

## 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について

平成 25 年 2 月 27 日

(下線部変更)

新	旧
<p>(目的)</p> <p>第 1 条 (現行どおり)</p> <p>(定義)</p> <p>第 2 条 この業務規程において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1) } (現行どおり)</p> <p>(12) }</p> <p>(13) 受益証券等 一般社団法人投資信託協会の定款第 4 条第 2 号に規定する受益証券等をいう。</p> <p>(14)・(15) (現行どおり)</p> <p>(16) 金融先物取引業 一般社団法人金融先物取引業協会の定款第 2 条の 2 第 1 項第 5 号に規定する金融先物取引業をいう。</p> <p>(17) } (現行どおり)</p> <p>(23) }</p> <p>(苦情・紛争処理機関)</p> <p>第 3 条 (現行どおり)</p> <p>(取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲)</p> <p>第 4 条 センターが取り扱う相談及び苦情の範囲は、次の各号に掲げる業務に関する</p>	<p>(目的)</p> <p>第 1 条 (省 略)</p> <p>(定義)</p> <p>第 2 条 この業務規程において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1) } (省 略)</p> <p>(12) }</p> <p>(13) 受益証券等 社団法人投資信託協会の定款第 4 条第 2 号に規定する受益証券等をいう。</p> <p>(14)・(15) (省 略)</p> <p>(16) 金融先物取引業 一般社団法人金融先物取引業協会の定款第 4 条第 1 項第 1 号に規定する金融先物取引業をいう。</p> <p>(17) } (省 略)</p> <p>(23) }</p> <p>(苦情・紛争処理機関)</p> <p>第 3 条 (省 略)</p> <p>(取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲)</p> <p>第 4 条 センターが取り扱う相談及び苦情の範囲は、次の各号に掲げる業務に関する</p>

新	旧
<p>相談及び苦情とする。</p> <p>(1) 次のいずれかの団体の構成員である金融商品取引業者等及び当該金融商品取引業者等に係る金融商品仲介業者(以下「協定事業者」という。)の業務</p> <p>イ (現行どおり)</p> <p>ロ <u>一般社団法人投資信託協会</u></p> <p>ハ (現行どおり)</p> <p>ニ (現行どおり)</p> <p>ホ (現行どおり)</p> <p>(2)・(3) (現行どおり)</p> <p><b>2</b> あっせん委員が行うあっせんの適用範囲は、紛争のうち、次の各号のいずれかに該当する取引又は業務につき争いがある場合とする。</p> <p>(1) (現行どおり)</p> <p>(2) 金商法第2条第8項第12号イ又は同項第14号に掲げる行為並びに受益証券等の直接募集及び解約に係る行為(一般社団法人投資信託協会の正会員の業務に係る行為に限る。)</p> <p>(3) } (現行どおり)</p> <p>(7) }</p> <p><b>3</b> } (現行どおり)</p> <p>(6) }</p> <p>第5条 } (現行どおり)</p> <p>( ) }</p> <p>第23条 }</p> <p>(管轄区域)</p> <p><b>第24条</b> この業務規程によるあっせんは、</p>	<p>相談及び苦情とする。</p> <p>(1) 次のいずれかの団体の構成員である金融商品取引業者等及び当該金融商品取引業者等に係る金融商品仲介業者(以下「協定事業者」という。)の業務</p> <p>イ 日本証券業協会</p> <p>ロ <u>社団法人投資信託協会</u></p> <p>ハ 一般社団法人日本投資顧問業協会</p> <p>ニ 一般社団法人金融先物取引業協会</p> <p>ホ 一般社団法人第二種金融商品取引業協会</p> <p>(2)・(3) (省略)</p> <p><b>2</b> あっせん委員が行うあっせんの適用範囲は、紛争のうち、次の各号のいずれかに該当する取引又は業務につき争いがある場合とする。</p> <p>(1) (省略)</p> <p>(2) 金商法第2条第8項第12号イ又は同項第14号に掲げる行為並びに受益証券等の直接募集及び解約に係る行為(社団法人投資信託協会の正会員の業務に係る行為に限る。)</p> <p>(3) } (省略)</p> <p>(7) }</p> <p><b>3</b> } (省略)</p> <p>(6) }</p> <p>第5条 } (省略)</p> <p>( ) }</p> <p>第23条 }</p> <p>(管轄区域)</p> <p><b>第24条</b> この業務規程によるあっせんは、</p>

新	旧
<p><u>顧客の利便性等を考慮して細則に定めるあっせん手続の開催場所を管轄するあっせん委員がこれを行う。</u></p> <p>2・3 (現行どおり)</p> <p>第25条 (現行どおり)</p> <p>(あっせんの申立て)</p> <p>第26条 顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、あっせんの申立てをする場合は、当該申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした細則に定める様式によるあっせん申立書3通(顧客からの申立ての場合であって金融商品仲介業者が紛争の当事者であるときは4通)をセンターに提出しなければならない。この場合において、顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、当該申立てに関する証拠書類があるときには、その写しをセンターに提出することができる。</p> <p>2 }          6 } (現行どおり)</p> <p>7 <u>第1項に規定するあっせん申立ては、第17条第2号及び第3号に該当し苦情対応を終了した事案に限り行うことができる。</u></p> <p>第26条の2 }          第34条 } (現行どおり)</p> <p>(答弁書の提出)</p> <p>第35条 第30条第2項の規定によりあっせん申立書の交付を受けた顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、遅滞なくそ</p>	<p><u>紛争が生じた加入第1種金融商品取引業者等の本店、支店その他の事務所の所在地を管轄するあっせん委員がこれを行う。</u></p> <p>2・3 (省 略)</p> <p>第25条 (省 略)</p> <p>(あっせんの申立て)</p> <p>第26条 顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、あっせんの申立てをする場合は、当該申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした細則に定める様式によるあっせん申立書2通(顧客からの申立ての場合であって金融商品仲介業者が紛争の当事者であるときは3通)をセンターに提出しなければならない。この場合において、顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、当該申立てに関する証拠書類があるときには、その写しをセンターに提出することができる。</p> <p>2 }          6 } (省 略)</p> <p>(新 設)</p> <p>第26条の2 }          第34条 } (省 略)</p> <p>(答弁書の提出)</p> <p>第35条 第30条第2項の規定によりあっせん申立書の交付を受けた顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、遅滞なくそ</p>

新	旧
<p>の申立てに対する答弁又は抗弁の要点を明らかにした細則に定める様式による答弁書<u>3通</u>（顧客からの答弁の場合であって、金融商品仲介業者が紛争の当事者であるときは<u>4通</u>）をセンターに提出しなければならない。この場合において、当該顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、当該答弁又は抗弁に関する証拠書類があるときには、その写しをセンターに提出することができる。</p> <p>2 (現行どおり)</p> <p>(事情聴取)</p> <p>第36条 (現行どおり)</p> <p>2 前項の規定により、出席を求められた当事者は、<u>本人自ら</u>出席しなければならない。</p> <p>3・4 (現行どおり)</p> <p>第37条 }  ( ) } (現行どおり)  第48条 }</p> <p>(周知及び公表)</p> <p>第49条 (現行どおり)</p> <p>2 センターは、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立て等について、次の各号に定める加入第1種金融商品取引業者等への周知及び公表を行うことにより、同種の苦情や紛争の再発防止・拡大防止等に努めるものとする。</p> <p>(1) 当事者の秘密に関する事項を除き、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立ての概要を加入第1種金融商品取引業者等に周知すること。この場合にお</p>	<p>の申立てに対する答弁又は抗弁の要点を明らかにした細則に定める様式による答弁書<u>2通</u>（顧客からの答弁の場合であって、金融商品仲介業者が紛争の当事者であるときは<u>3通</u>）をセンターに提出しなければならない。この場合において、当該顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、当該答弁又は抗弁に関する証拠書類があるときには、その写しをセンターに提出することができる。</p> <p>2 (省 略)</p> <p>(事情聴取)</p> <p>第36条 (省 略)</p> <p>2 前項の規定により、出席を求められた当事者は、<u>自ら</u>出席しなければならない。</p> <p>3・4 (省 略)</p> <p>第37条 }  ( ) } (省 略)  第48条 }</p> <p>(周知及び公表)</p> <p>第49条 (省 略)</p> <p>2 センターは、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立て等について、次の各号に定める加入第1種金融商品取引業者等への周知及び公表を行うことにより、同種の苦情や紛争の再発防止・拡大防止等に努めるものとする。</p> <p>(1) 当事者の秘密に関する事項を除き、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立ての概要を加入第1種金融商品取引業者等に周知すること。この場合において、</p>

新	旧
<p>いて、センターは、加入第1種金融商品取引業者に対する周知については日本証券業協会又は一般社団法人金融先物取引業協会を通じて、協定事業者に対する周知については、日本証券業協会、<u>一般社団法人投資信託協会</u>、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会又は一般社団法人第二種金融商品取引業協会を通じて、金融商品仲介業者に対する周知については、当該金融商品仲介業者が属する金融商品取引業者等を通じて、それぞれ行うことができる。</p> <p>(2) (現行どおり)</p> <p>第50条 }  ( ) } (現行どおり)  第55条 }</p> <p>(事務所の所在地及び業務区域)</p> <p>第56条 センターの事務所の所在地は次のとおりとする。</p> <p>(1) (現行どおり)  (2) (現行どおり)</p> <p>2 センターの各事務所が紛争等解決事業に係る業務を行う対象は、次の各号に定めるとおりとする。</p> <p>(1) 本部事務所 大阪事務所が管轄する対象以外の部分  (2) 大阪事務所 <u>別表1に定める地区のうち大阪地区その他細則で定める地区</u>に所在する顧客からの相談、苦情の申出及びあっせんの申立て並びにこれらの地域に営業所等を有する加入第1種金融商品取引業者等からの当該営業所等</p>	<p>センターは、加入第1種金融商品取引業者に対する周知については日本証券業協会又は一般社団法人金融先物取引業協会を通じて、協定事業者に対する周知については、日本証券業協会、<u>社団法人投資信託協会</u>、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会又は一般社団法人第二種金融商品取引業協会を通じて、金融商品仲介業者に対する周知については、当該金融商品仲介業者が属する金融商品取引業者等を通じて、それぞれ行うことができる。</p> <p>(2) (省 略)</p> <p>第50条 }  ( ) } (省 略)  第55条 }</p> <p>(事務所の所在地及び業務区域)</p> <p>第56条 センターの事務所の所在地は次のとおりとする。</p> <p>(1) (省 略)  (2) (省 略)</p> <p>2 センターの各事務所が紛争等解決事業に係る業務を行う対象は、次の各号に定めるとおりとする。</p> <p>(1) 本部事務所 大阪事務所が管轄する対象以外の部分  (2) 大阪事務所 <u>滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県及び和歌山県</u>に所在する顧客からの相談、苦情の申出及びあっせんの申立て並びにこれらの地域に営業所等を有する加入第1種金融商品取引業者等からの当該営業所等に</p>

新	旧
<p data-bbox="300 322 608 353">に係るあっせんの申立て</p> <p data-bbox="225 416 592 448"><b>第 57 条</b> (現行どおり)</p> <p data-bbox="443 562 555 593">付 則</p> <p data-bbox="253 658 788 736">この改正は、センターが別に定める日から施行する。</p> <p data-bbox="268 801 788 880">(注) 別に定める日は、平成 25 年 3 月 11 日。</p>	<p data-bbox="884 322 1163 353">に係るあっせんの申立て</p> <p data-bbox="809 416 1176 448"><b>第 57 条</b> (省 略)</p>

以 上