

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

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) 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。）<u>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。）</u>の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。</p> <p>(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<u>及び金融商品仲介業者（以下「正会員等」という。）</u>にその責任又は責務に基づく行為を求めることなど、<u>正会員等</u>に不満足を表明するものをいう。</p> <p>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) <u>正会員等</u>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</p>	<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) 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<u>営む</u>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。</p> <p>(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。</p> <p>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</p>

新	旧
<p>らの苦情の解決を行うこと。</p> <p>(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>2～4 (略)</p> <p>(正会員等の責務)</p> <p>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>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>(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>(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、</p>	<p>の苦情の解決を行うこと。</p> <p>(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>2～4 (同 左)</p> <p>(正会員の責務)</p> <p>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> <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) (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</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>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>(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>(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>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。）を別紙様式1により、「本会の会員からの届出に係る電子的届出・保管システム（以下「投信協会届出管理システム」という。）」による方法で届け出なければならない。</p> <p>2 前項に定める連絡窓口に変更があった場合、別紙様式2により、投信協会届出管理システムによる方法で届け出なければならない。</p>	<p>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 本会及び正会員は、センターの業務の周知に努めるものとする。</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<u>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</u>別紙様式1により、「本会の会員からの届出に係る電子的届出・保管システム（以下「投信協会届出管理システム」という。）」による方法で届け出なければならない。</p> <p>2 前項に定める連絡窓口に変更があった場合、<u>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</u>別紙様式2により、投信協会届出管理システムによる方法で届け出なければならない。</p>

新	旧
<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><u>附 則</u></p> <p><u>この改正は、定款改正に係る主務官庁の認可の日(令和 3 年 月 日)から実施する。</u></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>