

「苦情の解決等に関する規則」の一部改正

平成 21 年 10 月 15 日

(下線部分変更)

新	旧
<p style="text-align: center;">苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則</p> <p>(目 的)</p> <p>第 1 条 この規則は、定款第 4 条第 4 号及び第 5 号の規定に基づき、正会員（定款第 6 条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「<u>投資信託等</u>」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、<u>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。</u></p> <p>(定 義)</p> <p>第 2 条 この規則において「苦情」とは、投資者が投資信託協会（以下「<u>本会</u>」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、<u>正会員に不満足を表明するものをいう。</u></p> <p>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<u>できないものをいう。</u></p>	<p style="text-align: center;">苦情の解決等に関する規則</p> <p>(目 的)</p> <p>第 1 条 この規則は、定款第 4 条第 4 号及び第 5 号の規定に基づき、正会員（定款第 6 条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に係る金融商品取引業に関する投資者からの苦情及び紛争（以下「<u>苦情等</u>」という。）の解決の申出に関する手続き等必要事項を定め、投資者の信頼を確保し、もって投資信託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。</p> <p>(定 義)</p> <p>第 2 条 この規則において「苦情」とは、投資者が投資信託協会（以下「<u>本会</u>」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若しくは正会員の営む業務に起因して何らかの被害が発生しているか又は被害が発生する可能性があるものをいう。</p> <p>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<u>できず、苦情の申出人（以下「苦情申出人」という。）から、第 12 条に規定する方法による解決の申出があるものをいう。</u></p>

新	旧
<p style="text-align: center;">(削除)</p> <p style="text-align: center;">(削除。一部、上の1条へ)</p> <p><u>(業務の委託)</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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</u></p>	<p>う。</p> <p><u>3 この規則において「あっせん」とは、金融商品取引法(昭和23年法律第25号)第78条の7で準用する同法第77条の2に規定するあっせんをいう。</u></p> <p><u>(基本的な態度)</u></p> <p><u>第3条 本会は、苦情等の解決に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、公正中立な立場から、苦情等の迅速で透明度の高い解決を図るために努めるものとする。</u></p> <p style="text-align: center;">(新設)</p>

新	旧
<p><u>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。</u></p> <p>(本会の関与)</p> <p><u>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。</u></p> <p>(削除)</p> <p>(削除)</p>	<p>(新設)</p> <p>(苦情相談担当者)</p> <p><u>第4条 本会は、第1条の目的を遂行するため、事務局に苦情相談を担当する職員(以下「苦情相談担当者」という。)を置く。</u></p> <p><u>2 本会は、研修、苦情等の研究その他の方法により、苦情相談担当者の育成に努めるものとする。</u></p> <p>(苦情の解決)</p> <p><u>第5条 本会は、正会員の営む業務に関し、投資者から苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該正会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な対応を求めるものとする。</u></p> <p><u>2 本会は、投資者から正会員以外の者が営む投資信託に係る業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、苦情の相手方となる者及びその内容等に応じ、日本証券業協会の「証券あっせん・相談センター」その他適切な機関を紹介するものとする。</u></p>

新	旧
<p style="text-align: center;">(削 除)</p> <p>(正会員の責務)</p> <p>第5条 正会員は、<u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p style="text-align: center;">(削 除)</p> <p>2 <u>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。</u></p> <p>3 <u>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。</u></p>	<p>(資料等の提出)</p> <p>第6条 本会は、<u>前条第1項に対応する申出を口頭により受け付けたときは、必要に応じその苦情申出人に対し関係書類の提出を求めることができる。</u></p> <p>2 本会は、<u>苦情の解決について必要があると認められるときは、当該苦情に係る正会員に出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。</u></p> <p>(正会員の責務)</p> <p>第7条 正会員は、<u>第5条第1項の規定による本会からの通知があったときは、苦情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。</u></p> <p>2 <u>正会員は、第6条第2項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのにこれを拒んではならない。</u></p> <p style="text-align: center;">(新 設)</p> <p>3 <u>正会員は、第1項に規定する苦情について、当該苦情の対応の経緯及びその結果(以下「対応結果」という。)を定期的に細則で定める様式により本会に報告しなければならない。</u></p>

新	旧
<p>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。</p> <p>(削除)</p> <p>(削除)</p> <p>(削除)</p> <p>(削除)</p>	<p>4 (同左)</p> <p><u>(苦情申出人への説明)</u> 第8条 本会は、苦情申出人から求めがあった場合には、前条第3項の規定により報告された正会員の対応結果を苦情申出人に説明するものとする。ただし、細則に定める場合にはこの限りではない。</p> <p><u>(行政当局等への協力要請)</u> 第9条 本会は、苦情の解決のために必要があると認められるときは、その旨を行政当局、その他の機関に連絡し、必要な協力を求め、その解決に努めるものとする。</p> <p><u>(苦情対応の終了)</u> 第10条 本会は、次の場合に苦情対応を終了する。 (1) 苦情が解決したとき (2) 第5条各項の対応を行っても苦情が解決し得ないと認められるとき (3) 第13条の規定に従い仲裁センターの利用したものについて、当該仲裁センターから終了通知を受理したとき (4) 苦情申出人が訴訟の提起又は民事調停の申立てをしたとき</p> <p><u>(苦情対応を行わない場合)</u> 第11条 本会は、苦情の解決の申出に係る事案が次の各号のいずれかに該当するときは、原則として苦情対応は行わない。</p>

新	旧
<p>(上の新3条へ)</p> <p>(削除)</p>	<p>(1) <u>苦情の対象たる受益証券等(受益証券、投資証券若しくは投資法人債券をいう。以下同じ。)の取引名義が当該苦情申出人本人(細則に定める関係人を含む。)でない場合</u></p> <p>(2) <u>苦情事案が発生した日から概ね3年以上経過する等により事実の確認が困難と認められるとき</u></p> <p>(3) <u>訴訟又は民事調停が終了したもの若しくは民事調停又は民事訴訟に係属中のものであるとき</u></p> <p>(4) <u>申出の内容が投資に関する相談又は質問等苦情に該当するものでない場合</u></p> <p>(5) <u>規則第6条第1項の場合において、その苦情申出人が関係書類の提出に応じなかったとき</u></p> <p>(6) <u>その他本会の苦情の解決等に係る業務に支障を来たす等、不当な目的で申出をしたと認められるとき</u></p> <p><u>(あっせん業務の委託)</u></p> <p><u>第12条 本会は、苦情申出人(個人に限る。以下第13条から第15条及び第17条において同じ。)よりあっせんを求められた場合は、本会与協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター(以下「仲裁センター」という。)にあっせんの業務を委託するものとする。</u></p> <p><u>(仲裁センターの利用等)</u></p> <p><u>第13条 苦情申出人は、本会の正会員が行う受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第8条による説明では納得が得られない場合、又は原則として3ヶ月以上にわたる正会員との相対交渉で苦情の解決が図られない争いがある場合において、その争いの解決を図るため、本会に申し出て、あっせんを求めることができる。</u></p>

新	旧
<p>(削除)</p>	<p>2 <u>本会は、苦情申出人から紛争の解決の申出を受けた場合には、仲裁センターを利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</u></p> <p>3 <u>苦情申出人は、前項に規定する仲裁センターの利用を希望する場合には、細則に定める申込書を本会に提出するものとする。</u></p> <p>4 <u>本会は、前項の規定に基づき仲裁センターの利用を申出た苦情申出人に対し、必要に応じ関係書類の提出を求めることができる。</u></p> <p>5 <u>本会は、第3項の規定に基づき申込書の提出を受けた場合は速やかに当該申込書を当該仲裁センターに送付するものとする。</u></p> <p>6 <u>本会は、投資者から正会員以外の者が営む投資信託に係る業務に関し、紛争の解決の申出があったときは、あっせんの相手方となる者及びその内容等に応じ、日本証券業協会の「証券あっせん・相談センター」その他適切な機関を紹介するものとする。</u></p> <p><u>(本会の費用負担)</u></p> <p><u>第14条 本会は、前条の規定に基づき仲裁センターの利用を希望する苦情申出人に係る申立手数料及びあっせん等のための期日に係る手数料(以下「期日手数料」という。)を負担するものとする。ただし、第4回目以降の期日手数料は苦情申出人が負担するものとし、当該期日手数料の額は細則に定める。</u></p>

新	旧
<p>(削除)</p> <p>(削除)</p> <p>(あっせん手続への参加等) <u>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。</u> <u>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。</u> <u>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。</u> <u>(正当な理由がある場合を除く。)</u></p> <p>(あっせん案勧告の場合の措置) <u>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</u></p>	<p>(仲裁センターの利用の通知) <u>第15条 苦情申出人から申込書の提出があった場合は、本会は、当該正会員に対して、苦情申出人が仲裁センターの利用を求めていることを細則に定める様式により通知するものとする。</u></p> <p>2 <u>通知を受けた正会員は、正当な理由がない限り、当該苦情について仲裁センターの利用に応ずるものとする。</u></p> <p>(関係資料の提出) <u>第16条 前条の規定により仲裁センターの利用を応諾した正会員は、正当な理由がない限り、仲裁センターが求める関係資料の提出に応ずるものとする。</u></p> <p>(新設)</p> <p>(あっせん案の尊重) <u>第16条の2 仲裁センターからあっせん案の提示があった場合、当該</u></p>

新	旧
<p><u>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。</u></p>	<p><u>正会員は、当該あっせん案を尊重するよう努めるものとする。ただし、当該正会員があっせん案を受諾しない場合、当該正会員は、本会及び仲裁センターに対して受諾しない理由を説明しなければならない。</u></p>
<p>(削除)</p>	<p>(仲裁センターへの紹介を行わない場合)</p>
<p>(削除)</p>	<p><u>第17条 本会は、第13条に規定する仲裁センターの利用申し込みに関して、当該苦情の内容が次の各号のいずれかに該当する場合は仲裁センターへの紹介を行わないものとする。</u></p>
<p>(削除)</p>	<p><u>(1) 第11条第1号から第4号及び第6号に該当する場合</u></p>
<p>(削除。一部下の第8条へ)</p>	<p><u>(2) 仲裁センターのあっせん・仲裁手続きが終了又は手続き中のものである場合</u></p>
<p>(削除。一部下の第8条へ)</p>	<p><u>(3) 第13条第4号の規定により関係書類の提出が求められたにも係わらず苦情申出人からその提出がない場合</u></p>
<p>(削除)</p>	<p><u>(4) 正会員の経営方針や役職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、本規則による仲裁センターの利用が適当でないと認められる場合</u></p>
<p>(削除)</p>	<p>(対応結果等の記録)</p>
<p>(削除)</p>	<p><u>第18条 本会は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、細則に定める期間これを保存するものとする。</u></p>
<p>(削除。一部下の第8条へ)</p>	<p>(対応結果等の周知)</p> <p><u>第19条 本会は、苦情等の受付状況及び主たる苦情等の申出の概要を正会員に周知するとともに、細則によりこれを定期的に公表するものとする。なお、申出の概要については苦情申出人に関する情報で</u></p>

新	旧
<p>(周知)</p> <p><u>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。</u></p> <p>2 <u>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態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。</u></p> <p>3 <u>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態について、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。</u></p> <p>(連絡窓口の届出)</p> <p><u>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、本会へも届け出るものとする。</u></p>	<p><u>あって、当該事項を公にすることにより、苦情申出人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。又、申出を受けた正会員の情報についても、同様の扱いとする。</u></p> <p>2 <u>本会は、苦情等の解決事案に係る概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、苦情申出人に同意を得た上で行うこととする。</u></p> <p>(新 設。下の第21条及び上の第19条から)</p> <p>(連絡窓口の届出)</p> <p><u>第20条 正会員は、苦情の受付及びその対応を円滑に遂行するため、細則に定める様式により苦情対応に関する連絡窓口を届出るものとする。</u></p>

新	旧
<p><u>なお、連絡窓口に変更があった場合も同様に届け出るものとする。</u></p> <p>(一部上の新第8条へ)</p> <p>(削除)</p> <p>(正会員の規則遵守状況の報告)</p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>(削除)</p> <p>(その他)</p> <p><u>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</u></p>	<p><u>2 前項に定める連絡窓口に変更があった場合、細則に定める様式により届出るものとする。</u></p> <p>(受付窓口の周知)</p> <p><u>第21条 本会及び正会員は、苦情受付窓口の周知に努めるものとする。</u></p> <p>(秘密保持)</p> <p><u>第22条 苦情相談担当者は職務上知り得た事項については、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。</u></p> <p>(新設)</p> <p>(細則の制定)</p> <p><u>第23条 その他この規則の運営に関し必要な事項は細則で定める。</u></p> <p>(その他)</p> <p><u>第24条 正会員の営む業務に関する投資者からの苦情等の解決の申出に係る手続き等に関し、この規則に定めのない事項については、理</u></p>

新	旧
<p>きるものとする。</p> <p>(削除)</p> <p>附 則</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>事会の決議をもって定めることができるものとする。</p> <p>(所管委員会への委任)</p> <p><u>第25条 理事会は、この規則に関する細則の改正について、自主規制委員会に委任することができるものとする。</u></p> <p><u>2 自主規制委員会は、委任された事項に関する決議(理事会が必要と認めた事項に限る。)を行った場合は、すみやかにその決議の内容を理事会に報告するものとする。</u></p>