

「苦情解決支援とあっせんに関する規則」等の一部改正に対するパブリック・コメントと当センターの考え方について

平成 22 年 10 月 8 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

当センターでは、第 1 種金融商品取引業について金融商品取引法第 156 条の 39 第 1 項の規定に基づく指定紛争解決機関としての申請を行うものとし、このため必要な事項を整備するため「苦情解決支援とあっせんに関する規則」及び同規則の細則の一部を改正するため、当該改正内容について、去る平成 22 年 8 月 6 日から平成 22 年 8 月 26 日までの間、パブリック・コメントの募集を行った。

この間に寄せられた意見（3 社 6 件）及び意見に対する当センターとしての考え方は以下のとおりである。

項番	該当条文	寄せられた意見	当センターの考え方
1	規則第 6 条の 3	<p>① 改正案では、あっせんの期日の費用として 1 回 5 万円となっているが、5 万円の利用料が導入された理由について確認したい。</p> <p>② あっせん期日 1 回 5 万円の負担は大きいため、最低限、現行、特定事業者に係るあっせん期日 1 回当たり利用料である 2 万円以下に引き下げてもらいたい。</p>	<p>今般のあっせん開催期日 1 回当たりの利用負担金については、あっせん手続に要している実費分について、現行、日本証券業協会などの委託元団体がその協会員の利用実績に基づき委託料として負担する形態から、あっせんの当事者となった事業者の実費分の一部を直接ご負担していただく形態に移行するものです。</p> <p>当センターのあっせん手続については、あっせん委員の報酬、あっせん会場使用料、文書通信費等など合わせて、あっせん開催期日 1 回当たり、約 10 万円程度（あっせんの開催が東京及び大阪以外の地区で開催さ</p>

項番	該当条文	寄せられた意見	当センターの考え方
			<p>れる場合にあつては、最大で 18 万円程度) の費用を要しております。この費用についての負担のあり方について、ワーキング・グループその他諸会議等を通じて、慎重に検討いたしましたところ、「費用と便益の関係を明確化すべきである」との意見が大勢でありました。こうしたご意見を踏まえ、あっせん開催期日 1 回当たりに要する費用の一部について、あっせん手続の当事者となった事業者に対し、実費負担をお願いするものであります。</p>
2	規則第 6 条の 3	<p>当事者の主張がかけ離れていて和解の見込みのない場合や当事者が和解に前向きで和解が成立しやすい状況にある場合は、1 回の期日で済むこともあるが、通常は終了まで 2 回以上期日を経ていると思われる。今後、ADR の周知と利用促進により、あっせんの件数が増加していくものと思われ、1 回の期日につき 5 万円の負担は、業者にとってかなりの負担となることが予想される。期日を設けるのは、最初の双方主張の確認のためだけにして、その後は、電話や書面のやり取りで済むようにするなど、極力少ない期日で終了するように紛争解決委員や事務局の方々には配慮をお願いしたい。</p>	<p>当センターでは、金融商品取引業者等の業務等に係る利用者からの苦情解決業務及び紛争解決のためのあっせん業務を公正かつ中立な立場で遂行するとともに、利用者の信頼感、納得感が得られるよう業務運営に努めて参ります。そうした中、あっせん手続を遂行する上で、利用者からの納得感が得られるために必要があると認められる場合には、あっせん期日の開催が複数回に亘ることもあり得るものと考えます。</p> <p>ご指摘の趣旨は、あっせん期日開催の効率的な運営を求めたものであると理解しております。当センターといたしまして、苦情解決業務及び紛争解決のあっせん業務のレベルアップを図る等の諸施策を通じて、あ</p>

項番	該当条文	寄せられた意見	当センターの考え方
			っせん業務の効率的な運営に努めて参ります。
3	規則第6条の3	<p>銀行等の登録金融機関は、「加入第1種金融商品取引業者等」に含まれることにより、あっせん期日1回当たり5万円の利用負担金の納付義務があるのかを確認したい。また、現行規則、細則では協定事業者の利用負担金は課されていないと理解しているが、利用負担金の新設理由、算出根拠等を示していただきたい。</p> <p><b>【備考】</b> 登録金融機関の利用負担金の納付義務に関する確認。また現行規則、細則では課されていない個別負担金の新設理由、算出根拠等に関する確認。</p>	<p>銀行等の登録金融機関についても、第1種金融商品取引業者と同様にあっせん期日1回当たり5万円の利用負担金を負担していただくこととします。</p> <p>なお、利用負担金の新設理由、算出根拠等については、項番1の考え方をご参照下さい。</p>
4	規則第40条の2	<p>銀行等の登録金融機関は改正規則案第5条の2に基づく手続実施基本契約は締結しないこととなるが、第5条（協定の締結等）の規定により日本証券業協会の特別会員である登録金融機関についても第40条の2第2項に規定される特別調停案の受諾義務等が適用されるとの理解で問題ないかを確認したい。</p>	<p>銀行等の登録金融機関を含む協定事業者及び特定事業者についても手続実施基本契約を締結した第1種金融商品取引業者と同様に特別調停案の受諾義務等が適用されます。</p> <p>第1種金融商品取引業者以外の協定事業者の紛争等解決業務につきましては、ご指摘のとおり金商法第156条の38第13項に規定する手続実施基本契約に基づくものではありませんが、当センターでは、日本証券業</p>

項番	該当条文	寄せられた意見	当センターの考え方
		<p><b>【備考】</b></p> <p>FINMAC と手続実施基本契約を締結しない登録金融機関についても、特別調停案の受諾義務等が課されることとなる根拠に関する確認。</p>	<p>協会等の各自主規制団体より紛争等解決事業に関する業務委託を受けて実施することとなっており、これら業務委託により実施する紛争等解決事業は、各自主規制団体の規則等の定めるところにより、会員等に対して、当センターの紛争等解決事業への参加及び協力義務等が規定されているところであります。</p> <p>したがいまして、第1種金融商品取引業者以外の協定事業者につきましては、各自主規制団体と当センターとの業務委託に関する協定及び各自主規制団体の規則等をもって、実質的に当センターの規則を遵守していただくこととしています。</p>
5	規則第40条の2第1項	<p>次のとおり修正したほうが妥当ではないか。</p> <p>「紛争解決委員は、(略) 特定第1種金融商品取引業務に関する紛争、または金融商品取引法施行令第19条の7に規定する他金融関連業法上の指定紛争解決機関より紛争解決手続の委託を受けた紛争の解決のために、必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができる。」</p> <p>※ 業務規程第2条第11号に基づく業務規程第4条第1項・第2項の規定により、次のものを含む</p>	<p>規則(案)第40条の2第1項に規定する特別調停案は、当センターの紛争解決手続の一環として規定するものです。</p> <p>ご指摘のとおり、特定第1種金融商品取引業務に関する特別調停案の提示は、金商法第156条の44第2項第5号及び同条第6項の規定を受けたものでありますが、併せて、協定事業者等の業務に関しても特定第1種金融商品取引業務と同様の規定を設け、金商法上の業態種別を問わず、当センターにおける紛争解決手続の一貫性を確保し、全体の平仄を合わせるべきと考え</p>

項番	該当条文	寄せられた意見	当センターの考え方
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本証券業協会等の構成員</li> <li>● 第2種金融商品取引業者または登録金融機関で第2種金融商品取引業に相当する業務を行う業者のうち、センターに利用登録をしたもの</li> </ul> <p><b>【備考】</b></p> <p>特別調停案提示の法的根拠は金商法第156条の44第2項第5号及び同条第6項の規定のみと考えられるが、それは指定紛争解決機関として行う業務についてのものである（また、センターが他金融関連業法の定めにある受託紛争解決機関として紛争解決手続を行う場合も特別調停案を提示できるという解釈もあると考えられる）。</p> <p>一方、センターは現在指定第1種紛争解決機関（紛争解決等業務の種別が特定第1種金融商品取引業務であるもの）の指定のみを取る予定であり、指定第2種紛争解決機関や指定登録金融機関紛争解決機関等の指定を取る予定はないと聞いている。</p> <p>そうした中、当該条文で「協定事業者等の業務」を含み記載することは、特定第2種金融商品取引業務や特定登録金融機関業務等の業務について、（受託紛争解決</p>	<p>方から、本規定（案）を策定したものです。</p> <p>したがいまして、本規定につきましては、原案どおりとさせていただきます。</p> <p>なお、規則（案）第40条の2第1項に規定する特別調停案とは、現行規則第40条の「あっせん案の提示」に係る規定を基本的に踏襲するものであり、現行規則第40条は、金商法第77条の2第3項の「あっせん案を作成し、その受諾を勧告することができる」との規定を根拠とするものです。本件規則改正後において、「あっせん案の提示」に係る実務運用を実質的に変更することは想定しておりませんので念のため申し添えます。</p>

項番	該当条文	寄せられた意見	当センターの考え方
		<p>機関として紛争解決手続を行う場合以外にも、) 特別調停案を提示することができることを意味するが、その法的根拠はないと考えられるため。</p>	
6	規則第49条第1項	<p>「・・・加入第1種金融商品取引業者等は、センターの周知に努めるものとする。」とあるが、周知方法としてはどのような方法を想定しているのか。当社ホームページ上に掲載する方法、契約締結前交付書面の記載では足りないか。</p>	<p>金融 ADR 制度において、金融商品取引業者等は、業務の規模、特性に応じた態勢整備が求められており、そうした態勢整備の一環として、周知・公表等についても求められております。</p> <p>具体的な周知方法については、「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」Ⅲ－2－5－2－1（2）① ロなどを参考に各事業者の実態に即した対応が求められます。</p>

以 上