

---

## 「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」（紛争処理規則第1号）等の一部改正について

---

日証協・平15.4.16

本協会は、4月16日の理事会において、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」（紛争処理規則第1号）等の一部を改正し、5月1日をもって施行することとした。

今回の改正は、金融分野での苦情・紛争の簡易・迅速な解決を図るための裁判外紛争処理制度の整備についての検討を行うため、金融審議会答申「21世紀を支える金融の新しい枠組について」等に基づき設置された、金融トラブル連絡調整協議会において策定した「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」の趣旨の実現を図るために行ったものである。

本改正の趣旨・骨子及び改正部分の新旧対照表は、それぞれ以下のとおりである。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」  
(紛争処理規則第1号)等の一部改正について

平成 15 年 4 月 16 日  
日 本 証 券 業 協 会

1. 改正の趣旨

金融審議会答申「21 世紀を支える金融の新しい枠組みについて」(平成 12 年 6 月 27 日)及び金融審議会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告に基づき設置された金融トラブル連絡調整協議会(座長:岩原紳作東京大学法学部教授)において、金融分野での苦情・紛争の簡易・迅速な解決を図るための裁判外紛争処理制度の整備についての検討が行われているところである。

同協議会では、去る平成 14 年 4 月 25 日に、現状において実現可能な範囲の下で理想的と考えられる苦情・紛争解決支援手続として、「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」を策定するとともに、その後の取組みとして、各苦情・紛争解決支援機関において同モデルに係る自己評価及び対応策の策定・実施を行うこととされている。

これに伴い、本協会の苦情・紛争解決支援手続について、同モデルの趣旨の実現を図るため、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)及び同規則に関する細則の一部を改正することとする。

2. 改正の骨子

(1) 「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」の一部改正  
目的

本規則の目的に、「公正中立な立場から」及び「透明度の高い処理を図る」旨を加えるとともに、「投資者の信頼を確保し、もって証券市場の健全な発展に資する」旨を規定する。(規則第 1 条)

定義

イ. この規則において「苦情」とは、「協会員の顧客が、協会員の行う業務に関し、協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」と定義する。(規則第 2 条第 1 項第 1 号)

ロ. この規則において「紛争」とは、「苦情のうち、協会員と顧客との間で解決できないもの」と定義する。(規則第 2 条第 1 項第 2 号)

ハ．この規則において「あっせん」とは、「証取法第 79 条の 16 の 2 第 1 項に規定するあっせん」と定義する。（規則第 2 条第 1 項第 3 号）

周知及び公表

イ．本協会及び協会員は、証券あっせん・相談センターの周知に努めるものとする旨の規定を新設する。（規則第 30 条第 1 項）

ロ．相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立て等について、件数及び事案の概要を公表する旨の規定を新設する。（規則第 30 条第 3 項）

(2) 「『協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則』に関する細則」の一部改正

相談及び苦情の処理手続に関する規定を新設する。

（細則第 12 条第 1 項及び第 13 条第 1 項）

証券あっせん・相談センターは、相談の内容が協会員の業務に関するものでないときは、申出者の利便を考慮し適切な機関を紹介する旨の規定を新設する。（細則第 12 条第 2 項）

苦情の処理手続の過程において、顧客との相対交渉を本協会から指示された協会員は、当該苦情に関し、解決した場合、紛争となった場合又は訴訟の提起の意思表示があった場合等は、本協会に報告するものとする旨を新設する。（細則第 13 条第 2 項）

あっせん手続及び苦情の処理手続の標準処理期間に関する規定を新設する。（細則第 11 条及び第 13 条第 3 項）

証取法第 34 条第 2 項に規定する会員の届出を要する業務及び同法第 34 条第 4 項に規定する内閣総理大臣の承認を受けた業務に係る苦情又は紛争を取り扱う機関に取り次ぐ場合の規定を新設する。

（細則第 13 条第 4 項）

取り扱う苦情の範囲に関する規定を新設する。（細則第 14 条）

その他所要の改正を行う。

### 3. 実施の時期

この改正は、平成 15 年 5 月 1 日から施行する。

以 上

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」  
(紛争処理規則第1号)の一部改正について

平成15年4月16日  
(下線部分変更)

| 新                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 旧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(目的)</p> <p>第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会員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ついて、<u>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、もって証券市場の健全な発展に資することを目的とする。</u></p> <p>(定義)</p> <p>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。</p> <p>1 苦情<br/>協会員の顧客が、協会員の行う業務に関し、協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をいう。</p> <p>2 紛争<br/>前号に規定する苦情のうち、協会員と顧客との間で解決できないものをいう。</p> <p>3 あっせん<br/>証取法第79条の16の2第1項に規定する<u>あっせん</u>をいう。</p> <p>(苦情・紛争処理機関)</p> <p>第3条 本協会は、<u>第1条</u>の目的を達成するため、各地区協会に定款第69条第1項に規定する<u>あっせん委員会</u>を置く。</p> <p>2 本協会は、<u>第22条</u>各号に掲げる業務を行うため、証券あっせん・相談センターを置く。</p> <p>3 ( 現行どおり )</p> <p>第4条 ( 現行どおり )</p> <p>第5条 ( 現行どおり )</p> <p>(処理細則)</p> <p>第6条 本協会は、<u>あっせん手続及び苦情の処理手続等</u>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。</p> <p>第7条 }<br/>{ ( 現行どおり )<br/>第13条 }</p> | <p>(目的)</p> <p>第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会員の業務に対する顧客からの苦情の申出について、<u>あっせんの制度等を設けることにより、その迅速、かつ、適正な解決に資することを目的とする。</u></p> <p>( 新 設 )</p> <p>( 新 設 )</p> <p>( 新 設 )</p> <p>( 新 設 )</p> <p>( 新 設 )</p> <p>(苦情処理機関)</p> <p>第2条 本協会は、<u>前条</u>の目的を達成するため、各地区協会に定款第69条第1項に規定する<u>あっせん委員会</u>を置く。</p> <p>2 本協会は、<u>第21条</u>各号に掲げる業務を行うため、証券あっせん・相談センターを置く。</p> <p>3 ( 省 略 )</p> <p>第3条 ( 省 略 )</p> <p>第4条 ( 省 略 )</p> <p>(処理細則)</p> <p>第5条 本協会は、<u>あっせん手続</u>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。</p> <p>第6条 }<br/>{ ( 省 略 )<br/>第12条 }</p> |

| 新                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 旧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(答弁書の提出)</p> <p><u>第14条</u> <u>第10条</u>第4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会員は、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通及び証拠書類がある場合には、その原本又は謄本をあっせん委員に提出しなければならない。</p> <p>2 ( 現行どおり )</p> <p><u>第15条</u> ( 現行どおり )</p> <p><u>第16条</u> ( 現行どおり )</p> <p>(あっせんの打ち切り)</p> <p><u>第17条</u> あっせん委員は、あっせん中の紛争が次の各号の一に該当するときは、そのあっせんを打ち切ることができる。</p> <p>1 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。</p> <p>2 } ( 現行どおり )</p> <p>3 }</p> <p>2 }</p> <p>(あっせんの申立ての取下げ)</p> <p><u>第18条</u> ( 現行どおり )</p> <p>(あっせん案の提示)</p> <p><u>第19条</u> ( 現行どおり )</p> <p>2 ( 現行どおり )</p> <p>3 前項ただし書に基づく預託金については、同項の訴訟に係る第1回目の口頭弁論が行われた後に、当該協会員からの申出により当該協会員に返還する。</p> <p>4 ( 現行どおり )</p> <p><u>第20条</u> } ( 現行どおり )</p> <p>} }</p> <p><u>第22条</u> }</p> <p>(あっせん委員の助言等)</p> <p><u>第23条</u> センターは、前条第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、苦情の迅速、かつ、適正な<u>処理</u>を図るために必要な調査、助言等を行うものとする。</p> <p><u>第24条</u> ( 現行どおり )</p> | <p>(答弁書の提出)</p> <p><u>第13条</u> <u>第9条</u>第4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会員は、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通及び証拠書類がある場合には、その原本又は謄本をあっせん委員に提出しなければならない。</p> <p>2 ( 省 略 )</p> <p><u>第14条</u> ( 省 略 )</p> <p><u>第15条</u> ( 省 略 )</p> <p>(あっせんの打ち切り)</p> <p><u>第16条</u> あっせん委員は、あっせん中の紛争が次の各号の一に該当するときは、そのあっせんを打ち切ることができる。</p> <p>1 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立てたとき。</p> <p>2 }</p> <p>3 } ( 省 略 )</p> <p>2 }</p> <p>(あっせんの申立ての取下げ)</p> <p><u>第17条</u> ( 省 略 )</p> <p>(あっせん案の提示)</p> <p><u>第18条</u> ( 省 略 )</p> <p>2 ( 省 略 )</p> <p>3 前項ただし書に基づく預託金については、同項の訴訟に係る第1回目の口頭弁論が行われた後に、当該協会員からの<u>申し出</u>により当該協会員に返還する。</p> <p>4 ( 省 略 )</p> <p><u>第19条</u> } ( 省 略 )</p> <p>} }</p> <p><u>第21条</u> }</p> <p>(あっせん委員の助言等)</p> <p><u>第22条</u> センターは、前条第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、苦情の迅速、かつ、適正な<u>解決</u>を図るために必要な調査、助言等を行うものとする。</p> <p><u>第23条</u> ( 省 略 )</p> |

| 新                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 旧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>第 25 条</u> ( 現行どおり )</p> <p>(相談事項等の記録)</p> <p><u>第 26 条</u> センターは、<u>第 22 条第 1 号及び第 2 号に規定する相談及び苦情</u>に関する記録を作成し、保存するものとする。</p> <p>(苦情相談等の非公開)</p> <p><u>第 27 条</u> 顧客からの相談及び苦情に関する処理は、非公開とする。</p> <p>(秘密保持)</p> <p><u>第 28 条</u> ( 現行どおり )</p> <p>(本協会等に対する報告)</p> <p><u>第 29 条</u></p> <p>2 センターは、月中における<u>相談、苦情及びあっせん</u>の処理状況について、地区会長及び会長に報告するものとする。</p> <p>3 ( 現行どおり )</p> <p>(周知及び公表)</p> <p><u>第 30 条</u> 本協会及び協会員は、<u>センターの周知に努めるものとする。</u></p> <p>2 本協会は、<u>同種の事案の再発防止に資するため、相談若しくは苦情の申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、その概要を協会員に周知するものとする。</u></p> <p>3 本協会は、<u>相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立て等について、件数及び事案の概要を公表するものとする。</u></p> <p>付 則</p> <p>本改正は、平成 15 年 5 月 1 日から施行する。</p> | <p><u>第 24 条</u> ( 省 略 )</p> <p>(相談事項等の記録)</p> <p><u>第 25 条</u> センターは、<u>第 21 条第 1 号及び第 2 号に規定する苦情相談業務</u>に関する記録を作成し、保存するものとする。</p> <p>(苦情相談等の非公開)</p> <p><u>第 26 条</u> 顧客からの相談及び苦情の<u>取次ぎ</u>に関する処理は、非公開とする。</p> <p>(秘密保持)</p> <p><u>第 27 条</u> ( 省 略 )</p> <p>(本協会等に対する報告)</p> <p><u>第 28 条</u> ( 省 略 )</p> <p>2 センターは、月中における<u>苦情相談</u>処理状況について、地区会長及び会長に報告するものとする。</p> <p>3 ( 省 略 )</p> <p>(<u>あっせん結果等の協会員への周知</u>)<br/>( 新 設 )</p> <p><u>第 29 条</u> 本協会は、<u>あっせん又は苦情相談の申出等について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を協会員に周知するものとする。</u></p> <p>( 新 設 )</p> |

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する  
細則の一部改正について

平成 15 年 4 月 16 日  
( 下線部分変更 )

| 新                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 旧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(目的)</p> <p>第 1 条 この細則は、「協会員と顧客の紛争等の解決の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。</p> <p>(あっせん委員の欠格事由)</p> <p>第 2 条 規則第 7 条第 2 項ただし書に規定するあっせん委員となることができない者は、次の各号の一に該当する者をいう。</p> <p>1 } ( 現行どおり )<br/>6 }</p> <p>(あっせん委員の特別利害関係事案)</p> <p>第 3 条 規則第 8 条に規定するあっせん委員の自己に特別の利害関係のある事案は、次の各号の一に該当するものとする。</p> <p>1 } ( 現行どおり )<br/>5 }</p> <p>(代理人によるあっせんの申立て)</p> <p>第 4 条 規則第 10 条に規定する顧客には、当該顧客の代理人である弁護士及び弁護士以外の者で顧客の代理人として申立てをなすことがやむを得ないと認められる特別の事情がある者を含む。</p> <p>(申立書の様式)</p> <p>第 5 条 規則第 10 条第 2 項に規定するあっせん申立書の様式は、別表 1 のとおりとする。</p> <p>(あっせん申立金)</p> <p>第 6 条 規則第 11 条第 1 項に規定するあっせん申立金は、別表 2 のとおりとする。</p> <p>(あっせんを行わない場合)</p> <p>第 7 条 規則第 12 条第 1 項に規定するあっせん委員があっせんを行わない要件は、次の各号の一に該当するものをいう。</p> <p>1 } ( 現行どおり )<br/>3 }</p> | <p>(目的)</p> <p>第 1 条 ( 省 略 )</p> <p>(あっせん委員の欠格事由)</p> <p>第 2 条 規則第 6 条第 2 項ただし書に規定するあっせん委員となることができない者は、次の各号の一に該当する者をいう。</p> <p>1 } ( 省 略 )<br/>6 }</p> <p>(あっせん委員の特別利害関係事案)</p> <p>第 3 条 規則第 7 条に規定するあっせん委員の自己に特別の利害関係のある事案は、次の各号の一に該当するものとする。</p> <p>1 } ( 省 略 )<br/>5 }</p> <p>(代理人によるあっせんの申立て)</p> <p>第 4 条 規則第 9 条に規定する顧客には、当該顧客の代理人である弁護士及び弁護士以外の者で顧客の代理人として申立てをなすことがやむを得ないと認められる特別の事情がある者を含む。</p> <p>(申立書の様式)</p> <p>第 5 条 規則第 9 条第 2 項に規定するあっせん申立書の様式は、別表 1 のとおりとする。</p> <p>(あっせん申立金)</p> <p>第 6 条 規則第 10 条第 1 項に規定するあっせん申立金は、別表 2 のとおりとする。</p> <p>(あっせんを行わない場合)</p> <p>第 7 条 規則第 11 条第 1 項に規定するあっせん委員があっせんを行わない要件は、次の各号の一に該当するものをいう。</p> <p>1 } ( 省 略 )<br/>3 }</p> |

| 新                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 旧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4 前各号に掲げるもののほか、規則第 <u>12 条</u> 第 1 項に該当するとあっせん委員が判断したとき。</p> <p>(答弁書の様式)<br/>第 8 条 規則第 <u>14 条</u> 第 1 項に規定する答弁書の様式は、別表 3 のとおりとする。</p> <p>(あっせん申立取下書の様式)<br/>第 9 条 規則第 <u>18 条</u> 第 1 項に規定するあっせん申立取下書の様式は、別表 4 のとおりとする。</p> <p>(和解契約書におけるあっせん委員の署名、捺印)<br/>第 10 条 規則第 <u>20 条</u> に規定する和解契約書には、立会人として、当該事案を担当したあっせん委員があっせん委員の肩書きを示して署名、捺印を行うものとする。</p> <p>(あっせんの標準処理期間)<br/>第 11 条 <u>あっせん委員は、あっせんの申立てを受理した日から 6 か月以内に、あっせんを終了させるよう努めるものとする。</u></p> <p>(相談の処理手続)<br/>第 12 条 規則第 <u>22 条</u> 第 1 号に規定する相談の処理手続は、原則として次の各号に掲げるとおりとする。<br/> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <u>処理手続の説明</u></li> <li>2 <u>相談内容の把握</u></li> <li>3 <u>顧客への回答</u></li> </ol> 2 <u>センターは、相談の内容が協会の業務に関するものでないときは、申出者の利便を考慮し適切な機関を紹介するものとする。</u></p> <p>(苦情の処理手続)<br/>第 13 条 規則第 <u>22 条</u> 第 2 号に規定する苦情の処理手続は、原則として次の各号に掲げるとおりとする。<br/> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <u>処理手続の説明</u></li> <li>2 <u>苦情の内容の把握</u></li> <li>3 <u>苦情の相手方協会の見解の聴取</u></li> <li>4 <u>前号に規定する相手方協会の見解の顧客への回答又は相手方協会に対する顧客への回答の指示</u></li> <li>5 <u>必要に応じ、相手方協会への相対交渉の指示及びその結果の確認</u></li> <li>6 <u>必要に応じ、紛争処理制度の説明及び顧客の意向の確認</u></li> </ol> </p> | <p>4 前各号に掲げるもののほか、規則第 <u>11 条</u> 第 1 項に該当するとあっせん委員が判断したとき。</p> <p>(答弁書の様式)<br/>第 8 条 規則第 <u>13 条</u> 第 1 項に規定する答弁書の様式は、別表 3 のとおりとする。</p> <p>(あっせん申立取下書の様式)<br/>第 9 条 規則第 <u>17 条</u> 第 1 項に規定するあっせん申立取下書の様式は、別表 4 のとおりとする。</p> <p>(和解契約書におけるあっせん委員の署名、捺印)<br/>第 10 条 規則第 <u>19 条</u> に規定する和解契約書には、立会人として、当該事案を担当したあっせん委員があっせん委員の肩書きを示して署名、捺印を行うものとする。</p> <p>( 新 設 )</p> <p>( 新 設 )</p> <p>( 新 設 )</p> <p>( 新 設 )</p> |

| 新                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 旧                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2 <u>前項第5号において相対交渉を指示された協会員は、当該指示に係る苦情に関し、解決した場合、紛争となった場合又は訴訟の提起の意思表示があった場合等は、本協会に報告するものとする。</u></p> <p>3 <u>センターは、第1項に規定する手続が3か月以内に行われるよう努めるものとする。</u></p> <p>4 <u>第1項第6号の規定にかかわらず、センターは、苦情が、証取法第34条第2項に規定する会員の届出を要する業務及び同法第34条第4項に規定する内閣総理大臣の承認を受けた業務に係るものであり、第1項第5号に規定する相対交渉において解決できない場合で、顧客が、当該業務に係る苦情又は紛争を取り扱う機関への取次ぎを希望するときは、当該苦情を当該機関に取り次ぐものとする。</u></p> <p><u>(取り扱う苦情の範囲)</u></p> <p><u>第14条 前条に規定する手続は、次の各号に掲げる苦情に該当する場合に行うものとする。</u></p> <p>1 <u>証取法第2条第8項に規定する証券業に関する苦情</u></p> <p>2 <u>証取法第34条第1項に規定する証券業に付随する業務に関する苦情</u></p> <p>3 <u>証取法第34条第2項に規定する届出を要する業務に関する苦情</u></p> <p>4 <u>証取法第34条第4項に規定する内閣総理大臣の承認を受けた業務に関する苦情</u></p> <p>2 <u>前条に規定する手続は、次の各号に掲げるものに該当する場合は、行わないものとする。</u></p> <p>1 <u>協会員の業務に関するものでないもの。</u></p> <p>2 <u>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。</u></p> <p>3 <u>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。</u></p> <p>4 <u>その他、本協会が、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。</u></p> <p><u>(あっせん苦情相談処理状況報告の様式)</u></p> <p><u>第15条 規則第29条第3項に規定するあっせん苦情相談処理状況報告の様式は、別表5のとおりとする。</u></p> | <p></p> <p>( 新 設 )</p> <p></p> <p>( 新 設 )</p> <p>( 苦情相談処理状況報告の様式)</p> <p><u>第11条 規則第28条第3項に規定する苦情相談処理状況報告の様式は、別表5のとおりとする。</u></p> |

| 新                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 旧                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>別表 3</p> <p style="text-align: right;">平成 年 月 日</p> <p style="text-align: center;">答 弁 書</p> <p>日本証券業協会<br/>あっせん委員殿</p> <p style="text-align: right;">協会員名 印<br/>協会員代表者名 印</p> <p>平成 年 月 日付をもって 殿が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに対し、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」第 14 条第 1 項の規定により下記のとおり答弁いたします。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1. 申立ての趣旨に対する答弁<br/>2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁<br/>3. 証拠書類</p> | <p>別表 3</p> <p style="text-align: right;">平成 年 月 日</p> <p style="text-align: center;">答 弁 書</p> <p>日本証券業協会<br/>あっせん委員殿</p> <p style="text-align: right;">協会員名 印<br/>協会員代表者名 印</p> <p>平成 年 月 日付をもって 殿が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに対し、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」第 13 条第 1 項の規定により下記のとおり答弁いたします。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1. 申立ての趣旨に対する答弁<br/>2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁<br/>3. 証拠書類</p> |

| 新                              |                        |        |    |      |    | 旧                       |                          |        |    |      |    |
|--------------------------------|------------------------|--------|----|------|----|-------------------------|--------------------------|--------|----|------|----|
| 別表 5                           |                        |        |    |      |    | 別表 5                    |                          |        |    |      |    |
| あっせん 苦情相談等処理状況報告書<br>(平成 年 月分) |                        |        |    |      |    | 苦情相談等処理状況報告書<br>( 年 月分) |                          |        |    |      |    |
| 区分                             | 内容                     | 月中処理状況 |    | 年度累計 |    | 区分                      | 相談等の内容                   | 月中処理状況 |    | 年度累計 |    |
|                                |                        | 受付     | 処理 | 受付   | 処理 |                         |                          | 受付     | 処理 | 受付   | 処理 |
| 相談<br>(A)                      | 証券取引制度等に関する<br>質問及び意見等 |        |    |      |    | 苦情<br>相談等<br>(A)        | __ 証券取引制度等に関する<br>質問及び意見 |        |    |      |    |
| 苦情<br>(B)                      | __ 勧誘に関する苦情            |        |    |      |    |                         | __ 勧誘に関する相談              |        |    |      |    |
|                                | __ 売買取引に関する苦情          |        |    |      |    |                         | __ 売買取引に関する相談            |        |    |      |    |
|                                | __ 事務処理に関する苦情          |        |    |      |    |                         | __ 事務処理に関する相談            |        |    |      |    |
|                                | __ その他の苦情              |        |    |      |    |                         | __ その他の相談                |        |    |      |    |
|                                | 小 計                    |        |    |      |    |                         | 小 計                      |        |    |      |    |
| あっ<br>せん<br>(C)                | 勧誘に関する紛争               |        |    |      |    | あっ<br>せん<br>(B)         | 勧誘に関する紛争                 |        |    |      |    |
|                                | 売買取引に関する紛争             |        |    |      |    |                         | 売買取引に関する紛争               |        |    |      |    |
|                                | 事務処理に関する紛争             |        |    |      |    |                         | 事務処理に関する紛争               |        |    |      |    |
|                                | その他の紛争                 |        |    |      |    |                         | その他の紛争                   |        |    |      |    |
|                                | 小 計                    |        |    |      |    |                         | 小 計                      |        |    |      |    |
| 合 計                            |                        |        |    |      |    | 合 計                     |                          |        |    |      |    |
| 付 則                            |                        |        |    |      |    |                         |                          |        |    |      |    |
| 本改正は、平成 15 年 5 月 1 日から施行する。    |                        |        |    |      |    |                         |                          |        |    |      |    |