

(1) 規則の改善状況

| 項目番号 | 旧規則 | 新規則 | コメント |
|-------|--|--|-----------------------------|
| 1 - 1 | 規則第1条 この規則は、本協会の会員の業務に関して顧客からの苦情を受け付け、会員と苦情の申出人の間で解決が円滑に図られるべく、その解決支援に向けて、 <u>公正、中立、迅速、誠実</u> に対応するための手続き等を定め、当該業務の振興・発展と、顧客の保護に資することを目的とする。 | 規則第1条 この規則は、本協会の会員の業務に関して顧客からの苦情を受け付け、会員と苦情の申出人との間で解決が円滑に図られるべく、その解決支援に向けて、 <u>公正中立な立場から迅速、誠実かつ透明度の高い</u> 手続き等を定め、当該業務の振興・発展と、顧客の保護に資することを目的とする。 | 透明性について規則に追加 |
| 1 - 2 | なし | 規則第4条 <u>4 相談室は、受付けた苦情に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、同種の苦情等の再発防止、拡大防止及び未然防止に努める。</u> | 再発防止等について規定 |
| 2 - 2 | なし | 規則第3条 <u>2 相談室及び会員は、相談室の周知に努める。</u> | 相談室の周知について新規に規定 |
| 2 - 3 | なし | 規則第9条 <u>相談室は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下本条において同じ。)又は相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られていないとする顧客もしくは相談室が苦情を受付ける以前に、会員と顧客の間で</u> | 選択権の確保として仲裁センターの利用について新規に規定 |

| | | | |
|-------|--|---|---------------|
| | | <u>相当期間交渉したが苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、協会と東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会（以下弁護士会という。）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」の利用申し込みが可能であることを説明し、利用申し込みに関する顧客の意思を確認するものとする。</u> | |
| 2 - 5 | なし | <u>細則第2条</u> <u>2 相談室は、研修等により苦情等の解決支援を担当する職員の育成に努めるものとする。</u> | 人材育成について新規に規定 |
| 2 - 7 | <u>規則第3条</u> <u>2 相談室は、第1条の目的を達成するために他の「苦情相談受付機関」等の協力を得ることができる。</u> <u>規則第13条</u> <u>相談室は、受け付けた苦情の内容または解決支援の状況により、適当と判断する「苦情相談受付機関」等を顧客に紹介することができる。この場合、苦情の相手方たる会員に対しその紹介した先を通知するものとする。</u> | <u>規則第4条</u> <u>3 相談室は、受付けた苦情のうち、他の「苦情相談受付機関」が適切に対応できると判断した場合には、他の「苦情相談受付機関」に移送するものとする。</u> <u>細則第3条</u> <u>相談室は、苦情の内容により規則第4条第3項の他の「苦情相談受付機関」等に移送する場合（弁護士会の「仲裁センター」は除く。）には、紹介先の他の「苦情相談受付機関」が受入れ可能であることを確認し、苦情を申し出た顧客に当該受付機関の窓口を紹介することができる。</u> <u>2 相談室は、他の「苦情相談受付機関」を</u> | 機関間連携について改定 |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| | | <p><u>紹介した場合には、相手方たる会員に当該苦情相談受付機関に紹介した旨を通知するものとする。</u></p> | |
| 2 - 8 | <p><u>規則第12条 相談室が受け付けた苦情に関する記録（顧客のプライバシーに係るもの）は非公開を原則とする。ただし、当該顧客の承諾を得た場合は、この限りではない。</u></p> <p><u>2 会員は、第6条第1項の規定による苦情の申し出があった旨の通知を受けた場合も、前項の規定に従わねばならない。</u></p> <p><u>3 相談室は、苦情事例の研究、業務改善や関係者との連携等、共通諸問題を検討するために第1項の規定の範囲に限って、その記録を協議会に報告することができる。</u></p> <p>細則第10条 苦情解決支援に関する業務遂行に当たり作成された苦情受付票等の書類並びに会員より提出された書類は、苦情解決日より3年間は原票を保管する。ただし、申出人からの取消しのなされた事案にかかる書類はこの限りではない。</p> <p>2 前項の場合、期間経過後は原票</p> | <p><u>規則第14条 相談室は、苦情等の受付状況及び対応の結果を記録し、保管する。</u></p> <p><u>2 相談室は、苦情等の受付状況及び対応の結果に関する概要を定期的に公表する。なお、申出人に関する情報であって、公にすることにより、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。また、申出を受けた会員の情報についても同様の取扱いとする。</u></p> <p><u>細則第11条 規則第14条第2項に定める「定期的に」とは、前条に定める報告後1ヶ月以内とする。</u></p> <p>細則第10条は変更なし</p> | <p>新規則第14条では、記録の保管、結果等の公表、プライバシーへの配慮に関して改定</p> <p>記録の保管方法等については変更なし</p> |

| | | | |
|-------|---|--|--|
| | を電子情報等の処理を以って保管することができる。 | | |
| 3 - 2 | <p>規則第1条 この規則は、本協会の会員の業務に関して顧客からの苦情を受け付け、会員と苦情の申出人の間で解決が円滑に図られるべく、その解決支援に向けて、<u>公正、中立、迅速、誠実に対応するための手続き</u>等を定め、当該業務の振興・発展と、顧客の保護に資することを目的とする。</p> <p>規則第3条 本協会は、第1条の目的を達成するために本協会事務局内に、苦情の受付とその解決支援のために苦情相談室（以下「相談室」という。）を設置する。</p> <p><u>2 相談室は、第1条の目的を達成するために他の「苦情相談受付機関」等の協力を得ることができる。</u></p> | <p>規則第1条 この規則は、本協会の会員の業務に関して顧客からの苦情を受け付け、会員と苦情の申出人の間で解決が円滑に図られるべく、その解決支援に向けて、<u>公正中立な立場から迅速、誠実かつ透明度の高い手続き</u>等を定め、当該業務の振興・発展と、顧客の保護に資することを目的とする。</p> <p>規則第3条 本協会は、第1条の目的を達成するために本協会事務局内に、苦情の受付とその解決支援のために相談室を設置する。</p> <p>規則第4条 <u>3 相談室は、受付けた苦情のうち、他の「苦情相談受付機関」が適切に対応できると判断した場合には、他の「苦情相談受付機関」に移送するものとする。</u></p> <p><u>細則第3条</u> <u>相談室は、苦情の内容により規則第4条第3項の他の「苦情相談受付機関」等に移送する場合（弁護士会の「仲裁センター」は除く。）</u></p> | <p>具体的内容1について「透明性」について規定</p> <p>具体的内容2について他機関へ移送する場合について改定。その他変更なし</p> |

| | | | |
|--|---|--|-----------------------|
| | <p>規則第4条 相談室は、顧客からの苦情受付および解決支援に関する業務を行うに当たっては、常に公正・中立な態度を保持すると共に、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取るなどにより、顧客の正当な権利を損なわぬよう注意しなければならない。</p> <p>2 相談室は、口頭により苦情を受け付けたときには、必要に応じてその申出人に対し書面の提出を求めることができる。</p> <p>規則第6条 相談室は、顧客から苦情の申し出があった場合は、これを誠実に受け付け、当該苦情の相手方たる会員に対して、苦情の申し出があった旨を通知し、当該苦情の迅速</p> | <p>には、紹介先の他の「苦情相談受付機関」が受入れ可能であることを確認し、苦情を申し出た顧客に当該受付機関の窓口を紹介することができる。</p> <p><u>2 相談室は、他の「苦情相談受付機関」を紹介した場合には、相手方たる会員に当該苦情相談受付機関に紹介した旨を通知するものとする。</u></p> <p>(変更なし)</p> <p>規則第6条 相談室は、顧客から苦情の申し出があった場合は、これを誠実に受け付け、当該苦情の相手方たる会員に対して、苦情の申し出があった旨を通知し、当該苦情の迅速な解決を求めることができる。</p> | <p>具体的内容3について一部改定</p> |
|--|---|--|-----------------------|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>な解決を求めることができる。</p> <p>2 相談室は、苦情の受付・解決支援に当たり必要があると認めた場合には、当該苦情の相手方たる会員に対して、その解決に関する文書の提出または口頭等による説明および関係書類の提出を求めることができる。</p> <p>3 <u>当該会員は、前項の求めに対して、正当な事由なき場合はこれを拒否することができない。</u></p> <p>規則第7条 会員は、前条第1項による苦情の解決のため、迅速かつ誠実に対応しなければならない。</p> | <p>2 相談室は、苦情の受付・解決支援に当たり必要があると認めた場合には、当該苦情の相手方たる会員に対して、その解決に関する文書の提出または口頭等による説明および関係書類の提出を求めることができる。</p> <p><u>(3項は新規則第7条へ)</u></p> <p>規則第7条 会員は、前条第1項及び第2項の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。<u>ただし、第2項の求めに対して正当な事由がある場合はこの限りではない。</u></p> <p>規則第9条 <u>相談室は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下本条において同じ。)又は相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られていないとする顧客もしくは相談室が苦情を受付ける以前に、会員と顧客の間で相当期間交渉したが苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、協会と東京弁護士会、第一東京弁</u></p> | <p>具体的内容4について 解決が図られない場合について規定</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>規則第10条 協議会は、会員に対し、本規則遵守のために必要な指導または勧告を行うことができる。また、相談室に直接指導または勧告を行わせることが適当であると本協会が判断した場合には、当該行為を相談室に行わせることができる。</p> <p>2 会員は前項による指導または勧告があったときは、すみやかに、誠実に対応するとともに、再発防止に努めなければならない。</p> <p>3 第1項の定めに関し、本協会が必要と認めた場合には、当該会員に対して、その解決に向けた取り組みに関する文書の提出または口頭等による説明を求めることができる。</p> <p>4 第1項および第3項による措置を実施したのちも、当該会員の本規則遵守に関する状況に改善が認められない場合には、本協会は「社団法人不動産証券化協会定款」に基づい</p> | <p><u>護士会及び第二東京弁護士会（以下弁護士会という。）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」の利用申し込みが可能であることを説明し、利用申し込みに関する顧客の意思を確認するものとする。</u></p> <p>（変更なし）</p> | |
|--|---|---|--|

| | | | |
|-------|---|---|-----------------------------------|
| | <p>た措置を当該会員に行うことができる</p> <p><u>規則第12条 相談室が受け付けた苦情に関する記録（顧客のプライバシーに係るもの）は非公開を原則とする。ただし、当該顧客の承諾を得た場合は、この限りではない。</u></p> | <p><u>規則第14条 相談室は、苦情等の受付状況及び対応の結果を記録し、保管する。</u></p> <p><u>2 相談室は、苦情等の受付状況及び対応の結果に関する概要を定期的に公表する。なお、申出人に関する情報であって、公にすることにより、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。また、申出を受けた会員の情報についても同様の取扱いとする。</u></p> | <p>具体的内容5についてプライバシーへの配慮について改定</p> |
| 3 - 4 | <p><u>規則第7条 会員は、前条第1項による苦情の解決のため、迅速かつ誠実に対応しなければならない。</u></p> <p><u>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応の結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。この場合、調査等の必要により報告までに期間が必要とされる場合は、1ヶ月毎にその対応状況を報告しなければならない。</u></p> | <p><u>規則第7条 会員は、前条第1項及び第2項の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。ただし、第2項の求めに対して正当な事由がある場合はこの限りではない。</u></p> <p><u>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。</u></p> <p><u>3 会員は、相談室が苦情を受け付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られない場合はその対応状況をすみやかに相談室に報告しなければならない。</u></p> | <p>一定期間経過後の報告について規定</p> |
| 3 - 8 | <p>なし</p> | <p><u>規則第7条</u></p> <p><u>3 会員は、相談室が苦情を受け付けた日から</u></p> | <p>標準処理期間について規定</p> |

| | | | |
|--------|--|--|------------------------|
| | | <p><u>3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られない場合はその対応状況をすみやかに相談室に報告しなければならない。</u></p> <p><u>規則第9条</u> <u>相談室は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下本条において同じ。)又は相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られていないとする顧客もしくは相談室が苦情を受付ける以前に、会員と顧客の間で相当期間交渉したが苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、協会と東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会(以下弁護士会という。)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」の利用申し込みが可能であることを説明し、利用申し込みに関する顧客の意思を確認するものとする。</u></p> | |
| 3 - 9 | <p>規則第4条 2 相談室は、<u>口頭により</u>苦情を受け付けたときには、必要に応じてその申出人に対し書面の提出を求めることができる。</p> | <p>規則第4条 2 相談室は、<u>顧客からの</u>苦情を受付けたときには、<u>苦情の受付及び手続きの概要等の説明を行うとともに</u>、必要に応じてその苦情の申出人に対し書面の提出を求めることができる。</p> | 手続きの説明を行う旨規定 |
| 3 - 10 | <p>規則第5条 第4条の苦情の受付に関して、当該苦情の内容が次のいずれ</p> | <p>規則第5条 <u>前条の</u>苦情の受付に関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合</p> | 解決支援を行わない場合の説明を行う規定を追加 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>れかに該当する場合は、解決支援に関する業務の対象外とすることができる。</p> <p>(1) 苦情の対象たる商品の取引名義が当該申出人本人でない場合（ただし、相続等明らかに正当とされる理由がある場合は除く）</p> <p>(2) 第4条第2項の場合で、その申出人が、要求に応じなかった場合。</p> <p>(3) 申し出の内容が苦情でない投資に関する相談・投資に係る資金相談等の場合。</p> <p>(4) 申し出の内容が匿名によるもので苦情内容の特定が不明であると考えられる場合。</p> <p>(5) 不当な目的またはみだりに苦情の申し出を行ったと認められる場合。</p> <p>(6) 申し出のなされた対象商品につき、既に契約期間が終了、または解約・売却が行われ、相当の期間が経っている場合。</p> <p>(7) 申し出のなされた苦情につき、既に、弁護士会の仲裁センター等における仲裁、民事調停、あるいは訴訟を行っているか、結了している場合。</p> | <p>は、解決支援に関する業務の対象外とすることができる。</p> <p>(1) 苦情の対象たる商品の取引名義が当該申出人本人でない場合（ただし、相続等明らかに正当とされる理由がある場合は除く）。</p> <p>(2) 前条第2項の場合で、その申出人が、要求に応じなかった場合。</p> <p>(3) 申し出の内容が苦情でない投資に関する相談・投資に係る資金相談等の場合。</p> <p>(4) 申し出の内容が匿名によるもので苦情内容の特定が不明であると考えられる場合。</p> <p>(5) 不当な目的またはみだりに苦情の申し出を行ったと認められる場合。</p> <p>(6) 申し出のなされた対象商品につき、既に契約期間が終了、または解約・売却が行われ、相当の期間が経っている場合。</p> <p>(7) 申し出のなされた苦情につき、既に、弁護士会の仲裁センター等における仲裁、民事調停、あるいは訴訟を行っているか、結了している場合。</p> | |
|--|--|---|--|

| | | | |
|---------|--|--|---|
| | | <p><u>2 相談室は、当該苦情の内容が前項のいずれかに該当し、苦情解決支援を行わない場合は、その旨を当該申出人に説明しなければならない。</u></p> | |
| 3 - 1 1 | <p>規則第7条 会員は、前条第1項による苦情の解決のため、迅速かつ誠実に対応しなければならない。</p> <p>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応の結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。<u>この場合、調査等の必要により報告までに期間が必要とされる場合は、1ヶ月毎にその対応状況を報告しなければならない。</u></p> | <p>規則第7条 会員は、前条第1項及び第2項の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。<u>ただし、第2項の求めに対して正当な事由がある場合はこの限りではない。</u></p> <p>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。</p> <p>3 会員は、相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られない場合はその対応状況をすみやかに相談室に報告しなければならない。</p> <p>規則第9条 <u>相談室は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下本条において同じ。)又は相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られていないとする顧客もしくは相談室が苦情を受付ける以前に、会員と顧客の間で相当期間交渉したが苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、協</u></p> | <p>具体的内容2の・・・については規則第7条で規定</p> <p>具体的内容2の については、追加的対応として仲裁センターの利用について規定</p> |

| | | | |
|---------|--|--|---|
| | | <p><u>会と東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会(以下弁護士会という。)</u>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」の利用申し込みが可能であることを説明し、利用申し込みに関する顧客の意思を確認するものとする。</p> | |
| 3 - 1 2 | <p>規則第7条 会員は、前条第1項による苦情の解決のため、迅速かつ誠実に対応しなければならない。</p> <p>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応の結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。<u>この場合、調査等の必要により報告までに期間が必要とされる場合は、1ヶ月毎にその対応状況を報告しなければならない。</u></p> | <p>規則第7条 会員は、前条第1項及び第2項の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。<u>ただし、第2項の求めに対して正当な事由がある場合はこの限りではない。</u></p> <p>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。</p> <p>3 会員は、相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られない場合はその対応状況をすみやかに相談室に報告しなければならない。</p> <p><u>規則第9条</u> 相談室は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下本条において同じ。)又は相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られていないとする顧客もしくは相談室が苦情を受付ける以前に、会員と顧客の間で相当期間交渉</p> | <p>対応状況の定期的報告について改定</p> <p>解決が図られていない場合について規定</p> |

| | | | |
|---------|--|--|--------------------------|
| | | <p>したが苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、協会と東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会(以下弁護士会という。)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」の利用申し込みが可能であることを説明し、利用申し込みに関する顧客の意思を確認するものとする。</p> | |
| 3 - 1 6 | | <p>(規則前文)</p> <p>顧客と社団法人不動産証券化協会(以下「本協会」という。)の会員(ここでは正会員および賛助会員の両方を総称して「会員」という。以下同じ。)との間に生じた苦情や紛争については、当事者がその解決に向けて自律的に行動し、かつ未然防止・拡大防止・再発防止のため会員自ら積極的に取り組むことが期待される。</p> <p>本協会はこうした認識のもと、顧客と会員との間に立って苦情解決を支援するという立場から苦情相談室(以下「相談室」という。)を設置するとともに、会員と相談室の責務を明確にするため以下条項からなる「苦情の受付と解決支援に関する規則」を制定した。</p> <p>なお、当事者間による解決が図れずに紛争レベルにまで発展したものに関しては、本規則に基づいて他の紛争解決支援機関に委ねるも</p> | <p>紛争についての取扱いを明確にした。</p> |

| | | | |
|--|---|--|---------------------------|
| | <p>規則第7条 会員は、前条第1項による苦情の解決のため、迅速かつ誠実に対応しなければならない。</p> <p>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応の結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。この場合、調査等の必要により報告までに期間が必要とされる場合は、1ヶ月毎にその対応状況を報告しなければならない。</p> | <p>のとする。</p> <p>規則第7条 会員は、前条第1項及び第2項の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。ただし、第2項の求めに対して正当な事由がある場合はこの限りではない。</p> <p>2 会員は、前項の苦情解決に関する対応結果をすみやかに相談室に報告しなければならない。</p> <p>3 会員は、相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られない場合はその対応状況をすみやかに相談室に報告しなければならない。</p> <p>規則第9条 相談室は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下本条において同じ。)又は相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られていないとする顧客もしくは相談室が苦情を受付ける以前に、会員と顧客の間で相当期間交渉したが苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、協会と東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会(以下弁護士会という。)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」の利用申し込みが可能であるこ</p> | <p>解決が図られない場合について規定追加</p> |
|--|---|--|---------------------------|

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>規則第10条 協議会は、会員に対し、本規則遵守のために必要な指導または勧告を行うことができる。また、相談室に直接指導または勧告を行わせることが適当であると本協会が判断した場合には、当該行為を相談室に行わせることができる。</p> <p>2 会員は前項による指導または勧告があったときは、すみやかに、誠実に対応するとともに、再発防止に努めなければならない。</p> <p>3 第1項の定めに関し、本協会が必要と認めた場合には、当該会員に対して、その解決に向けた取り組みに関する文書の提出または口頭等による説明を求めることができる。</p> <p>4 第1項および第3項による措置を実施したのちも、当該会員の本規則遵守に関する状況に改善が認められない場合には、本協会は「社団法人不動産証券化協会定款」に基づいた措置を当該会員に行うことができる</p> | <p><u>とを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。</u></p> <p>(変更なし)</p> | |
|--|--|---|--|

| | | | |
|--------|----|--|-----------------------|
| 4 - 9 | なし | <p><u>規則第9条</u> <u>2 前項の手続きを経て、当該顧客より利用の申し込みがある場合には、相談室は、相手方の会員に対して、顧客が弁護士会の「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裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客からの弁護士会の「仲裁センター」の利用の求めに応じるものとする。</u></p> <p><u>細則第9条</u> <u>4 相談室は、弁護士会の「仲裁センター」の利用に応諾した当該会員に対して、必要に応じて、弁護士会の「仲裁センター」への関係資料の提出を求めることができる。</u></p> | 会員の応諾義務及び資料提出協力について規定 |
| 4 - 10 | なし | <p><u>規則第2条 前条に定める「業務」とは、本協会に属する会員が組成・運用または販売する以下の商品に関する業務をいう。</u> <u>(1) 不動産特定共同事業法商品</u> <u>(2) 不動産または不動産の信託受益権を直接の裏付け資産とする資産流動化型商品。</u> <u>(3) 不動産または不動産の信託受益権を直接の運用対象とする資産運用型商品(「投資信託及び投資法人に関する法律」に基づ</u></p> | 取り扱う範囲及び申立の遡及期間について規定 |

| | | | |
|---------|----|--|------------------|
| | | <p><u>く商品に限る。)</u></p> <p><u>規則第10条</u> <u>(2) 苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合</u></p> | |
| 4 - 1 1 | なし | <p><u>規則第10条</u> <u>(1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合(ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。)</u></p> | 申立人の範囲について規定 |
| 4 - 1 3 | なし | <p><u>規則第9条</u> <u>相談室は、前条による説明では納得が得られない顧客(「個人」に限る。以下本条において同じ。)又は相談室が苦情を受付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られていないとする顧客もしくは相談室が苦情を受付ける以前に、会員と顧客の間で相当期間交渉したが苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申し出を受けたときは、協会と東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会(以下弁護士会という。)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」の利用申し込みが可能であることを説明し、利用申し込みに関する顧客の意思を確認するものとする。</u> <u>2 前項の手続きを経て、当該顧客より利用の申し込みがある場合には、相談室は、相手</u></p> | 仲裁センターの手続きについて規定 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p><u>方の会員に対して、顧客が弁護士会の「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裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客からの弁護士会の「仲裁センター」の利用の求めに応じるものとする。</u></p> <p><u>規則第7条</u></p> <p><u>規則第9条第1項の説明を行う際には、相談室は、当該苦情の内容が規則第9条第1項および同第10条に照らして、弁護士会の「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、当該弁護士会「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当該顧客に説明し、了解を得るものとする。</u></p> <p><u>(1) 相手方である会員が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該会員は顧客の弁護士会の「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) 弁護士会の「仲裁センター」利用に関する具体的な手続きは、本規則および弁護士会との協定等のほか、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則によること</u></p> | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|---------|----|--|-----------------------|
| | | <p><u>(3) 弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の手続きに従うこと</u></p> <p><u>(4) 弁護士会の「仲裁センター」の利用に際し、申立手数料及び申立人の負担部分に相当する期日手数料については協会が負担し、和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に従い申立人と相手方である会員が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) 申込みに当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> | |
| 4 - 1 4 | なし | <p><u>規則第10条</u> <u>前条第2項の弁護士会の「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。</u></p> <p><u>(1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。）</u></p> <p><u>(2) 苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合</u></p> | 仲裁センターを利用できない場合について規定 |

| | | | |
|--------|----|--|--------------|
| | | <p>(3) <u>訴訟が終了もしくは訴訟中、または民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>(4) <u>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>(5) <u>会員の経営方針あるいは会員の役職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、本規則による弁護士会の「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>(6) <u>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>2 <u>相談室は、当該苦情の内容が前項のいずれかに該当し、弁護士会の「仲裁センター」の利用ができない場合は、その旨を当該申出人に説明しなければならない。</u></p> | |
| 4 - 15 | なし | <p><u>細則第7条</u></p> <p><u>規則第9条第1項の説明を行う際には、相談室は、当該苦情の内容が規則第9条第1項および同第10条に照らして、弁護士会の「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、当該弁護士会「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当該顧客に説明し、了解を得るものとする。</u></p> | 手続きの説明について規定 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>(1) <u>相手方である会員が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該会員は顧客の弁護士会の「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>(2) <u>弁護士会の「仲裁センター」利用に関する具体的な手続きは、本規則および弁護士会との協定等のほか、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則によること</u></p> <p>(3) <u>弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の手続きに従うこと</u></p> <p>(4) <u>弁護士会の「仲裁センター」の利用に際し、申立手数料及び申立人の負担部分に相当する期日手数料については協会が負担し、和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に従い申立人と相手方である会員が成立手数料を負担すること</u></p> <p>(5) <u>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>(6) <u>申込みに当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> | |
|--|--|---|--|

| | | | |
|---------|----|---|------------|
| 4 - 2 6 | なし | 細則第 7 条 <u>(4) 弁護士会の「仲裁センター」の利用に際し、申立手数料及び申立人の負担部分に相当する期日手数料については協会が負担し、和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に従い申立人と相手方である会員が成立手数料を負担すること</u> | 費用負担について規定 |
| 4 - 2 7 | なし | 規則第 1 4 条 <u>相談室は、苦情等の受付状況及び対応の結果を記録し、保管する。</u> <u>2 相談室は、苦情等の受付状況及び対応の結果に関する概要を定期的に公表する。なお、申出人に関する情報であって、公にすることにより、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。また、申出を受けた会員の情報についても同様の取扱いとする。</u> | |

(2) 運用の改善状況

| 項目番号 | 旧運用 | 新運用 | コメント |
|-------|----------|--|--------------|
| 3 - 6 | なし | 苦情申出人の範囲 ・ 親権者 ・ 相続人 代理人の範囲 ・ 親権者 ・ 相続人 ・ 法定後見人 ・ 弁護士 | 実務マニュアルに明記 |
| 3 - 7 | ホームページにて | ホームページにて | 弁護士会仲裁センターの協 |

| | | | |
|--|-------------------|-------------------|----------|
| | 手続きの概要やフローチャートを記載 | 手続きの概要やフローチャートを記載 | 定に合わせて変更 |
|--|-------------------|-------------------|----------|