

## 苦情解決支援とあっせんに関する規則

### 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・紛争解決の手続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

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る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に生じたときは、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、そのあっせんに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、あっせんに継続することが、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、そのあっせんに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(ADR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、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

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。)

センターが別途定める日(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) センターが別途定める日は、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

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