

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
1-1	<p>(目的) 第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会の業務に対する顧客からの苦情の申出について、<u>あっせんの制度等を設けることにより、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>(目的) 第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会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、<u>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、投資家の信頼を確保し、もって証券市場の健全な発展に資することを目的とする。</u></p>	
1-2	<p>(<u>あっせん結果等の協会員への周知</u>) (新設)  第29条 本協会は、<u>あっせん又は苦情相談の申出等について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を協会員に周知するものとする。</u> (新設)</p>	<p>(周知及び公表) 第30条 <u>本協会及び協会員は、センターの周知に努めるものとする。</u> 2 <u>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、その概要を協会員に示すものとする。</u> 3 <u>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、件数及び事案の概要を公表するものとする。</u></p>	
2-1	<p>(目的) 第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会の業務に対</p>	<p>(目的) 第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会の業務に対する顧客からの苦</p>	

	<p>する顧客からの苦情の申出について、<u>あっせんの制度等を設けることにより、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>(細則第 11 条に規定する別表 5 苦情相談処理状況報告書) (苦情相談等) __ 証券取引制度等に関する質問及び意見 __ 勧誘に関する相談 __ 売買取引に関する相談 __ 事務処理に関する相談 __ その他の相談</p>	<p>情の申出及び紛争の解決の申立てについて、<u>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、投資家の信頼を確保し、もって証券市場の健全な発展に資することを目的とする。</u></p> <p>(細則第 15 条に規定する別表 5 <u>あっせん</u>苦情処理状況報告書) (相談) 証券取引制度等に関する質問及び意見等 (苦情) __ 勧誘に関する苦情 __ 売買取引に関する苦情 __ 事務処理に関する苦情 __ その他の苦情</p>	
3 - 1	<p>(目的) 第 1 条 この規則は、定款第 7 条の規定に基づき、協会員の業務に対する顧客からの苦情の申出について、<u>あっせんの制度等を設けることにより、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>(目的) 第 1 条 この規則は、定款第 7 条の規定に基づき、協会員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、<u>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、投資家の信頼を確保し、もって証券市場の健全な発展に資することを目的とする。</u></p>	
3 - 2	<p>(あっせん委員の助言等) 第 22 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</p>	<p>(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</p>	

	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、苦情の迅速、かつ、適正な解決を図るために必要な調査、助言等を行うものとする。	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、苦情の迅速、かつ、適正な <u>処理</u> を図るために必要な調査、助言等を行うものとする。	
3 - 3	(目的) 第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会員の業務に対する顧客からの苦情の申出について、 <u>あっせんの制度等を設けることにより、その迅速、かつ、適正な解決に資することを目的とする。</u>	(目的) 第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会員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、 <u>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、投資家の信頼を確保し、もって証券市場の健全な発展に資することを目的とする。</u>	
3 - 1 8	(処理細則) 第5条 本協会は、あっせん手続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。	(処理細則) 第6条 本協会は、 <u>あっせん手続及び苦情の処理手続等</u> 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。	
4 - 1	(目的) 第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会員の業務に対する顧客からの苦情の申出について、 <u>あっせんの制度等を設けることにより、その迅速、かつ、適正</u>	(目的) 第1条 この規則は、定款第7条の規定に基づき、協会員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、 <u>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、投資家の信</u>	

	な解決に資することを目的とする。	頼を確保し、もって証券市場の健全な発展に資することを目的とする。	
4 - 2 8	(処理細則) 第5条 本協会は、あっせん手続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。	(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。	

( 2 ) 運用の改善状況

( 該 当 な し )