

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」(NPO 法人)  
における諸規則等の制定に関するパブリック・コメントの募集について(案)

平成 21 年 5 月 19 日  
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  
設立準備委員会

1. 苦情解決支援とあっせんに関する規則案の骨子

(1) 総則的事項

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。)が取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲を定めるほか、センターの責務、紛争等解決事業に関する協定の締結及び利用登録、協定団体及び特定事業者の費用負担義務等について定める。苦情の定義を不満足の表明を含むものとする。(第1条 第6条)

協定事業者及び特定事業者(以下「協定事業者等」という。)の基本的責務、相談員の義務等について定める。(第7条 - 第9条)

(2) 相談及び苦情の解決

相談及び苦情解決の処理要領について定める。必要な場合には協定団体に苦情処理方針について意見を求めることができる。(第10条・第12条・13条)

苦情申し出の代理人の範囲は、親権者、相続人、法定後見人又は弁護士のほか、代理人として苦情の申し出をすることがやむを得ないと認められる特別の事情がある者とする。(第11条)

協定事業者等の資料提出等の義務、苦情解決の標準処理期間(2か月)、他機関への取次ぎ、苦情対応の終了、苦情対応を行わない事案の範囲、あっせん委員の助言、相談事項等の記録、苦情相談の非公開について定める。(第14条 - 第21条)

(3) あっせん委員の委嘱等

あっせん委員は、対象紛争の解決に有用な専門的知識又は実務経験を有している弁護士のうちから、理事会の同意を得て理事長が、それぞれの担当地区を定めて委嘱することとするほか、あっせん委員の委嘱及び管轄区域等について定める。(第22条、第24条、第25条・別表1)

あっせん委員は、独立して、公正かつ迅速な処理を行わなければならないが、あっせん委員以外の者は、あっせん委員の業務を妨げてはならないことを明記する。(第23条)

(4) あっせん手続

あっせんの申立ての方法、あっせん申立て金、あっせん手続を行わない場合及び申

立ての取下げ等について定める。(第 26 条、第 31 条、第 32 条、第 34 条、第 39 条、別表 2)

協定事業者等のあっせん手続への参加義務、答弁書の提出、事情聴取、資料提出について定める。(第 27 条、第 35 条—第 37 条)

担当あっせん委員の指定及びあっせん委員の忌避・回避手続について定める(第 28 条、第 29 条、第 33 条)

和解が成立する見込みがないことを理由とするあっせんの打ち切り(時効中断効が発生する)及びその他の打ち切りの要件についての規定を設ける。(第 38 条)

あっせん案の提示について定める。あっせん案を受諾し難い場合の訴訟提起期間は 1 月以内とする。(第 40 条)

あっせん申立てを受理したとき等の通知の方法(簡易書留郵便その他これに準ずる方法)、和解契約書の写しの提出、あっせん手続の非公開、あっせん手続の標準処理期間(4 か月)、あっせん経過等の記録の保存、手続に関する顧客への説明等について定める。(第 30 条第 2 項・第 35 条第 2 項・第 38 条第 3 項、第 41 条—第 46 条、第 50 条)

#### (5) その他

秘密保持、処理状況の報告、周知及び公表による再発防止等について定める。あっせんの申立て等の周知については、各協会を通じて行うことができる。(第 47 条—第 49 条)

センターの行う業務に対する苦情の受付について定める。(第 51 条)

本規則を遵守しない事業者に対する改善措置の要求等について定める。改善措置の要求をしても改善が認められないときは、利用登録の取消し又は協定団体への措置要求ができる。(第 52 条)

### 2. 「苦情解決支援とあっせんに関する規則」に関する細則案の骨子

- (1) 利用登録の申請、登録事項の変更及び利用登録の解除の手続について定める。(第 2 条、第 3 条)
- (2) 特定事業者の費用負担について定める。(第 4 条)
- (3) あっせんの申立書、答弁書等の様式について定める。(第 5 条 - 第 7 条、第 9 条)
- (4) あっせんの開催場所について、顧客の住所又は所在地のある都道府県庁所在地等とする。(第 8 条)

### 3. 運営審議委員会規則案の骨子

- (1) 運営審議委員会は、協定事業者等の役職員 8 人以上、自主規制団体の役職員又は学識経験者 8 人以上並びに理事長の指名する理事 1 人により構成する。(第 2 条)
- (2) 委員は理事会の同意を得て理事長が選任するほか、委員の任期について定める。(第

3条)

- (3) 運営審議委員長及び副委員長の職務、委員会の招集、定足数及び議決、書面による委員会開催並びに議事録について定めるとともに、運営審議委員会に小委員会を置くことができること及び細則への委任について定める。(第4条 第11条)
- (4) 本法人が別に定める日(NPO法人の紛争等解決業務の開始の日)から施行する。

#### 4. 施行日

センターが別に定める日(NPO法人の紛争等解決業務の開始の日)から施行する。ただし、特定事業者に係る規定については、センターが金商法第79条の7第1項の認定を受けた日から施行する。

#### 5. パブリック・コメントの募集スケジュール等

NPO法人設立準備委員会は、本規則制定案について、平成21年5月19日(火)から同5月29日(金)17:00まで(必着)パブリック・コメントの募集を行う。

以 上

本件に関するお問い合わせ先

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(NPO法人)設立準備委員会事務局(日本証券業協会 証券あっせん・相談センター内)

担 当 : 金子、今井、荒木(03-3667-8009)

## 苦情解決支援とあっせんに関する規則(案)

### 第 1 章 総則

#### (目的)

第 1 条 この規則は、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。)における相談及び苦情・紛争解決の手續等に関し必要な事項を定め、金融商品取引紛争について公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い処理を図ることに  
より、投資者の信頼を確保し、もって金融商品市場の健全な発展に資することを目的とする。

#### (定義)

第 2 条 この規則において、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。

(1) 金融商品取引業者

定款第 3 条第 3 号に規定する金融商品取引業者をいう。

(2) 登録金融機関

定款第 3 条第 4 号に規定する登録金融機関をいう。

(3) 金融商品仲介業者

定款第 3 条第 5 号に規定する金融商品仲介業者をいう。

(4) 金融商品取引業者等

定款第 3 条第 6 号に規定する金融商品取引業者等をいう。

(5) 第 2 種金融商品取引業

金融商品取引法(以下「金商法」という。)第 28 条第 2 項に規定する第二種金融商品取引業をいう。

(6) 金融商品取引紛争

定款第 3 条第 8 号に規定する金融商品取引紛争をいう。

(7) 紛争等解決事業

定款第 3 条第 9 号に規定する紛争等解決事業をいう。

(8) 自主規制団体

定款第 3 条第 10 号に規定する自主規制団体をいう。

(9) 苦情

顧客が、金融商品取引業者等の行う業務に関し、金融商品取引業者等に責任若しくは責務に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものなど、金融商品取引業者等に不満足を表明するものをいう。

(10) 紛争

前号に掲げる苦情のうち、金融商品取引業者等と顧客との間では解決に至らず、次条第 1 項に定めるあっせん委員のあっせんにより解決を図ろうとするもの、又は第 16 条

第2項に定める他の苦情・紛争解決支援機関を利用して解決を図ろうとするものをいう。

(11) 協定事業者等

第4条第1項第1号に規定する協定事業者又は同項第2号に規定する特定事業者をいう。

(12) 有価証券の売買その他の取引等

日本証券業協会の定款第3条第8号に規定する有価証券の売買その他の取引等をいう。

(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。

(14) 投資助言・代理業

金商法第28条第3項に規定する投資助言・代理業をいう。

(15) 投資運用業

金商法第28条第4項に規定する投資運用業をいう。

(16) 金融先物取引業

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。

(17) 商品投資関連業務

社団法人日本商品投資販売業協会の定款第3条に規定する商品投資関連業務をいう。

(苦情・紛争処理機関)

第3条 センターは、前条第10号に定める紛争の解決支援を行う機関として、定款第41条第1項に規定するあっせん委員を置く。

2 センターは、その業務に関し、必要な助言、指導を受けるために特別顧問を置き、法律専門家等の学識経験者のうちから委嘱する。

3 センターの事務局は、次の各号に掲げる業務を行う。

(1) 金融商品取引業者等の業務及び当該業務に関する制度等に関する顧客からの相談に応じ、その疑義を解明すること。

(2) 協定事業者等の業務に対する顧客からの苦情を相手方協定事業者等に取り次ぎ、その解決を図ること。

(3) あっせん委員によるあっせん業務を補佐すること。

(4) あっせん委員の事務を処理すること。

4 センターは、協定事業者等の顧客から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、公正、迅速かつ適切な対応を行う。

5 センターは、自主規制団体その他の関係機関との連携に努めるものとする。

6 センターは、研修等により、相談及び苦情の受付及び対応を担当する相談員(以下「相談員」という。)の育成に努めるものとする。

7 センターは、その主たる事務所及び従たる事務所の所在地において、顧客からの相談、

苦情及びあっせんの申立てを受け付けるものとする。

(取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲)

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相談及び苦情とする。

(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

- イ 日本証券業協会
- ロ 社団法人投資信託協会
- ハ 社団法人日本証券投資顧問業協会
- ニ 社団法人金融先物取引業協会
- ホ 社団法人日本商品投資販売業協会

(2) 第2種金融商品取引業を営む者又は登録金融機関のうち第2種金融商品取引業に相当する業務を行う者(次条第2項において「第2種金融商品取引業者等」という。)であって、相談、苦情解決及びあっせんの実施の対象となる事業者として次条第2項で定めるところにより利用登録をした者(以下「特定事業者」という。)の業務

2 あっせん委員が行うあっせんの適用範囲は、第2条第10号に規定する紛争のうち、次の各号のいずれかに該当する取引、行為又は業務につき争いがある場合とする。

- (1) 有価証券の売買その他の取引等(日本証券業協会の協会員及び当該協会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。)
- (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該当する行為(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。)
- (3) 投資運用業及び投資助言・代理業の業務(前号に掲げる業務を除き、社団法人日本証券投資顧問業協会の会員の業務に限る。)
- (4) 金融先物取引業の業務(社団法人金融先物取引業協会の会員及び特別参加者の業務に限る。)
- (5) 商品投資関連業務(社団法人日本商品投資販売業協会の会員の業務に限る。)
- (6) 特定事業者が行う第2種金融商品取引業の業務又は金商法第33条の5第1項第3号に規定する登録金融機関業務(次条第2項において「登録金融機関業務」という。)のうち第2種金融商品取引業に相当する業務(前各号に掲げる取引、行為又は業務を除き、次条第2項において「第2種金融商品取引業者等」という。)

(協定の締結等)

第5条 センターは、協定事業者の業務に関し、紛争等解決事業を開始しようとするときは、あらかじめ、前条第1項第1号に規定する団体との間で、協定を締結し、相談、苦情解決及びあっせんの対象範囲、費用負担の方法その他必要な事項について、定めなければならない。

- 2 第2種金融商品取引業者等が、第2種金融商品取引業等に関し、センターによる紛争等解決事業の実施を希望するときは、あらかじめ、細則で定めるところにより、センターに対して利用登録の申込みをしなければならない。
  - 3 センターが前項に規定する利用登録の申込みを受理した場合には、利用登録の効力が生ずる。
  - 4 第2項の申込みをした者が次の各号のいずれかに該当する場合は、センターは利用登録の申込みを受理しないことができる。
    - (1) 法令、法令に基づく行政官庁の処分、自主規制団体の定款その他の規則又は金商法第2条第16項に規定する金融商品取引所（以下この号において「金融商品取引所」という。）の定款その他の規則に違反し、自主規制団体若しくは金融商品取引所から除名若しくは取引資格の取消しの処分を受けたことがあること。
    - (2) 提出した書類に虚偽の記載があり、又は重要な事項について記載が欠けていること。
    - (3) 人的構成、法令等遵守の状況その他からみて、顧客からの苦情への対応において本規則で定める協定事業者等の義務を適確に履行するに足りる態勢を有しないと認められること。
  - 5 特定事業者は、紛争等解決事業の利用を終了させるため、いつでも、あらかじめその終了の日を定めて、細則に定めるところにより、センターに通知して、将来に向かって利用登録の解除をすることができる。
  - 6 前項の規定により利用登録の解除が行われた場合には、利用登録は、同項の通知において、紛争等解決事業の利用の終了の日として記載された日において、終了する。ただし、利用登録の終了の日以前に、当該特定事業者の業務に関して既に苦情の申し出又はあっせんの申立てがなされているときは、当該苦情の申し出又はあっせんの申立てに関しては、それらの事案が終了するまでの間、当該特定事業者は引き続き利用登録をしている事業者とみなして、本規則及び細則その他の規定を適用する。
  - 7 特定事業者に係る金商法第29条又は第33条の2の登録が失効したとき、又はこれらの登録が取り消されたときは、当該特定事業者の利用登録はその効力を失う。この場合において、前項ただし書の規定を準用する。
  - 8 センターは、特定事業者が第4項各号のいずれかに該当することとなった場合には、その利用登録を取り消すことができる。この場合において、第6項ただし書の規定を準用する。  
(センターと協定を締結している団体等の費用負担義務)
- 第6条 前条第1項の規定により、センターと協定を締結している団体は、毎年、当該団体の構成員である協定事業者に係る紛争等解決事業に必要な費用の額を基礎として、当該協定に定めるところにより、費用を負担しなければならない。
- 2 特定事業者は、細則で定めるところにより、年間基本利用料及びあっせんの開催期日1回当たりの利用料を負担しなければならない。

(協定事業者等の基本的責務)

第7条 協定事業者等は、その業務に対する顧客からの苦情及び紛争の解決の促進を図るため、あっせん委員及びセンターの業務に協力しなければならない。

2 協定事業者等は、苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めるものとする。

3 協定事業者等は、苦情対応に関する連絡窓口をセンターに届け出るものとする。

(相談員の義務)

第8条 相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明に当たっては、常に公正であるよう努めなければならない。

(処理細則)

第9条 センターは、あっせん手続及び苦情の処理手続等に関し必要があると認めるときは、この規則に定めるもののほか、別に必要な事項を定めることができる。

## 第2章 相談及び苦情の解決

(相談)

第10条 第3条第3項第1号に規定する相談の業務は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 業務の説明

(2) 相談内容の把握

(3) 顧客への回答

2 顧客からの相談の申し出がセンターが取り扱う範囲外のものであるときは、申し出者の利便を考慮し、適切な他の苦情・紛争解決支援機関を紹介するものとし、取次ぎに関する顧客の意思を確認するものとする。

(苦情申出人の範囲)

第11条 この規則においてセンターが苦情の申し出を受け付ける顧客の範囲は、当該苦情に係る取引の名義人本人又はその代理人とする。ただし、代理人については、親権者、相続人、法定後見人又は弁護士のほか、代理人として苦情の申し出をすることがやむを得ないと認められる特別の事情がある者とする。

(苦情の受付の方法及び手数料)

第12条 センターは、顧客からの苦情を電話、来訪、封書等により受け付ける。

2 苦情の受付及び対応についての手数料は無料とする。

(苦情の解決)

第13条 センターは、顧客から協定事業者等の行う業務に関し苦情の解決の申し出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話し合いの必要があると思料される場合は、当該協定事業者等に対し、当該苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めるものとする。

2 センターは、前項の場合において、苦情の相手方協定事業者等の見解を聴取するとともに、これを顧客へ回答するものとする、また、センターは、苦情の解決について必要があると認めるときは、相手方協定事業者等に相対交渉の指示及びその結果の報告を求める



ことができる。

- 3 協定事業者等は、第1項の規定による苦情の解決の求めがあったときは、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。
- 4 センターは、前3項によっても苦情が解決されなかった場合には、必要に応じ、申出人及び相手方協定事業者等の双方からさらに事情聴取を行い、双方の主張を整理する等により当該苦情の解決の促進を図るものとする。
- 5 センターは、顧客からの苦情の解決に当たっては、処理手続の説明を顧客に対して行う。
- 6 センターは、協定事業者の顧客からの苦情のうち重要と認められる事案の処理方針について必要と認めるときは、当該協定事業者の属する第4条第1項第1号に規定する団体の意見を求めることができる。

(資料の提出等)

第14条 センターは、協定事業者等に顧客からの苦情を取り次いだときは、当該協定事業者等に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

- 2 協定事業者等は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。

(苦情解決の標準処理期間)

第15条 センターは、苦情解決の手続が2か月以内に行われるよう努める。

(紛争解決制度の説明及び他の苦情・紛争解決支援機関への取次ぎ)

第16条 センターは、必要と認められるとき、又は2か月以上にわたる協定事業者等と顧客との間の相対交渉で苦情の解決が図られないときは、センターが行うあっせんの手続について顧客に対して説明を行うとともに、当該手続についての顧客の利用の意思を確認するものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、センターは、苦情解決の申し出がセンターが取り扱う苦情の範囲外のものであって、相対交渉において解決できない場合、顧客が当該業務に係る苦情又は紛争を取り扱う他の機関への取次ぎを希望するときは、当該苦情を当該他の機関に取り次ぐものとする。

(苦情対応の終了)

第17条 センターは、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13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) センターが顧客に前条第1項に定める説明をし、顧客のあっせん手続への移行希望を確認したとき。
- (4) センターが顧客に前条第2項に定める説明をし、顧客の希望により他の苦情又は紛争を取り扱う機関に取り次いだとき。
- (5) 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。

- (6) 苦情申出人が他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を申し立てたとき。
- (7) センター又は相手方協定事業者等が、顧客との間で1か月以上連絡がとれなくなったとき。

(苦情対応を行わない場合)

第18条 センターは、苦情の解決の申し出の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を行わないものとする。

- (1) 訴訟が終了し若しくは訴訟中又は民事調停が終了し若しくは民事調停中の紛争に係るもの
- (2) 他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を終結し、又は手続中のもの
- (3) 不当な目的で又はみだりに苦情の申出をしたと認められるもの
- (4) その他、センターが、苦情として取り扱わないことが適当であると認めるもの

(あっせん委員の助言等)

第19条 センターは、第3条第3項第1号及び第2号の業務を行うに当たっては、あっせん委員と適宜連絡を図るものとし、あっせん委員は、センターの業務に関し、法令諸規則の解釈についての助言等を行う。

(相談事項等の記録)

第20条 センターは、第3条第3項第1号及び第2号に規定する相談及び苦情に関する記録を作成し、保存する。

(苦情相談等の非公開)

第21条 顧客からの相談及び苦情に関する処理は、非公開とする。

### 第3章 あっせん委員のあっせん

#### 第1節 あっせん委員

(あっせん委員の委嘱等)

第22条 あっせん委員の数は、理事会の同意を得て理事長が定める。

2 あっせん委員は、第4条第2項に規定する紛争の解決に有用な専門的知識又は実務経験を有している弁護士のうちから、理事会の同意を得て理事長が、それぞれの担当地区を定めて委嘱する。ただし、金融商品取引業協会等に関する内閣府令(以下「協会府令」という。)第19条(協会府令第28条及び第32条第2項において準用する場合を含む。)に規定するあっせん委員となることができない者を委嘱することはできない。

3 前2項のあっせん委員の数の決定及びあっせん委員の委嘱については、運営審議委員会の議を経なければならない。

4 あっせん委員の任期は、1年とする。ただし、補充のため委嘱されたあっせん委員の任期は、前任の委員の残任期間とする。

5 あっせん委員は、再任されることができる。

(あっせん委員の独立性)

第23条 あっせん委員は、法令及びこの規則に従い、独立して、公正かつ迅速な処理を行

わなければならない。

2 あっせん委員以外の者（センターの役職員、協定事業者等の役職員を含む。）は、前項に規定したあっせん委員の業務を妨げてはならない。

（管轄区域）

第 24 条 この規則によるあっせんは、紛争が生じた協定事業者等の本店、支店その他の営業所又は事務所の所在地を管轄するあっせん委員がこれを行う。

2 あっせん委員の管轄は、それぞれが属する地区に応じて、別表 1 のとおりとする。

3 前 2 項の規定にかかわらず、紛争の解決のあっせんにつき顧客又は協定事業者等から申立てがあった場合において、センターが指定し、かつ、当事者双方が合意したものについては、センターが指定するあっせん委員が紛争の解決のあっせんを行うものとする。

（あっせん手続の主宰者）

第 25 条 あっせん手続は、第 4 条第 2 項に規定する紛争につき、第 28 条の規定により指定されたあっせん委員(以下「担当あっせん委員」という。) 1 人が主宰する。

第 2 節 あっせん手続

（あっせんの申立て）

第 26 条 顧客又は協定事業者等は、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、顧客又は協定事業者等は、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。

2 代理人による前項の申立ては、第 11 条ただし書に規定する者に限り行うことができる。この場合において、代理人は、委任状をセンターに提出しなければならない。

3 申立人である顧客が法人である場合には、その代表者の資格を証明する書類をセンターに提出しなければならない。

4 協定事業者等は、あっせんの申立てをする場合は、あらかじめ当該紛争の相手方である顧客が当該申立てについて同意したことを証する細則に定める書面をセンターに提出しなければならない。

5 センターは、前項に規定する協定事業者等の申立てがあった場合には、同項に規定する同意書の写しを面談又は通知により顧客に交付し、意思確認を行わなければならない。この場合において、同意の意思が確認できないときには、申立てがなかったものとして取扱う。

6 第 4 項に規定するあっせん申立てに同意した顧客は、細則に定める書面をセンターに提出することにより、いつでも同意を撤回することができる。この場合、センターは、相手方協定事業者等へその旨を通知し、あっせん申立ての取下げがあったものとして取り扱う。

（協定事業者等のあっせん手続への参加義務）

第 27 条 顧客から前条第 1 項に規定するあっせんの申立てのあった場合には、当該紛争の

相手方である協定事業者等は、当該紛争につきこの規則によるあっせんを行うことに応諾し、あっせん手続に参加しなければならない。

(担当あっせん委員の指定)

第 28 条 センターは、あっせんの申立てを受け付けた場合は、あっせん手続を主宰するあっせん委員を担当あっせん委員として指定し、あっせん申立書を当該担当あっせん委員に回付しなければならない。

(あっせん委員の利害関係)

第 29 条 センターは、協会府令第 20 条 (協会府令第 28 条及び第 32 条第 2 項において準用する場合を含む。)に規定する特別の利害関係のない者又は民事訴訟法第 23 条第 1 項の規定中「裁判官」とあるのを「あっせん委員」と読み替えた場合において同項各号のいずれにも該当しないこととなる者を担当あっせん委員としなければならない。

(あっせんの申立ての受理)

第 30 条 担当あっせん委員は、第 26 条第 1 項のあっせんの申立てについて、同条に定める要件に適合することを確認した場合は、あっせんの申立てを受理する。

2 センターは、担当あっせん委員があっせんの申立てを受理したときは、当事者双方に対し、簡易書留郵便その他これに準ずる方法によりその旨、担当あっせん委員の氏名及び受理した年月日を通知するとともに、当事者のうち申立てを行った者の相手方に当該あっせん申立書 1 通を交付しなければならない。

(あっせん手続を行わない場合)

第 31 条 担当あっせん委員は、あっせんの申立てが次の各号のいずれかに該当する場合は、あっせん手続を行わない。

(1) この規則によるあっせんの打切り若しくは和解となった紛争、又はあっせんの申立てを取り下げた紛争に係るもの

(2) 紛争が生じた日から 3 年を経過した紛争に係るもの

(3) 訴訟が終了し若しくは訴訟中又は民事調停が終了し若しくは民事調停中の紛争に係るもの(当事者間にこの規則によるあっせんによってその紛争の解決を図る旨の合意があり、受訴裁判所の決定により訴訟手続が中止されているものを除く。)

(4) 他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を終結し、又は手続中のもの

(5) 前各号に掲げるもののほか、その性質上あっせんを行うのに適当でない又は不当な目的で若しくはみだりにあっせんの申立てをしたと担当あっせん委員が判断したもの

2 センターは、担当あっせん委員が前項の規定によりあっせん手続を行わないものとしたときは、当事者双方に対し、遅滞なく、書面をもってその旨を通知する。この場合、あっせん期日前にあっせん申立ての取下げがあったものとして取り扱う。

(あっせん申立金)

第 32 条 顧客又は協定事業者等は、第 26 条第 1 項のあっせんの申立てを行い受理された場合には、申立ての受理の通知到着後 10 日以内に、別表 2 に定めるあっせん申立金をセ

ンターに納入しなければならない。

- 2 センターは、前項のあっせん申立金が納入されなかった場合には、あっせんの申立てがなかったものとして取り扱う。
- 3 センターは、第1項により納入されたあっせん申立金については、あっせん期日前にあっせん申立ての取下げがあった場合を除き、返還しない。
- 4 あっせん申立金の納入は、センターが指定する口座への振込によって行い、あっせん申立金の返還は、申立てを行った者の指定する口座への振込によって行う。この場合において、振込手数料については、振込を行う者の負担とする。

(担当あっせん委員の忌避等)

第33条 当事者は、担当あっせん委員の公正性又は独立性を疑うに足り相当の理由がある場合には、当該担当あっせん委員の忌避を申し立てることができる。

- 2 前項の申立てをしようとする当事者は、あっせん期日前に細則に定める申立書をセンターに提出しなければならない。ただし、当該当事者が、忌避の理由を知らなかったとき、又は忌避の理由がその後生じたときは、あっせん期日後であっても提出することができる。
- 3 第1項の申立てがあった場合には、センターが指名する当該担当あっせん委員以外のあっせん委員3人の合議により忌避理由の存否について過半数をもって決定する。
- 4 担当あっせん委員は、正当な理由がある場合、前項に規定するあっせん委員の過半数による承認を得て、回避することができる。
- 5 センターは、第3項の規定により忌避理由が存在すると判断された場合又は前項の規定により担当あっせん委員の回避が承認された場合には、その時点をもって担当あっせん委員の指定を解除する。この場合において、センターは、速やかに、担当あっせん委員の指定を解除されたあっせん委員以外のあっせん委員を新たな担当あっせん委員として指定し、あっせん申立書を当該新たな担当あっせん委員に回付するとともに、当事者双方に対し、担当あっせん委員の指定を解除した旨及び新たな担当あっせん委員の氏名を通知する。

(あっせん手続の開始の時期)

第34条 あっせん手続は、第30条第2項に規定するあっせんの申立てを受理した年月日から開始する。

(答弁書の提出)

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協定事業者等は、遅滞なくそ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2通(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、当該顧客又は協定事業者等は、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。

- 2 センターは、前項に定める答弁書の提出があったときは、その1通を申立人に簡易書留

郵便その他これに準ずる方法により交付する。

(事情聴取)

第 36 条 担当あっせん委員は、期日を定めて当事者又は参考人の出席を求め、事情を聴取することができる。

2 前項の規定により、出席を求められた当事者は、自ら出席しなければならない。

3 第 1 項の規定により出席を求められた当事者は、担当あっせん委員の許可を得た場合には、その代理人を出席させ又は代理人若しくは補佐人とともに出席することができる。

4 担当あっせん委員は、いつでも、前項の許可を取り消すことができる。

(資料等の徴求)

第 37 条 担当あっせん委員は、当事者に対し、あっせんに必要な事項について文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 協定事業者等は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。

(あっせんの打ち切り)

第 38 条 担当あっせん委員は、あっせん中の紛争が次の各号のいずれかに該当するときは、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(以下「ADR法」という。)第 25 条に規定する当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、そのあっせんを打ち切るものとする。

(1) 一方の当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき。

(2) 直ちに和解が成立する見込みがなく、かつ、紛争の性質や紛争の当事者の置かれた事情にかんがみて、あっせんを継続することが、当該当事者に対し、和解の成立により獲得することが期待される利益を上回る不利益を与える蓋然性があるとき。

(3) 一方の当事者が正当な理由なく、3 回以上又は連続して 2 回以上期日に欠席したとき。

2 前項の規定のほか、担当あっせん委員は、あっせん中の紛争が次の各号のいずれかに該当するときも、そのあっせんを打ち切ることができる。

(1) 一方の当事者があっせん中の紛争について訴訟を提起し又は民事調停を申し立てたとき。

(2) 一方の当事者が他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を申し立てたとき。

(3) あっせんを行うのに適当でない事実が認められたとき。

3 センターは、担当あっせん委員が前 2 項の規定によりあっせんを打ち切るときは、当事者双方にその旨及び打ち切り日を記載した書面を作成し、簡易書留郵便その他これに準ずる方法により通知する。

(あっせんの申立ての取下げ)

第 39 条 顧客は、いつでも、細則に定める様式によるあっせん申立取下書をセンターに提出して、あっせん申立てを取り下げることができる。

2 センターは、前項の規定によりあっせんの申立ての取下げが行われたときは、その旨を当該紛争の相手方である協定事業者等に通知する。

3 あっせんの申立てを行った協定事業者等は、当該あっせんの申立てを取り下げることができない。ただし、顧客が細則に定める様式による書面により同意した場合には、この限りでない。

( あっせん案の提示 )

第 40 条 担当あっせん委員は、紛争の解決に資するため相当であると認めるときは、当事者双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨に反しない限度においてあっせん案を作成し、これを当事者双方に提示してその受諾を勧告するものとする。

2 前項の規定によるあっせん案を顧客が受諾したときは、当該紛争の相手方である協定事業者等は、これを受諾し、速やかに当該あっせん案に基づく義務を履行しなければならない。ただし、協定事業者等は、当該あっせん案を受諾し難い場合には、あっせんの申立てを行った顧客が、当該あっせん案に係る紛争に関し、顧客が当該あっせん案を受諾したことを協定事業者等が知った日から一月を経過する日までに訴訟を提起した場合を除き、同日までに、当該あっせん案により支払うべき金銭をセンターに預託し、債務不存在確認訴訟等の訴訟を提起しなければならない。

3 センターは、前項ただし書に基づく預託金を、同項の債務不存在確認訴訟等の訴訟に係る第 1 回目の口頭弁論が行われた後に、当該協定事業者等からの申出により当該協定事業者等に返還する。

( 和解契約書の写しの提出 )

第 41 条 あっせん手続において当事者間に合意が成立し又は当事者双方が担当あっせん委員のあっせん案を受諾したときは、当該紛争の当事者である協定事業者等は、遅滞なく和解契約書を作成し、その写し 1 通をあっせん委員に提出しなければならない。

2 前項に定める和解契約書には、立会人として、当該事案の担当あっせん委員があっせん委員として署名及び捺印を行う。

( あっせん手続の非公開 )

第 42 条 あっせん手続は、非公開とする。

( あっせん手続の標準処理期間 )

第 43 条 担当あっせん委員は、あっせんの申立てを受理した日から 4 か月以内に、あっせんを終了させるよう努める。

( 書類の送達等 )

第 44 条 あっせん手続に関する書類は、センターが当事者の住所又は当事者が特に指定した場所に送達する。

2 期日の通知その他あっせん手続に必要な通知は、第 30 条第 2 項、第 35 条第 2 項及び第 38 条第 3 項に定める場合を除き、センターが定める口頭、書面その他適宜の方法により行うことができる。

( あっせん経過等の記録 )

第 45 条 センターは、あっせん手続についてその経過の要領及び結果 ( A D R 法第 16 条各号に掲げる事項を含む。 ) に関する記録を作成し、あっせん手続が終了した日から 10 年間保存する。

( あっせん手続の説明 )

第 46 条 センターは、あっせん申立ての意向を示した顧客に対して、あっせんに関する注意事項を記載した所定の書面を交付し、説明を行わなければならない。協定事業者等からのあっせんの申立ての場合における、相手方顧客に対しても同様とする。

#### 第 4 章 雑則

( 秘密保持 )

第 47 条 あっせん委員及びセンターの職員又はこれらの職にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

2 あっせん委員及びセンターの職員又はこれらの職にあった者は、その職務に関して知り得た情報を、センターの業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

3 センターは、秘密保持を適切に行うため、秘密の安全管理のための組織的、物理的、技術的な必要かつ適切な措置を実施する。

( 理事長に対する報告 )

第 48 条 あっせん委員は、あっせんが終了したときは、遅滞なく事務局にその結果等について報告する。

2 事務局は、相談、苦情及びあっせんの処理状況について、理事長に報告する。

( 周知及び公表 )

第 49 条 センター及び協定事業者等は、センターの周知に努めるものとする。

2 センターは、相談若しくは苦情の申し出又はあっせんの申立て等について、次の各号に定める協定事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。

(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し出又はあっせんの申立ての概要を協定事業者等に周知すること。この場合において、センターは、協定事業者に対する周知については、日本証券業協会、社団法人投資信託協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、社団法人金融先物取引業協会又は社団法人日本商品投資販売業協会を通じて、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。

(2) 相談若しくは苦情の申し出又はあっせんの申立て等について、当事者の秘密に関する事項を除き、件数及び事案の概要を公表すること。

( センターに顧客又は協会員等から提出された資料 )

第 50 条 センターは、業務において顧客又は協定事業者等から提出された資料をあっせん手続が終了した日から 10 年間保管し、当該期間経過後に廃棄する。



( 苦情・紛争解決業務に関する利用者からの苦情の受付等 )

第 51 条 センターは、センターの行う業務について苦情を受け付けるため、その連絡先をセンターのホームページにおいて公開する。

2 センターは、前項に規定する苦情を受け付けた場合、速やかに苦情の対応を行う。

3 センターは、利用者からの苦情に対して措置を講じた場合には、その苦情の内容及び講じた措置について、苦情を申し出た者に連絡するとともに、必要に応じセンターのホームページで公表する。

( 改善措置等 )

第 52 条 センターは、苦情の解決に関して、協定事業者等にこの規則の不遵守が認められると判断した場合には、必要に応じ、当該協定事業者等から事情を聴取したうえで、運営審議委員会にその内容を報告する。

2 運営審議委員会が、前項の報告を受けた場合において、当該協定事業者等に正当な理由がないと判断したときは、センターは、当該協定事業者等に対して改善の措置を求めるものとする。

3 あっせん委員は、紛争の解決に関して、協定事業者等にこの規則の不遵守が認められると判断した場合には、運営審議委員会にその内容を報告する。

4 運営審議委員会が、前項の報告を受けたときは、当該協定事業者等から事情を聴取したうえで、改善の措置を求めることができる。

5 センターは、第 2 項及び第 4 項の改善の措置の要求について、その概要を公表することができる。

6 第 2 項及び第 4 項の場合において、引き続き改善がみられない場合には、センターは、特定事業者にあつては、第 5 条第 3 項の利用登録を取り消し、協定事業者にあつては、その事業者の所属する団体に連絡し、必要な措置をとるよう要請することができる。

7 前項の規定によりセンターが第 5 条第 3 項の利用登録の取消しをした場合には、同条第 6 項ただし書の規定を準用する。

付則

この規則は、センターが別に定める日から施行する。ただし、第 4 条第 1 項第 2 号、同条第 2 項第 6 号及び第 5 条第 2 項から第 8 項までの規定並びにこの規則のその他の規定のうち特定事業者に係る部分については、センターが金商法第 79 条の 7 第 1 項の認定を受けた日から施行する。

別表 1

地区	管轄区域
北海道	北海道
東北	宮城県、福島県、山形県、岩手県、秋田県及び青森県
東京	東京都、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、山梨県、長野県、新潟県及び沖縄県
名古屋	愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県
北陸	石川県、富山県及び福井県
大阪	大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県及び滋賀県
中国	広島県、鳥取県、島根県、岡山県及び山口県
四国	香川県、愛媛県、徳島県及び高知県
九州	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県及び宮崎県

別表 2

あっせん申立金

申立人の請求金額	あっせん申立金	申立人の請求金額	あっせん申立金
万円	円	万円	円
100 以下	2,000	2,000 超 2,500 以下	25,000
100 超 300 以下	6,000	2,500 超 3,000 以下	29,000
300 超 500 以下	8,000	3,000 超 3,500 以下	33,000
500 超 800 以下	11,000	3,500 超 4,000 以下	37,000
800 超 1,000 以下	13,000	4,000 超 4,500 以下	41,000
1,000 超 1,500 以下	17,000	4,500 超 5,000 以下	45,000
1,500 超 2,000 以下	21,000	5,000 超	50,000

「苦情解決支援とあっせんに関する規則」に関する細則案

(目的)

第 1 条 この細則は、「苦情解決支援とあっせんに関する規則」(以下「規則」という。)の施行に関し、必要な事項を定める。

(利用登録の申請)

第 2 条 規則第 5 条第 2 項の規定により利用登録をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した別表 1 の様式の利用登録申請書をセンターに提出しなければならない。

- (1) 商号、名称又は氏名
- (2) 法人であるときは、資本金の額又は出資の額
- (3) 法人であるときは、役員の氏名又は名称
- (4) 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地
- (5) 苦情対応の連絡窓口
- (6) 規則第 4 条第 1 項第 1 号に規定する協定事業者であるときは、その旨

2 前項の利用登録申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。

- (1) 金商法第 29 条の 2 第 1 項若しくは第 33 条の 3 第 1 項に規定する登録申請書又は金融商品取引業等に関する内閣府令(以下「業府令」という。)第 22 条第 1 項に規定する変更登録申請書若しくは業府令第 51 条第 1 項に規定する届出書の写し及びこれらの添付書類の写し(センターが別に定めるものを除く。)
- (2) 前号の登録又は変更登録を証する書面の写し
- (3) 営業保証金に係る保管証書又業府令第 27 条第 1 項に規定する契約書の写し
- (4) 規則第 5 条第 4 項各号に該当することの有無及び該当する場合にはその内容を記載した書面
- (5) 申請者が、次の区分に応じ、それぞれに掲げる規定のいずれにも該当しないことを確認した書面

イ 第 2 種金融商品取引業を営む者 業府令第 13 条第 1 号から第 4 号まで

ロ 登録金融機関 業府令第 49 条第 1 号から第 4 号まで

- (6) 金融商品取引法第 79 条の 7 第 1 項の認定を受けた認定投資者保護団体の同法第 79 条の 11 第 1 項に規定する認定業務の対象となることについて同意したものであることを証する書面

3 規則第 4 条第 1 項第 2 号に規定する特定事業者は、第 1 項各号に掲げる事項若しくはその行う第 2 種金融商品取引業又はこれに相当する業務の内容に変更があったとき、又は業府令第 27 条第 2 項に規定する営業保証金に代わる契約の変更若しくは解除があったときは、遅滞なく、センターに届け出なければならない。

(利用登録解除通知書の様式)

第3条 規則第5条第5項の規定により利用登録の解除をしようとする者は、別表2の様式の利用登録解除通知書を提出しなければならない。

(特定事業者の費用負担)

第4条 規則第6条第2項に規定する特定事業者の負担は、年間利用基本料として年10万円、及び、あっせんの期日の費用として、1回2万円(規則第4条第1項第1号に規定する協定事業者である場合には1回1万円)とする。

2 前項の規定にかかわらず、同項の特定事業者に対するあっせんの申立てが1事業年度において5件以上となるときは5件目以降のあっせんの申立てに係るあっせんの期日の費用については、1回5万円とする。

(あっせんの申立書及び顧客が同意したことを証する書面の様式)

第5条 規則第26条第1項に規定するあっせんの申立書(以下「あっせん申立書」という。)の様式は、別表3のとおりとする。

2 規則第26条第4項に規定する顧客が同意したことを証する書面(以下「あっせん申立同意書」という。)の様式は、別表4のとおりとする。

3 規則第26条第6項に規定する顧客が同意を撤回する書面(以下「あっせん申立同意の撤回届出書」という。)の様式は、別表5のとおりとする。

(忌避申立書の様式)

第6条 規則第33条第2項に規定する申立書(以下「忌避申立書」という。)の様式は、別表6のとおりとする。

(答弁書の様式)

第7条 規則第35条第1項に規定する答弁書の様式は、別表7のとおりとする。

(あっせんの開催場所)

第8条 あっせん手続の開催場所は、顧客の住所又は所在地のある都道府県庁所在地(北海道においては、札幌、旭川、函館又は釧路。以下同じ。)とする。

2 前項の規定にかかわらず、顧客の利便性等により、センターが適当と認める場合は、あっせんの開催場所を他の都道府県庁所在地とすることができる。

(あっせん申立取下書及び顧客が同意した書面の様式)

第9条 規則第39条第1項に規定するあっせん申立取下書の様式は、別表8のとおりとする。

2 規則第39条第3項に規定する顧客があっせんの申立てを取り下げること同意した書面(以下「あっせん申立取下同意書」という。)の様式は、別表9のとおりとする。

付則

この細則は、センターが別に定める日から施行する。ただし、第2条から第4条までの規定は、センターが金商法第79条の7第1項の認定を受けた日から施行する。

平成 年 月 日

第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録申請書

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 御中

申請者の商号、名称又は氏名

住所

電話

F A X

E-mail

法人にあつては、代表者の氏名

下記記載の事業者（申請者の氏名又は名称を記載）は、「苦情解決支援とあっせんに  
関する規則」第 5 条第 3 項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利  
用登録を申し込みます。

当社(又は私)は、貴法人の紛争等解決事業の利用に際しては、貴法人が定める上記規則及  
び同規則に関する細則その他の定めを遵守のうえ、利用し、これらの定めによる義務を誠  
実に履行します。

また、当社(又は私)は、当社(又は私)が行う第 2 種金融商品取引業（又は第 2 種金融商品  
取引業に相当する業務）において、貴法人が定める投資者保護指針を遵守するものとしま  
す。

記

- 1 申請者の商号、名称又は氏名
- 2 資本金の額又は出資の額（申請者が法人であるとき）
- 3 役員の氏名又は名称（申請者が法人であるとき）
- 4 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地

5 苦情対応の連絡窓口

6 上記規則第 4 条第 1 項第 1 号に規定する協定事業者である旨（申請者が協定事業者であるとき）

平成 年 月 日

第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録解除通知書

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 御中

申請者の商号、名称又は氏名

住所

電話

F A X

E-mail

法人にあつては、代表者の氏名

「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 5 条第 5 項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利用登録の解除を通知します。

なお、下記 2 の紛争等解決事業の利用の終了の日以前に申し出又は申立てのあつた苦情の申し出又はあっせんの申立てに係る事案に関しては、従前どおり、貴法人が定める上記規則及び同規則に関する細則その他の定めを遵守するとともに、これらの定めによる義務を誠実に履行します。

記

1 利用登録をしている事業者の商号、名称又は氏名

2 紛争等解決事業の利用の終了の日

別表3  
顧客用

平成 年 月 日

あっせん申立書

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  
あっせん委員 殿

申立者の氏名

住所

〔法人にあっては、その事務所の所  
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

下記の紛争についてあっせんをお願いいたします。

なお、このあっせんをお願いするに当たっては、「あっせんに関する注意事項」に従い、信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。

記

1．紛争の相手方

(1) 相手方事業者名

( 紛争が発生した営業所名 )

( 担当者名 )

(2) 相手方金融商品仲介業者名

( 紛争が発生した営業所名又は事業所名 )

( 担当者名 )

2．申立ての趣旨

3．紛争の要点

(1) 紛争の原因となった事実関係

(2) 相手方との交渉経過

(3) 事実関係についての主張の対立点



4．証拠書類

5．送達の場所

(注)あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達の場所を記載する。

事業者用

平成 年 月 日

あっせん申立書

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  
あっせん委員 殿

事業者名  
事業者代表者名  
金融商品仲介業者にあつては、その  
氏名又は名称並びに代表者の氏名

下記の紛争についてあっせんをお願いいたします。  
なお、このあっせんをお願いするに当たっては、「あっせんに関する注意事項」に従い、  
信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。

記

- 1．紛争の相手方  
( 相手方顧客名を記載 )
- 2．申立ての趣旨
- 3．紛争の要点
  - (1) 紛争の原因となった事実関係
  - (2) 相手方との交渉経過
  - (3) 事実関係についての主張の対立点
- 4．証拠書類  
(注)「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 26 条第 4 項に規定する同意書(別表 4)  
を添付すること。

あっせん申立同意書

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  
あっせん委員 殿

氏名

住所

〔法人にあっては、その事務所の所  
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

平成 年 月 日付をもって、下記の者が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てについては、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のあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意します。

記

1．紛争の相手方

(1) 相手方事業者名

( 紛争が発生した営業所名 )

( 担当者名 )

(2) 相手方金融商品仲介業者名

( 紛争が発生した営業所名又は事業所名 )

( 担当者名 )

2．送達場所

(注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達場所を記載する。

別表 5

平成 年 月 日

あっせん申立同意の撤回届出書

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  
あっせん委員 殿

氏名

〔法人にあつては、その事務所の所  
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

下記の者が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てについては、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のあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意しておりましたが、これを撤回いたします。

記

1. 紛争の相手方

- (1) 相手方事業者名  
( 紛争が発生した営業所名 )  
( 担当者名 )
- (2) 相手方金融商品仲介業者名  
( 紛争が発生した営業所名又は事業所名 )  
( 担当者名 )

忌避申立書

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 御中

氏名

住所

〔法人にあつては、その事務所の所  
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

下記のとおり、担当あっせん委員の忌避を求めたく、「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 33 第 1 項の規定により申し立てます。

記

1．忌避を求めるあっせん委員

2．忌避を申し立てる理由

3．紛争の当事者

(1) あっせんの申立人

(2) 相手方

4．あっせんの申立て年月日

別表7

事業者用

平成 年 月 日

答 弁 書

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

あっせん委員 殿

事業者名

事業者代表者名

金融商品仲介業者にあつては、その  
氏名又は名称並びに代表者の氏名

平成 年 月 日付をもって 殿（注）が行った当社を相手方とする紛争のあ  
つせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 35 条第 1 項の規定によ  
り下記のとおり答弁いたします。

記

- 1．申立ての趣旨に対する答弁
- 2．紛争の要点に対する答弁又は抗弁
- 3．証拠書類

（注）空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

顧客用

平成 年 月 日

答 弁 書

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  
あっせん委員 殿

氏名

住所

電話

〔法人にあつては、その事務所の所  
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

FAX

E-mail

平成 年 月 日付をもって (注) が行った私又は当社を相手方とする紛争のあ  
っせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 35 条第 1 項の規定によ  
り下記のとおり答弁いたします。

記

1. 申立ての趣旨に対する答弁
2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁
3. 証拠書類

(注) 空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。

別表 8

顧客用

平成 年 月 日

あっせん申立取下書

特定非営利活動法人  
証券・あっせん相談センター  
あっせん委員 殿

申立者の氏名

住所

〔法人にあつては、その事務所の所  
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

平成 年 月 日付をもって申立てを行った  
せん申立てを取り下げます。

(注) を相手方とする紛争のあつ

(注) 空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。



事業者用

平成 年 月 日

あっせん申立取下書

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  
あっせん委員 殿

事業者名

事業者代表者名

金融商品仲介業者にあつては、その  
氏名又は名称並びに代表者の氏名

平成 年 月 日付をもって申立てを行った 殿（注2）を相手方とする紛争  
のあっせん申立てを取り下げます。

(注1) 「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第39条第3項に規定する同意書(別表9)  
を添付すること。

(注2) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

別表 9

平成 年 月 日

あっせん申立取下同意書

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  
あっせん委員 殿

氏名

住所

〔法人にあつては、その事務所の所  
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

平成 年 月 日付をもって下記の者が行った私（当社）を相手方とする紛争のあっせんの申立ての取下げに同意します。

記

申立人

(1) 相手方事業者名及び代表者

(2) 相手方金融商品仲介業者名及び代表者

(参考)

( 細則第 2 条第 2 項第 4 号及び第 5 号に係る確認書面の様式 )

#### 確認書

(利用登録の申請者である事業者名を記載) は、苦情解決支援及びあっせんに関する規則第 5 条第 4 項各号のいずれにも該当していないこと及び金融商品取引業等に関する内閣府令第 13 条第 1 号から第 4 号まで (又は第 49 条第 1 号から第 4 号まで) のいずれにも該当していないことを確認します。

平成 年 月 日

(利用登録の申請者である事業者名を記載)  
(代表者の氏名を記載)

(参考)

( 細則第 2 条第 2 項第 6 号に係る同意書面の様式 )

#### 同意書

(利用登録の申請者である事業者名を記載) は、金融商品取引法第 79 条の 7 第 1 項の認定を受けた認定投資者保護団体である貴法人が実施する紛争等解決事業であって同法第 79 条の 11 第 1 項に規定する認定業務であるものの対象となることについて同意します。

平成 年 月 日

(利用登録の申請者である事業者名を記載)  
(代表者の氏名を記載)

## 運営審議委員会規則（案）

（目的）

第 1 条 この規則は、定款第 40 条第 5 項の規定に基づき、運営審議委員会（以下「委員会」という。）の構成、運営等に関し必要な事項を定める。

（構成）

第 2 条 委員会の構成は、以下のとおりとする。

- 1 協定事業者等（苦情解決支援とあっせんに関する規則第 2 条第 11 号に規定する協定事業者等をいう。以下同じ。）の役職員 8 人以内
- 2 自主規制団体（定款第 3 条第 10 号に規定する自主規制団体をいう。以下同じ。）の役員又は学識経験者 8 人以内
- 3 理事長が指名する理事 1 人

（委員）

第 3 条 委員は、理事会の同意を得て、理事長がこれを選任する。

2 委員の数は、17 人以内とする。

3 委員の任期は、1 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 委員の任期が満了したときは、その後任の委員が選任されるまでは、前任の委員がその職務を継続して執行する。

（委員長及び副委員長）

第 4 条 委員会に委員長 1 人及び副委員長 1 人又は若干人を置く。

2 委員長及び副委員長は、委員のうちから、理事会の同意を得て、理事長がこれを選任する。

3 委員長は、委員会の議長となり、理事会の諮問事項について理事会に報告し又は意見を述べる。

4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長が欠け又は事故があるときは、その職務を行い又は代理する。

（委員会の招集）

第 5 条 委員会は、随時必要に応じて委員長が招集する。

（定足数）

第 6 条 委員会は、その決議について議決権のある委員の過半数の出席がなければ議事を開き議決を行うことができない。

（議決）

第 7 条 委員会の議事は、出席した委員の議決権の過半数をもって決する。

2 委員は、1 個の議決権を有する。

3 委員は、自己に特別の利害関係のある議事の場合は、その審議に参加することができな

い。

4 一の議案につき、賛成とする意見と反対とする意見が同数である場合は、議長が決する。  
(書面等による委員会)

第 8 条 委員長は、必要があると認めるときは、委員会の招集を行わず、書面その他の方法により委員の意見を求めることにより、委員会の決議に代えることができる。この場合、書面以外の方法により委員の意見を求めたときは、遅滞なく、書面によりその確認を得るものとする。

2 前条の規定は、前項の場合における決議についてこれを準用する。

(議事録)

第 9 条 委員会の議事については、その経過の要領及び結果を記録した議事録を作成する。

2 前条第 1 項の書面等による委員会の議事録は、同項に規定するその付議議案について確認を得た文書をもってこれに代えることができる。

(小委員会)

第 10 条 委員会は、必要があると認めるときは、理事会の同意を得て小委員会を置き、その審議事項の一部を分担させることができる。

2 小委員会の委員は、委員会の委員長が、委員会の委員、協定事業者等の役職員、自主規制団体の役職員、学識経験者又は理事のうちから指名する。

3 小委員会の委員長及び副委員長は、それぞれ委員会の委員長及び副委員長がこれにあたる。

4 第 4 条第 3 項及び第 4 項並びに第 5 条から前条までの規定は、小委員会について準用する。この場合、これらの規定中、「理事会」とあるのは「委員会」と、「諮問事項」とあるのは「審議分担事項」と、「委員会」とあるのは「小委員会」と、それぞれ読み替える。

(議事細則)

第 11 条 委員会は、議事手続その他委員会の運営に関し必要があると認めるときは、この規則に定めるものを除くほか、別に必要な事項を定めることができる。

付則

この規則は、本法人が別に定める日から施行する。