 改正事項は次のとおりである。

1. 第1条、第7条第1項第3号、第8条第1項第5号及び第15条を改正。
2. 第8条第1項第1号を改正。第8条第1項第1号を第3号に繰り下げ、第1号及び第2号を新設。
3. 第8条第1項第2号及び第3号を削除。
4. 第16条を改正。第16条及び第17条を第17条及び第18条に繰り下げ、第16条を新設。

(※ なお、この改正は、平成21年12月24日に裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条に基づく法務大臣の認証を取り下げたため、未施行となった。)

附 則

この改正は、平成22年4月1日から施行する。

(注) 改正事項は次のとおりである。

第5条第3項、第7条第1項第3号及び第17条を改正。

附 則

この改正は、平成23年1月1日から施行する。

(注) 改正事項は次のとおりである。

全面改正。

苦情処理規則に関する細則

(目的)

第1条 この細則は、苦情処理規則（以下「規則」という。）第19条の規定に基づき、規則の施行に関し必要な事項を定める。

(処理を行うに適當でない場合の解釈)

第2条 規則第8条第6号に規定する相談センターが処理を行うに適當でないと認めるときは、次のとおりとする。

- (1) 商品取引所の市場管理等の制度上の処理に係るものであるとき。
- (2) 法律上の判断を要するものであるとき。
- (3) 慰謝料の付加の要求に係るものであるとき。
- (4) 会員等若しくはその役職員等の制裁・処分の要求に係るものであるとき。
- (5) その他請求の内容が先物取引における経済的損失に関するものではないものなど本会が適當でないとき。

(会員等に周知すべき内容)

第3条 規則第12条に規定する会員等に周知する内容は、次のとおりとする。

- (1) 申出件数
- (2) 申出事由
- (3) 処理結果
- (4) その他本会が特に必要と認めた事項

(適當と認める相談機関)

第4条 規則第14条第1項に規定する本会が適當と認める相談機関は、次のとおりとする。

- (1) 国に設置される相談機関
- (2) 国民生活センター
- (3) 地方公共団体に設置される消費生活センター
- (4) その他本会が特に認めた相談機関

附 則

この細則は、規則の施行の日（平成11年4月1日）から施行する。

附 則

この改正は、平成19年9月30日から施行する。

(注) 改正事項は、次のとおりである。

第4条及び第5条を第5条及び第6条に繰り下げ、第4条を新設。

附 則

この改正は、平成20年4月1日から施行する。

(注) 改正事項は、次のとおりである。

第4条第2項を改正。

附 則

この改正は、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条に基づく法務大臣の認証を受けた日から施行する。

(注) 改正事項は次のとおりである。

1. 第1条を改正。

2. 第2条第1項第3号を改正。第2条第1項第3号を第5号に繰り下げ、第3号及び第4号を新設。

(※ なお、この改正は、平成21年12月24日に裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条に基づく法務大臣の認証を取り下げたため、未施行となった。)

附 則

この改正は、平成22年4月1日から施行する。

(注) 改正事項は次のとおりである。

全面改正。

附 則

この改正は、平成23年1月1日から施行する。

(注) 改正事項は次のとおりである。

全面改正。

附 則

この改正は、平成24年4月1日から施行する。

(注) 改正事項は次のとおりである。

第3条を削除し、第4条及び第5条を第3条及び第4条に繰り上げ。