

苦情処理及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則

平 17. 6. 27 制定

平 18. 9. 20 一部改正

平 19. 8. 28 一部改正

平 22. 2. 1 一部改正

平 24. 11. 22 一部改正

第1章 総 則

(目 的)

第1条 この規則は、定款第5条の規定に基づき、定款第4条第1項第6号に規定する顧客からの苦情の解決及びあっせんに関する業務の第三者への委託について、必要な事項を定め、公正中立な立場からの迅速かつ透明度の高い対応を促進することにより、投資者の信頼を確保し、もって金融商品取引業の健全な発展に資することを目的とする。

(定 義)

第2条 この規則において、「苦情」とは、顧客が会員及び金融商品仲介業者（定款第2条の2第7号に定める金融商品仲介業者をいう。以下同じ。）の行う業務に係る商品、サービス及び営業活動等に関して、当該会員又は当該金融商品仲介業者に対する不満足の表明であるものをいう。

2 この規則において、「紛争」とは、苦情のうち、会員と顧客との間で解決できないものをいう。

3 この規則において、「あっせん」とは、金融商品取引法（以下「法」という。）第78条の7に規定するあっせんをいう。

第2章 紛争等解決の業務の委託

(業務の委託)

第3条 本協会は、次の各号に掲げる業務を、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（以下「センター」をいう。）に委託する方法により行う。

(1) 会員及び金融商品仲介業者（以下「会員等」という。）の業務に対する顧客からの苦情を相手方会員等に取り次ぎ、その解決を図ること。

(2) 会員等と顧客との間の紛争の解決のため、あっせん委員によるあっせんを行うこと。

2 本協会は、前項の規定にかかわらず、必要と認めるときは、同項第1号に掲げる業務について関与することができる。

3 第1項の業務委託に関し、苦情解決又はあっせんの業務委託の範囲、費用負担の方法その他必要な事項は、本協会とセンターとの協定により定める。

4 第1項の業務の実施に付随して、本協会は、金融先物取引業（定款第2条の2第5号に
苦情処理及び紛争解決のための業務委託規則

規定する金融先物取引業をいう。)の業務に関する顧客からの相談に応じる事務をセンターに行わせることができる。

5 この規則に定めるもののほか、センターに委託する苦情解決及びあっせんの業務に関し必要な事項は、センターの規則で定めるところによる。

第3章 会員等の責務

(苦情又は紛争の解決の促進)

第4条 会員等は、顧客からの苦情又は紛争の解決の促進を図るため、センター及び本協会の業務に誠実に協力しなければならない。

(苦情解決への協力)

第5条 会員等は、その顧客からの苦情の解決のため、センターから、その規則で定めるところにより、事情の説明、見解の表明、顧客への回答、顧客との相対交渉、対応結果の報告等を求められた場合は、これに協力しなければならない。

(あっせん手続への参加等)

第6条 会員等の顧客からセンターに対して協定に基づくあっせんの申立てがあった場合には、当該紛争の相手方である会員等は、当該紛争につきセンターがあっせんを行うことに応諾し、当該あっせん手続に参加するほか、次の各号に掲げる義務を負う。

(1) センターの規則で定めるところにより、センターに対して答弁書を提出すること。

(2) センターの規則で定めるところにより、センターからの求めに応じ、出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を行うこと。(正当な理由がある場合を除く。)

(あっせん案勧告の場合の措置)

第7条 センターのあっせん委員が、センターの規則で定めるところにより、あっせん案を作成し、当事者双方に提示し、その受諾を勧告した場合、会員等は、センターの規則で定めるところにより対応しなければならない。

(周知)

第8条 本協会及び会員等は、センターの業務の周知に努めるものとする。

2 本協会は、同種の事案の再発の防止に資するため、センターが行った相談、苦情の解決又はあっせんの状況について、当事者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。

(会員等の規則遵守状況の報告)

第9条 本協会は、会員等に係る第3条第1項の業務に関して、法令並びにセンター及び本協会の規則の遵守状況について、センターから報告を受けることができる。

附 則

この規則は、平成17年7月1日から施行する。

附 則 (平18. 9. 20一部改正)

この改正は、平成18年9月20日から施行する。

(注) 改正条項は、次のとおりである。

- (1) 第18条第1項を改正し、ただし書を追加。
- (2) 第23条の2を新設。

附 則 (平 19. 8. 28 一部改正)

この改正は、平成19年9月30日から施行する。

(注) 改正条項は、次のとおりである。

- (1) 第1条を改正。
- (2) 第2条第1項及び第3項を改正。
- (3) 第27条第1項を改正。

附 則 (平 22. 2. 1 一部改正)

1 この改正は、本協会が別に定める日(平成22年2月1日)(以下「施行日」という。)から施行する。

2 前項の規定にかかわらず、施行日の前日において本協会に対し現に申し立てられているあっせんについては、当該あっせんのすべての手続が終結するまでの間、改正前の規定は、なおその効力を有する。施行日の前日において本協会に対し現に申し立てられている苦情についても同様とする。

(注) 改正条項は次の通りである。

- (1) 標題を改正。
- (2) 第1条を改正。
- (3) 第2条第1項を改正。
- (4) 第2章を新設。
- (5) 第3条の見出しを改正し、第1項から第4項を改正し、第5項を新設。
- (6) 第4条を削る
- (7) 第2章を第3章に改正。
- (8) 第5条の見出しを改正し第4条とし、第1項を改正し、第2項から第4項を削る。
- (9) 第6条の見出しを改正し第5条とし、第1項を改正し、第2項を削る。
- (10) 第7条の見出しを改正し第6条とし、第1項を改正し、第2項を削る。
- (11) 第8条の見出しを改正し第7条とし、第1項を改正。
- (12) 第3章の章名を削る。
- (13) 第9条の見出しを改正し第8条とし、第1項を改正し第2項を新設。
- (14) 第10条の見出しを改正し第9条とし、第1項を改正し、第2項から第4項を削る。
- (15) 第11条から第27条を削る。

附 則（平 24. 11. 22 一部改正）

この改正は、平成 25 年 1 月 1 日から施行する。

（注） 改正条項は、第 2 条第 1 項及び第 3 条第 4 項。