

苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則

平成13年 3月16日制定
平成15年 4月18日改正
平成15年12月19日改正
平成16年 3月19日改正
平成17年 4月15日改正
平成19年 1月19日改正
平成19年 9月21日改正
平成20年 3月21日改正
平成20年 9月19日改正
平成21年 3月19日改正
平成21年10月15日改正
平成22年12月16日改正
平成24年12月20日改正
平成31年 4月18日改正

(目 的)

第1条 この規則は、定款第4条第1項第4号及び第5号の規定に基づき、正会員（定款第7条第1項第1号に定める正会員をいう。以下同じ。）の営む投資信託及び投資法人（以下「投資信託等」という。）に係る金融商品取引業に関する投資者からの苦情の申出及び紛争の解決の申立てに対する対応について必要事項を定め、公正中立な立場から、迅速で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、もって投資信託等の健全な発展と投資者の保護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、投資者が一般社団法人投資信託協会（以下「本会」という。）の正会員にその責任又は責務に基づく行為を求めることなど、正会員に不満足を表明するものをいう。

2 この規則において「紛争」とは、前項に規定する苦情のうち当事者間による解決ができないものをいう。

(業務の委託)

第3条 本会は、業務規程第12条第2項及び第13条第2項に基づき、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」という。）に委託する。

- (1) 正会員が行う投資信託等に係る金融商品取引業等の業務に関する投資者からの苦情の解決を行うこと。
- (2) 正会員が行う投資信託等に係る金融商品取引業等の業務に関する紛争がある場合には、その紛争の解決を図るためあっせんを行うこと。

- 2 前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、本会とセンターとの協定により定める。
- 3 第1項の業務の実施に付随して、本会は、投資信託等に関する投資者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。
- 4 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。

(本会の関与)

第4条 前条の規定にかかわらず、本会は、必要と認めるときは、同条第1項第1号に掲げる業務について、センターの規則に定める方法に基づき関与することができる。

(正会員の責務)

第5条 正会員は、センターからの通知があったときは、苦情の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、当該苦情の解決に努めなければならない。

なお、第4条の規定により本会が関与する場合にあっては、本会からの通知があった場合も同様とする。

- 2 正会員は、投資者からの苦情又は紛争の解決の促進を図るため、センター及び本会の業務に誠実に協力しなければならない。
- 3 正会員は、その投資者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、投資者への回答、投資者との相対交渉、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。
- 4 正会員は、苦情を真摯に受け止め、その発生原因等を把握しその是正措置を講ずる等再発防止に努めるものとする。

(あっせん手続への参加等)

第6条 正会員の投資者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正会員は、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。)
- (3) センターの規則で定めるところにより、あっせん開催期日1回当たりの利用負担金を納付すること。

- 2 正会員が、正会員が行う投資信託等に係る金融商品取引業等の業務に関する紛争につき投資者を相手方としてセンターにあっせんの申立てをする場合には、当該正会員は、センターの規則で定めるところによりあっせん申立金を納付する義務を負う。

(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、正会員は、センターの規則で定めるところに従わなければならない。

(周知)

第8条 本会及び正会員は、センターの業務の周知に努めるものとする。

- 2 本会は、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センターから報告を受けた場合、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を正会員に周知する。
- 3 本会は、第4条の規定により本会が関与して行った相談及び苦情の解決の状況について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を正会員に周知するとともに、これを定期的に公表するものとする。

(連絡窓口の届出)

第9条 正会員は、苦情対応に関する連絡窓口となる部署名及びその電話番号（以下「連絡窓口」という。）をセンターの規則で定めるところによりセンターへ届け出るとともに、本会に対しても別紙様式1により届け出るものとする。

- 2 前項に定める連絡窓口に変更があった場合、センターの規則で定めるところによりセンターへ届け出るとともに、本会に対しても別紙様式2により届け出るものとする。

(正会員の規則遵守状況の報告)

第10条 本会は、正会員の第3条第1項の業務に関する法令及びセンターの規則の遵守の状況について、センターから報告を受けることができる。

- 2 本会は、センターから前項に定める報告を受けた場合、規律委員会の運営等及び会員の処分等に関する規則に基づき必要な措置等を行うものとする。

(その他)

第11条 苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関し、この規則に定めのない事項については、理事会の決議をもって定めることができるものとする。

附 則

1. この規則は、平成13年3月16日から実施する。
2. 同日をもって、平成10年11月27日理事会決議「苦情処理の考え方について」を廃止する。

附 則

この改正は、平成15年4月18日から実施する。
ただし、第12条から第16条の改正規定は、弁護士会との協定の締結日から実施する。

附 則

第15条及び第15条の2の改正規定は、弁護士会との協定の締結日から実施する。

* 弁護士会との協定の締結日は、平成16年3月1日。

附 則

この改正は、平成16年4月1日から実施する。

附 則

この改正は、平成17年4月15日から実施する。

附 則

この改正は、平成19年1月19日から実施する。

附 則

この改正は、平成19年9月30日から実施する。

附 則

この改正は、平成20年3月21日から実施する。

附 則

この改正は、平成20年10月1日から実施する。

附 則

この改正は、平成21年3月19日から実施する。

附 則

1. この改正は、本会が別に定める日（以下「実施日」という。）から実施する。
2. 苦情の解決等に関する規則に関する細則（平成15年4月18日制定）は、本則の改正に伴い、実施日をもって廃止する。
3. 前2項の規定にかかわらず、実施日の前日において本会に対し現にあっせんが求められ、改正前の第12条に規定する仲裁センターへ業務委託しているあっせんについては、当該あっせんのす

すべての事案が終結するまでの間、改正及び廃止前の規定は、なおその効力を有する。実施日の前日において本会に対し現に申し出られている苦情についても同様とする。

* 実施日は、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の業務開始日（平成22年2月1日）とする。

附 則

この改正は、本会が別に定める日（平成23年4月1日を予定。）から実施する。

附 則

この改正は、平成25年1月4日から実施する。

附 則

この改正は、令和元年5月1日から実施する。

*改元に伴う所要の整備

別紙様式2

令和（又は西暦） 年 月 日

一般社団法人 投資信託協会会長 殿

正会員名

代表者名

㊞

苦情対応連絡窓口に関する変更届出書

「苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則」第9条第2項の規定により苦情対応の連絡窓口を変更いたしましたのでお届けします。

記

1. 変更年月日 令和（又は西暦） 年 月 日

2. 変更内容

	変 更 後	変 更 前
苦情対応部署	電話番号（ ）	電話番号（ ）

3. 変更理由