

## (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>第1条 本規則は、定款第4条第3号に規定する会員の行う前払式証券の発行に係る業務に対する前払式証券の購入者等からの苦情の解決かつ処理に関し、必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決を図ることを目的とする。</p> <p>第2条 3 協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、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注意をするものとする。</p>	<p>第1条 本規則は、定款第4条第3号に規定する会員の行う前払式証券の発行に係る業務に対する前払式証券の購入者等からの苦情の解決かつ処理に関し、必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決を図ることにより前払式証券の購入者等の利益の保護を図るとともに、前払式証券に係る業務の健全な発展に資することを目的とする。</p> <p>第3条 3 協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、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注意をするものとする。 (平成14年10月22日)</p>	
1 - 2	<p>第7条 協会は、苦情に係る事情、その解決結果等を会報等により会員に周知させるものとする。</p>	<p>第9条 協会は、苦情に係る事情、その解決結果等を会報等により会員に周知させるものとし再発防止、拡大防止及び未然防止に努めなければならない。 (平成14年10月22日)</p>	

2 - 1	無し	<p><u>第2条 前条に定める業務とは、前払式証票の規制等に関する法律（平成元年法律第92号）第2条に規定する前払式証票（以下「前払式証票」という。）に関する業務をいう。</u></p> <p><u>2 この規則において「苦情」とは、この規則に定める業務の内容又は業務に関する行為に起因する被害若しくは被害発生の可能性に関し、当該業務に関係した購入者等が当該業務に関わる会員の対応を求める申立てをいう。</u></p> <p><u>3 この規則において「紛争」とは、前項の苦情のうち、苦情の当事者間で協議による解決をすることができず、苦情申立てに係る購入者等から、第6条に定める紛争解決支援機関の利用の申し出に係る事案をいう。</u> （平成14年10月22日）</p>	
2 - 2	無し	<p><u>第11条 協会及び会員は、当該苦情解決支援機関の周知に努めるものとする。</u> （平成14年10月22日）</p>	
2 - 3	無し	<p><u>第6条 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情申出人又は苦情の申出から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苦情申出人から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定め</u></p>	

		<p><u>るところにより「紛争解決支援機関」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苦情申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>2 前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、会員に対して、苦情申出人が「紛争解決支援機関」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、苦情申出人の「紛争解決支援機関」利用の求めに応じるものとする。</u></p> <p>(平成14年10月22日)</p>	
2 - 7	<p><u>第5条</u> 協会は、購入者等から会員以外の者が行う前払式証票の発行に係る業務につき、苦情の申出があった場合には、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力するものとする。</p> <p><u>第8条</u> 協会は、申出のあった苦情に関し、会員に購入者等の保護に欠ける行為や、同一苦情の多発等苦情の未然防止に欠ける行</p>	<p><u>第8条</u> 協会は、購入者等から会員以外の者が行う前払式証票の発行に係る業務につき、苦情の申出があった場合には、その内容を聴取し、必要に応じて関係当局等に連絡するとともに、当該苦情の解決に協力するものとする。</p> <p><u>第10条</u> 協会は、申出のあった苦情に関し、会員に購入者等の保護に欠ける行為や、同一苦情の多発等苦情の未然防止に欠ける行為があったと判断するときは、理事</p>	

	<p>為があったと判断するときは、理事会に諮って、当該会員に対し、文書にて注意又は勧告を行うことができるものとする。</p> <p>2 協会は、前項の文書による注意又は勧告を行うに当たっては、関係者に事情の聴取を行う等、慎重を期するものとする。</p>	<p>会に諮って、当該会員に対し、文書にて注意又は勧告を行うことができるものとする。</p> <p>2 協会は、前項の文書による注意又は勧告を行うに当たっては、関係者に事情の聴取を行う等、慎重を期するものとする。</p> <p><u>第6条 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情申出人又は苦情の申出から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苦情申出人から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより「紛争解決支援機関」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苦情申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p>2 <u>前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、会員に対して、苦情申出人が「紛争解決支援機関」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、苦情申出人の「紛争解決支援機関」利用の求めに応じるものとする。</u></p> <p>(平成14年10月22日)</p>	
--	--	---	--

3 - 7

第2条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めるものとする。

2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該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、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

第3条 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めるものとする。

2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該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、当該苦情の早期解決に努めるものとする。

第6条 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情申出人又は苦情の申出から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苦情申出人から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより「紛争解決支援機関」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苦情申出人の意思を確認するものとする。

2 前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、会員

		<p>に対して、苦情申出人が「紛争解決支援機関」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、苦情申出人の「紛争解決支援機関」利用の求めに応じるものとする。</p> <p>(平成14年10月22日)</p>	
3 - 8	無し	<p>第6条 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情申出人又は苦情の申出から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苦情申出人から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより「紛争解決支援機関」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苦情申出人の意思を確認するものとする。</p> <p>2 前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、会員に対して、苦情申出人が「紛争解決支援機関」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、苦情申出人の「紛争解決支援機関」利用の求めに応じるものとする。</p>	

		(平成14年10月22日)	
3 - 1 1	<p><b>第2条</b> 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めるものとする。</p> <p>2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該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、当該苦情の早期解決に努めるものとする。</p> <p><b>第4条</b> 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要及び結果について、<u>口頭又は文書</u>により報告するものとする。</p>	<p><b>第3条</b> 協会は、購入者等から会員が行う前払式証票の発行に係る業務に関し、苦情等の申出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問等を除き、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し当該苦情の処理を求め、迅速な解決に努めるものとする。</p> <p>2 会員は、協会から苦情の処理を求められた場合には、当該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、当該苦情の早期解決に努めるものとする。</p> <p><b>第4条</b> 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の経過及び結果について、<u>細則に定める要領</u>により報告するものとする。</p> <p><b>第6条</b> 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情申出人又は苦情の申出から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苦情申出人から、その</p>	

		<p><u>旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより「紛争解決支援機関」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苦情申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p>2 <u>前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、会員に対して、苦情申出人が「紛争解決支援機関」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、苦情申出人の「紛争解決支援機関」利用の求めに応じるものとする。</u></p> <p>(平成14年10月22日)</p>	
3 - 1 4	無し	<p><u>第6条 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情申出人又は苦情の申出から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苦情申出人から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより「紛争解決支援機関」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苦情申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p>2 <u>前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、会員</u></p>	



		<p>に対して、苦情申出人が「紛争解決支援機関」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、苦情申出人の「紛争解決支援機関」利用の求めに応じるものとする。</p> <p>(平成14年10月22日)</p>	
3 - 15	<p><u>第6条</u> 協会は、苦情の申出人に対し、当該苦情に関する処理経過又は処理結果を速やかに連絡又は通知するものとする。</p>	<p><u>第5条</u> 協会は、苦情の申出人に対し、当該苦情に関する処理経過又は処理結果を速やかに説明するものとする。ただし、会員から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。</p> <p>(平成14年10月22日)</p>	
3 - 16	<p><u>第3条</u> 協会は、苦情の処理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口頭もしくは文書による説明又は資料の提供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ったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。</p> <p><u>第4条</u> 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の概要</p>	<p><u>第7条</u> 協会は、苦情の処理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口頭もしくは文書による説明又は資料の提供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ったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。</p> <p><u>第4条</u> 会員は、協会から処理を求められた苦情については、協会に対し、当該苦情の処理の経過及び結果について、<u>細則</u>に</p>	

	<p>及び結果について、<u>口頭又は文書により報告するものとする。</u></p> <p><u>第6条</u> 協会は、苦情の申出人に対し、当該苦情に関する処理経過又は処理結果を速やかに<u>連絡又は通知するものとする。</u></p>	<p><u>定める要領により報告するものとする。</u></p> <p><u>第5条</u> 協会は、苦情の申出人に対し、当該苦情に関する処理経過又は処理結果を速やかに<u>説明するものとする。ただし、会員から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。</u></p> <p><u>第6条</u> 協会は、前条による説明では納得が得られない苦情申出人又は苦情の申出から<u>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苦情申出人から、その旨の申し出を受けたときは、細則に定めるところにより「紛争解決支援機関」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苦情申出人の意思を確認するものとする。</u></p> <p><u>2 前項の手続きを経て苦情申出人から利用の申込みがある場合には、協会は、会員に対して、苦情申出人が「紛争解決支援機関」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、苦情申出人の「紛争解決支援機関」利用の求めに応じるものとする。</u></p> <p>(平成14年10月22日)</p>	
--	---	--	--

3 - 17		<p><u>第10条 協会は、申出のあった苦情に関し、会員に購入者等の保護に欠ける行為や、同一苦情の多発等苦情の未然防止に欠ける行為があったと判断するときは、理事会に諮って、当該会員に対し、文書にて注意又は勧告を行うことができるものとする。</u></p> <p><u>2 協会は、前項の文書による注意又は勧告を行うに当たっては、関係者に事情の聴取を行う等、慎重を期するものとする。</u></p>	この規定は従来からあったが、昨年9月の報告時に報告漏れしていた。
--------	--	---	----------------------------------

(2) 運用の改善状況

( 該 当 な し )

(記載方法)

項目番号：モデルの項目番号を記してください。

旧規則：自己評価時点(9月30日提出)での規則を転記して下さい。無かった場合は「無し」として下さい。

新規則：3月31日の規則を記載して下さい。平成14年9月30日から平成15年3月31日の間に改正したもの、また、4月1日以降に改正予定がある場合のものを記載して下さい。改正日又は予定日も記載して下さい。一部改定の場合には、新旧対照として下線等を利用して下さい。

コメント：補足すべき事項があれば記載して下さい。

その他：規則は変更していないが、過去半年に運用面での改善を図った点がある場合、それが対応する項目番号を記した上で、新旧運用欄に内容と日付を記して下さい。これは、毎回作業頂いている「改善のための取組」に該当するものと考えて下さい。