

# 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程

## 第 1 章 総 則

### (目 的)

第 1 条 この業務規程は、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。

- (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に対し、金融商品取引業者等として営む業務に関して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、第3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15条の2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

一般社団法人投資信託協会の定款第4条第1項第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

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。

(17) 自己募集その他の取引等

一般社団法人第二種金融商品取引業協会の定款第3条第9号に規定する自己募集その他の取引等をいう。

(18) 暗号資産関連デリバティブ取引業

一般社団法人日本暗号資産取引業協会の定款第3条第12号に規定する暗号資産関連デリバティブ取引業をいう。

(19) 電子記録移転権利等の売買その他の取引等

一般社団法人日本STO協会の定款第3条第4号に規定する電子記録移転権利等の売買その他の取引等をいう。

(20) 第1種金融商品取引業者

金商法第28条第1項に規定する第一種金融商品取引業を営む金融商品取引業者をいう。

(21) 特定第1種金融商品取引業務

金商法第156条の38第2項に規定する特定第一種金融商品取引業務をいう。

(22) 手続実施基本契約

金商法第156条の38第13項に規定する手続実施基本契約をいう。

(23) 加入第1種金融商品取引業者

第5条の2第1項の規定によりセンターが手続実施基本契約を締結した相手方である

第1種金融商品取引業者をいう。

(24) 加入第1種金融商品取引業者等

加入第1種金融商品取引業者又は協定事業者等をいう。

(25) 紛争解決委員

第28条の規定により選任された紛争解決委員をいう。

(電磁的方法による手続き等)

**第2条の2** この業務規程に基づき書面で行うこととされている手続きその他の行為については、各条の規定にかかわらず、電磁的方法により行うことができる。

(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) 加入第1種金融商品取引業者等の業務に対する顧客からの苦情を相手方加入第1種金融商品取引業者等に取り次ぎ、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、加入第1種金融商品取引業者等の顧客から苦情の申出があった場合には、これを誠実に、公正、迅速かつ適切な対応を行う。

5 センターは、紛争等解決事業の適正かつ実効的な実施及び苦情・紛争の再発防止、未然防止の観点から、自主規制団体その他の関係機関並びに他の指定紛争解決機関（金商法第156条の39第1項の規定による指定を受けた者をいう。）その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との適切な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、本部事務所及び大阪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。

8 センターの事務局にセンター長を置く。

9 センター長は、センターの事務局の業務を統括するとともに、事務局に所属する職員を指導監督する責任を負う。

10 センター長は、センターの役員、あっせん委員又は職員に対し、金商法その他の法令諸規

則等の遵守の業務姿勢を徹底させ、紛争等解決事業が適正に行われるよう、内部管理態勢の整備に努めるものとする。

- 11 センターは、前2項のセンター長の職務について、適当と認める部門又は事務所ごとに業務統括補助責任者を置き、その職務を分掌させることができる。
- 12 センターは、紛争等解決事業の実施について不当な差別的取扱いを行わないものとする。
- 13 センターは、センターの金商法第156条の44第4項第3号に規定する実質的支配者等若しくは子会社等又はセンターが紛争解決委員に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置について別に定める。

#### (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 一般社団法人投資信託協会
- ハ 一般社団法人日本投資顧問業協会
- ニ 一般社団法人金融先物取引業協会
- ホ 一般社団法人第二種金融商品取引業協会
- ヘ 一般社団法人日本暗号資産取引業協会
- ト 一般社団法人日本STO協会

(2) 第2種金融商品取引業を営む者であって、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

(3) 加入第1種金融商品取引業者に係る特定第1種金融商品取引業務

**2** 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。

(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(一般社団法人投資信託協会の正会員及び当該正会員に係る金融商品仲介業者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(一般社団法人日本投資顧問業協会の会員及び当該会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。)

(4) 金融先物取引業の業務(一般社団法人金融先物取引業協会の会員及び特別参加者並びに当該会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。)

(5) 自己募集その他の取引等(一般社団法人第二種金融商品取引業協会の正会員及び電子

募集会員の業務に係るものに限る。)

- (6) 暗号資産関連デリバティブ取引業の業務（一般社団法人日本暗号資産取引業協会の会員及び当該会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。）
- (7) 電子記録移転権利等の売買その他の取引等（一般社団法人日本STO協会の正会員及び当該正会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。）
- (8) 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3第1項第6号イに規定する登録金融機関業務のうち第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種金融商品取引業等」という。）

(9) 加入第1種金融商品取引業者に係る特定第1種金融商品取引業務

- 3 加入第1種金融商品取引業者に係る特定第1種金融商品取引業務である業務に関する苦情及び紛争の解決については、センターは、次条第1項の協定及び当該加入第1種金融商品取引業者と締結している手続実施基本契約に従って実施するものとする。
- 4 本業務規程に基づくあっせんに関するセンターの業務は、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5条の認証を受けて行う。
- 5 特定第1種金融商品取引業務に関する苦情及び紛争の解決に関するセンターの業務は、金商法第156条の39第1項の指定を受けて行う。
- 6 特定事業者の業務に関する苦情及び紛争の解決に関するセンターの業務は、金商法第79条の7第1項の認定を受けて行う。

#### （協定書の締結等）

- 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、本業務規程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。
- 9 特定事業者は、金商法第 29 条又は第 33 条の 2 の登録が失効し、又は取り消されたときは、細則で定める書面により、センターに届け出なければならない。

#### (手続実施基本契約の締結等)

- 第 5 条の 2** センターは、特定第 1 種金融商品取引業務に係る苦情及び紛争の解決のための手続を実施するに当たっては、あらかじめ、第 1 種金融商品取引業者との間で、手続実施基本契約を締結するものとする。
- 2 センターと手続実施基本契約を締結しようとする第 1 種金融商品取引業者は、細則で定めるところにより、センターに対して手続実施基本契約の申込みをするものとする。
- 3 第 1 種金融商品取引業者から手続実施基本契約の締結の申込みがあった場合には、センターは、当該第 1 種金融商品取引業者が手続実施基本契約に係る債務その他の紛争等解決事業の実施に関する義務を履行することが確実でないと見込まれるときを除き、当該手続実施基本契約の締結に応じるものとする。
- 4 加入第 1 種金融商品取引業者に係る金商法第 29 条の登録が失効し、又は取り消されたときは、当該加入第 1 種金融商品取引業者との間の手続実施基本契約は当該登録の失効又は取消しの日に終了するものとする。ただし、当該登録の失効又は取消しの日以前に、当該加入第 1 種金融商品取引業者であった者の業務に関して既に苦情の申出又はあっせんの申立てがなされているときは、当該苦情の申出又はあっせんの申立ての事案のすべてが終了する日をもって、手続実施基本契約の終了の日とする。
- 5 加入第 1 種金融商品取引業者は、金商法第 29 条の登録が失効し、又は取り消されたとき

は、細則で定める書面により、センターに届け出なければならない。

- 6 センター以外に特定第1種金融商品取引業務に関し金商法第156条の39第1項の規定に基づく指定紛争解決機関が存在する場合には、加入第1種金融商品取引業者は、あらかじめセンターに申し出て、手続実施基本契約を終了させることができる。

#### (手続実施基本契約の内容)

**第5条の3** 前条第1項の規定に基づき、センターが第1種金融商品取引業者との間で締結する手続実施基本契約には、次の各号に掲げる事項を定めるものとする。

- (1) 第13条第1項に定める苦情処理手続の開始及び第34条に規定するあっせん手続の開始に関する事項
- (2) 加入第1種金融商品取引業者の第13条第3項に規定する苦情処理手続に応じる義務、及び第27条に規定するあっせん手続に応じる義務に関する事項
- (3) 加入第1種金融商品取引業者の第14条第1項及び第37条第1項に規定する説明及び資料又は帳簿書類その他の物件の提出の義務並びに第35条第1項に規定する答弁書の提出義務に関する事項
- (4) 第40条に規定する紛争解決委員による和解案の作成及び当事者への受諾の勧告に関する事項
- (5) 第40条の2第1項に規定する紛争解決委員による特別調停案の作成及び当事者への提示に並びに同条第2項及び第3項に規定する当該特別調停案に係る加入第1種金融商品取引業者の義務に関する事項
- (6) あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関する第53条各項に規定する報告に関する事項
- (7) センターによる紛争等解決事業の実施について加入第1種金融商品取引業者が講じる周知措置に関する事項
- (8) あっせん手続における和解で定められた義務の履行に関する第57条に規定する報告及び義務の履行の勧告に関する事項

#### (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** 第5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、毎年度、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（助成金等が充当される部分を除く。以下この条において同じ。）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、毎年度、細則で定める基本負担金を負担するほか、第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担しなければならない。
- 3 加入第1種金融商品取引業者に係る紛争等解決事業に必要な費用については、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定めるところによる。
  - (1) 第4条第2項第1号に規定する取引に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に

係る費用（以下「有価証券関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点（年度の中途において加入第1種金融商品取引業者となった者にあつては、加入第1種金融商品取引業者となった時点。以下この項において同じ。）において日本証券業協会に加入する加入第1種金融商品取引業者に係る費用

次項に規定する日本証券業協会の負担金を充当するほか、当該加入第1種金融商品取引業者が負担する第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第32条に規定するあっせん申立金を充当する。

- (2) 有価証券関連紛争等解決費用のうち当該年度の開始時点において日本証券業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者に係る費用

当該日本証券業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。

- (3) 第4条第2項第4号に規定する取引に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用（以下「金融先物取引関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点において一般社団法人金融先物取引業協会に加入する加入第1種金融商品取引業者に係る費用

第5項に規定する一般社団法人金融先物取引業協会の負担金を充当するほか、当該加入第1種金融商品取引業者が負担する第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第32条に規定するあっせん申立金を充当する。

- (4) 金融先物取引関連紛争等解決費用のうち当該年度の開始時点において一般社団法人金融先物取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者に係る費用

当該一般社団法人金融先物取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。

- (5) 第4条第2項第6号に規定する業務に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用（以下「暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入する加入第1種金融商品取引業者に係る費用

第6項に規定する一般社団法人日本暗号資産取引業協会の負担金を充当するほか、当該加入第1種金融商品取引業者が負担する第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第32条に規定するあっせん申立金を充当する。

- (6) 暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者に係る費用



当該一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。

(7) 第4条第2項第7号に規定する電子記録移転権利等の売買その他の取引等であって特定第1種金融商品取引業務に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用（以下「電子記録移転権利関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本STO協会に加入する加入第1種金融商品取引業者に係る費用

第7項に規定する一般社団法人日本STO協会の負担金を充当するほか、当該加入第1種金融商品取引業者が負担する第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第32条に規定するあっせん申立金を充当する。

(8) 電子記録移転権利関連紛争等解決費用のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本STO協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者に係る費用

当該一般社団法人日本STO協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。

4 日本証券業協会は、毎年度、同協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る有価証券関連紛争等解決費用について、センターとの協定に定めるところにより、負担しなければならない。

5 一般社団法人金融先物取引業協会は、毎年度、同協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る金融先物取引関連紛争等解決費用について、センターとの協定に定めるところにより、負担しなければならない。

6 一般社団法人日本暗号資産取引業協会は、毎年度、同協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用について、センターとの協定に定めるところにより、負担しなければならない。

7 一般社団法人日本STO協会は、毎年度、同協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る電子記録移転権利関連紛争等解決費用について、センターとの協定に定めるところにより、負担しなければならない。

8 年度の中途において日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会又は一般社団法人日本STO協会の会員となった場合（年度の中途において第1種金融商品取引業者となったときに同時に各協会への入会の手続をとった場合を除く。）においては、第3項の規定の適用上、同項第2号、第4号、第6号又は第8号に該当するものとして取り扱う。

9 当事者である加入第1種金融商品取引業者等又は顧客は、あっせんの申立てが受理されたときは、第32条の定めるところにより、あっせん申立金をセンターに納付しなければならない。

- 10 第1項の費用の額の算定においては、日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会又は一般社団法人日本 STO 協会のいずれかに加入する加入第1種金融商品取引業者に係る費用を算入しないものとする。
- 11 センターは、特定事業者に係る第2項に規定する基本負担金及びあっせん開催期日1回当たり利用負担金の額については、特定事業者の数及び特定事業者に係るあっせん申立て件数等を勘案して、必要と認める場合には、見直しをするものとする。

**(日本証券業協会等に参加しない者に係る基本負担金額)**

- 第6条の2** 前条第3項第2号に規定する基本負担金の額は、日本証券業協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る有価証券関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額に相当する金額の1.5倍に相当する額とする。
- 2 前条第3項第4号に規定する基本負担金の額は、一般社団法人金融先物取引業協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る金融先物取引関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額の1.5倍に相当する額とする。
- 3 前条第3項第6号に規定する基本負担金の額は、一般社団法人日本暗号資産取引業協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額の1.5倍に相当する額とする。
- 4 前条第3項第8号に規定する基本負担金の額は、一般社団法人日本 STO 協会の正会員である加入第1種金融商品取引業者に係る電子記録移転権利関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額の1.5倍に相当する額とする。

**(あっせん開催期日1回当たりの利用負担金)**

- 第6条の3** あっせんの当事者である加入第1種金融商品取引業者等は、当該事案に係る紛争解決手続の実施に関する実費負担金として、あっせん開催期日1回当たり47,600円(税抜)の利用負担金をセンターに納付しなければならない。ただし、特定事業者のあっせんの申立てのうち、毎年度、4件目までの事案にあつては1回当たり19,000円(税抜)(協定事業者でもある場合には9,500円(税抜))の利用負担金とし、10件目以降の事案にあつては1回当たり95,200円(税抜)(あっせんが東京、大阪以外の場所で開催される場合は142,900円(税抜))とする。

**(加入第1種金融商品取引業者等の基本的責務)**

- 第7条** 加入第1種金融商品取引業者等(加入第1種金融商品取引業者に係る金融商品仲介業者を含む。以下第26条及び第32条を除き同じ。)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 加入第1種金融商品取引業者等は、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 加入第1種金融商品取引業者等は、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、この業務規程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出がセンターが取り扱う範囲外のものであるときは、申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** この業務規程においてセンターが苦情の申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、顧客から加入第1種金融商品取引業者等の行う業務に関し苦情の解決の申出があったときは、苦情処理手続を開始するものとし、申出人からの相談に応じ、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、当該加入第1種金融商品取引業者等に対し、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、苦情の相手方加入第1種金融商品取引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、相手方加入第1種金融商品取引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 加入第1種金融商品取引業者等は、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、申出人及び相手方加入第1種金融商品取引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、加入第1種金融商品取引業者等に顧客からの苦情を取り次いだときは、当該加入第1種金融商品取引業者等に対し、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 加入第1種金融商品取引業者等は、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。

#### (他の苦情・紛争解決支援機関への取次ぎ)

- 第15条の2** センターは、苦情解決の申出がセンターが取り扱う苦情の範囲外のものであるときは、申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。

#### (紛争解決制度の説明)

- 第16条** センターは、必要と認められるとき、又は2か月以上にわたる加入第1種金融商品取引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。

**(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) センターが顧客に第 15 条の 2 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加入第 1 種金融商品取引業者等が、顧客との間で 1 か月以上連絡がとれなくなったとき。
- (8) 相談員への恫喝、脅迫その他により苦情対応を円滑に行うことが困難と認められるとき。

**(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) 不当な目的の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、法令及びこの業務規程に従い、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 センターの役職員及び加入第 1 種金融商品取引業者等の役職員など、あっせん委員以外の者は、前項に定めるところによるあっせん委員の業務の遂行を妨げてはならない。

##### (管轄区域)

- 第 24 条 この業務規程によるあっせんは、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。
- 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、顧客又は加入第 1 種金融商品取引業者等からあっせんの申立てがあった場合において、センターが必要と認め、かつ、当事者双方が合意したときは、センターは管轄外のあっせん委員から紛争解決委員を選任することができる。

##### (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 条の規定によりあっせん委員の中から選任された紛争解決委員 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。

- 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 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、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、前項に規定する加入第 1 種金融商品取引業者等の申立てがあった場合には、速やかに、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、相手方である加入第 1 種金融商品取引業者等へその旨を通知し、あっせんの申立ての取下げがあったものとして取り扱う。
- 7 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。

#### (他の苦情・紛争解決支援機関への取次ぎ)

**第 26 条の 2** 顧客からのあっせんの申立てがセンターが取り扱う範囲外のものであるときは、申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。

#### (加入第 1 種金融商品取引業者等のあっせん手続への参加義務)

**第 27 条** 顧客から第 26 条第 1 項に規定するあっせんの申立てがあり、第 30 条第 1 項の規定により受理された場合には、当該紛争の相手方である加入第 1 種金融商品取引業者等は、当該紛争につきこの業務規程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。

#### (紛争解決委員の選任)

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、当該あっせん手続を主宰する紛争解決委員を、あっせん委員の中から選任し、あっせん申立書を当該紛争解決委員に回付しなければならない。

#### (紛争解決委員の利害関係)

第 29 条 センターは、特定第1種金融商品取引業務以外の業務に関する紛争についてのあっせん手続にあつては、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「紛争解決委員」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紛争解決委員に選任しなければならない。

2 センターは、特定第1種金融商品取引業務に関する紛争についてのあっせん手続にあつては、金融商品取引法第5章の5の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令（以下「指定紛争解決機関府令」という。）第12条第1項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「紛争解決委員」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紛争解決委員に選任しなければならない。

#### (あっせんの申立ての受理)

第 30 条 紛争解決委員は、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、当該申立てを受理する。

2 センターは、前項の規定により、紛争解決委員があっせんの申立てを受理したときは、速やかに、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、紛争解決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 紛争解決委員は、あっせんの申立てが次の各号のいずれかに該当し、あっせん手続を行わないことが適当であると判断する場合は、あっせん手続を行わない。

- (1) この業務規程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（当事者間にこの業務規程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、顧客が当該紛争を適切に解決するに足る能力を有する



者であると認められることその他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でない又は不当な目的でみだりにあっせんの申立てをしたと紛争解決委員が判断したもの

- 2 センターは、紛争解決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、次条第3項の規定の適用については、あっせん期日前にあっせん申立ての取下げがあったものとして取り扱う。

#### (あっせん申立金)

**第 32 条** 顧客又は加入第1種金融商品取引業者等は、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。

#### (紛争解決委員の忌避等)

**第 33 条** 当事者は、紛争解決委員の公正性又は独立性を疑うに足りる相当の理由がある場合には、当該紛争解決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紛争解決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 紛争解決委員は、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、紛争解決委員が第29条各項に違反している疑いその他その公正性又は独立性に疑いがある事実を知った場合には、速やかにその事情を調査し、あっせん手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかについて、センターが指名する当該紛争解決委員以外のあっせん委員3人による合議を経て、判断する。
- 6 センターは、第3項の規定により忌避理由が存在すると決定された場合、第4項の規定により紛争解決委員の回避が承認された場合又は前項の規定によりあっせん手続の公正な実施を妨げるおそれがあると判断した場合には、その時点をもって紛争解決委員を解任する。この場合において、センターは、速やかに、解任された紛争解決委員以外のあっせん委員を

新たな紛争解決委員として選任したうえ、あっせん申立書を当該新たな紛争解決委員に回付するとともに、当事者双方に対し、紛争解決委員を解任した旨及び新たな紛争解決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加入第 1 種金融商品取引業者等は、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 3 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 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、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。

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** 紛争解決委員は、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、本人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、紛争解決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 前 3 項の場合において、当事者又は参考人、代理人若しくは補佐人は、紛争解決委員の許可を得て、テレビ会議その他電磁的方法により出席することができる。

5 紛争解決委員は、いつでも、前 2 項の許可を取り消すことができる。

#### (資料等の徴求)

**第 37 条** 紛争解決委員は、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、又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができる。

2 加入第 1 種金融商品取引業者等は、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** 紛争解決委員は、あっせん中の紛争が次の各号のいずれかに該当し、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断するときは、ADR 法第 25 条第 1 項又は金商法第 156 条の

51 第1項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、そのあっせん手続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、紛争解決委員は、あっせん中の紛争が次の各号のいずれかに該当し、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断するときも、そのあっせん手続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、紛争解決委員が前2項の規定によりあっせん手続を打ち切るときは、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加入第1種金融商品取引業者等に通知する。

3 あっせんの申立てを行った加入第1種金融商品取引業者等は、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。

#### (和解案の提示)

**第40条** 紛争解決委員は、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、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において紛争の解決に必要な和解案を作成し、これを当事者に提示し、その受諾を勧告することができる。

#### (特別調停案の提示)

**第40条の2** 紛争解決委員は、前条の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度

において特定第1種金融商品取引業務又は協定事業者等の業務に関する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。

- 2 前項の特別調停案については、次に掲げる場合を除き、当該紛争の当事者である加入第1種金融商品取引業者等はこれを受諾しなければならない。
  - (1) 当事者である顧客が当該特別調停案を受諾しないとき。
  - (2) 当該特別調停案の提示の時にあっては、当該あっせんの目的となった請求に係る訴訟が提起されていない場合において、顧客が当該特別調停案を受諾したことを加入第1種金融商品取引業者等が知った日から一月を経過する日までに当該請求に係る訴訟が提起され、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられていないとき。
  - (3) 当該特別調停案の提示の時にあっては、当該あっせんの目的となった請求に係る訴訟が提起されている場合において、顧客が当該特別調停案を受諾したことを加入第1種金融商品取引業者等が知った日から一月を経過する日までに当該訴訟が取り下げられないとき。
  - (4) 顧客が当該特別調停案を受諾したことを加入第1種金融商品取引業者等が知った日から一月を経過する日までに、当該あっせんが行われている紛争について、当事者間において仲裁法第2条第1項に規定する仲裁合意がされ、又は当該特別調停案によらずに和解若しくは調停が成立したとき。
- 3 前項第2号の場合の訴訟提起は、加入第1種金融商品取引業者等から前項第2号の訴訟提起をする場合には、同号に規定する一月を経過する日までに、当該特別調停案により支払うべき金銭をセンターに預託した上で行わなければならない。
- 4 センターは、前項の規定に基づく預託金を、同項の訴訟に係る第1回目の口頭弁論が行われた後に、当該加入第1種金融商品取引業者等からの申出により当該加入第1種金融商品取引業者等に返還する。

#### (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紛争解決委員の和解案又は特別調停案を受諾したときは、当該紛争の当事者である加入第1種金融商品取引業者等は、遅滞なく和解契約書を作成し、その写し1通を紛争解決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、当該事案の紛争解決委員があっせん委員として署名（電子署名及び認証業務に関する法律第2条第1項に規定する電子署名を含む。）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** 紛争解決委員は、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（ADR 法第 16 条各号又は金商法第 156 条の 50 第 9 項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。加入第 1 種金融商品取引業者等からのあっせん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。

2 前項の書面には、当該顧客が支払うあっせん申立金に関する事項、あっせん手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行に関する事項及び指定紛争解決機関府令第 13 条第 2 項に規定する事項を記載するものとする。

## 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役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役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、別に定める秘密保持管理規程に定めるところにより、秘密保持に関する誓約書の取り付けなど、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。

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。

(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、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、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会又は一般社団法人日本STO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、一般社団法人投資信託協会、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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会又は一般社団法人日本STO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加入第 1 種金融商品取引業者等から提出された資料)**

**第 50 条** センターは、紛争等解決事業に係る業務において顧客又は加入第 1 種金融商品取引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、当該期間内で当事者から返還の請求があるときはこれに応じ、返還の請求がないときは、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、センターの行う紛争等解決事業に係る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等により周知する。

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。

**(手続実施基本契約の不履行の事実の公表等)**

**第 52 条** センターは、苦情の解決に関して、加入第 1 種金融商品取引業者等にこの業務規程の不遵守又は手続実施基本契約上の義務の不履行が認められると判断した場合には、必要

に応じ、当該加入第1種金融商品取引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、当該加入第1種金融商品取引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、当該加入第1種金融商品取引業者等の商号、名称又は氏名及び当該不遵守又は不履行の事実を公表するとともに、当該加入第1種金融商品取引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、加入第1種金融商品取引業者等にこの業務規程の不遵守又は手続実施基本契約上の義務の不履行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場合において、当該加入第1種金融商品取引業者等から事情を聴取したうえで、当該加入第1種金融商品取引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、当該加入第1種金融商品取引業者等の商号、名称又は氏名及び当該不遵守又は不履行の事実を公表するとともに、当該加入第1種金融商品取引業者等に対して改善の措置を求めるものとする。
- 5 前4項の場合において、加入第1種金融商品取引業者又はその役員及び職員がこの業務規程に反する行為を行った事実をセンターが知ったときは、金商法第156条の56第2号並びに指定紛争解決機関府令第15条第2項第9号及び同条第3項の規定により金融庁に届け出るものとする。
- 6 第2項及び第4項の場合において、引き続き特定事業者又は協定事業者に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。

#### (あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関する報告)

- 第53条** 加入第1種金融商品取引業者等は、訴訟が係属している請求を目的とするあっせん手続が開始された場合は、当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由及び当該訴訟の程度をセンターに報告しなければならない。
- 2 加入第1種金融商品取引業者等は、あっせん手続中において、当該あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟が提起された場合には、当該訴訟が提起された旨、及び当該訴訟における請求の理由をセンターに報告しなければならない。
  - 3 加入第1種金融商品取引業者等は、前2項の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合（既に第31条第1項又は第38条第2項の規定によりあっせん手続が行われぬ又は終了している場合を除く。）には、その旨をセンターに報告しなければならない。
  - 4 前3項に規定する場合のほか、あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関し、センターが必要と認めて、当該あっせん手続に係る加入第1種金融商品取引業者等に対して、当

該訴訟の程度その他の事項の報告を求めた場合には、当該加入第1種金融商品取引業者等は当該事項をセンターに報告しなければならない。

#### (加入業者の名簿の公表)

**第54条** センターは、加入第1種金融商品取引業者及び特定事業者の名簿を、センターのホームページにて公表するものとする。

#### (紛争等解決業務を行う時間)

**第55条** センターが紛争等解決事業に係る業務を行う時間は、休日を除き、午前9時から午後5時までとする。

2 前項の休日は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- (3) 12月31日から翌年の1月3日までの日（前2号に掲げる日を除く。）
- (4) 天災その他やむを得ない理由によりセンターが特に定めた日

#### (事務所の所在地及び業務区域)

**第56条** センターの事務所の所在地は次のとおりとする。

- (1) 本部事務所の所在地は、東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号とする。
- (2) 大阪事務所の所在地は、大阪府大阪市中央区北浜一丁目5番5号とする。

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。

- (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 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係るあっせんの申立て

#### (和解で定められた義務の履行状況の調査)

**第57条** センターは、当事者である加入第1種金融商品取引業者等の顧客の申出があるときは、あっせん手続における和解で定められた義務の履行状況を調査し、当該加入第1種金融商品取引業者等に対して、その義務の履行を勧告することができる。

#### 付 則 (平成21年10月16日)

1 この規則は、平成21年10月16日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当



該各号に定める日から施行する。

- (1) 第4条第1項第1項、同条第2項第1号から第5号まで、第5条第1項、第6条第1項、第7条、第8条、第10条から第21条まで及び第23条から第52条までの規定（特定事業者に係る部分を除く。）

センターが別に定める日（注1）

- (2) 第4条第1項第2号、同条第2項第6号、第5条第2項から第8項まで及び第6条第2項、第7条、第8条、第10条から第21条まで及び第23条から第52条までの規定のうち特定事業者に係る部分

センターが金商法第79条の7第1項の認定を受けた日（注2）

- 2 この規則の施行後最初に選任されるあっせん委員の任期は、第22条第4項の規定にかかわらず、平成22年6月30日までとする。

（注1） センターが別に定める日は、平成22年2月1日。

（注2） 当該認定を受けた日は、平成22年1月19日。

#### 付 則（平成23年4月1日）

この改正は、センターが別に定める日から施行する。ただし、施行日前に行われた苦情の申出及びあっせんの申立てについては、なお従前の例による。

（注） 改正条項等は、次のとおりとする。

- (1) 規則の名称を改める。

- (2) 第1条、第2条本文及び第10号、第3条第3項第2号及び第4項、第5項並びに第7項、第4条第2項第6号、第5条第6項、第6条第1項及び第2項、第7条第1項から第3項、第9条、第10条第2項、第11条、第13条第1項から第4項、第14条、第16条第1項、第17条第1項第3号及び第4号並びに第7号、第18条本文及び同条第3号、第23条第1項及び第2項、第24条第1項及び第3項、第25条、第26条第1項及び第4項から第6項、第27条、第28条、第29条第1項、第30条第1項及び第2項、第31条第1項本文、第1号及び第3号並びに第5号、同条第2項、第32条第1項、第33条第1項及び第3項、第4項、第35条第1項、第36条第1項及び第3項並びに第4項、第37条第1項及び第2項、第38条第1項本文及び第2項本文並びに第3項、第39条第2項及び第3項、第41条第1項及び第2項、第43条、第45条、第46条第1項、第47条第1項から第3項、第49条第1項、第2項本文及び各号、第50条、第51条本文、第52条第1項から第6項を改正。

- (3) 第2条第18号から第23号、第3条第8項から第13項、第4条第1項第3号、同条第2項第7号、同条第3項から第6項、第5条第9項、第5条の2、第5条の3、

第6条第3項から第9項、第6条の2、第6条の3、第26条の2、第29条第2項、第33条第5項、第46条第2項、第53条から第57条を新設。

- (4) 第16条旧第2項を削り、第15条の2に繰り上げ、新設。
- (5) 第33条旧第5項を第6項へ繰り下げ、改正し、第5項を新設。
- (6) 旧第40条を第40条の2へ繰り下げ、改正し、第40条を新設。
- (7) 第40条の2第2項第1号から第4号を新設し、旧第3項を第4項へ繰り下げ、改正し、第3項を新設。
- (8) 「センターが別に定める日」は、平成23年4月1日とする。

#### 付 則（平成23年4月18日）

この改正は、平成23年4月18日から施行する。

(注) 改正条項等は、次のとおりである。

第2条第17号を削除するとともに第4条第1項第1号ホ及び同条第2項第5号を削り、同項第6号以下を繰り上げ、第5号、第6号とする。

#### 付 則（平成23年6月30日）

この改正は、一般社団法人第二種金融商品取引業協会が内閣総理大臣から金商法第78条第1項に規定する認定金融商品取引業協会として認定された日から施行する。

(注) 改正条項等は、次のとおりである。

- (1) 第2条第17号、第49条第2項第1項を改正。
- (2) 第4条第1項第1号ホを新設。
- (3) 第4条第2項旧第5号及び第6号を第6号及び第7号へ繰り下げ、第5号を新設。
- (4) 「一般社団法人第二種金融商品取引業協会が内閣総理大臣から金商法第78条第1項に規定する認定金融商品取引業協会として認定された日」は平成23年6月30日。

#### 付 則（平成24年7月13日）

この改正は、当センターが別に定める日から施行する。

(注1) 別に定める日は、金融庁長官より、認可を得られた日とする。

(注2) 改正条項等は、次のとおりである。

- (1) 第2条第16号を改正。
- (2) 第4条第1項第1号ハ、ニ及び第2項第3号、第4号を改正。

- (3) 第6条第3項第3号、第4号及び第5項、第6項並びに第8項を改正。
- (4) 第6条の2第2項及び第49条第2項第1号を改正。
- (5) 「金融庁長官より、認可を得られた日」は平成24年7月13日。

**付 則（平成25年3月11日）**

この改正は、当センターが別に定める日から施行する。

- (注1) 別に定める日は、本改正に係る行政庁の認可を得られた日以降とする。
- (注2) 改正条項等は、次のとおりである。
  - (1) 第2条第13号及び第16号を改正。
  - (2) 第4条第1項第1号ロ及び第2項第2号を改正。
  - (3) 第24条第1項及び第26条第1項を改正し、第7項を新設。
  - (4) 第35条第1項及び第36条第2項並びに第49条第2項第1号及び第56条第2項第2号を改正。
  - (5) 「当センターが別に定める日」は平成25年3月11日。

**付 則（平成27年5月29日）**

この改正は、当センターが別に定める日から施行する。

- (注1) 別に定める日は、「金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成26年法律第44号）」の施行日とする。
- (注2) 改正条項等は、次のとおりである。
  - (1) 第2条第1項第9号及び第17号を改正。
  - (2) 第4条第2項第5号を改正。
  - (3) 「当センターが別に定める日」は平成27年5月29日。

**付 則（平成29年2月1日）**

この改正は、平成29年4月1日から施行する。

- (注) 改正条項等 第56条第1項第1号を改正。

**付 則（2019年7月2日）**

この改正は、2019年10月1日から施行し、第6条の3（あっせん開催期日1回当たりの利用負担金）は同日以降のあっせん期日開催分から、別表2（あっせん申立金）は同日以降のあっせん申立書センター到着分から適用する。

（注）改正条項は、以下のとおりである。

第6条の3、別表第2を改正。

#### 付 則（2020年4月23日）

この改正は、2020年5月1日から施行する。

（注1） 施行日は、改正金融商品取引法の施行日と同じ日。

（注2） 改正条項等は、以下のとおりである。

第2条、第4条、第6条、第6条2を改正。

#### 付 則（2023年8月29日）

この改正は、当センターが別に定める日から施行する。

（注1） 別に定める日は、金融庁長官より、認可を得られた日とする。

（注2） 改正条項は、以下のとおりである。

第2条の2、第17条の第8号及び第36条第4項を新設し、第36条旧第4項を第5項に繰り下げ、第3条第1項及び第5項、第4条第2項第2号から第4号まで及び第8号、第29条第2項、第36条第5項、第41条第2項、第46条第2項、第49条第2項第1号及び第52条第5項を改正。

別表1 管轄区域

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

あっせん申立金(税抜)

申立人の請求金額 万円	あっせん申立金 円	申立人の請求金額 万円	あっせん申立金 円
100 以下	1,900	2,000 超 2,500 以下	23,800
100 超 300 以下	5,700	2,500 超 3,000 以下	27,600
300 超 500 以下	7,600	3,000 超 3,500 以下	31,400
500 超 800 以下	10,500	3,500 超 4,000 以下	35,200
800 超 1,000 以下	12,400	4,000 超 4,500 以下	39,000
1,000 超 1,500 以下	16,200	4,500 超 5,000 以下	42,900
1,500 超 2,000 以下	20,000	5,000 超	47,600