

平成 21 年 10 月 15 日
社団法人 投資信託協会

「苦情の解決等に関する規則」の一部改正等について

・ 目的

正会員の投資者からの苦情の解決、正会員と投資者の紛争のあっせんについて、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。)に業務を委託する方式に移行させるため、「苦情の解決等に関する規則」の一部改正等を行う。

・ 主な改正点

1. 規則名称の変更

規則名称を「苦情の解決等に関する規則」から「苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則」に変更する。

2. 規則の改正

- (1) 苦情の定義を「正会員に不満足を表明するもの」とし、センター規則の表現に平仄を合わせる (第 2 条)
- (2) 苦情・紛争の解決及びあっせんに関するセンターへの業務委託を定める。
(「相談」を含む)。業務委託の範囲、費用負担等については、センターとの協定で定める。 (第 3 条)
- (3) 苦情の解決については、本会が必要と認めるときは、本会が関与することができる。 (第 4 条)
- (4) 正会員の責務として、苦情の解決又は紛争の解決の促進への基本的責務、苦情の解決へのセンターへの協力義務、センターが実施するあっせん手続きへの参加義務、答弁書提出及び資料提出等の義務、あっせん勧告案履行義務等について定める。 (第 5 条～第 7 条)
- (5) センターの業務実施状況等の周知について定める。また、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正会員に周知する。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正会員に周知するとともに公表する。 (第 8 条)
- (6) 連絡窓口となる部署名及びその電話番号をセンター及び本会へ届け出る。(第 9 条)
- (7) 本会は、センターによる苦情の解決及びあっせんの実施の際の正会員の義務履行の状況について、センターに報告を求めることができる。センターから不遵守等の報告を受けた場合、必要な措置等を行う。 (第 10 条)
- (8) 本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。 (第 11 条)

3. 細則の廃止

苦情の解決等に関する規則に関する細則を廃止する。

(附則)

. 実施日

- 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。