

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」等の 一部改正について

平成 20 年 2 月 19 日

日 本 証 券 業 協 会

1. 改正の趣旨

本協会のあっせん制度については、金融商品取引法第 77 条の 2 の規定に基づく紛争解決制度として、利用者から一定の評価を得ているが、あっせん手続利用中に時効が進行するという問題に適切に対処する必要があるほか、より信頼度、認知度を高めていく工夫が必要である。

そこで、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。）に基づく法務大臣による認証を取得することにより、本協会のあっせん制度について時効中断効等が認められるようにするとともに、利用者がより安心して利用できる環境を整備することとする。

これに伴い、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」等の一部改正を行うこととする。

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

あっせん委員は、有価証券の売買その他の取引等についての紛争の解決に有用な専門的知識又は実務経験を有する弁護士のうちから選任することを明記する。

（第 6 条第 2 項）

あっせん委員は、独立して、公正かつ迅速な処理を行わなければならない、あっせん委員以外の者は、あっせん委員の業務を妨げてはならないことを明記する。

（第 7 条）

あっせん手続は、紛争のうち、有価証券の売買その他の取引等について争いのある場合に適用することを明記する。（第 8 条）

センターは、協会員等から申立てがあった場合には、顧客の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ととする。

（第 11 条第 5 項）

センターは、あっせん申立てを受理したとき、答弁書の提出時及びあっせん打ち切り時に配達記録郵便による通知を行うこととする。（第 15 条第 2 項、第 20 条第 2 項、第 23 条第 3 項）

訴訟継続中であっても、当事者間に本協会のあっせんにより紛争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停止されている場合はあっせんの利用を認めることとする。（第 16 条第 1 項第 3 号かっこ書）

あっせん委員の忌避・回避手続に関する規定を設けることとする。（第 18 条）

あっせん手続はあっせんの申立てを受理した年月日から開始することとする。

(第 19 条)

和解が成立する見込みがないことを理由とするあっせんの打ち切り(時効中断効が発生する)及びその他の打ち切りの要件についての規定を設けることとする。(第 23 条第 1 項、第 2 項)

あっせん経過等の記録及び顧客等から提出された資料はあっせん手続が終了した日から 10 年間保存することとする。(第 30 条、第 41 条)

あっせん手続についての顧客への説明及びセンターに対する苦情の受付の規定を設けることとする。(第 31 条、第 42 条)

その他規定の整備を行う。

(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

あっせんの申立書、答弁書等の様式を定める。(第 2 条から第 4 条、第 6 条)

あっせんの開催場所についての規定を設ける。(第 5 条)

その他規定の整備を行う。

3 . 施行時期

本協会が別に定める日から施行する。

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

平成 20 年 2 月 19 日
(下線部分変更)

新	旧
第 1 章 総 則	第 1 章 総 則
(目 的)	(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。	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)	(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。	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、 <u>協会員及び金融商品仲介業者（以下「協会員等」という。）</u> 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。	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、 <u>協会員及び金融商品仲介業者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。</u>
2 紛 争 前号に掲げる苦情のうち、 <u>協会員等</u> と顧客との間で解決できないものをいう。	2 紛 争 前号に <u>規定する</u> 苦情のうち、 <u>協会員及び金融商品仲介業者</u> と顧客との間で解決できないものをいう。
(削 る)	3 <u>あ っ せ ん</u> <u>定款第 76 条第 2 項に規定するあっせんをいう。</u>
3 <u>有価証券の売買その他の取引等</u> <u>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。</u>	(新 設)
(苦情・紛争処理機関)	(苦情・紛争処理機関)
第 3 条 本協会は、 <u>第 32 条第 1 項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（以下「センター」という。）</u> を置く。	第 3 条 本協会は、 <u>第 22 条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（以下「センター」という。）</u> を置く。
2 本協会は、第 1 条の目的を達成するため、センターに定款第 76 条第 1 項に規定する <u>あっせん委員</u> を置く。	2 本協会は、第 1 条の目的を達成するため、センターに定款第 76 条第 1 項に規定する <u>あっせん委員</u> を置く。
3 センターは、支部を置くことができる。	3 センターは、支部を置くことができる。
4 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	4 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

新	旧
の学識経験者のうちから委嘱する。 （苦情の解決の促進） 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。 （処 理 細 則） 第 5 条 本協会は、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 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 6 条 あっせん委員の数は、自主規制会議の同意を得て自主規制会議議長が定める。 2 あっせん委員は、<u>第 8 条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、自主規制会議の同意を得て自主規制会議議長が、それぞれの管轄区域を定めて委嘱する。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。</u> 3 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。 4 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 7 条 <u>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。</u> 2 <u>本協会の役職員、協会員等の役職員その他あっせん委員以外の者は、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。</u> （あっせん手続の適用範囲） 第 8 条 <u>あっせん手続の適用範囲は、第 2 条第 2 号に規定する紛争のうち、有価証券の売買その他の取引等につき争いがある場合とする。</u> （管 轄 区 域） 第 9 条 あっせん委員は、<u>別表 1 に定める各地区の管轄区域内に所在する協会の本店、支店その他の営業所並びに金融商品仲介業者の営業所又は事務所において、当該協会員等と顧客との間に生じた</u>	の学識経験者のうちから委嘱する。 （苦情の解決の促進） 第 5 条 <u>協会員及び金融商品仲介業者は、その業務に対する顧客からの苦情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。</u> （処 理 細 則） 第 6 条 本協会は、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 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 7 条 あっせん委員の数は、自主規制会議の同意を得て自主規制会議議長が定める。 2 あっせん委員は、<u>法律専門家等の学識経験者のうちから、自主規制会議の同意を得て自主規制会議議長が、それぞれの管轄区域を定めて委嘱する。ただし、細則に定める者をあっせん委員に委嘱することはできない。</u> 3 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。 4 あっせん委員は、再任されることができる。 （ 新 設 ） （ 新 設 ） （管 轄 区 域） 第 4 条 あっせん委員は、<u>「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（以下「細則」という。）に定める各地区の管轄区域内に所在する協会の本店、支店その他の営業所</u>

新	旧
紛争の解決のあっせんを行う。 2 前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会員等から申立てがあった場合において、<u>センター</u>が指定し、かつ、<u>当事者双方</u>が合意したものについては、<u>センター</u>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 10 条 <u>あっせん手続は、第 8 条に規定する紛争につき、第 13 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。</u> 第 2 節 あっせん手続 (あっせんの申立て) (削 る) 第 11 条 <u>顧客又は協会員等は、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、顧客又は協会員等は、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。</u> 2 <u>代理人による前項の申立ては、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。</u> 3 <u>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。</u> 4 <u>協会員等は、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。</u> (削 る)	並びに金融商品仲介業者の営業所又は事務所において、当該協会員及び金融商品仲介業者と顧客との間に生じた紛争の解決のあっせんを行う。 2 前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会員及び金融商品仲介業者から申立てがあった場合において、<u>本協会</u>が指定し、かつ、<u>当事者</u>が合意したものについては、<u>本協会</u>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。 (新 設) 第 2 節 あっせん手続 (あっせんの申立ての受理) 第 10 条 <u>あっせん委員は、顧客又は協会員及び金融商品仲介業者から申立てのあった紛争につき、その解決のあっせんを行う。</u> 2 <u>顧客又は協会員及び金融商品仲介業者は、あっせんの申立てをするときは、あっせん委員に、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(金融商品仲介業者が紛争の当事者である場合は 3 通)を提出しなければならない。また、当該申立てに関する証拠書類がある場合には、その原本又は謄本を提出しなければならない。</u> (新 設) (新 設) 3 <u>協会員及び金融商品仲介業者は、あっせんの申立てをするときは、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書面を提出しなければならない。</u> 4 <u>あっせん委員は、あっせんの申立てを受理したときは、あっせん申立書 1 通を当該紛争の相手方で</u>

新	旧
(削 除) <u>5 センターは、前項に規定する協会員等の申立てがあった場合には、前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り扱う。</u> <u>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、相手方協会員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。</u> (協会員等のあっせん手続への参加義務) <u>第12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会員等は、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。</u> (担当あっせん委員の指定) <u>第13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。</u> (あっせん委員の利害関係) <u>第14条 センターは、協会府令第20条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。</u> (削 除) (あっせんの申立ての受理) <u>第15条 担当あっせん委員は、第11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。</u> <u>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、配達記</u>	<u>ある顧客又は協会員及び金融商品仲介業者に交付する。</u> <u>5 第1項に定める顧客からの申立てに関し必要な事項は、細則をもって定める。</u> (新 設) (新 設) (協会員及び金融商品仲介業者のあっせん手続への参加義務) <u>第13条 顧客から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会員及び金融商品仲介業者は、あっせん委員のあっせん手続に参加しなければならない。</u> (新 設) (あっせん委員の特別の利害関係) <u>第8条 センターは、事件(金融商品取引法(以下、「金商法」という。)第77条の2第2項に規定する「事件」をいう。以下同じ。)の当事者と特別の利害関係のない者をあっせん委員とする。</u> <u>2 前項に定める特別の利害関係に関し必要な事項は細則をもって定める。</u> (新 設)

新	旧
録郵便によりその旨、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16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。 （ 削 る ） （ 削 る ） 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<u>あっせん手続を行わないもの</u>としたときは、<u>当事者双方</u>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、<u>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</u>として取り扱う。 （あっせん申立金） 第17条 顧客又は協会員等は、第11条に規定する<u>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本協会に納入しなければならない。</u> 2 センターは、前項の<u>あっせん申立金</u>が納入されなかった場合には、<u>あっせんの申立てがなかったもの</u>として取り扱う。	（あっせんを行わない場合） 第12条 <u>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ものとして細則に定める要件に該当するときは、あっせんを行わない。</u> 1 <u>その性質上あっせんを行うに適当でないと認められる紛争に係るものであるとき。</u> 2 <u>不当な目的で又はみだりにあっせんの申立てをしたと認められるとき。</u> （ 新 設 ） （ 新 設 ） （ 新 設 ） （ 新 設 ） （ 新 設 ） 2 <u>本協会は、<u>あっせん委員</u>が前項の規定により<u>あっせんを行わないもの</u>としたときは、<u>当当事者</u>に対し、遅滞なく、書面をもってその旨を通知する。</u> （あっせん申立金） 第11条 顧客又は協会員及び金融商品仲介業者は、<u>前条に規定するあっせんの申立てを行い受理された場合には、受理後10日以内に、細則に定めるあっせん申立金を本協会に納入しなければならない。</u> 2 <u>本協会は、前項の<u>あっせん申立金</u>が納入されなかった場合には、<u>あっせんの申立てがなかったもの</u>として取り扱う。</u>

新	旧
3 本協会は、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 <u>あっせん申立金の納入は、本協会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。</u> (担当あっせん委員の忌避等) 第18条 <u>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。</u> 2 <u>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。</u> 3 <u>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。</u> 4 <u>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。</u> 5 <u>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。</u> (あっせん手続の開始の時期) 第19条 <u>あっせん手続は、第15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。</u> (答弁書の提出) 第20条 <u>第15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会員等は、遅滞なく</u>	3 本協会は、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。 (新 設) (新 設) (新 設) (新 設) (答弁書の提出) 第14条 <u>第10条第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及び金融商品</u>

新	旧
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、当該顧客又は協会員等は、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 通を申立人に配達記録郵便により交付する。 (事情聴取) 第 21 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 22 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 協会員等は、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 23 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、そのあっせんを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	仲介業者は、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。 2 あっせん委員は、前項に定める答弁書の提出があったときは、その 1 通を申立人に交付する。 (事情聴取) 第 15 条 あっせん委員は、期日を定めて紛争の当事者である顧客及び協会員並びに金融商品仲介業者(以下「当事者」という。)若しく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。この場合において、法人である顧客又は協会員若しくは金融商品仲介業者は、自己を代表する者を定め当該者を出席させるときは、あっせん委員に対して、当該者が自己を代理する者である旨の委任状を提出するものとする。 3 第 1 項の規定により出席を求められた当事者は、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 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 16 条 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 協会員及び金融商品仲介業者は、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。 (新 設)

新	旧
<u>を明確にしたとき。</u> <u>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、あっせんを継続することが、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。</u> <u>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。</u> <u>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、そのあっせんを打ち切ることができる。</u> 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。 <u>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。</u> <u>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。</u> (削 る) (削 る) <u>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、配達記録郵便により通知する。</u> (あっせんの申立ての取下げ) 第24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<u>センター</u>に提出して、あっせん申立てを取り下げることができる。 <u>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会員等に通知する。</u> <u>3 あっせんの申立てを行った協会員等は、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。</u> (あっせん案の提示) 第25条 <u>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たときは、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</u>	(あっせんの打ち切り) 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いずれかに該当するとき</u>は、そのあっせんを打ち切ることができる。 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。 (新 設) <u>2 あっせんを行うに</u>適当でない事実が認められたとき。 <u>3 当事者間に合意が成立する見込みがないと認められたとき。</u> <u>4 あっせんの申立てを行った者が、正当な理由なく、あっせんに出席しなかったとき。</u> <u>2 あっせん委員は、前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を通知する。</u> (あっせんの申立ての取下げ) 第18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<u>あっせん委員</u>に提出して、あっせん申立てを取り下げることができる。 <u>2 あっせん委員は、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会員及び金融商品仲介業者に通知する。</u> <u>3 あっせんの申立てを行った協会員及び金融商品仲介業者は、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、顧客が同意した場合には、この限りでない。</u> (あっせん案の提示) 第19条 <u>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たときは、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</u>

新	旧
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<u>協会員等</u>は、これを受諾し、すみ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、<u>協会員等</u>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、訴訟を提起した場合を除き、すみやかに、当該あっせん案により支払うべき金銭を本協会に預託し、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 本協会は、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<u>協会員等</u>からの申出により当該<u>協会員等</u>に返還する。 4 前項に規定する預託金については、本協会が銀行預金として預け入れ、当該預金に金利が付された場合には、付された金利を付して<u>協会員等</u>に返還する。 (和解契約書の写しの提出) 第26条 <u>あっせん手続</u>において当事者間に合意が成立し又は当事者双方が<u>担当あっせん委員</u>のあっせん案を受諾したときは、当該紛争の<u>当事者である協会員等</u>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、<u>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。</u> (あっせん手続の非公開) 第27条 <u>あっせん手続</u>は、非公開とする。 (あっせん手続の標準処理期間) 第28条 <u>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6か月以内に、あっせんを終了させるよう努める。</u> (書類の送達等) 第29条 <u>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。</u> 2 期日の通知その他<u>あっせん手続に必要な通知は、第15条第2項、第20条第2項及び第23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。</u>	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<u>協会員及び金融商品仲介業者</u>は、これを受諾し、すみ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、<u>協会員及び金融商品仲介業者</u>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、訴訟を提起した場合を除き、すみやかに、当該あっせん案により支払うべき金銭を本協会に預託し、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 本協会は、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<u>協会員及び金融商品仲介業者</u>からの申出により当該<u>協会員及び金融商品仲介業者</u>に返還する。 4 前項に規定する預託金については、本協会が銀行預金として預け入れ、当該預金に金利が付された場合には、付された金利を付して<u>協会員及び金融商品仲介業者</u>に返還する。 (和解契約書の写しの提出) 第20条 <u>あっせん委員のあっせん</u>において当事者間に合意が成立し又は当事者双方が<u>あっせん委員</u>のあっせん案を受諾したときは、当該紛争の相手方である<u>協会員及び金融商品仲介業者</u>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<u>関し必要な事項は、細則をもって定める。</u> (あっせん手続の非公開) 第21条 <u>あっせん手続</u>は、非公開とする。 (新 設) (新 設)

新	旧
(あっせん経過等の記録) 第 30 条 センターは、<u>あっせん手続についてその経過の要領及び結果(A D R 法第16条各号に掲げる事項を含む。)</u>に関する記録を作成し、<u>あっせん手続が終了した日から10年間保存する。</u> (あっせん手続の説明) 第 31 条 センターは、<u>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。協会員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。</u> 第 3 章 証券あっせん・相談センター(業 務) 第 32 条 センターは、次の各号に掲げる業務を行う。 1 証券取引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 <u>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。</u> 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。 2 前項第 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。 1 <u>処理手続の説明</u> 2 <u>相談内容の把握</u> 3 <u>顧客への回答</u> 4 <u>センターは、相談の内容が協会員等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。</u> 3 第 1 項第 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。 1 <u>処理手続の説明</u> 2 <u>苦情の内容の把握</u> 3 <u>苦情の相手方協会員等の見解の聴取</u> 4 <u>相手方協会員等の見解の顧客への回答又は相手方協会員等に対する顧客への回答の指示</u> 5 <u>必要に応じ、相手方協会員等への相対交渉の指示及びその結果の確認</u>	(あっせん経過等の記録) 第 9 条 センターは、<u>あっせん委員のあっせんについて、その経過の要領及び結果に関する記録を作成し、保存する。</u> (新 設) 第 3 章 証券あっせん・相談センター(業 務) 第 22 条 センターは、次の各号に掲げる業務を行う。 1 証券取引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 <u>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を相手方協会員及び金融商品仲介業者に取り次ぎ、その解決を図ること。</u> 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。 (新 設) (新 設)

新	旧
<u>6 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> <u>4 前項第5号において相対交渉を指示された協会等、その結果をセンターに報告しなければならない。</u> <u>5 センターは、第3項に規定する手続が3か月以内に行われるよう努める。</u> <u>6 第3項第6号の規定にかかわらず、センターは、苦情が有価証券の売買その他の取引等以外に係るものであって、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。</u> <u>7 第1項第2号に規定する苦情の手続は、次の各号に掲げるものに該当する場合には、行わない。</u> <u>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</u> <u>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</u> <u>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</u> <u>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</u> (あっせん委員の助言等) 第33条 センターは、前条第1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、<u>法令諸規則の解釈についての助言等を行う。</u> (資料等の徴求) 第34条 センターは、相手方協会等、顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会等に対し、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 協会等は、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。 (相談員の義務) 第35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。 (相談事項等の記録) 第36条 センターは、第32条第1項第1号及び第	(新 設) (新 設) (新 設) (新 設) (新 設) (あっせん委員の助言等) 第23条 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、<u>苦情の迅速かつ適正な処理を図るために必要な調査、助言等を行う。</u> (資料等の徴求) 第24条 センターは、相手方協会及び金融商品仲介業者に顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会及び金融商品仲介業者に対し、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 協会及び金融商品仲介業者は、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。 (相談員の義務) 第25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。 (相談事項等の記録) 第26条 センターは、第22条第1号及び第2号に

新	旧
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37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4章 雑 則 （秘密保持） 第38条 あっせん委員及びセンターの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、本協会の業務の用に供する目的以外に利用してはならない。 3 <u>本協会は、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。</u> （センターに対する報告） 第39条 あっせん委員は、あっせんが終了したときは、遅滞なく<u>センター</u>にその結果等について報告する。 2 センターは、相談、苦情及びあっせんの処理状況について、自主規制会議議長に報告する。 （周知及び公表） 第40条 <u>本協会及び協会員等は、センターの周知に努めるものとする。</u> 2 本協会は、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<u>協会員等</u>に周知する。この場合において、本協会は、金融商品仲介業者に対する周知につき、<u>協会員</u>を通じて行う。 3 本協会は、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、件数及び事案の概要を公表する。 （センターに顧客又は協会員等から提出された資料） 第41条 <u>センターは、業務において顧客又は協会員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。</u> （利用者からの苦情の受付等） 第42条 センターは、センターの行う業務につい	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27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4章 雑 則 （秘密保持） 第28条 あっせん委員及びセンターの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、本協会の業務の用に供する目的以外に利用してはならない。 （新 設） （本協会等に対する報告） 第29条 あっせん委員は、あっせんが終了したときは、遅滞なく<u>本協会</u>にその結果等について報告する。 2 センターは、相談、苦情及びあっせんの処理状況について、自主規制会議議長に報告する。 （周知及び公表） 第30条 <u>本協会及び協会員並びに金融商品仲介業者は、センターの周知に努めるものとする。</u> 2 本協会は、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<u>協会員及び金融商品仲介業者</u>に周知する。この場合において、本協会は、金融商品仲介業者に対する周知につき、<u>その金融商品仲介業者の所属金融商品取引業者等である協会員</u>を通じて行う。 3 本協会は、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、件数及び事案の概要を公表する。 （新 設） （新 設）

新

旧

て苦情を受け付けるため、その連絡先を本協会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、必要に応じ本協会のホームページで公表する。

付 則

この改正は、本協会が別に定める日から施行する。

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			
申立者の請求金額	あっせん申立金	申立者の請求金額	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

(新 設)

(新 設)

「『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 20 年 2 月 19 日
(下線部分変更)

新	旧
(目 的) 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。 <u>(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)</u> 第 2 条 規則第11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 1 のとおりとする。 2 規則第11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 2 のとおりとする。 3 規則第11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 3 のとおりとする。 <u>(担当あっせん委員の忌避の原因を記載した申立書の様式)</u> 第 3 条 規則第18条第 2 項に規定する担当あっせん委員の忌避の原因を記載した申立書(以下「忌避申立書」という。)の様式は、別表 4 のとおりとする。 <u>(答弁書の様式)</u> 第 4 条 規則第20条第 1 項に規定する答弁書の様式は、別表 5 のとおりとする。 <u>(あっせんの開催場所)</u> 第 5 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。 <u>(あっせん申立取下書及び顧客が同意した書面の様式)</u> 第 6 条 規則第24条第 1 項に規定するあっせん申立取下書の様式は、別表 6 のとおりとする。	(目 的) 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。 (新 設) (新 設) (新 設) (新 設) (新 設)

新	旧
<u>2 規則第24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</u>に同意した書面(以下「<u>あっせん申立取下同意書</u>」という。)の様式は、<u>別表7のとおりとする。</u> (削 る) (削 る)	<u>(あっせん委員の管轄区域及びあっせん委員となることができない者)</u> 第2条 規則第4条第1項に規定するあっせん委員が管轄する各地区の管轄区域は、別表5のとおり定めるものとする。 <u>2 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、次の各号のいずれかに該当する者をいう。</u> <u>1 成年被後見人、被保佐人若しくは被補助人又は破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者</u> <u>2 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又はその執行を受けることがなくなった日から5年を経過しない者</u> <u>3 公務員で懲戒免職の処分を受け、当該処分の日から2年を経過しない者</u> <u>4 弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者</u> <u>5 弁護士法又は外国弁護士による法律事務の取扱いに関する特別措置法の規定による懲戒処分により弁護士会からの除名の処分を受け、当該処分の日から3年を経過しない者</u> <u>6 公認会計士法、税理士法、又は司法書士法の規定による懲戒処分により、公認会計士の登録の抹消、税理士の業務の禁止の処分又は司法書士の業務の禁止の処分を受け、当該処分の日から3年を経過しない者</u> <u>(あっせん委員の特別の利害関係)</u> 第3条 規則第8条に規定する事件の当事者(以下、この条において「<u>当事者</u>」という。)と特別の利害関係のない者とは、次の各号のいずれかにも該当しない者とする。 <u>1 当事者又はその配偶者若しくは配偶者であった者</u> <u>2 当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族である者又はこれらであった者</u>

新	旧
(削る) (削る) (削る) (削る) (削る) (削る) (削る) (削る) (削る)	<u>3 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人である者</u> <u>4 事件について当事者の代理人若しくは補佐人である者又はこれらであった者</u> <u>5 当事者から役務の提供により収入を得ている者又は得ないこととなった日から3年を経過しない者</u> (代理人によるあっせんの申立て) 第 4 条 <u>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。</u> (申立書の様式) 第 5 条 <u>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。</u> (あっせん申立金) 第 6 条 <u>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。</u> (あっせんを行わない場合) 第 7 条 <u>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、次の各号のいずれかに該当するものをいう。</u> <u>1 あっせん委員により、すでにあっせンを終了した紛争に係るものであるとき。</u> <u>2 紛争が生じた日から3年を経過した紛争に係るものであるとき。</u> <u>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であるとき。</u> <u>4 前各号に掲げるもののほか、あっせんを行うのに適当でないとかっせん委員が判断したとき。</u> (答弁書の様式) 第 8 条 <u>規則第14条第1項に規定する答弁書の様式は、別表3のとおりとする。</u> (あっせん申立取下書の様式) 第 9 条 <u>規則第18条第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。</u> (和解契約書におけるあっせん委員の署名、捺印) 第 10 条 <u>規則第20条に規定する和解契約書には、</u>

新	旧
(削る)	<u>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。</u> <u>(あっせんの標準処理期間)</u> 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。</u> <u>(相談の処理手続)</u> 第 12 条 <u>規則第22条第 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。</u> 1 <u>処理手続の説明</u> 2 <u>相談内容の把握</u> 3 <u>顧客への回答</u> 2 <u>センターは、相談の内容が協会員及び金融商品仲介業者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。</u> <u>(苦情の処理手続)</u> 第 13 条 <u>規則第22条第 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。</u> 1 <u>処理手続の説明</u> 2 <u>苦情の内容の把握</u> 3 <u>苦情の相手方協会員及び金融商品仲介業者の見解の聴取</u> 4 <u>前号に規定する相手方協会員及び金融商品仲介業者の見解の顧客への回答又は相手方協会員及び金融商品仲介業者に対する顧客への回答の指示</u> 5 <u>必要に応じ、相手方協会員及び金融商品仲介業者への相対交渉の指示及びその結果の確認</u> 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> 2 <u>前項第 5 号において相対交渉を指示された協会員及び金融商品仲介業者は、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若しくは民事調停の申立ての意思表示があった場合は、本協会に報告しなければならない。</u> 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。</u> 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、金融商品取引法（以下「金商法」と</u>

新	旧
(削る) 付 則 この改正は、本協会が別に定める日から施行する。	いう。)第35条第2項に規定する届出を要する業務及び同法第35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。 (取り扱う苦情の範囲) 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。 1 金商法第2条第8項に規定する金融商品取引業に関する苦情 2 金商法第35条第1項に規定する金融商品取引業に付随する業務に関する苦情 3 金商法第35条第2項に規定する届出を要する業務に関する苦情 4 金商法第35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 2 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。 1 協会員及び金融商品仲介業者の業務に関するものでないもの。 2 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。 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、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。

新

旧

別表1 顧客用

平成 年 月 日

あ っ せ ん 申 立 書

日 本 証 券 業 協 会
あ っ せ ん 委 員 殿

申立者の氏名 印
住所
電話
FAX
E-mail
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

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) 相手方協会員名
(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1

平成 年 月 日

あ っ せ ん 申 立 書

日 本 証 券 業 協 会
あ っ せ ん 委 員 殿

申立者の氏名 印
住所
電話
(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)

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ついては、「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) 相手方協会員名
(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

協会員等用

平成 年 月 日

あ っ せ ん 申 立 書

日 本 証 券 業 協 会
あ っ せ ん 委 員 殿

協会員名 印
協会員代表者名 印
金融商品仲介業者にあっては、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あたっては、「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
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)「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 11 条第 4 項に規定する同意書(別表 2)を添付すること。

(新 設)

(削 る)

別表2

あ っ せ ん 申 立 金			
申立者の請求金額	あっせん申立金	申立者の請求金額	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

新	旧
別表 2 平成 年 月 日 あっせん申立同意書 日本証券業協会 あっせん委員 殿 氏名 _____ 印 住所 _____ 電話 _____ FAX _____ E-mail _____ 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 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、日本証券業協会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) 相手方協会員名 (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、送達の場所を記 載する。	(新 設)
別表 3 平成 年 月 日 あっせん申立同意の撤回届出書 日本証券業協会 あっせん委員 殿 氏名 _____ 印 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 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、日本証券業協会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) 相手方協会員名 (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)	(新 設)

新

旧

別表4

平成 年 月 日

忌避申立書

日本証券業協会
証券あっせん・相談センター 御中

氏名 _____ 印
住所 _____
電話 _____
FAX _____
E-mail _____
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

下記のとおり、担当あっせん委員の忌避を求めたく、「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18条第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

(新 設)

別表5 協会員等用

平成 年 月 日

答 弁 書

日本証券業協会
あっせん委員 殿

協会員名 _____ 印
協会員代表者名 _____ 印

金融商品仲介業者にあっては、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20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。

別表3

平成 年 月 日

答 弁 書

日本証券業協会
あっせん委員 殿

協会員名 _____ 印
協会員代表者名 _____ 印
金融商品仲介業者にあっては、その名称並びに代表者の氏名

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。

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

(新 設)

顧客用

平成 年 月 日

答 弁 書

日本証券業協会
あっせん委員 殿

氏名 _____ 印
住所 _____
電話 _____
FAX _____
E-mail _____
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

平成 年 月 日付をもって _____ 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、「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20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) 空欄には相手方の協会員名及び金融商品仲介業者名を記入すること。

新

(削 る)

別表6 顧客用

平成 年 月 日

あっせん申立取下書

日本証券業協会
あっせん委員 殿

氏名 _____ 印
住所 _____
電話 _____
FAX _____
E-mail _____
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

平成 年 月 日付をもって申立てを行った _____ 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) 空欄には相手方の協会員名及び金融商品仲介業者名を記入すること。

協会員等用

平成 年 月 日

あっせん申立取下書

日本証券業協会
あっせん委員 殿

協会員名 _____ 印
協会員代表者名 _____ 印
金融商品仲介業者にあっては、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) 「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24条第3項に規定する同意書(別表6)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7

平成 年 月 日

あっせん申立取下同意書

日本証券業協会
あっせん委員 殿

氏名 _____ 印
住所 _____
電話 _____
FAX _____
E-mail _____
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

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) 相手方協会員名及び代表者
(2) 相手方金融商品仲介業者名及び代表者

旧

別表5

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4

平成 年 月 日

あっせん申立取下書

日本証券業協会
あっせん委員 殿

申立者の氏名 _____ 印
住所 _____
電話 _____
(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)

平成 年 月 日付をもって申立てを行った _____ 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) 空欄には相手方の協会員名又は金融商品仲介業者名を記入すること。

(新 設)

(新 設)