

「苦情解決支援とあっせんに関する規則」に関する細則

(目的)

第 1 条 この細則は、「苦情解決支援とあっせんに関する規則」(以下「規則」という。)の施行に関し、必要な事項を定める。

(利用登録の申請)

第 2 条 規則第 5 条第 2 項の規定により利用登録をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した別表 1 の様式の利用登録申請書をセンターに提出しなければならない。

- (1) 商号、名称又は氏名
- (2) 法人であるときは、資本金の額又は出資の額
- (3) 法人であるときは、役員の氏名又は名称
- (4) 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地
- (5) 苦情対応の連絡窓口
- (6) 規則第 4 条第 1 項第 1 号に規定する協定事業者であるときは、その旨

2 前項の利用登録申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。

- (1) 金商法第 29 条の 2 第 1 項若しくは第 33 条の 3 第 1 項に規定する登録申請書又は金融商品取引業等に関する内閣府令(以下「業府令」という。)第 22 条第 1 項に規定する変更登録申請書若しくは業府令第 51 条第 1 項に規定する届出書の写し及びこれらの添付書類の写し(センターが別に定めるものを除く。)
- (2) 前号の登録又は変更登録を証する書面の写し
- (3) 営業保証金に係る保管証書又業府令第 27 条第 1 項に規定する契約書の写し
- (4) 規則第 5 条第 4 項各号に該当することの有無及び該当する場合にはその内容を記載した書面
- (5) 申請者が、次の区分に応じ、それぞれに掲げる規定のいずれにも該当しないことを確認した書面

イ 第 2 種金融商品取引業を営む者 業府令第 13 条第 1 号から第 4 号まで

ロ 登録金融機関 業府令第 49 条第 1 号から第 4 号まで

- (6) 金融商品取引法第 79 条の 7 第 1 項の認定を受けた認定投資者保護団体の同法第 79 条の 11 第 1 項に規定する認定業務の対象となることについて同意したものであることを証する書面

3 規則第 4 条第 1 項第 2 号に規定する特定事業者は、第 1 項各号に掲げる事項若しくはその行う第 2 種金融商品取引業又はこれに相当する業務の内容に変更があったとき、又は業府令第 27 条第 2 項に規定する営業保証金に代わる契約の変更若しくは解除があったときは、遅滞なく、センターに届け出なければならない。

(利用登録解除通知書の様式)

第 3 条 規則第 5 条第 5 項の規定により利用登録の解除をしようとする者は、別表 2 の

様式の利用登録解除通知書を提出しなければならない。

(特定事業者の費用負担)

第 4 条 規則第 6 条第 2 項に規定する特定事業者の負担は、年間基本利用料として年 10 万円、及び、あっせんの期日の費用として、1 回 2 万円(規則第 4 条第 1 項第 1 号に規定する協定事業者である場合には 1 回 1 万円)とする。

2 前項の規定にかかわらず、同項の特定事業者に対するあっせんの申立てが 1 事業年度において 5 件以上となるときは 5 件目以降のあっせんの申立てに係るあっせんの期日の費用については、1 回 5 万円とする。

(あっせんの申立書及び顧客が同意したことを証する書面の様式)

第 5 条 規則第 26 条第 1 項に規定するあっせんの申立書(以下「あっせん申立書」という。)の様式は、別表 3 のとおりとする。

2 規則第 26 条第 4 項に規定する顧客が同意したことを証する書面(以下「あっせん申立同意書」という。)の様式は、別表 4 のとおりとする。

3 規則第 26 条第 6 項に規定する顧客が同意を撤回する書面(以下「あっせん申立同意の撤回届出書」という。)の様式は、別表 5 のとおりとする。

(忌避申立書の様式)

第 6 条 規則第 33 条第 2 項に規定する申立書(以下「忌避申立書」という。)の様式は、別表 6 のとおりとする。

(答弁書の様式)

第 7 条 規則第 35 条第 1 項に規定する答弁書の様式は、別表 7 のとおりとする。

(あっせんの開催場所)

第 8 条 あっせん手続の開催場所は、顧客の住所又は所在地のある都道府県庁所在地(北海道においては、札幌、旭川、函館又は釧路。以下同じ。)とする。

2 前項の規定にかかわらず、顧客の利便性等により、センターが適当と認める場合は、あっせんの開催場所を他の都道府県庁所在地とすることができる。

(あっせん申立取下書及び顧客が同意した書面の様式)

第 9 条 規則第 39 条第 1 項に規定するあっせん申立取下書の様式は、別表 8 のとおりとする。

2 規則第 39 条第 3 項に規定する顧客があっせんの申立てを取り下げること同意した書面(以下「あっせん申立取下同意書」という。)の様式は、別表 9 のとおりとする。

付 則

1 この細則は、センターが別に定めた日から施行する。ただし、第 2 条から第 4 条までの規定は、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) 当該認定を受けた日は、平成 22 年 1 月 19 日

2 センターの設立当初の事業年度に係る特定事業者の年間基本利用料については、第 4 条の規定にかかわらず、年 2 万円とする。

別表 1

平成 年 月 日

第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録申請書

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 御中

申請者の商号、名称又は氏名

住所

法人にあつては、代表者の氏名

(事務連絡責任者)

電話

F A X

E-mail

下記記載の事業者 (申請者の氏名又は名称を記載) は、「苦情解決支援とあっせんに
関する規則」第 5 条第 2 項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利
用登録を申し込みます。

当社(又は私)は、貴法人の紛争等解決事業の利用に際しては、貴法人が定める上記規則及
び同規則に関する細則その他の定めを遵守のうえ、利用し、これらの定めによる義務を誠
実に履行します。

また、当社(又は私)は、当社(又は私)が行う第 2 種金融商品取引業 (又は第 2 種金融商品
取引業に相当する業務) において、貴法人が定める投資者保護指針を遵守するものとしま
す。

記

- 1 申請者の商号、名称又は氏名
- 2 資本金の額又は出資の額 (申請者が法人であるとき)
- 3 役員の氏名又は名称 (申請者が法人であるとき)

- 4 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地
- 5 苦情対応の連絡窓口
- 6 上記規則第 4 条第 1 項第 1 号に規定する協定事業者である旨（申請者が協定事業者であるとき）

別表 2

平成 年 月 日

第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録解除通知書

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 御中

申請者の商号、名称又は氏名

住所

電話

F A X

E-mail

法人にあつては、代表者の氏名

「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 5 条第 5 項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利用登録の解除を通知します。

なお、下記 2 の紛争等解決事業の利用の終了の日以前に申し出又は申立てのあつた苦情の申し出又はあっせんの申立てに係る事案に関しては、従前どおり、貴法人が定める上記規則及び同規則に関する細則その他の定めを遵守するとともに、これらの定めによる義務を誠実に履行します。

記

1 利用登録をしている事業者の商号、名称又は氏名

2 紛争等解決事業の利用の終了の日

別表3
顧客用

平成 年 月 日

あっせん申立書

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
あっせん委員 殿

申立者の氏名

住所

〔法人にあっては、その事務所の所
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

下記の紛争についてあっせんをお願いいたします。

なお、このあっせんをお願いするに当たっては、「あっせんに関する注意事項」に従い、信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。

記

1. 紛争の相手方

(1) 相手方事業者名

(紛争が発生した営業所名)

(担当者名)

(2) 相手方金融商品仲介業者名

(紛争が発生した営業所名又は事業所名)

(担当者名)

2. 申立ての趣旨

3. 紛争の要点

(1) 紛争の原因となった事実関係

(2) 相手方との交渉経過

(3) 事実関係についての主張の対立点

4．証拠書類

5．送達の場所

(注)あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達の場所を記載する。

事業者用

平成 年 月 日

あっせん申立書

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
あっせん委員 殿

事業者名
事業者代表者名
金融商品仲介業者にあつては、その
氏名又は名称並びに代表者の氏名

下記の紛争についてあっせんをお願いいたします。
なお、このあっせんをお願いするに当たっては、「あっせんに関する注意事項」に従い、
信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。

記

1. 紛争の相手方
(相手方顧客名を記載)
2. 申立ての趣旨
3. 紛争の要点
 - (1) 紛争の原因となった事実関係
 - (2) 相手方との交渉経過
 - (3) 事実関係についての主張の対立点
4. 証拠書類
(注)「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 26 条第 4 項に規定する同意書(別表 4)
を添付すること。

あっせん申立同意書

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
あっせん委員 殿

氏名

住所

〔法人にあっては、その事務所の所
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

平成 年 月 日付をもって、下記の者が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てについては、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のあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意します。

記

1．紛争の相手方

(1) 相手方事業者名

(紛争が発生した営業所名)

(担当者名)

(2) 相手方金融商品仲介業者名

(紛争が発生した営業所名又は事業所名)

(担当者名)

2．送達場所

(注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達場所を記載する。

別表 5

平成 年 月 日

あっせん申立同意の撤回届出書

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
あっせん委員 殿

氏名

〔法人にあつては、その事務所の所
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

下記の者が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てについては、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のあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意しておりましたが、これを撤回いたします。

記

1. 紛争の相手方

- (1) 相手方事業者名
(紛争が発生した営業所名)
(担当者名)
- (2) 相手方金融商品仲介業者名
(紛争が発生した営業所名又は事業所名)
(担当者名)

忌避申立書

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 御中

氏名

住所

〔法人にあっては、その事務所の所
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

下記のとおり、担当あっせん委員の忌避を求めたく、「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 33 第 1 項の規定により申し立てます。

記

1．忌避を求めるあっせん委員

2．忌避を申し立てる理由

3．紛争の当事者

(1) あっせんの申立人

(2) 相手方

4．あっせんの申立て年月日

別表 7

事業者用

平成 年 月 日

答 弁 書

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

あっせん委員 殿

事業者名

事業者代表者名

金融商品仲介業者にあつては、その
氏名又は名称並びに代表者の氏名

平成 年 月 日付をもって 殿（注）が行った当社を相手方とする紛争のあ
つせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 35 条第 1 項の規定によ
り下記のとおり答弁いたします。

記

- 1．申立ての趣旨に対する答弁
- 2．紛争の要点に対する答弁又は抗弁
- 3．証拠書類

（注）空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

顧客用

平成 年 月 日

答 弁 書

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
あっせん委員 殿

氏名

住所

電話

〔法人にあつては、その事務所の所
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

FAX

E-mail

平成 年 月 日付をもって (注) が行った私又は当社を相手方とする紛争のあ
っせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第 35 条第 1 項の規定によ
り下記のとおり答弁いたします。

記

1. 申立ての趣旨に対する答弁
2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁
3. 証拠書類

(注) 空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。

別表 8

顧客用

平成 年 月 日

あっせん申立取下書

特定非営利活動法人
証券・あっせん相談センター
あっせん委員 殿

申立者の氏名

住所

〔法人にあつては、その事務所の所
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

平成 年 月 日付をもって申立てを行った
せん申立てを取り下げます。

(注) を相手方とする紛争のあつ

(注) 空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。

事業者用

平成 年 月 日

あっせん申立取下書

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
あっせん委員 殿

事業者名

事業者代表者名

金融商品仲介業者にあつては、その
氏名又は名称並びに代表者の氏名

平成 年 月 日付をもって申立てを行った 殿（注2）を相手方とする紛争
のあっせん申立てを取り下げます。

(注1) 「苦情解決支援とあっせんに関する規則」第39条第3項に規定する同意書(別表9)
を添付すること。

(注2) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

別表 9

平成 年 月 日

あっせん申立取下同意書

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
あっせん委員 殿

氏名

住所

〔法人にあつては、その事務所の所
在地及び名称並びに代表者の氏名〕

電話

F A X

E-mail

平成 年 月 日付をもって下記の者が行った私（当社）を相手方とする紛争のあっせんの申立ての取下げに同意します。

記

申立人

(1) 相手方事業者名及び代表者

(2) 相手方金融商品仲介業者名及び代表者

(参考)

(細則第 2 条第 2 項第 4 号及び第 5 号に係る確認書面の様式)

確認書

(利用登録の申請者である事業者名を記載) は、苦情解決支援及びあっせんに関する規則第 5 条第 4 項各号のいずれにも該当していないこと及び金融商品取引業等に関する内閣府令第 13 条第 1 号から第 4 号まで (又は第 49 条第 1 号から第 4 号まで) のいずれにも該当していないことを確認します。

平成 年 月 日

(利用登録の申請者である事業者名を記載)
(代表者の氏名を記載)

(参考)

(細則第 2 条第 2 項第 6 号に係る同意書面の様式)

同意書

(利用登録の申請者である事業者名を記載) は、金融商品取引法第 79 条の 7 第 1 項の認定を受けた認定投資者保護団体である貴法人が実施する紛争等解決事業であって同法第 79 条の 11 第 1 項に規定する認定業務であるものの対象となることについて同意します。

平成 年 月 日

(利用登録の申請者である事業者名を記載)
(代表者の氏名を記載)