

協会員と顧客の紛争等の解決のための業務委託等に関する規則(昭48.7.2)

第 1 章 総 則

(目 的)

第 1 条 この規則は、協会員及び金融商品仲介業者の業務に対する顧客からの苦情の申出及び紛争の解決の申立てに対する対応について、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 苦 情

顧客が、協会員及び金融商品仲介業者(定款第3条第9号に掲げる者をいう。以下同じ。)の行う業務に関し、協会員及び金融商品仲介業者(以下「協会員等」という。)に責任若しくは責務に基づく行為を求め、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、協会員等に不満足を表明するものをいう。

2 紛 争

前号に掲げる苦情のうち、協会員等と顧客との間で解決できないものをいう。

3 有価証券の売買その他の取引等

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。

第 2 章 紛争等解決の業務の委託

(業務の委託)

第 3 条 本協会は、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 協会員等の業務に対する顧客からの苦情を相手方協会員等に取り次ぎ、その解決を図ること。

2 協会員等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、本協会は、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、苦情解決又は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、本協会とセンターとの協定により定める。

4 第1項の業務の実施に付随して、本協会は、証券取引制度等に関する顧客からの相談に応じる事務をセンターに行わせることができる。

5 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必要な事項は、センターの規則で定めるところによる。

第 3 章 協会員等の責務

(苦情又は紛争の解決の促進)

第 4 条 協会員等は、その業務に対する顧客からの苦情又は紛争の解決の促進を図るため、センター及び本協会の業務に誠実に協力しなければならない。

(苦情解決への協力)

第 5 条 協会員等は、その顧客からの苦情の解決のため、センターから、その規則で定めるところにより、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及びセンターの規則の遵守)

第 6 条 協会員等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協会員等は、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しなければならない。この場合において、当該協会員等は、当該あっせん手続に関し、センターの規則に従わなければならない。

2 協会員等は、その顧客を相手方としてセンターに対して協定に基づくあっせんの申立てをした場合には、当該あっせん手続に関し、センターの規則に従わなければならない。

(あっせん開催期日1回当たりの利用負担金等)

第 7 条 協会員等は、そ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、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しなければならない。

2 協会員等は、その顧客を相手方としてセンターに対して協定に基づくあっせんの申立てをした場合には、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しなければならない。

第 4 章 雑 則

(周知)

第 8 条 本協会及び協会員等は、センター業務の周知に努めるものとする。

2 同種の事案の再発防止に資するため、本協会及びセンターは、センターが行った相談、苦情の解決又はあっせんの状況について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を協会員等に周知する。

(協会員等の規則遵守状況の報告)

第 9 条 本協会は、協会員等の第 3 条第 1 項の業務に関する法令及びセンターの規則の遵守の状況について、センターから報告を受けることができる。

付 則

この規則は、昭和48年7月1日から施行する。

付 則 (昭50. 3.19)

この改正は、昭和50年4月1日から施行する。

(注) 改正条項は、次のとおりである。

本規則の名称並びに第13条及び第31条第 1 項を改正。

新たに「第 4 章地区調停委員会のあっせん」を設け、第30条を新設。

現行第 4 章を第 5 章に繰り下げる。

現行第30条を第31条に繰り下げ、同条第1項第3号を新設。

付 則（昭63. 8.26）

この改正は、昭和63年8月26日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第1条及び第30条第1項を改正。

付 則（平4. 6.17）

この改正は、平成4年7月20日（定款改正の施行日）から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

表題を改正。

全条にわたり改正。

付 則（平6. 2.16）

この改正は、平成6年3月1日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

表題を改正。

第1条から第7条まで、第9条から第15条まで、第17条、第18条、第20条から第22条まで、第25条から第33条まで、第35条、第37条、第42条及び第43条を改正。

付 則（平10. 6.19）

この改正は、平成10年6月22日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第10条第4号、第14条第1項第3号、第26条第1項第3号及び第30条第1項第3号を改正。

付 則（平10.11.18）

- 1 この改正は、平成10年12月1日から施行する。
- 2 この改正規則施行の際、新たに委嘱されるあっせん委員の任期は、平成11年6月30日までとする。
- 3 この改正規則施行前に申出のあったあっせん又は申立のあった調停については、この改正規則施行後も、なお従前の例による。

（注）改正条項は、次のとおりである。

表題を改正。

第1条から第7条及び第9条を改正。

旧第10条から第17条を改正し、それぞれ第11条、第12条及び第14条から第19条に繰り下げる。

旧第18条を第20条に繰り下げる。

旧第35条を改正し、第21条に繰り上げる。

旧第36条を第22条に繰り上げる。

旧第37条を改正し、第23条に繰り上げる。

旧第38条を第24条に繰り上げる。

旧第39条を改正し、第25条に繰り上げる。

旧第40条を第26条に繰り上げる。

旧第41条から第43条を改正し、それぞれ第27条から第29条に繰り上げる。

第9条第2項、第4項、第10条、第13条及び第18条第2項を新設。
旧第14条第1項第1号、第3号、第2項及び第19条から第34条までを削る。

付 則(平11. 9.16)

この改正は、平成11年9月16日から施行する。

(注)改正条項は、次のとおりである。

第18条第2項を改正。

第18条第3項、第4項を新設。

付 則(平14. 3.15)

この改正は、平成14年4月1日から施行する。

(注)改正条項は、次のとおりである。

第2条第2項を改正し、第3項を新設。

第4条を改正。

第3章表題を改正し、第21条を改正。

第22条、第23条第1項、第25条、第27条及び第28条第2項を改正。

付 則(平15. 4.16)

本改正は、平成15年5月1日から施行する。

(注)改正条項は、次のとおりである。

第1条、第2条第1項及び第2項、第5条、第13条第1項、第16条第1項第1号、第18条第3項、第22条、第25条、第26条及び第28条第2項を改正。

第2条を新設し、旧第2条から第28条までを各1条繰り下げ、第3条から第29条までとする。

第30条第1項及び第3項を新設し、旧第29条を第30条第2項とする。

付 則(平16. 3.17)

この改正は、平成16年4月1日から施行する。

(注)改正条項は、次のとおりである。

第1条、第2条第1項第1号及び第2号、第4条、第5条、第10条第1項から第4項、第11条第1項、第13条、第14条第1項、第15条第1項及び第2項、第16条第2項、第18条第2項及び第3項、第19条第2項から第4項、第20条第1項、第22条第1項第2号、第24条、第30条第1項及び第2項を改正。

付 則(平16. 6. 4)

この改正は、平成16年7月1日から施行する。

(注)改正条項は、次のとおりである。

第7条第1項及び第2項並びに第29条第2項を改正。

付 則(平19. 6.29)

この改正は、平成19年7月1日から施行する。

(注)改正条項は、次のとおりである。

第3条、第4条第1項及び第2項、第7条見出し、同条第1項及び第2項、第22条各号列記以外の部分並びに第29条第2項を改正。

第29条第3項を削る。

付 則(平19. 9.18)

この改正は、平成19年9月30日から施行する。

(注)改正条項は、次のとおりである。

題名、第1条、第2条第1号から第3号まで、第3条第2項、第4条、第5条、第7条第2項、第8条見出し及び同条第1項、第9条、第10条第1項から第4項まで、第11条、第12条第1項各号列記以外の部分、第13条見出し及び同条、第14条第1項、第15条第1項及び第2項、第16条第2項、第17条第1項各号列記以外の部分及び同項第4号、第18条第2項及び第3項、第19条第2項から第4項まで、第20条第1項、第22条第2号、第23条、第24条、第26条、第28条、第29条、第30条を改正。

第3条第4項、第17条第1項第4号、第28条第2項を新設。

付 則(平20. 2.19)

この改正は、平成20年6月30日から施行する。

(注)改正条項は、次のとおりである。

第2条第1号、第2号、第3号及び第3条第1項を改正。

第30条を第40条、第9条を第30条、第4条を第9条とし、第5条から第7条までを1条ずつ繰り上げ、第2章の章名及び第1節の節名を第6条の前に付し、第7条を新設。

第4条、第6条第2項、第9条、第30条及び第40条を改正。

第26条を第36条、第20条を第26条、第14条を第20条、第8条を第14条とし、第8条を新設。

第14条第2項を削り、同条見出し、同条第1項、第20条、第26条及び第36条を改正。

第10条第1項、第4項及び第5項を削り、同条第2項を第1項とし、同条第3項を第4項とし、同条第2項、第3項、第5項及び第6項を新設。

第22条を第32条、第16条を第22条、第12条を第16条、第13条を第12条、第23条を第33条、第17条を第23条、第11条を第17条、第10条を第11条とし、第2節の節名を第11条、第3章の章名を第32条の前にそれぞれ付し、第23条第1項第3号及び第4号を削り、同条同項第2号を第3号とし、同項第2号を新設し、同条第1項及び第2項を1項ずつ繰り下げ、同条第1項並びに第10条、第13条、第16条第1項第3号から第5号まで第17条第4項及び第32条第2項から第7項までを新設し、第11条、第12条、第16条、第17条、第22条、第23条、第32条第1項第2号及び第33条を改正。

第27条を第37条、第21条を第27条、第15条を第21条とし、第15条を新設し、第21条を改正。

第24条を第34条、第18条を第24条とし、第18条を新設し、第24条及び第34条を改正。

第25条を第35条、第19条を第25条とし、第19条を新設し、第25条を改正。

第28条を第38条とし、第29条を第39条とし、第4章の章名を第38条の前に付し、第28条、第29条及び第38条第3項を新設し、第39条第1項を改正。

第31条、第41条、第42条、別表1及び別表2を新設。

付 則(平21. 6.16)

1 この改正は、本協会が別に定める日(以下「施行日」という。)から施行する。

(注)別に定める日は、平成22年2月1日とする。

2 前項の規定にかかわらず、施行日の前日において本協会に対し現に申し立てられているあっせんについては、当該あっせんのすべての事案が終結するまでの間、改正前の規定は、なおその効力を有する。施行日の前日において本協会に対し現に申し立てられている苦情についても同様とする。

(注)改正条項は、次のとおりである。

題名を改正。

第 1 条、第 2 条第 1 号を改正。

第 3 条を削り、第 2 章の章名を新設し、新第 3 条の前に付し、同条を新設。

第 3 章の章名を新設し、第 4 条の前に付し、同条見出し及び同条を改正。

第 5 条を削り、同条を新設。

旧第 2 章の章名及び第 1 節の節名、第 6 条から第 10 条まで、同章第 2 節の節名、第 11 条を削除し、第 12 条を第 6 条とし、同条見出し及び同条を改正。

第 13 条から第 24 条までを削る。

第 25 条第 1 項、第 3 項、第 4 項を削り、同条第 2 項を第 7 条とし、同条見出し及び同条を改正。

第 26 条から第 31 条まで、旧第 3 章の章名、第 32 条から第 39 条までを削り、第 40 条を改正し新第 8 条とし、同条見出し及び同条を改正。

第 41 条及び第 42 条を削り、第 9 条を新設。

付 則 (平 23. 2. 15)

この改正は、本協会が別に定める日から施行する。

(注) 改正条項は、次のとおりである。

第 3 条第 1 項を改正。

第 6 条第 1 項を改正し、同項第 1 号及び第 2 号を削り、第 2 項を新設。

第 7 条を削り、同条第 1 項及び第 2 項を新設。

別表 1 及び別表 2 を削る。

別に定める日は、平成 23 年 4 月 1 日とする。