

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」等の一部改正等について

平成 21 年 6 月 16 日

日本証券業協会

1. 改正等の趣旨

協会員等の顧客からの苦情の解決及び協会員等と顧客の紛争のあっせんについて、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。)に委託する方式に移行させるため、今後予定される苦情解決・あっせん業務の外部委託を行うことを可能とする「定款」の一部改正が行われることを条件として、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」の一部改正等を行う。

2. 改正等の骨子

(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

イ 題名を「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」に改める。

ロ 苦情解決及びあっせんに関するセンターへの業務委託を定める。苦情の解決については、本協会が必要と認めるときは、本協会が関与することができる。業務委託の範囲、費用負担等については、委託先法人との協定で定める。(第 3 条)

ハ 協会員等の責務として、苦情解決又は紛争解決の促進への基本的責務、苦情解決へのセンターへの協力義務、センターが実施するあっせん手続への参加義務、答弁書提出及び資料提出等の義務、あっせん勧告案履行義務等について定める。(第 4 条—第 7 条)

ニ センターの業務及び業務実施状況の周知について定める。(第 8 条)

ホ 本協会は、センターによる苦情解決及びあっせんの実施の際の協会員等の義務遵守の状況について、センターに報告を求めることができる。(第 9 条)

(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」の廃止 「「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」を廃止する。

3. 施行日及び経過措置

この改正は、本協会が別に定める日（センターの紛争等解決業務開始の日）から施行する。

既に申し立てられているあっせんについてはすべてのあっせん事案が解決するまで旧規定の例により処理する。既に申し出がある苦情についても同様とする。

以 上

○ 本件に関するお問い合わせ先

日本証券業協会 証券あっせん・相談センター 担当：金子、今井、荒木 (Tel.03-3667-8009)

「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 21 年 6 月 16 日

(下線部分変更)

新	旧
協会員と顧客の紛争等の解決の<u>ための業務委託等</u>に関する規則 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<u>対する対応</u>について、<u>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</u>、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<u>など、協会員等に不満足を表明するもの</u>をいう。 2 紛争 前号に掲げる苦情のうち、協会員等と	協会員と顧客の紛争等の解決の<u>あっせん</u>に関する規則 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ついて、公正中立な立場から、<u>迅速かつ透明度の高い処理を図ることにより</u>、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。 2 紛争 前号に掲げる苦情のうち、協会員等と

新	旧
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。 (削 る) (下の新4条へ) (削 る) 第2章 紛争等解決の業務の委託 <u>(業務の委託)</u> 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	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。 <u>(苦情・紛争処理機関)</u> 第3条 本協会は、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。）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項に規定するあっせん委員を置く。 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、法律専門家等の学識経験者のうちから委嘱する。 <u>(苦情の解決の促進)</u> 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。 <u>(処理細則)</u> 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。 (新 設) (新 設)

新	旧
<u>っせんセンター(以下「センター」という。)</u> <u>に委託する方法により行う。</u> <u>1 協会員等の業務に対する顧客からの</u> <u>苦情を相手方協会員等に取り次ぎ、その</u> <u>解決を図ること。</u> <u>2 協会員等と顧客との間の紛争の解決</u> <u>のため、あっせん委員によるあっせんを</u> <u>行うこと。</u> <u>2 前項の規定にかかわらず、本協会は、必</u> <u>要と認めるときは、同項第1号に掲げる業</u> <u>務について、関与することができる。</u> <u>3 第1項の業務委託に関し、苦情解決又は</u> <u>あっせんの業務委託の範囲、費用負担の方</u> <u>法その他必要な事項は、本協会とセンター</u> <u>との協定により定める。</u> <u>4 第1項の業務の実施に付随して、本協会</u> <u>は、証券取引制度等に関する顧客からの相</u> <u>談に応じる事務をセンターに行わせるこ</u> <u>とができる。</u> <u>5 この規則に定めるもののほか、センター</u> <u>に委託する苦情解決及びあっせんの業務</u> <u>に関し必要な事項は、センターの規則で定</u> <u>めるところによる。</u>	
<u>第3章 協会員等の責務</u> <u>(苦情又は紛争の解決の促進)</u> 第4条 協会員等は、その業務に対する顧客からの苦情<u>又は紛争</u>の解決の促進を図るため、<u>センター及び本協会</u>の業務に<u>誠実に協力</u>しなければならない。 <u>(苦情解決への協力)</u> 第5条 協会員等は、その顧客からの苦情の解決のため、<u>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</u>	(新 設) (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、<u>あっせん委員及びセンター</u>の業務に協力しなければならない。 (新 設)

新	旧
<u>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。</u> (削 る) (削 る) (削 る) (削 る)	<u>第2章 あっせん委員のあっせん</u> <u>第1節 あっせん委員</u> <u>(あっせん委員の委嘱等)</u> <u>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。</u> <u>2 あっせん委員は、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> <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。</u> <u>4 あっせん委員は、再任されることができ</u> <u>る。</u> <u>(あっせん委員の独立性)</u> <u>第7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。</u> <u>2 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>

新	旧
(削 る)	<u>(あっせん手続の適用範囲)</u> <u>第 8 条 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>
(削 る)	<u>(管轄区域)</u> <u>第 9 条 あっせん委員は、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、当該協会等と顧客との間に生じた紛争の解決のあっせんを行う。</u> <u>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等から申立てがあつた場合において、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。</u>
(削 る)	<u>(あっせん手続の主宰者)</u> <u>第 10 条 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>
(削 る)	<u>第 2 節 あっせん手続</u>
(削 る)	<u>(あっせんの申立て)</u> <u>第 11 条 顧客又は協会等は、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つ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</u>

新	旧
	<u>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> <u>2 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> <u>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。</u> <u>4 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> <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> (あっせん手続への参加等) (協会員等のあっせん手続への参加義務)

新	旧
<u>第 6 条 協会等</u>の顧客からセンターに対して協定に基づくあつせんの申立てがあつた場合には、当該紛争の相手方である<u>協会等は、当該紛争につきセンターがあつせんを行うことに応諾し、当該あつせん手続に参加するほか、次の各号に掲げる義務を負う。</u> 1 センターの規則で定めるところにより、センターに対して<u>答弁書を提出すること。</u> 2 センターの規則で定めるところにより、センターからの求めに応じ、出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を行うこと。<u>(正当な理由がある場合を除く。)</u> (削 る) (削 る) (削 る)	<u>第 12 条</u> 顧客から前条第 1 項に規定するあつせんの申立てのあつた場合には、当該紛争につきこの規則によるあつせんを行うことに応諾し、あつせん手続に参加しなければならない。 (新 設) (新 設) <u>(担当あつせん委員の指定)</u> <u>第 13 条</u> センターは、あつせんの申立てを受け付けた場合は、あつせん手続を主宰するあつせん委員を担当あつせん委員として指定し、あつせん申立書を当該担当あつせん委員に回付しなければならない。 <u>(あつせん委員の利害関係)</u> <u>第 14 条</u> 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「あつせん委員」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つせん委員としなければならない。 <u>(あつせんの申立ての受理)</u> <u>第 15 条</u> 担当あつせん委員は、第 11 条第 1 項のあつ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

新	旧
(削 る)	<u>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。</u> <u>(あっせん手続を行わない場合)</u> <u>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。</u> <u>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</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</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（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。）</u> <u>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</u> <u>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</u> <u>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</u>

新	旧
(削 る)	<u>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。</u> <u>(あっせん申立金)</u> <u>第 17 条 顧客又は協会員等は、第 11 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、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> <u>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。</u> <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。</u> <u>4 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> <u>(担当あっせん委員の忌避等)</u> <u>第 18 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> <u>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。</u> <u>3 第 1 項の申立てがあった場合には、セン</u>

新	旧
	<u>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> <u>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。</u> <u>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。</u> <u>(あっせん手続の開始の時期)</u> <u>第19条 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> <u>(答弁書の提出)</u> <u>第20条 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</u>

(削 る)

(削 る)

新	旧
(削 る)	<u>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。</u>
	<u>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。</u>
	<u>(事情聴取)</u> <u>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。</u> <u>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。</u> <u>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。</u> <u>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。</u>
(削 る)	<u>(資料等の徴求)</u> <u>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。</u> <u>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、これを拒んではない。</u>
	<u>(あっせんの打切り)</u> <u>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</u>

新	旧
(削 る)	<u>に関する法律（以下「ADR法」という。）</u> <u>第 25 条に規定する当事者間に和解が成立</u> <u>する見込みがないものとして、そのあっせ</u> <u>んを打ち切るものとする。</u> <u>1 一方の当事者が和解をする意思がない</u> <u>ことを明確にしたとき。</u> <u>2 直ちに和解が成立する見込みがなく、</u> <u>かつ、紛争の性質や紛争の当事者の置か</u> <u>れた事情にかんがみて、あっせんを継続</u> <u>することが、当該当事者に対し、和解の</u> <u>成立により獲得することが期待される</u> <u>利益を上回る不利益を与える蓋然性が</u> <u>あるとき。</u> <u>3 一方の当事者が正当な理由なく、3回</u> <u>以上又は連続して2回以上期日に欠席</u> <u>したとき。</u> <u>2 前項の規定のほか、担当あっせん委員</u> <u>は、あっせん中の紛争が次の各号のいづれ</u> <u>かに該当するときも、そのあっせんを打ち</u> <u>切ることができる。</u> <u>1 一方の当事者があっせん中の紛争につ</u> <u>いて訴訟を提起し又は民事調停を申し</u> <u>立てたとき。</u> <u>2 一方の当事者が他の機関による仲裁、</u> <u>あっせん等の紛争解決手続を申し立て</u> <u>たとき。</u> <u>3 あっせんを行うのに適当でない事実が</u> <u>認められたとき。</u> <u>3 センターは、担当あっせん委員が前2項</u> <u>の規定によりあっせんを打ち切るときは、</u> <u>当事者双方にその旨及び打切り日を記載</u> <u>した書面を作成し、配達記録郵便により通</u> <u>知する。</u> <u>（あっせんの申立ての取下げ）</u> <u>第 24 条 顧客は、いつでも、細則に定める</u>

新	旧
(あっせん案勧告の場合の措置) (削 る) <u>第 7 条</u> センターのあっせん委員が、センターの規則で定めるところにより、あっせん案を作成し、当事者双方に提示し、その受諾を勧告した場合、協会員等は、センターの規則で定めるところに従わなければならない。 (削 る)	<u>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。</u> <u>2</u> 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>3</u> 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。 (あっせん案の提示) <u>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示してその受諾を勧告するものとする。 <u>2</u> 前項の規定によるあっせん案が顧客が受諾したときは、当該紛争の相手方である協会員等は、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、協会員等は、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、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。 <u>3</u> 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、当該協会員等からの申出により当該協会

新	旧
(削 る)	<u>員等に返還する。</u> <u>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協会員等に返還する。</u>
(削 る)	<u>(和解契約書の写しの提出)</u> <u>第 26 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会員等は、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。</u> <u>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。</u>
(削 る)	<u>(あっせん手続の非公開)</u> <u>第 27 条 あっせん手続は非公開とする。</u>
(削 る)	<u>(あっせん手続の標準処理期間)</u> <u>第 28 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 6 か月以内に、あっせんを終了させるよう努める。</u>
(削 る)	<u>(書類の送達等)</u> <u>第 29 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へ送達する。</u> <u>2 期日の通知その他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> <u>(あっせん経過等の記録)</u>

新	旧
(削 る)	<u>第 30 条</u> 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。
(削 る)	<u>(あっせん手続の説明)</u> <u>第 31 条</u> 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。
(削 る)	<u>第 3 章 証券あっせん・相談センター</u>
(削 る)	<u>(業務)</u> <u>第 32 条</u> センターは、次の各号に掲げる業務を行う。 <u>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。</u> <u>2 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> <u>3 あっせん委員によるあっせん業務を補佐すること。</u> <u>4 あっせん委員の事務を処理すること。</u> <u>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。</u> <u>1 処理手続の説明</u> <u>2 相談内容の把握</u> <u>3 顧客への回答</u> <u>4 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>

新	旧
	<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。</u> <u>1 処理手続の説明</u> <u>2 苦情の内容の把握</u> <u>3 苦情の相手方協会員等の見解の聴取</u> <u>4 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> <u>5 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> <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員等は、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</u>

新	旧
(削 る) (削 る) (削 る) (削 る) (削 る) 第 4 章 雑則	<u>扱わないことが適当であると認めるもの</u> <u>(あっせん委員の助言等)</u> <u>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、法令諸規則の解釈についての助言等を行う。</u> <u>(資料等の徴求)</u> <u>第 34 条 センターは、相手方協会員等に顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会員等に対し、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。</u> <u>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。</u> <u>(相談員の義務)</u> <u>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。</u> <u>(相談事項等の記録)</u> <u>第 36 条 センターは、第 32 条第 1 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。</u> <u>(苦情相談等の非公開)</u> <u>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。</u> 第 4 章 雑則

新	旧
(削 る) (削 る)	<u>(センターに顧客又は協会員等から提出された資料)</u> <u>第 41 条 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つ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> <u>(利用者からの苦情の受付等)</u> <u>第 42 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、その連絡先を本協会のホームページにおいて公開する。</u> <u>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。</u> <u>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。</u>
<u>(協会員等の規則遵守状況の報告)</u> <u>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。</u> 付 則 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。 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つせんについては、当該あつ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	(新 設)

新	旧
立てられている苦情についても同様とする。	

「「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則」の 廃止について

平成 21 年 6 月 16 日

日 本 証 券 業 協 会

- 「「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」については、本協会が別に定める日(以下「廃止日」という。)をもって廃止する。

ただし、廃止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、廃止前の同細則の規定は、なおその効力を有する。廃止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。

以 上

「金融・資本市場統計整備懇談会」設置要綱

平成 21 年 6 月 16 日

日本証券業協会

1. 趣旨

本協会では、投資環境の整備の一環として、金融・資本市場に関する統計情報が多様な利用者に広く有効活用されるよう、関係機関が提供する各種の統計情報を一元的に利用できる環境を整備するなど、統計情報の整備・充実について検討を進めている。

こうした統計情報の整備には、金融・資本市場の変化や利用者ニーズを的確に把握するとともに、協会員及び関係機関の理解、協力のもと、業界横断的な検討が必要である。

そこで、金融・資本市場統計情報の整備のあり方について幅広い検討を行うため、証券戦略会議のもとに「金融・資本市場統計整備懇談会」を設置する。

2. テーマ

- (1) 関係機関における相互協力のもとでの体系的な統計整備
- (2) 統計利用に係る総合的なワンストップサービスの推進
- (3) 今後の金融・資本市場統計情報のあり方

3. 構成

- (1) 本懇談会は委員 10 名程度で構成する。
- (2) 委員は協会員及び関係機関等の役職員及び有識者のうちから、証券戦略会議議長が委嘱する。
- (3) 委員の任期は 1 年とする。

4. 運営

- (1) 本懇談会は、座長を置く。
- (2) 座長は委員から座長代理を指名し、議事進行を代理させることができる。
- (3) 座長は必要に応じて、関係者及び有識者等の出席を求め、意見を聞くことができる。
- (4) 座長は必要に応じて、専門的見地から具体的な検討を行うため、本懇談会の下にワーキング・グループを設置することができる。
- (5) 本懇談会は、審議状況に応じて、適宜、証券戦略会議に報告を行う。

5. 事務局

本懇談会の事務局は、日本証券業協会 政策本部調査部が担当する。

以 上

金融・資本市場統計情報の利用状況に関するアンケート結果の概要

平成 21 年 6 月 16 日

日 本 証 券 業 協 会

1. アンケートの概要

調査目的：金融・資本市場に関する統計情報について、多様な利用者のニーズに即した利便性の高い統計情報の整備を検討する際の参考に資するため。

調査対象：日本証券業協会会員・特別会員、投資信託協会会員、日本証券投資顧問業協会会員、日本証券アナリスト協会会員、証券経済学会正会員

調査時期：平成 21 年 4 月中旬～5 月中旬

回答件数：468 件

2. アンケート結果のポイント

(1) 統計情報の利用状況

〔日本証券業協会が公表している統計情報〕

- ・ 統計情報の利用頻度は、「公表ごとに利用している」、「時々利用する」、「利用したことがある」の回答の合計が 66.9%と、統計の利用経験者が 7 割弱を占めた。
- ・ 統計情報の利用方法は、「社内用資料の基礎データ」(26.0%)が多く、「社外用資料の基礎データ」(3.8%)としての利用度は低かった。また、利用目的は協会員・外務員処分状況、会員の決算概況や個人投資家の証券投資に関する意識調査といった「業界動向の把握」(31.5%)が最も多く、次いで「市場動向の把握」(26.1%)となっている。
- ・ 利用している統計情報は、「公社債店頭売買参考統計値」が最も多かったが、これは協会員が実務上多用しているためと考えられ、グリーンシート、フェニックス、PTS といった市場関係統計の利用度は総じて低かった。
- ・ 本協会が公表する統計情報では、「協会員・外務員処分」、「苦情相談等処理状況」などのコンプライアンス関係情報、「協会員の状況」、「会員の決算概況」などの業界動向、「個人投資家の証券投資に関する意識調査」などの投資家動向調査の利用度が高く、業界や投資家動向を総体的に示す統計、個別具体的な統計とも多用されている傾向が見られた。

〔金融・資本市場関連諸団体が公表している統計情報〕

- ・ 「公表ごとに利用している」、「時々利用する」、「利用したことがある」との回答は、合計で 67.9%と、日本証券業協会の統計情報の利用頻度とほぼ同水準であった。
- ・ 統計情報の利用方法は、「社内用資料の基礎データ」(25.5%)、「社外用資料の基礎データ(顧客配布用)」(12.3%)となり、社内用の利用が社外用を上回った。また、利用目的は、「金融・資本市場の把握」(23.7%)が最も多く、次いで「金融市場の把握」(16.3%)、「経済情報の分析」(14.8%)となっている。
- ・ 利用している統計情報は、日本銀行の「短観」、証券取引所の「投資家別売買動向」、投資信

託協会の「投資信託概況」（設定・解約等の状況）などが多く、個別データ、各商品のデータの利用より、金融経済実態や市場動向を総体的に示す指標の利用が顕著であった。

〔証券統計ポータルサイト（日本証券経済研究所が運営する証券統計のリンク集）〕

- ・ 「証券統計ポータルサイト」について、「証券統計ポータルサイトを利用したことがある」（8.1%）、「利用したことはないが、このリンク集のことは知っている」（19.2%）と、当該サイトの認知者は全体の3割弱であった。

(2) 金融・資本市場に関する統計情報について改善してほしい点等

- ・ 統計情報について改善してほしい点では、「長期間の時系列データがほしい」、「データの公表形式を Excel や CSV にしてほしい」、「公表時期を早くしてほしい」との回答が多かった。
- ・ 今後充実してほしい点では、「家計・投資家動向」の公表頻度の向上（年1回を半期・四半期へ）、「投資信託」の業態別設定・解約状況、売買動向、残高等の詳細化、「業界・金融機関」では人事関連データ、預り資産や口座数、全証券会社の事業報告書の公表等の意見が見られた。
- ・ このほか、全国証券取引所のデータを集約した日本の株式市場全体を表す統計の整備、店頭デリバティブや証券化商品、確定拠出型年金に関する統計の整備等について要望があった。

3. 今後の課題

(1) 長期時系列データの充実、Excel・CSV 形式での提供、新たな統計の公表など、利用者ニーズに即した統計情報の整備

- ・ 改善要望が多かった長期時系列データの充実については、紙媒体情報の電子データ化が必要であるため、コスト算定を踏まえて実現可能性を検討する。
- ・ Excel・CSV 形式でのデータ提供については、現在の PDF 形式に加える形で、対応可能な統計情報から実施する。
- ・ 新たな統計の公表に当たっては、集計する基礎データの提供について協会員等の協力が不可欠であることから、利用者ニーズとともに報告者負担にも十分配慮する。

(2) 利用者利便の向上等による統計利用の促進

- ・ ホームページの改善による統計情報の利便性向上、パンフレット等による周知を行う場合、予算上の手当てが必要であるほか、関連機関の協力を得て進めることが望ましい。

(3) 「金融・資本市場統計整備懇談会」の設置

- ・ 今後の金融・資本市場統計情報の整備のあり方について幅広い検討を行うため、協会員及び関係機関に協力を求め、「金融・資本市場統計整備懇談会」を設置する。
- ・ 金融・資本市場の変化や利用者ニーズに対応するため、本懇談会は継続的に開催する（年2回程度）。

以 上