

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則<4月中の施行を予定>	コメント
1-1	<p>(目的)            第1条 この規則は、定款第4条第4号の規定に基づき、<u>会員の行う業務に対する投資者からの苦情の申出に関する業務について必要な事項を定め、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>(基本的な態度)            第2条 <u>投資信託協会(以下「本会」という。)は、苦情の解決に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないように注意しなければならない。</u></p> <p>(苦情の解決)            第4条 本会は、<u>投資者から、会員</u></p>	<p>(目的)            第1条 この規則は、定款第4条第4号の規定に基づき、<u>会員の営む投資信託委託業(投資法人資産運用業を含む。以下同じ。)</u>又は<u>投資信託の受益証券及び投資証券(以下「受益証券等」という。)</u>の<u>売買その他の取引(以下「会員の営む業務」という。)</u>に関する<u>投資者からの苦情及び紛争(以下「苦情等」という。)</u>の解決の申出に関する手続き等必要事項を定め、<u>投資者の信頼を確保し、もって投資信託の健全な発展と投資者の保護に資することを目的とする。</u></p> <p>(基本的な態度)            第3条 本会は、<u>苦情等の解決に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、公正中立な立場から、苦情等の迅速で透明度の高い解決を図るために努めるものとする。</u></p> <p>(苦情の解決)            第5条 本会は、<u>会員の営む業務に関し、投</u></p>	<p>今回の規則の整備でモデルの基本的理念を満たすと考える            B A</p>

	<p>の営む業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な処理を求めるものとする。</p> <p><del>2 会員は、前項の規定による処理の求めがあったときは、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。</del></p> <p><del>(その他)</del></p> <p><del>第15条 本会は、個別案件について適切な処理を行うのみならず、それを通じて、投資信託の制度・運営の改善に資するよう努力する。</del></p>	<p>資者から苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な対応を求めるものとする。ただし、証券業を営む会員による受益証券等の売買その他の取引に係る苦情の解決の申出の場合は、その相談に応じるとともに、必要に応じ日本証券業協会の「証券あっせん・相談センター」を紹介するものとする。</p>	<p>新第7条に「会員の責務」としてまとめた（第1項）</p> <p>新第1条「目的」の中にまとめた</p>
1 - 2	<p>（苦情の解決）</p> <p>第4条 本会は、投資者から、会員の営む業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必</p>	<p>（苦情の解決）</p> <p>第5条 本会は、会員の営む業務に関し、投資者から苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対</p>	<p>規則をより明確に規定 A A</p>

	<p>要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な<u>処理</u>を求めるものとする。</p> <p>(<u>苦情処理結果等の周知</u>)  <u>第12条</u> 本会は、<u>苦情処理結果等</u>について、<u>当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を会員に周知するものとする。</u></p>	<p>し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な<u>対応</u>を求めるものとする。<u>ただし、証券業を営む会員による受益証券等の売買その他の取引に係る苦情の解決の申出の場合は、その相談に応じるとともに、必要に応じ日本証券業協会の「証券あっせん・相談センター」を紹介するものとする。</u></p> <p>(<u>対応結果等の周知</u>)  <u>第18条</u> 本会は、<u>苦情等の受付状況及び主たる苦情等の申出の概要を会員に周知するとともに、細則によりこれを定期的に公表するものとする。</u>なお、<u>申出の概要については苦情申出人に関する情報であって、当該事項を公にすることにより、苦情申出人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。</u>又、<u>申出を受けた会員の情報についても、同様の扱いとする。</u></p> <p><u>2 本会は、苦情等の解決事案に係る概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、苦情申出人に同意を得た上で行うこととする。</u></p>	
2 - 1	無し	<p>(<u>定義</u>)  <u>第2条</u> この規則において「<u>苦情</u>」とは、<u>投資者が投資信託協会(以下、「本会」という。)</u></p>	規則の整備 C 1 A

		<p><u>の会員にその責任又は責務に基づく行為を 求めること若しくは会員の営む業務に起因 して何らかの被害が発生しているか又は被 害が発生する可能性があるとして、その解 決を求めるものをいう。</u></p> <p><u>2 この規則において「紛争」とは、前項に 規定する苦情のうち当事者間による解決が できず、苦情の申出人（以下「苦情申出人」 という。）から、第 12 条に規定する方法に よる解決の申出があるものをいう。</u></p>	
2 - 2	無し	<p><u>（受付窓口の周知）</u> 第 20 条 本会及び会員は、苦情受付窓口の周 知に努めるものとする。</p>	<p>運用上問題はなかったが、規 則を整備 A A</p>
2 - 3	無し	<p><u>（仲裁センターの利用等）</u> 第 12 条 本会は、投資信託委託業を営む会員 （以下「委託会社会員」という。）による受 益証券等の直接募集及び解約に関する苦情 について、第 8 条による説明では納得が得 られない苦情申出人（個人に限る。以下第 12 条から第 14 条及び 16 条において同じ。） 又は原則として 3 ヶ月以上にわたる会員 との相対交渉で苦情の解決が図られない とする苦情申出人から、その旨の申出を受 けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を</p>	<p>仲裁センターの利用規程を 整備</p>

		<p><u>締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。</u></p> <p><u>2 苦情申出人は、前項に規定する仲裁センターの利用を希望する場合には、細則に定める申込書を本会に提出するものとする。</u></p> <p><u>3 本会は、前項の規定に基づき仲裁センターの利用を申出た苦情申出人に対し、必要に応じ関係書類の提出を求めることができる。</u></p> <p><u>4 本会は、第2項の規定に基づき申込書の提出を受けた場合は速やかに当該申込書を当該仲裁センターに送付するものとする。</u></p>	
2 - 5	無し	<p>（苦情相談担当者）</p> <p><u>第4条第2項 本会は、研修、苦情等の研究その他の方法により、苦情相談担当者の育成に努めるものとする。</u></p>	<p>運用上問題はなかったが、規則を整備 A A</p>
2 - 7	（苦情の解決） <u>第4条第3項</u> 投資者から、会員以	<p>（苦情の解決）</p> <p><u>第5条第2項</u> 本会は、投資者から会員以外</p>	<p>仲裁センターの利用規定を整備</p>

	<p>外が営む投資信託の業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、適切な機関等を紹介するものとする。</p>	<p>の者が営む投資信託に係る業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、適切な機関等を紹介するものとする。</p> <p><u>(仲裁センターの利用等)</u></p> <p><u>第12条 本会は、投資信託委託業を営む会員（以下「委託会社会員」という。）による受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第8条による説明では納得が得られない苦情申出人（個人に限る。以下第12条から第14条及び16条において同じ。）又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。</u></p> <p><u>2 苦情申出人は、前項に規定する仲裁センターの利用を希望する場合には、細則に定</u></p>	<p>A A</p>
--	---	---	------------

		<p><u>める申込書を本会に提出するものとする。</u></p> <p><u>3 本会は、前項の規定に基づき仲裁センターの利用を申出た苦情申出人に対し、必要に応じ関係書類の提出を求めることができる。</u></p> <p><u>4 本会は、第2項の規定に基づき申込書の提出を受けた場合は速やかに当該申込書を当該仲裁センターに送付するものとする。</u></p>	
2 - 8	<p>(<u>苦情処理結果等の記録</u>)</p> <p><u>第11条 本会は、苦情処理結果等に関し記録を作成し、保存するものとする。</u></p> <p>(<u>苦情処理等の非公開</u>)</p> <p><u>第13条 苦情の申出に関する記録(関係者のプライバシー等にかかるもの)は非公開とする。</u></p>	<p>(<u>対応結果等の記録</u>)</p> <p><u>第17条 本会は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、細則に定める期間これを保存するものとする。</u></p> <p>(<u>対応結果等の周知</u>)</p> <p><u>第18条 本会は、苦情等の受付状況及び主たる苦情等の申出の概要を会員に周知するとともに、細則によりこれを定期的に公表するものとする。なお、申出の概要については苦情申出人に関する情報であって、当該事項を公にすることにより、苦情申出人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。又、申出を受けた会員の情報についても、同様の扱いとする。</u></p> <p><u>2 本会は、苦情等の解決事案に係る概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、苦情申出人に同意を得</u></p>	<p>規則をより明確に規定</p> <p>A A</p>

		<u>た上で行うこととする。</u>	
2 - 9	<p>( 処理結果等の報告 )</p> <p><u>第 6 条 会員は、第 4 条第 1 項に規定する苦情の処理について、当該苦情の<u>処理の経緯及びその結果を文書又は口頭により本会に報告しなければならない。</u></u></p>	<p>( 会員の責務 )</p> <p><u>第 7 条第 3 項 会員は、第 1 項に規定する苦情について、当該苦情の<u>対応の経緯及びその結果(以下「対応結果」という。)</u>を定期的に細則で定める様式により本会に報告しなければならない。</u></p>	<p>規則をより明確に規定</p> <p>A A</p>
3 - 1	<p>( 目 的 )</p> <p><u>第 1 条 この規則は、定款第 4 条第 4 号の規定に基づき、<u>会員の行う業務に対する投資者からの苦情の申出に関する業務について必要な事項を定め、その迅速、かつ、適正な解決に資することを目的とする。</u></u></p> <p><del>(その他)</del></p> <p><del>第 1 5 条 本会は、個別案件について適切な処理を行うのみならず、それを通じて、投資信託の制度・運営の改善に資するよう努力する。</del></p>	<p>( 目 的 )</p> <p><u>第 1 条 この規則は、定款第 4 条第 4 号の規定に基づき、<u>会員の営む投資信託委託業(投資法人資産運用業を含む。以下同じ。)</u>又は<u>投資信託の受益証券及び投資証券(以下「受益証券等」という。)</u>の<u>売買その他の取引(以下「会員の営む業務」という。)</u>に関する<u>投資者からの苦情及び紛争(以下「苦情等」という。)</u>の解決の申出に関する手続き等必要事項を定め、投資者の信頼を確保し、もって投資信託の健全な発展と投資者の保護に資することを目的とする。</u></p>	<p>苦情解決に係る目的を明確に規定</p> <p>A A</p> <p>新第 1 条「目的」の中にまとめた</p>

<p>3 - 2</p>	<p>(目的)  <u>第1条 この規則は、定款第4条第4号の規定に基づき、<u>会員の行う業務に対する投資者からの苦情の申出に関する業務について必要な事項を定め、その迅速、かつ、適正な解決に資することを目的とする。</u></u></p> <p>(基本的な態度)  <u>第2条 投資信託協会(以下「本会」という。)</u>は、<u>苦情の解決に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないように注意しなければならない。</u></p> <p>(苦情の解決)  <u>第4条第3項 投資者から、会員以外が営む投資信託の業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、適切な機関等を紹介するものとする。</u></p>	<p>(目的)  <u>第1条 この規則は、定款第4条第4号の規定に基づき、<u>会員の営む投資信託委託業(投資法人資産運用業を含む。以下同じ。)</u>又は<u>投資信託の受益証券及び投資証券(以下「受益証券等」という。)</u>の<u>売買その他の取引(以下「会員の営む業務」という。)</u>に関する<u>投資者からの苦情及び紛争(以下「苦情等」という。)</u>の<u>解決の申出に関する手続き等必要事項を定め、投資者の信頼を確保し、もって投資信託の健全な発展と投資者の保護に資することを目的とする。</u></u></p> <p>(基本的な態度)  <u>第3条 本会は、苦情等の解決に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、公正中立な立場から、苦情等の迅速で透明度の高い解決を図るために努めるものとする。</u></p> <p>(苦情の解決)  <u>第5条 本会は、会員の営む業務に関し、投資者から苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な対応を求めるものとする。ただし、証券業</u></p>	<p>規則をより明確に規定するとともに、仲裁センターの利用規定を整備  C 1 A</p>
--------------	--	--	---

	<p>(資料等の提出) 第5条</p> <p>本会は、苦情の解決について必要があると認められるときは、当該苦情に係る会員に出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。</p> <p><del>2 会員は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのにこれを拒んではならない。</del></p>	<p><u>を営む会員による受益証券等の売買その他の取引に係る苦情の解決の申出の場合は、その相談に応じるとともに、必要に応じ日本証券業協会の「証券あっせん・相談センター」を紹介するものとする。</u></p> <p>(資料等の提出) 第6条 本会は、前条第1項に対応する申出を口頭により受け付けたときは、必要に応じその苦情申出人に対し関係書類の提出を求めることができる。</p> <p>2 本会は、苦情の解決について必要があると認められるときは、当該苦情に係る会員に出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。</p> <p>(仲裁センターの利用等) 第12条 本会は、投資信託委託業を営む会員(以下「委託会社会員」という。)による受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第8条による説明では納得が得られない苦情申出人(個人に限る。以下第12条から第14条及び16条において同じ。)又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られない</p>	<p>新第7条「会員の責務」の中にまとめた(第2項)</p>
--	---	---	--------------------------------

	<p>(苦情処理結果等の周知)  <u>第12条</u> 本会は、<u>苦情処理結果等について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を会員に周知するものとする。</u></p> <p>(苦情処理等の非公開)  <u>第13条</u> <u>苦情の申出に関する記録(関係者のプライバシー等にかかるもの)は非公開とする。</u></p>	<p><u>とする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター(以下「仲裁センター」という。)を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</u></p> <p>(対応結果等の周知)  <u>第18条</u> 本会は、<u>苦情等の受付状況及び主たる苦情等の申出の概要を会員に周知するとともに、細則によりこれを定期的に公表するものとする。なお、申出の概要については苦情申出人に関する情報であって、当該事項を公にすることにより、苦情申出人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。又、申出を受けた会員の情報についても、同様の扱いとする。</u></p> <p>2 <u>本会は、苦情等の解決事案に係る概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、苦情申出人に同意を得た上で行うこととする。</u></p>	
3 - 3	記載漏れ	<p>(苦情相談担当者)  <u>第4条</u> 本会は、<u>第1条の目的を遂行するため、事務局に苦情相談を担当する職員(以下「苦情相談担当者」という。)を置く。</u></p>	<p>規則をより明確に規定  A A  &lt;事務分掌により広報部が担当することが明記されて</p>

			いる>
3 - 4	<p>(苦情の解決)</p> <p><u>第4条</u> 本会は、<u>投資者から、会員の営む業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な処理を求めるものとする。</u></p> <p><u>2</u> 会員は、<u>前項の規定による処理の求めがあったときは、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。</u></p> <p>(処理結果等の報告)</p> <p><u>第6条</u> 会員は、<u>第4条第1項に規定する苦情の処理について、当該</u></p>	<p>(苦情の解決)</p> <p><u>第5条</u> 本会は、<u>会員の営む業務に関し、投資者から苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な対応を求めるものとする。ただし、証券業を営む会員による受益証券等の売買その他の取引に係る苦情の解決の申出の場合は、その相談に応じるとともに、必要に応じ日本証券業協会の「証券あっせん・相談センター」を紹介するものとする。</u></p> <p>(会員の責務)</p> <p><u>第7条</u> 会員は、<u>第5条第1項の規定による本会からの通知があったときは、苦情申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。</u></p> <p><u>2</u> 会員は、<u>第6条第2項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのにこれを拒んではならない。</u></p> <p><u>3</u> 会員は、<u>第1項に規定する苦情について、当該苦情の対応の経緯及びその結果(以下</u></p>	<p>規則をより明確に規定するとともに会員の再発防止努力を規定</p> <p>C 1 A</p>

	<p>苦情の処理の経緯及びその結果を文書又は口頭により本会に報告しなければならない。</p>	<p>「対応結果」という。)を定期的に細則で定める様式により本会に報告しなければならない。</p> <p>4 会員は、苦情を真摯に受け止め、その発生原因等を把握しその是正措置を講ずる等再発防止に努めるものとする。</p>	
3 - 5	<p>(目的)</p> <p>第1条 この規則は、定款第4条第4号の規定に基づき、<u>会員の行う業務に対する投資者からの苦情の申出に関する業務について必要な事項を定め、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>(苦情処理を行わない場合)</p> <p>第10条 本会は、苦情の解決の申出に係る事案が次の各号の一に該当するときは、原則として苦情処理は行わない。</p> <p>(1) 苦情事案が発生した日から概</p>	<p>(目的)</p> <p>第1条 この規則は、定款第4条第4号の規定に基づき、<u>会員の営む投資信託委託業(投資法人資産運用業を含む。以下同じ。)</u>又は<u>投資信託の受益証券及び投資証券(以下「受益証券等」という。)</u>の売買その他の取引(以下「<u>会員の営む業務</u>」という。)に関する投資者からの苦情及び紛争(以下「<u>苦情等</u>」という。)の解決の申出に関する手続き等必要事項を定め、投資者の信頼を確保し、もって投資信託の健全な発展と投資者の保護に資することを目的とする。</p> <p>(苦情対応を行わない場合)</p> <p>第11条 本会は、苦情の解決の申出に係る事案が次の各号の一に該当するときは、原則として苦情対応は行わない。</p> <p>(1) <u>苦情の対象たる受益証券等の取引名義が当該苦情申出人本人(細則に定める関係人を含む。)</u>でない場合。</p> <p>(2) 苦情事案が発生した日から概ね3</p>	<p>規則をより明確に規定</p> <p>A A</p>

	<p>ね3年以上経過し事実の確認が困難と認められるとき</p> <p>(2) <u>民事調停又は民事訴訟に係属中のものであるとき及び苦情処理の申出者が訴訟の提起又は民事調停の申立てをしたとき</u></p> <p>(3) <u>その性質上苦情処理を行うに適當でない</u>と認められるとき</p> <p>(4) <u>不当な目的で苦情処理の申出をした</u>と認められるとき</p>	<p>年以上経過し事実の確認が困難と認められるとき。</p> <p>(3) <u>訴訟又は民事調停が終了したもの若しくは民事調停又は民事訴訟に係属中のものであるとき。</u></p> <p>(4) <u>申出の内容が投資に関する相談又は質問等苦情に該当するものでない場合。</u></p> <p>(5) <u>規則第6条第1項の場合において、その苦情申出人が関係書類の提出に応じなかったとき。</u></p> <p>(6) <u>不当な目的で苦情対応の申出をした</u>と認められるとき。</p>	
3 - 6		<p>(苦情対応を行わない場合)</p> <p><u>第11条 本会は、苦情の解決の申出に係る事案が次の各号の一に該当するときは、原則として苦情対応は行わない。</u></p> <p>(1) <u>苦情の対象たる受益証券等の取引名義が当該苦情申出人本人(細則に定める関係人を含む。)でない場合。</u></p>	<p>規則を明確に規定</p> <p>A A</p>
3 - 7	<p>(苦情の解決)</p> <p><u>第4条 本会は、投資者から、会員の営む業務に関し、苦情の解決の</u></p>	<p>(苦情の解決)</p> <p><u>第5条 本会は、会員の営む業務に関し、投資者から苦情の解決の申出があったとき</u></p>	<p>仲裁センターの利用規定を整備</p> <p>B A</p>

	<p>申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な<u>処理</u>を求めるものとする。</p> <p><del>2 会員は、前項の規定による処理の求めがあったときは、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。</del></p> <p>3 投資者から、<u>会員以外</u>が営む投資信託の業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、適切な機関等を紹介するものとする。</p>	<p>は、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な<u>対応</u>を求めるものとする。<u>ただし、証券業を営む会員による受益証券等の売買その他の取引に係る苦情の解決の申出の場合は、その相談に応じるとともに、必要に応じ日本証券業協会の「証券あっせん・相談センター」を紹介するものとする。</u></p> <p>2 <u>本会は、投資者から会員以外の者が営む投資信託に係る業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、適切な機関等を紹介するものとする。</u></p> <p><u>(仲裁センターの利用等)</u>  <u>第 12 条 本会は、投資信託委託業を営む会員（以下「委託会社会員」という。）による受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第 8 条による説明では納得が得られない苦情申出人（個人に限る。以下第 12 条から第 14 条及び 16 条において同じ。）</u></p>	<p>新第 7 条「会員の責務」 の中にまとめた（第 1 項）</p>
--	--	---	-------------------------------------

		<p>又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</p> <p>なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。</p> <p>2 苦情申出人は、前項に規定する仲裁センターの利用を希望する場合には、細則に定める申込書を本会に提出するものとする。</p> <p>3 本会は、前項の規定に基づき仲裁センターの利用を申出た苦情申出人に対し、必要に応じ関係書類の提出を求めることができる。</p> <p>4 本会は、第2項の規定に基づき申込書の提出を受けた場合は速やかに当該申込書を当該仲裁センターに送付するものとする。</p>	
3 - 8	無し	<p>（仲裁センターの利用等）</p> <p>第12条 本会は、投資信託委託業を営む会員</p>	仲裁センターの利用規定の中で規定

		<p>(以下「委託会社会員」という。)による受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第8条による説明では納得が得られない苦情申出人(個人に限る。以下第12条から第14条及び16条において同じ。)又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター(以下「仲裁センター」という。)を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</p> <p>(以下略)</p>	B A
3 - 1 0	<p>(苦情処理の終了)  <u>第9条</u> 本会は、次の場合に苦情の処理を終了する。  (1) 苦情が解決したとき。  (2) <u>第4条</u>各項の対応を行っても苦情が解決し得ないと認められるとき。</p>	<p>(苦情対応の終了)  <u>第10条</u> 本会は、次の場合に苦情対応を終了する。  (1) 苦情が解決したとき。  (2) <u>第5条</u>各項の対応を行っても苦情が解決し得ないと認められるとき。  <u>(3) 規則第12条第1項の規定に従い仲裁センターの利用したものについて、当該仲裁センターから終了通知を受理したとき。</u>  (4) 苦情申出人が訴訟の提起又は民事調</p>	<p>規則を明確に規定するとともに仲裁センターの利用規定を整備  B A</p>

	<p>(<u>苦情処理を行わない場合</u>)</p> <p><u>第10条</u> 本会は、苦情の解決の申出に係る事案が次の各号の一に該当するときは、原則として<u>苦情処理を行わない</u>。</p> <p>(1) <u>苦情事案が発生した日から概ね3年以上経過し事実の確認が困難と認められるとき</u></p> <p>(2) <u>民事調停又は民事訴訟に係属中のものであるとき及び苦情処理の申出者が訴訟の提起又は民事調停の申立てをしたとき</u></p> <p>(3) <u>その性質上苦情処理を行うに適當でない</u>と認められるとき</p> <p>(4) <u>不当な目的で苦情処理の申出をした</u>と認められるとき</p>	<p><u>停の申立てをしたとき。</u></p> <p>(<u>苦情対応を行わない場合</u>)</p> <p><u>第11条</u> 本会は、苦情の解決の申出に係る事案が次の各号の一に該当するときは、原則として<u>苦情対応を行わない</u>。</p> <p>(1) <u>苦情の対象たる受益証券等の取引名義が当該苦情申出人本人(細則に定める関係人を含む。)でない場合。</u></p> <p>(2) <u>苦情事案が発生した日から概ね3年以上経過し事実の確認が困難と認められるとき。</u></p> <p>(3) <u>訴訟又は民事調停が終了したもの若しくは民事調停又は民事訴訟に係属中のものであるとき。</u></p> <p>(4) <u>申出の内容が投資に関する相談又は質問等苦情に該当するものでない場合。</u></p> <p>(5) <u>規則第6条第1項の場合において、その苦情申出人が関係書類の提出に応じなかったとき。</u></p> <p>(6) <u>不当な目的で苦情対応の申出をした</u>と認められるとき。</p> <p>(<u>仲裁センターの利用等</u>)</p> <p><u>第12条</u> 本会は、<u>投資信託委託業を営む会員</u>(以下「<u>委託会社会員</u>」という。)による受</p>	
--	--	---	--

	記載漏れ	<p><u>益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第8条による説明では納得が得られない苦情申出人（個人に限る。以下第12条から第14条及び16条において同じ。）又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。</u></p> <p><u>（対応結果等の記録）</u></p> <p><u>第17条 本会は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、細則に定める期間これを保存するものとする。</u></p>	
3 - 1 1	<p>（苦情の解決）</p> <p><u>第4条 本会は、投資者から、会員の営む業務に関し、苦情の解決の</u></p>	<p>（苦情の解決）</p> <p><u>第5条 本会は、会員の営む業務に関し、投資者から苦情の解決の申出があったとき</u></p>	<p>規則をより明確に規定するとともに、仲裁センターの利用規定を整備</p>

	<p>申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な<u>処理</u>を求めるものとする。</p> <p>2 <u>会員は、前項の規定による処理の求めがあったときは、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。</u></p> <p><u>(処理結果等の報告)</u>  第6条 会員は、第4条第1項に規定する苦情の<u>処理</u>について、当該苦情の<u>処理の経緯及びその結果を文書又は口頭により本会に報告</u>しなければならない。</p>	<p>は、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な<u>対応</u>を求めるものとする。</p> <p><u>(会員の責務)</u>  第7条 会員は、第5条第1項の規定による<u>本会からの通知があったときは、苦情申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。</u></p> <p>2 <u>会員は、第6条第2項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのにこれを拒んではならない。</u></p> <p>3 <u>会員は、第1項に規定する苦情について、当該苦情の対応の経緯及びその結果(以下「対応結果」という。)を定期的に細則で定める様式により本会に報告</u>しなければならない。</p> <p><u>(仲裁センターの利用等)</u>  第12条 本会は、投資信託委託業を営む会員(以下「委託会社会員」という。)による<u>受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情</u>について、第8条による説明では納得が得</p>	C 1 A
--	---	---	-------

		<p>られない苦情申出人（個人に限る。以下第12条から第14条及び16条において同じ。）又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</p> <p>なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。</p>	
3 - 1 2	<p><u>（苦情の解決）</u>  <u>第4条 本会は、投資者から、会員の営む業務に関し、苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話し合いの必要があると認められるときは、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知し、その迅速な処理を求めるものとする。</u></p>	<p><u>（会員の責務）</u>  <u>第7条 会員は、第5条第1項の規定による本会からの通知があったときは、苦情申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。</u></p>	<p>会員の責務として分かり易く規則を規定  A A</p>

	<p><u>2 会員は、前項の規定による処理の求めがあったときは、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。</u></p> <p><u>(処理結果等の報告)</u></p> <p><u>第6条 会員は、第4条第1項に規定する苦情の処理について、当該苦情の処理の経緯及びその結果を文書又は口頭により本会に報告しなければならない。</u></p>	<p><u>2 会員は、第6条第2項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのにこれを拒んではならない。</u></p> <p><u>3 会員は、第1項に規定する苦情について、当該苦情の対応の経緯及びその結果(以下「対応結果」という。)を定期的に細則で定める様式により本会に報告しなければならない。</u></p>	
3 - 1 5	<p><u>(処理結果等の報告)</u></p> <p><u>第6条 会員は、第4条第1項に規定する苦情の処理について、当該苦情の処理の経緯及びその結果を文書又は口頭により本会に報告しなければならない。</u></p>	<p><u>(会員の責務)</u></p> <p><u>第7条第3項 会員は、第1項に規定する苦情について、当該苦情の対応の経緯及びその結果(以下「対応結果」という。)を定期的に細則で定める様式により本会に報告しなければならない。</u></p> <p><u>(苦情申出人への説明)</u></p> <p><u>第8条 本会は、苦情申出人から求めがあった場合には、前条第3項の規定により報告された会員の対応結果を苦情申出人に説明するものとする。ただし、細則に定める場合にはこの限りではない。</u></p>	<p>より分かり易く規則を整備 A A</p>
3 - 1 6	<p><u>(処理結果等の報告)</u></p> <p><u>第6条 会員は、第4条第1項に規</u></p>	<p><u>(会員の責務)</u></p> <p><u>第7条第3項 会員は、第1項に規定する苦</u></p>	<p>仲裁センターの利用規定を整備</p>

	<p>定する苦情の処理について、当該苦情の<u>処理の経緯及びその結果を文書又は口頭により本会に報告しなければならない。</u></p>	<p>情について、当該苦情の<u>対応の経緯及びその結果（以下「対応結果」という。）を定期的に細則で定める様式により本会に報告しなければならない。</u></p> <p><u>（仲裁センターの利用等）</u></p> <p><u>第12条 本会は、投資信託委託業を営む会員（以下「委託会社会員」という。）による受益証券等の直接募集及び解約に関する苦情について、第8条による説明では納得が得られない苦情申出人（個人に限る。以下第12条から第14条及び16条において同じ。）又は原則として3ヶ月以上にわたる会員との相対交渉で苦情の解決が図られないとする苦情申出人から、その旨の申出を受けた場合は、苦情申出人に本会と協定書を締結している弁護士会の運営する仲裁センター（以下「仲裁センター」という。）を利用できること及び必要な手続き、費用その他細則に定める事項を説明の上、その利用の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>なお、証券業を営む会員その他の細則で定める者による受益証券等の売買その他の取引に関して苦情申出人から紛争の解決の申出があった時は、細則で定める機関に取次ぎ又は紹介するものとする。</u></p>	<p>C 1 A</p>
--	--	--	--------------

3 - 1 8	無し	(細則の制定) 第 22 条 その他この規則の運営に関し必要な事項は細則で定める。	規則を整備 B A
---------	----	--	--------------

( 2 ) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
3 - 9	無し	フローチャートの整備	C 1 A