

# (別紙1)

## 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」等の改正について

2023年8月29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

### I. 改正の趣旨

当センターでは、現行規程においても、紛争解決手続をオンライン上で実施すること及び各種手続きを電磁的方法により行うことは可能であると考えていたが、必ずしも明確ではなかった。今般、このことを明確化するとともに、相談員へのカスタマーハラスメント防止及び金融商品仲介業者に関する規定を整備する等のために、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程及び「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」に関する細則の一部を改正する。

### II. 改正の骨子

#### 1. 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程の改正

##### (1) 電磁的方法により行うことができる旨を明確化

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は、電磁的方法により行うことができる旨を明確化する。(第2条の2、第36条第4項及び第41条第2項)

##### (2) カスタマーハラスメント被害を防止するための規定の整備

苦情対応を終了する事由として、相談員への恫喝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を追加する。(第17条第8号)

##### (3) 金融商品仲介業者が含まれることを明確化

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及び一般社団法人金融先物取引業協会の各会員等に係る金融商品仲介業者を追加することにより明確化する。(第4条第2項第2号から第4号まで)

##### (4) その他所要の整備

参照条文の条ズレ、字句修正等を行う。

#### 2. 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」に関する細則の改正

##### (1) テレビ会議その他電磁的方法を利用してあっせんが行われた場合のあっせん開催場所を定める。(第8条第3項)

(2) 各様式から押印欄を削る。

### Ⅲ. 施行の時期

この改正は、当センターが別に定める日から施行する。

(注) 当センターが別に定める日とは、苦情解決支援とあっせんに関する業務  
規程の改正につき、金融商品取引法第 156 条の 44 第 7 項の認可を受けた  
日とする。

以 上