

# 苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則

平成24年3月28日

理事会決議

〔2021年1月27日 一部改正〕

## (目的)

**第1条** この規則は、会員の顧客からの相談、苦情の申し出及び紛争解決の申立てに対する対応に関し必要な事項を定め、公正中立な立場からの迅速かつ透明度の高い対応を促進することにより、投資運用業及び投資助言・代理業に対する一般の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資することを目的とする。

## (苦情及び紛争の定義)

**第2条** 苦情とは、会員の行う業務に関し、会員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、会員に不満足を表明するものをいう。

2 紛争とは、前項に掲げる苦情のうち、会員と顧客の間で解決できないものをいう。

## (苦情相談室)

**第3条** 協会は、相談、苦情及び紛争に関する業務を所管する部門として、事務局に苦情相談室を置く。

## (業務の委託)

**第4条** 協会は、次の各号に掲げる業務を、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。）に委託する方法により行う。

(1) 会員の業務に対する顧客からの苦情を相手方会員に取り次ぎ、その解決を図ること。

(2) 会員と顧客との間の紛争の解決のため、あっせん委員によるあっせんを行うこと。

2 前項の規定にかかわらず、協会は、必要と認めるときは、同項第1号に掲げる業務について、関与することができる。

3 第1項の業務委託に関し、苦情解決及びあっせんの業務委託の範囲、費用負担の方法その他必要な事項は、協会とセンターとの協定により定める。

4 この規則に定めるもののほか、センターに委託する苦情解決及びあっせんの業務に関して必要な事項は、センターの規則で定めるところによる。

## (苦情及び紛争の解決の促進)

**第5条** 会員は、会員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、センター及び協会の業務に誠実に協力しなければならない。

- 2 会員は、苦情対応に関する連絡窓口を協会及びセンターに届け出るものとする。
- 3 前項に規定する連絡窓口の届出様式は、別紙様式1とし、連絡窓口に変更があった場合の届出様式は、別紙様式2とする。

#### (苦情解決への協力)

**第6条** 会員は、センターから、センターの規則で定めるところにより、苦情に関する事情の説明、見解の表明、顧客への回答、顧客との相対交渉、対応結果の報告等を求められた場合は、これに協力しなければならない。

#### (あっせん手続への参加等)

**第7条** 会員の顧客からセンターに対して協定に基づくあっせんの申立てがあった場合には、当該紛争の相手方である会員は、当該紛争につきセンターがあっせんを行うことに応諾し、当該あっせん手続に参加するほか、次の各号に掲げる義務を負う。

- (1) センターの規則で定めるところにより、センターに対して答弁書を提出すること。
  - (2) センターの規則で定めるところにより、センターからの求めに応じ、出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を行うこと（正当な理由がある場合を除く。）。
  - (3) センターの規則で定めるところにより、あっせん開催期日1回当たりの利用負担金を納付すること。
- 2 会員が会員の業務に関する紛争につき顧客を相手方としてセンターにあっせんの申立てを行う場合には、当該会員は、センターの規則で定めるところにより、あっせん申立金を納付する義務を負う。

#### (あっせん勧告案履行義務)

**第8条** 会員は、センターのあっせん委員によるあっせん案を顧客が受諾した場合、センターの規則で定めるところにより、当該あっせん案を受諾し、速やかにその義務を履行しなければならない。

ただし、会員が当該あっせん案を受諾し難い場合には、センターの規則で定めるところにより、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。

#### (周知)

**第9条** 協会及び会員は、センターの業務の周知に努めるものとする。

- 2 協会は、センターが行った相談、苦情の解決及びあっせんの状況についてセンターから報告を受けたときは、同種の事案の再発の防止に資するため、当事者の秘密に関する事項を除き、会員に周知する。

#### **(会員の規則遵守状況の報告)**

**第10条** 協会は、センターが行う苦情及び紛争の解決の業務に関する会員のセンターの規則の遵守状況について、センターから報告を受けることができる。

#### **(措置の勧告)**

**第11条** 協会は、センターが行う苦情及び紛争の解決の業務に関し、会員にセンターの規則の不遵守があるとセンターが認め、センターから必要な措置をとるよう要請を受けたときは、当該会員から事情聴取等の調査を行うものとする。

2 協会は、前項の調査の結果、当該会員にセンターの規則の不遵守が認められた場合、当該会員に対して必要な措置を勧告するものとする。この勧告の概要は、公表する。

3 会長は、前項の措置・勧告を行うにあたり必要と認めるときは、規律委員会に付議し意見を求めるものとする。

#### **(規律委員会への付議)**

**第12条** 会長は、センターが行う苦情の解決に関する業務について必要と認めるときは、規律委員会に付議し意見を求めることができる。

#### **(会員外業者に関する苦情、相談)**

**第13条** 協会は、会員以外の者の行う投資運用業又は投資助言・代理業に関し、苦情、相談の申し出があった場合にも、これを受け付け、必要に応じて、財務局その他適切な機関の紹介を行うものとする。

#### **(守秘義務)**

**第14条** 協会役員及び職員は、苦情、相談の業務に関し、その職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。

### **附 則 (平成 24 年 3 月 28 日)**

この規則は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第121条第1項において読み替えて準用する同法第106条第1項に定める一般社団法人の設立の登記の日(平成24年7月2日)から施行する。

### **附 則 (2021 年 1 月 27 日)**

この改正は、2021年1月27日から施行する。

(注)

改正箇所は、次のとおりである。

別紙様式 1 及び 2 を改正

(別紙様式1)

## 苦情対応連絡窓口届

年 月 日

一般社団法人 日本投資顧問業協会 御中

苦情対応の連絡窓口を、以下のとおりお届けいたします。

連絡部門

又は

(ふりがな)

担当者・役職名

連絡先所在地 〒

電話番号

商号又は名称

氏 名

(法人にあつては  
登録上の代表者の氏名)

会 員 番 号

—

(別紙様式2)

## 苦情対応連絡窓口変更届

年 月 日

一般社団法人 日本投資顧問業協会 御中

苦情対応の連絡窓口を、以下のとおり変更いたしましたのでお届けいたします。

	変更後	変更前
連絡部門 又は <small>(ふりがな)</small> 担当者・役職名		
連絡先所在地	〒	〒
電話番号	( )	( )

( 年 月 日付変更)

商号又は名称

氏 名  
(法人にあつては  
登録上の代表者の氏名)

会 員 番 号

—