

苦情処理規則

(目的)

第1条 この規則は、正会員及び電子募集会員が行う自己募集その他の取引等（定款第3条第9号に掲げる自己募集その他の取引等をいう。以下同じ。）に対する投資者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図ることにより、投資者の信頼を確保し、もって第二種金融商品取引業等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

投資者が、正会員及び電子募集会員の行う自己募集その他の取引等に関し、正会員及び電子募集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など、正会員及び電子募集会員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、当事者間による解決ができないものをいう。

(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) 正会員及び電子募集会員の業務に対する投資者からの苦情を相手方正会員及び電子募集会員に取り次ぎ、その解決を図ること。

(2) 正会員及び電子募集会員と投資者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項の業務の実施に付随して、本協会は、自己募集その他の取引等に関する投資者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。

4 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。

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。

(苦情又は紛争の解決の促進)

第4条 正会員及び電子募集会員は、その業務に対する投資者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 正会員及び電子募集会員は、投資者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、投資者への回答、投資者との相対交渉、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 投資者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、当該申立てに係る紛争の相手方である正会員及び電子募集会員は、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、当該正会員及び電子募集会員は、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 正会員及び電子募集会員は、その投資者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行った場合には、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。

(周知)

第7条 本協会、正会員及び電子募集会員は、センターの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、その概要を正会員及び電子募集会員に周知するものとする。

(必要な措置の要請)

第8条 本協会は、センターが行う苦情及び紛争の解決の業務に関し、センターから本協会に対して、正会員及び電子募集会員の法令等の遵守状況に鑑みて、必要な措置をとるよう要請を受けたときは、当該正会員及び電子募集会員から事情聴取等の調査を行うものとする。

(正会員及び電子募集会員の規則遵守状況の報告)

第9条 本協会は、センターが行う苦情及び紛争の解決の業務に関し、正会員及び電子募集会員の法令等及びセンターの規則に対する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。

(投資者からの苦情及び紛争処理態勢の整備)

第10条 正会員及び電子募集会員は、投資者からの苦情の申出及び投資者との間の紛争について、担当部署を定める等社内管理態勢を整備し、その適切な処理に努めなければならない。

付 則 (平成23年5月20日)

この規則は、内閣総理大臣から金融商品取引法第78条第1項に規定する金融商品取引業協会として認定された日(平成23年6月30日)から施行する。

付 則 (平成27年5月26日)

この改正は、金融商品取引法等の一部を改正する法律(平成26年法律第44号)附則第1条本文に規定する日(平成27年5月29日)から施行する。

(注) 改正条項は、次のとおりである。

- (1) 第1条、第2条第1号、第3条第1項第1号及び第2号、第4条、第5条、第6条第1項及び第2項、第7条第1項及び第2項、第8条並びに第10条を改正。
- (2) 第9条の見出し及び本文を改正。