

苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則

第 1 章 総 則

(目的)

第 1 条 この規則は、正会員及び金融商品仲介業者が行う電子記録移転権利等の売買その他の取引等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、正会員及び金融商品仲介業者（以下、総称して「正会員等」という。）の行う業務に関し、正会員等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など、正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、正会員等と顧客との間で解決できないものをいう。

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) 正会員等の業務に対する顧客からの苦情を相手方正会員等に取り次ぎ、その解決を図ること。

(2) 正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 正会員等の責務

(苦情又は紛争の解決の促進)

第 4 条 正会員等は、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 正会員等は、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 正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正会員等は、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、当該正会員等は、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 正会員等は、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 正会員等は、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 正会員等は、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 本協会及び正会員等は、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、その概要を正会員等に周知する。

(正会員等の規則遵守状況の報告)

第9条 本協会は、正会員等の第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。

附 則

この規則は、令和2年5月1日から施行する。