

令和 3 年 4 月 9 日

苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則の一部改正（案）

新	旧
<p data-bbox="288 371 996 406">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 data-bbox="197 504 266 536">(定義)</p> <p data-bbox="176 549 1108 710">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。）の正会員及び金融商品仲介業者（定款第 4 条第 1 項第 1 号に掲げる金融商品仲介業者をいう。以下同じ。）にその責任又は責務に基づく行為を求めることなど、正会員等に不満足を表明するものをいう。</p> <p data-bbox="176 767 1108 885">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。</p> <p data-bbox="197 898 1108 1061">(1) 正会員及び金融商品仲介業者（以下「正会員等」という。）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) 正会員等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。</p> <p data-bbox="181 1074 658 1106">2～4 (略)</p> <p data-bbox="197 1163 394 1195">(正会員等の責務)</p> <p data-bbox="176 1208 1108 1364">第 5 条 正会員等は、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。</p>	<p data-bbox="1240 371 1948 406">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 data-bbox="1144 504 1214 536">(定義)</p> <p data-bbox="1124 549 2063 667">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。</p> <p data-bbox="1124 767 2063 885">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。</p> <p data-bbox="1144 898 2063 1061">(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。</p> <p data-bbox="1131 1074 1608 1106">2～4 (同 左)</p> <p data-bbox="1144 1163 1321 1195">(正会員の責務)</p> <p data-bbox="1124 1208 2063 1364">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。</p>

苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則

新	旧
<p>2 正会員等は、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。</p> <p>3 正会員等は、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。</p> <p>4 正会員等は、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>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。</p> <p>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。</p> <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>(あっせん手続への参加等)</p> <p>第 6 条 正会員等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。</p>	<p>(あっせん手続への参加等)</p> <p>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。</p>
<p>(1) ～ (3) (略)</p> <p>2 正会員等が、正会員等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、当該正会員等は、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。</p>	<p>(1) ～ (3) (同 左)</p> <p>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。</p>
<p>(あっせん案勧告の場合の措置)</p> <p>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、正会員等は、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。</p>	<p>(あっせん案勧告の場合の措置)</p> <p>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。</p>
<p>(周知)</p> <p>第 8 条 本会及び正会員等は、センターの業務の周知に努めるものとする。</p>	<p>(周知)</p> <p>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。</p>

苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則

新	旧
<p>2 (略)</p> <p>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、その概要を正会員等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。</p> <p>(連絡窓口の届出)</p> <p>第9条 正会員等は、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。</p> <p>2 (略)</p> <p>(正会員等の規則遵守状況の報告)</p> <p>第10条 本会は、正会員等の第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。</p> <p>2 (略)</p> <p>(以下略)</p> <p>附 則</p> <p><u>この改正は、定款改正に係る主務大臣の認可の日(令和3年 月 日)から施行する。</u></p>	<p>2 (同 左)</p> <p>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。</p> <p>(連絡窓口の届出)</p> <p>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。</p> <p>2 (同 左)</p> <p>(正会員の規則遵守状況の報告)</p> <p>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。</p> <p>2 (同 左)</p> <p>(同 左)</p>