日本証券投資顧問業協会

平成15年3月31日時点

新規則は平成15年4月1日施行。

(1)規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	条項・コメント
1 - 1		協会は、会員の顧客から苦情、相談の申し出	第1条1項
		があったときは、これに応じて公正中立な立	
		場から迅速かつ透明度の高い対応を行い、投	
		<u>資顧問業に対する一般の理解と信頼を深め、</u>	
		顧客の正当な利益の保護に資するものとす	
		<u>る。</u>	
	協会は、苦情の解決に当たっては、	協会は、苦情の解決にあたっては、常に公正	第2条(旧第2条)
	常に公正不偏な態度を保持するとと	不偏な態度を保持するとともに、 <u>申出人</u> の正	
	もに、 <u>関係人</u> の正当な権利を損うこ	当な権利を損なうことのないよう注意しなけ	
	とのないよう注意しなければならな	ればならない。	
	l I _o		
1 - 2	協会は、 <u>必要に応じ、苦情処理の結</u>	協会は、 <u>申し出のあった苦情の原因、対応結</u>	第15条(旧第13条)
	果等を会報等により会員に周知させ		
	<u>るものとする。</u>	│ <u>し、苦情の再発防止、拡大防止ならびに未然</u>	
		防止に努めるものとする。	
2 - 1	無し	苦情とは、会員にその責任もしくは責務に基	第3条
		│ <u>づく行為を求めること、または、投資顧問契</u>	
		約の内容もしくは営業活動等に起因して何ら	
		<u>かの被害が発生しているか、もしくは、被害</u>	
		が発生する可能性があるものをいう。	
2 - 2	無し	協会は、苦情相談室の周知に努める。	第17条1項

			新聞雑誌広告、ホームページ、リー
			ルットで紹介。
2 - 3	無し	│ <u>協会は、第5条によっても苦情が解決されな</u>	第7条
		いとき、または、3ヶ月以上にわたり苦情の	
		解決が図られていないとする申し出を申出人	
		から受けたときは、協会と弁護士会とが協定	
		を締結している弁護士会の運営する「仲裁セ	
		<u>ンター」の利用申込みが可能であることを説</u>	
		明し、利用申込みに関する申出人の意思を確	
		認するものとする。	
		2 前項の規定に基づき、当該申出人から別	
		紙様式2により利用申込みの意思が確認され	
		申出人が「仲裁センター」の利用を求めてい	
		ることを通知する。通知を受けた会員は、傷	
		病による入院等特別の理由がある場合を除	
		き、申出人からの「仲裁センター」利用の求	
		めに応じるものとする。	
		3 前項の「仲裁センター」の利用申込みに	
		関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該	
		当する場合は対象外とする。	
		(1)取引の名義が申出人でない場合(た	
		だし、申出人の親権者、相続人、法	
		定後見人、弁護士を除く。)	
		(2)苦情の原因である取引の取引日から	
		3年を経過している場合	
		<u>(3)訴訟が終了もしくは訴訟中または民</u>	

- 事調停が終了もしくは民事調停中の ものである場合
- (4)弁護士のあっせん・仲裁手続きが終了、または手続き中のものである場合
- (5)会員の経営方針、会員の役職員個人 に係る事項など、事柄の性質上、本 規則による「仲裁センター」の利用 が適当でないと認められる場合
- (6)不当な目的でまたは、みだりに苦情 の申し出をしたと認められる場合
- 4 第1項の説明を行う際には、協会は当該 苦情の内容が前各項に照らして、「仲裁センター」利用の取扱対象であることを確認すると ともに、「仲裁センター」のリーフレット等を 交付のうえ以下の事項を申出人に説明し、了 解を得るものとする。
 - (1)相手方である会員が、傷病による入院等特別の理由がある場合には、当該会員は申出人の「仲裁センター」の利用の求めに応じないことがあること
 - (2)「仲裁センター」利用に関する具体 的手続きは、本規則および弁護士会 との協定等のほか、「仲裁センター」 を設置運営する弁護士会の規則等に よること

- (3)弁護士以外の者を代理人とする場合 には、「仲裁センター」を設置運営す る弁護士会の規則等によること
- (4)和解成立や仲裁判断がなされた場合 には、「仲裁センター」を設置運営す る弁護士会の規則等に従い成立手数 料を負担すること
- (5)仲裁手続きを進めるためには、相手方である会員との間で「仲裁合意」が別に必要なこと
- (6)申込みにあたって確認した事項に関 して虚偽の事項がある場合には、利 用を取り消すことがあること
- 5 第2項の通知を受けた会員は、諾否を文書(任意)で協会に連絡するものとする。通知を受けた会員が、これに応じられない場合は、すみやかに合理的な理由を文書(任意)により協会に連絡するものとする。また、この文書は、当該顧客からの求めがあれば開示することができる。
- 6 「仲裁センター」の利用に係る仲裁の申立て時に必要な「申立手数料」(1万円)および1回の話合いごとに必要な「期日手数料」(5千円)は、協会の負担とする。
- 7 「仲裁センター」から、あっせん・調停 案の提示を受けた会員は、このあっせん・調 停案を尊重する。会員があっせん・調停案を

<u>-</u>	_		
		受諾しない場合、当該会員は、「仲裁センター」	
		および協会に対して受諾しない理由を説明し	
		<u>なければならない。</u>	
		8 前項の「仲裁センター」のあっせん・調	
		停案を、会員が受諾しなかった場合であって、	
		受諾しない理由が正当な理由に基づくと認め	
		られない場合など、「仲裁センター」が会員名	
		の公表を必要と認める場合、協会は、当該事	
		案の概要、最終のあっせん・調停案、会員名	
		および会員が受諾しなかった理由を公表す	
		る。	
		<u></u> 3 前2項の規定は、第7条に定める「仲裁	
		センター」があっせん・仲裁に必要な資料の	 第 8 条第 3 項
		提出を会員に求める場合にも準用する。	
2 - 4	 無し	無し	規定はないが本事項の趣旨
2 - 4	 	<u> </u>	祝足はないが本事項の趣自 に沿った運営を行っている。
2 5	ATT. I		
2 - 5	無し	協会は、研修等により苦情解決支援を担当す	第18条
		<u>る職員の能力向上に努める。</u>	
2 - 6	役員及び職員は、苦情相談の業務に	<u>協会</u> 役員および職員は、苦情相談の業務に関	第16条(旧第14条)
	関し、その職務上知ることができた	し、その職務上知ることができた秘密を漏ら	
	秘密を漏らしてはならない。その職	してはならない。その職を退いた後において	
	を退いた後においても同様とする。	も同様とする。	
	2 第 <u>4</u> 条第1項の <u>処理</u> を求められ	2 第 <u>5</u> 条第1項の苦情の <u>解決</u> を求められた	
	た会員は、みだりに申出人の苦情及	会員は、みだりに申出人の苦情 <u>および</u> その <u>対</u>	
	びその処理にかかる秘密を漏らして	応にかかる秘密を漏らしてはならない。	
	<u></u>		
L	-		

	T		T
2 - 7	無し	協会は、関係機関との連携に努める。	第17条第2項
		2 - 3 (第7条の規定)参照	
2 - 8	協会は、必要に応じ、苦情処理の結	協会は、申し出のあった苦情の原因、対応結	第15条(旧第13条)
	果等を会報等により会員に周知させ	果等を会報等により一般および会員に提供	ホームページ、会報等に相談事例
	<u>るものとする。</u>	し、苦情の再発防止、拡大防止ならびに未然	等を掲載している。
		<u>防止に努めるものとする。</u>	
2 - 9	会員は、協会から第4条第1項に規	会員は、協会から第 <u>5</u> 条第1項に規定する苦	第9条第1項(旧第7条)
	定する苦情の <u>処理</u> を求められたとき	情の <u>解決</u> を求められたときは、協会に対し当	
	は、協会に対し当該苦情の処理の経	該苦情への対応の経緯および結果について、	
	緯及び結果について、速やかに文書	速やかに文書または口頭により報告しなけれ	
	又は口頭により報告しなければなら	ばならない。	
	ない。		
3 - 1	無し	1 - 1 (第1条の規定)参照	第1条第1項
3 - 2		1 - 1 (第1条の規定)参照	第1条第1項
	1 - 1 (旧第2条の規定)参照	1 - 1 (第2条の規定)参照	第2条(旧第2条)
	協会は、 <u>投資家等</u> から会員の営む業	協会は、顧客から会員の営む業務に関し苦情	第5条(旧第4条)
	務に関し苦情解決の申出があったと	の解決の申し出があったときは、その相談に	
	きは、その相談に応じ、申出人に必	応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に	
	要な助言をし、その苦情に係る事情	係る事情を調査するとともに、相互に話合い	
	を調査するとともに、相互に話合い	の必要があると思料される場合は、当該会員	
	の必要があると思料される場合は、	に対し、当該苦情の内容を通知してその迅速	
	当該会員に対し、当該苦情の内容を	な <u>解決</u> を求めるものとする。	
	通知してその迅速な <u>処理</u> を求めるも		
	のとする。 		
	2 会員は、前項の規定による処理	2 会員は、前項の規定による <u>苦情の解決</u> の	
		求めがあったときは、申出人と速やかに連絡	

	T		
	やかに連絡をとり、誠意をもってこ	をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦	
	れに対応し、当該苦情の解決に努め	情の解決に努めなければならない。	
	なければならない。		
	3 協会は、前2項によっても苦情	3 協会は、前2項によっても苦情が解決さ	
	が解決されなかった場合には、必要	れなかった場合には、必要に応じ、申出人 <u>お</u>	
	に応じ、申出人 <u>及び</u> 当該苦情に係る	よび 当該苦情に係る会員の双方からさらに事	
	会員の双方からさらに事情聴取を行	情聴取を行い、双方の主張を整理する等によ	
	い、双方の主張を整理する等により	り当該苦情の解決の促進を図るものとする。	
	当該苦情の解決の促進を図るものと		
	する。		
		2 - 8 (第15条後段の規定)参照	第15条
3 - 3	協会は、第1条の業務を行うため、	1 - 1 (第1条第1項の規定)参照	第1条第1項(旧第3条)
	事務局に苦情相談室を置く。	協会は、第1条の業務を行うため、事務局に	第4条(旧第3条)
		苦情相談室を置く。	
3 - 4	3 - 2 (旧第4条第2項の規定)参	3 - 2 (第5条第2項の規定)参照	第5条第2項(旧第4条第2
	照		項)
	協会は、苦情の解決について必要が	協会は、苦情の解決について必要があると認	第8条(旧第6条)
	あると認めるときは、当該苦情に係	めるときは、当該苦情に係る会員に出頭もし	
	る会員に出頭もしくは文書による説	くは文書による説明 <u>また</u> は資料の提出を求め	
	明 <u>又</u> は資料の提出を求めることがで	ることができる。	
	きる。		
	2 会員は、協会から前項の規定に	2 会員は、協会から前項の規定による求め	
	よる求めがあっあったときは、正当	があったときは、正当な理由がないのにこれ	
	な理由がないのにこれを拒んではな	を拒んではならない。	
	らない。		
	会員は、協会から第4条第1項に規	会員は、協会から第 <u>5</u> 条第1項に規定する苦	第9条(旧第7条)

	定する苦情の <u>処理</u> を求められたとき	情の <u>解決</u> を求められたときは、協会に対し当	
	は、協会に対し当該苦情の処理の経	該苦情への対応の経緯および結果について、	
	緯 <u>及</u> び結果について、速やかに文書	速やかに文書 <u>また</u> は口頭により報告しなけれ	
	<u>又</u> は口頭により報告しなければなら	ばならない。	
	ない。	2 会員は、苦情を真摯に受け止め再発防止	
		に努めるものとする。	
3 - 5	協会は、苦情申出に係る事案が次の	協会は、苦情申し出に係る事案が次の各号の	第13条(旧第11条)
	各号の1に該当するときは、原則と	1に該当するときは、原則として苦情の申し	
	して <u>苦情処理を行わない。</u>	出を受付けない。	
	(1)苦情事案が起こった日から概	(1)苦情事案が起こった日から概ね3年以	
	ね 3 年以上経過し事実の確認	上経過し事実の確認が困難と認められ	
	が困難と認められるとき	るとき	
	(2)民事調停 <u>又</u> は民事訴訟に係属	(2)民事調停 <u>また</u> は民事訴訟に係属中のも	
	中のものであるとき	のであるとき	
	(3)金融庁 <u>又</u> は他の機関に苦情処	(3)金融庁 <u>また</u> は他の機関に苦情の解決の	
	理の申出中のものであるとき	申し出中のものであるとき	
	(4)その性質上苦情 <u>処理</u> を行うに	(4)その性質上苦情 <u>の解決</u> を行うに適当で	
	適当でないと認められるとき	ないと認められるとき	
	(5)不当な目的で苦情処理の申出	(5)不当な目的で苦情 <u>の解決</u> の申し出をし	
	をしたと認められるとき	たと認められるとき	
	協会は、会員以外の者の行う投資顧	協会は、会員以外の者の行う投資顧問業に係	第14条(旧第12条)
	問業に係る業務につき、苦情の申し	る業務につき、苦情の申し出があった場合に	
	出があった場合にも、これを受付け	も、これを受付け財務局と協力してその解決	
	財務局と協力してその解決に努める	に努めるものとする。	
	ものとする		
3 - 6	無し	(6)取引の名義が申出人でない場合(ただ	第13条(6)
3 - 6	無し	(6) <u>取51の名義が申出人でない場合(たた</u>	吊13余(b)

	T		
		し、申出人の親権者、相続人、法定後	
		<u>見人、弁護士を除く。)</u>	
3 - 7	2 協会は、前項の申立書の提出を	3 - 2 (第5条の規定)および2 - 3 (第7	第5条(苦情の解決) 第7
	求めるときは、別紙の「当協会が行	条の規定)参照	条(旧第5条)
	う苦情処理の性格について」を示し		
	て、その理解を求めるものとする。		
3 - 8	無し	2 - 3 (第7条の規定)参照	一般的には1~3日程度で
			解決している。
3 - 9	協会は、前条の苦情解決の申出に係	協会は、苦情の解決の申し出に係る事案の内	第6条(旧第5条)
	る事案の内容を検討した結果必要が	容を検討した結果必要があると思料されたと	
	あると思料されたときは、申出人に	きは、申出人に対し別紙様式 <u>1</u> による苦情 <u>解</u>	
	対し別紙様式による苦情処理申立書	<u>決支援</u> 申立書の提出を求めることができる。	
	の提出を求めることができる。	2 協会は、前項の申立書の提出を求めると	
	2 協会は、前項の申立書の提出を	きは、別紙の「当協会の行う苦情解決支援業	
	求めるときは、別紙の「当協会が行	務の性格および手順について」を示して、そ	
	う苦情処理の性格について」を示し	ーー の理解を求めるものとする。	
	て、その理解を求めるものとする。		
3 - 1 0	3 - 5 (旧第11条の規定)参照	3 - 5 (第13条の規定)および2 - 3 (第	第13条(旧第11条) 第
	協会は、次の場合に苦情の処理を終	7条の規定)参照	7条
	一		(旧第10条)
	│ <u>────</u> │(1)苦情が解決したとき		
	(2)第4条各項の対応を行っても		
	苦情が解決し得ないと判断し		
	<u>たとき</u>		
3 - 1 1		3 - 2 (第5条の規定)参照	第5条(旧第4条)
	1	<u> </u>	2 、 については規定は
			2 、 については規定は

			41110 66 - 4111-411
			ないが、第7条において主旨
			を規定。
3 - 1 2	3 - 2 (旧第4条の規定)参照	3 - 2 (第5条の規定)参照	第5条(旧第4条、旧第7条)
	2 - 9 (旧第7条の規定)参照		
3 - 1 3	3 - 2 (旧第4条の規定)参照	3 - 2 (第5条の規定)および3 - 4 (第8	第5条(旧第4条) 第8条
	3 - 4 (旧第6条の規定)参照	条の規定)参照	(旧第6条)
3 - 1 4	無し	2 - 3 (第7条の規定)参照	第7条
3 - 1 5	2 - 9 (旧第7条の規定)参照	2 - 9 (第9条第1項の規定)参照	第9条第1項(旧第7条)
			運用面では、必要に応じ苦情
			対応結果を申立人に報告し
			ている。
3 - 1 6	2 - 9 (旧第7条の規定)参照	2 - 9 (第9条第1項の規定)および2 - 3	第9条第1項(旧第7条)
		(第7条の規定)参照	第7条
3 - 1 7	無し	協会は、苦情の解決に関して、会員が苦情解	第10条
		決支援規則の定めに反する行為その他問題と	
		なる行為を行ったことが判明した場合、必要	
		な措置・勧告を当該会員に対して行うものと	
		する。この措置・勧告の概要は、公表する。	
		2 前項の措置・勧告を行うにあたり、協会	
		 は、当該会員が、当該措置・勧告に係る事情	
		説明を行い、自らの正当性を主張できる機会	
3 - 18	会長は、この規則に定めるもののほ	会長は、この規則に定めるもののほか、業務	第19条、第6条(旧第15
	か、業務運営委員会の承認を得て、	運営委員会の承認を得て、別途苦情相談の業	条、旧第5条)
	別途苦情相談の業務に関して必要な	務に関して必要な規定を定めることができ	
	規定を定めることができる。	వ 。	

	3 - 9 (旧第5条の規定)参照	3 - 9 (第6条の規定)参照	
4 - 1	無し	1 - 1 (第1条第1項、第2条の規定)参照	
4 - 2	無し	無し	協会内に紛争解決支援機関
			を置いていないため規定は
			ないが仲裁センターとの提
			携を実施。
4 - 3	無し		同上
4 - 9	無し	2-3(第7条第2項、第5項、第8条第3	
		項の規定)参照	
4 - 1 0	無し	2 - 3 (第7条第1項の規定)参照	
4 - 1 1	無し	2 - 3 (第7条第3項の規定)参照	
4 - 1 2	無し	2 - 3 (第7条第3項の規定)参照	
4 - 1 3	無し	2 - 3 (第7条第2項の規定)参照	
4 - 1 4	無し	2 - 3 (第7条第3項の規定)参照	
4 - 15	無し	2 - 3 (第7条第4項の規定)参照	
4 - 2 3	無し	2-3(第7条第7項、第8項の規定)参照	
4 - 2 5	無し	2 - 3 (第7条第8項の規定) 3 - 17 (第	
		10条の規定)参照	
4 - 2 6	無し	2 - 3 (第7条第6項の規定)参照	
4 - 28	無し	3 - 18 (第19条の規定)参照	

(2)運用の改善状況

(該 当 な し)