

「苦情の解決等に関する規則」等の一部改正に対する
パブリック・コメントの結果について

平成 21 年 10 月 15 日
社団法人 投資信託協会

(ご意見の状況) 投信会社：1社、件数：2件

No	ご意見	当協会の考え方
苦情の解決等に関する規則「苦情の申出」(第1条、第5条、第9条等関連)		
1	<p>改正案第1条には、「…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」とありますが、同第2条にあるように苦情の定義を「正会員に不満足を表明するもの」とした場合、当該「対応」とはいかなる所作をいうのかが判然としません。この点について、</p> <p>認定協会の投資者からの苦情に対する対応等について定めた金融商品取引法第78条の6において準用される同法第77条によると、協会は「苦情について解決の申出があつたとき」にこれに対応することとされていますが、改正案においては第1条、第5条、第9条等で「苦情の解決の申出」でなく、「苦情の申出」等とされているのは、いかなる理由によるのでしょうか。</p>	<p>NPO 法人においては、同法第77条の規定を参考にしつつ、投資者保護の観点から幅広く苦情を受付ける表現としており、このため、同法人の参加団体である本会、日本証券業協会、日本証券投資顧問業協会は同法人の規則と同趣旨の規定とじているので、原案通りとします。</p>
2	<p>例えば、投資者が特定の投資信託委託会社が運用する投資信託の基準価額が低下したことにつき電話により貴協会に対して不満足を表明したような場合に、取り得る対応としてどのような所作を想定されているのでしょうか。</p>	<p>個別事例毎に実態に即して判断・対応することになりますが、一般的には、投資信託がリスク商品であることを丁寧に説明する対応になると考えられます。</p>

* 貴重なご意見を頂きありがとうございました。