

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		<u>協会は、会員の顧客から苦情、相談の申し出があったときは、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、投資顧問業に対する一般の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資するものとする。</u>	第1条1項
	協会は、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、 <u>関係人の正当な権利を損うことのないよう注意しなければならない。</u>	協会は、苦情の解決にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、 <u>申出人の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。</u>	第2条(旧第2条)
1 - 2	協会は、 <u>必要に応じ、苦情処理の結果等を会報等により会員に周知させるものとする。</u>	協会は、 <u>申し出のあった苦情の原因、対応結果等を会報等により一般および会員に提供し、苦情の再発防止、拡大防止ならびに未然防止に努めるものとする。</u>	第15条(旧第13条)
2 - 1	無し	<u>苦情とは、会員にその責任もしくは責務に基づく行為を求めること、または、投資顧問契約の内容もしくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、もしくは、被害が発生する可能性があるものをいう。</u>	第3条
2 - 2	無し	<u>協会は、苦情相談室の周知に努める。</u>	第17条1項

			新聞雑誌広告、ホームページ、リ レットで紹介。
2 - 3	無し	<p>協会は、第5条によっても苦情が解決されな 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 ンター」の利用申込みが可能であることを説 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。</p> <p>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 た場合には、協会は、関係する会員に対して、 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。</p> <p>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。</p> <p>(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。)</p> <p>(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</p> <p>(3) 訴訟が終了もしくは訴訟中または民</p>	第7条

		<p><u>事調停が終了もしくは民事調停中の ものである場合</u></p> <p><u>(4) 弁護士があっせん・仲裁手続きが終 了、または手続き中のものである場 合</u></p> <p><u>(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 が適当でない認められる場合</u></p> <p><u>(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</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>(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</u></p> <p><u>(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</u></p>	
--	--	---	--

		<p><u>(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</u></p> <p><u>(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</u></p> <p><u>(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</u></p> <p><u>(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</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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回の話し合いごとに必要な「期日手数料」(5千円)は、協会の負担とする。</u></p> <p><u>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></p>	
--	--	--	--

		<p>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なければならない。</p> <p>8 前項の「仲裁センター」のあつせん・調停案を、会員が受諾しなかった場合であつて、受諾しない理由が正当な理由に基づく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、最終のあつせん・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。</p>	
		<p>3 前2項の規定は、第7条に定める「仲裁センター」があつせん・仲裁に必要な資料の提出を会員に求める場合にも準用する。</p>	第8条第3項
2 - 4	無し	無し	規定はないが本事項の趣旨に沿った運営を行っている。
2 - 5	無し	<p>協会は、研修等により苦情解決支援を担当する職員の能力向上に努める。</p>	第18条
2 - 6	<p>役員及び職員は、苦情相談の業務に関し、その職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。</p> <p>2 第4条第1項の処理を求められた会員は、みだりに申出人の苦情及びその処理にかかる秘密を漏らしてはならない。</p>	<p>協会役員および職員は、苦情相談の業務に関し、その職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。</p> <p>2 第5条第1項の苦情の解決を求められた会員は、みだりに申出人の苦情およびその対応にかかる秘密を漏らしてはならない。</p>	第16条(旧第14条)

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

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

		<u>し、申出人の親権者、相続人、法定後見人、弁護士を除く。)</u>	
3 - 7	<u>2 協会は、前項の申立書の提出を求めるときは、別紙の「当協会が行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。</u>	<u>3 - 2 (第5条の規定) および 2 - 3 (第7条の規定) 参照</u>	第5条(苦情の解決)、第7条(旧第5条)
3 - 8	無し	<u>2 - 3 (第7条の規定) 参照</u>	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る事案の内容を検討した結果必要があると思料されたときは、申出人に対し別紙様式による苦情処理申立書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きは、別紙の「 <u>当協会が行う苦情処理の性格について</u> 」を示して、その理解を求めるものとする。	協会は、苦情の解決の申し出に係る事案の内容を検討した結果必要があると思料されたときは、申出人に対し別紙様式1による苦情解決支援申立書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きは、別紙の「 <u>当協会の行う苦情解決支援業務の性格および手順について</u> 」を示して、その理解を求めるものとする。	第6条(旧第5条)
3 - 10	<u>3 - 5 (旧第11条の規定) 参照</u> <u>協会は、次の場合に苦情の処理を終了する。</u> (1) <u>苦情が解決したとき</u> (2) <u>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たとき</u>	<u>3 - 5 (第13条の規定) および 2 - 3 (第7条の規定) 参照</u>	第13条(旧第11条)、第7条(旧第10条)
3 - 11	<u>3 - 2 (旧第4条の規定) 参照</u>	<u>3 - 2 (第5条の規定) 参照</u>	第5条(旧第4条) 2、については規定は

			ないが、第7条において主旨を規定。
3 - 1 2	<u>3 - 2 (旧第4条の規定) 参照</u> <u>2 - 9 (旧第7条の規定) 参照</u>	<u>3 - 2 (第5条の規定) 参照</u>	第5条(旧第4条、旧第7条)
3 - 1 3	<u>3 - 2 (旧第4条の規定) 参照</u> <u>3 - 4 (旧第6条の規定) 参照</u>	<u>3 - 2 (第5条の規定) および3 - 4 (第8条の規定) 参照</u>	第5条(旧第4条)、第8条(旧第6条)
3 - 1 4	無し	<u>2 - 3 (第7条の規定) 参照</u>	第7条
3 - 1 5	<u>2 - 9 (旧第7条の規定) 参照</u>	<u>2 - 9 (第9条第1項の規定) 参照</u>	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	<u>2 - 9 (旧第7条の規定) 参照</u>	<u>2 - 9 (第9条第1項の規定) および2 - 3 (第7条の規定) 参照</u>	第9条第1項(旧第7条)、第7条
3 - 1 7	無し	<u>協会は、苦情の解決に関して、会員が苦情解決支援規則の定め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。</u> <u>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を与えるものとする。</u>	第10条
3 - 1 8	会長は、この規則に定めるもののほか、業務運営委員会の承認を得て、別途苦情相談の業務に関して必要な規定を定めることができる。	会長は、この規則に定めるもののほか、業務運営委員会の承認を得て、別途苦情相談の業務に関して必要な規定を定めることができる。	第19条、第6条(旧第15条、旧第5条)

	<u>3 - 9 (旧第5条の規定) 参照</u>	<u>3 - 9 (第6条の規定) 参照</u>	
4 - 1	無し	<u>1 - 1 (第1条第1項、第2条の規定) 参照</u>	
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	<u>2 - 3 (第7条第2項、第5項、第8条第3項の規定) 参照</u>	
4 - 10	無し	<u>2 - 3 (第7条第1項の規定) 参照</u>	
4 - 11	無し	<u>2 - 3 (第7条第3項の規定) 参照</u>	
4 - 12	無し	<u>2 - 3 (第7条第3項の規定) 参照</u>	
4 - 13	無し	<u>2 - 3 (第7条第2項の規定) 参照</u>	
4 - 14	無し	<u>2 - 3 (第7条第3項の規定) 参照</u>	
4 - 15	無し	<u>2 - 3 (第7条第4項の規定) 参照</u>	
4 - 23	無し	<u>2 - 3 (第7条第7項、第8項の規定) 参照</u>	
4 - 25	無し	<u>2 - 3 (第7条第8項の規定)、3 - 17 (第10条の規定) 参照</u>	
4 - 26	無し	<u>2 - 3 (第7条第6項の規定) 参照</u>	
4 - 28	無し	<u>3 - 18 (第19条の規定) 参照</u>	

(2) 運用の改善状況

(該 当 な し)