

金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデルに係る自己評価結果

平成14年9月30日

日本証券業協会

分類：理念的事項

項目 1 - 1：基本理念

( 具体的内容 )

(以下「機関」という。)は、以下に掲げる理念の下、金融商品等に関する消費者からの苦情・紛争(以下「苦情等」という。)に、公正中立な立場から、苦情等の迅速で透明度の高い解決を図ることにより、消費者の信頼を確保し、もって金融市場の健全な発展に資するものとする。

公正中立  
透明性  
簡易・迅速・低廉  
実効性の確保  
金融市場の健全な発展

( 留意すべき点 )

ここで掲げている理念は、そもそも基本的な理念であり、各業態のADR(裁判外紛争処理手続)に共通するモデルとなるものである。

( 趣旨 )

ここでの議論の対象は、民間型ADRである。行政型や司法型と同様に、ADRは、簡易・迅速・低廉にその特長がある。これに加えて、信頼性を得るには、公正中立で透明性の確保が図られなければならない。ここでの基本的理念は、こうしたADRが苦情・紛争解決支援手続を整備する場合及び実際に苦情等の解決支援を行う場合において規範とすべきものを示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 協会は、投資者から協会の行う業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、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、当該協会に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

定款

(目的)

第 5 条 本協会の目的は、次の各号のとおりとする。

- 1 会員の行う有価証券の売買その他の取引並びに有価証券指数等先物取引等、有価証券オプション取引等、外国市場証券先物取引等及び有価証券店頭デリバティブ取引等(以下「有価証券の売買その他の取引等」という。)を公正かつ円滑ならしめ、証券業の健全な発展を図り、もって投資者の保護に資すること。
- 2 特別会員の行う有価証券の売買その他の取引等を公正かつ円滑ならしめ、もって投資者の保護に資すること。
- 3 有価証券(証券取引所に上場されていないものに限る。)の流通を円滑ならしめ、売買その他の取引の公正を確保し、かつ、投資者の保護に資するため、証取法第 67 条第 2 項に規定する店頭売買有価証券市場を開設すること。

(業務)

第 6 条 本協会は、前条の目的を達成するため、次の各号に掲げる業務を行う。

- 6 協会の業務に対する顧客からの苦情の解決及び有価証券の売買その他の取引等に関する協会と顧客の紛争の解決のあっせん並びに協会相互間の紛争を調停すること。

(公正慣習規則等)

第 7 条 本協会は、前条第 1 項に規定する業務を円滑に行うため、公正慣習規則(証取法第 76 条に規定する店頭売買有価証券に関する規則を含む。以下同じ。)、統一慣習規則、紛争処理規則その他の規則(理事会決議を含む。)を定めることができる。

「協会と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)

(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、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。

[ 運用面における状況等 ]

・本項目に関連した事項

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A (実施済み)  B (趣旨等を反映した形で概ね実施)  
 C 1 (問題あり(対応予定))  C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

分類：理念的事項

項目 1 - 2：苦情等の原因解明及び再発防止

( 具体的内容 )

機関は、申立てのあった苦情等に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、その原因等の情報を消費者及び金融機関に提供することにより、同種の苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に努めなければならない。

( 留意すべき点 )

- ・同種の苦情等が再発することや拡大することを防ぐだけでなく、当該苦情等の真の原因を解明することによって、同様のトラブルが発生するのを未然に防止することが必要である。このため、苦情等の原因が解明できたら、機関は、迅速に消費者や金融業界へ情報提供することとする。
- ・苦情等の原因は、会員企業側に起因するものばかりでなく、消費者側に起因するものも含まれることもあるが、会員企業及び機関は、原因解明に際しては、約款に依るとの意思をもって契約したものと推定するという意思推定説を可能な限り採用せず、消費者が契約の内容を正しく理解していなかった可能性を含めて、原因解明に当たる必要がある。
- ・仮に、苦情が消費者側の契約内容等の理解不足や誤解によって生じていた場合、トラブルの再発防止に向けて、消費者の契約内容の理解向上のためにどのようなことができるかといったことも含めた再発防止策を検討することが望ましい。

( 趣旨 )

このモデルでは業界団体・自主規制機関が設ける苦情・紛争解決支援機関を想定しているが、業界団体・自主規制機関は、当該業界の振興・発展又は消費者の保護等を目的としている一方で、苦情・紛争解決支援機関は、苦情等の解決を通じて、苦情等が発生した原因を把握することができる立場にもある。  
このため、業界団体・自主規制機関が設置する苦情・紛争解決支援機関は、消費者の保護に資するとともに、当該業態の発展に資するためにも、その苦情等が起きた原因・背景を解明し、その原因等を積極的に消費者及び金融機関に情報提供して、同種の苦情等の再発・拡大防止及び未然防止に努めることが求められる。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 協会は、投資者から協会員の行う業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、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、当該協会員に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。  
4 協会は、第一項の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について協会員に周知させなければならない。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )  
( あっせん結果等の協会員への周知 )

第 29 条 本協会は、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。

[ 運用面における状況等 ]

・苦情等の発生原因等の記録  
あり なし

・苦情等の発生原因等の会員企業への情報提供  
実施 未実施

提供方法：( WAN 及び研修 )

提供頻度：( )

・苦情等の発生原因等の消費者への情報提供  
実施 未実施

提供方法：( ホームページ )

提供頻度：( )

・その他苦情・紛争の原因解明及び再発防止のために採っている対応  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )



分類：通則的事項

項目 2 - 2：消費者への周知

( 具体的内容 )

- 1 機関及び会員企業は、当該機関の周知に努める。
- 2 機関は、広告、リーフレット、説明書等、消費者が認識しやすい手段で、受付窓口の連絡先、苦情を申し出る方法等を明らかにする。
- 3 会員企業は、各営業所等に機関の苦情受付窓口の連絡先等を記載したリーフレットを備え置くことや、苦情受付に関するポスター等を掲示することなどにより、機関の周知に努める。
- 4 会員企業は、商品の販売の際に消費者に対して交付する書類の中に併せて苦情相談窓口の連絡先を記載することにより、消費者が容易に苦情相談窓口を知り得るよう努める。

( 留意すべき点 )

- ・機関の周知とは、具体的な受付窓口の連絡先及び規則や手続等の業務内容を含む。
- ・リーフレット等には手続の概要等を記載し、日常から周知を図ることが望ましい。
- ・会員企業が消費者に対して交付する書類に記載する苦情相談窓口の連絡先としては、機関の苦情相談窓口、会員企業の苦情相談窓口、又は機関及び会員企業の苦情相談窓口のいずれかとなるが、会員企業がの自社の苦情相談窓口のみを記載した場合であっても、会員企業は、必要に応じて、当該顧客に対して機関の苦情相談窓口の連絡先等を情報提供するよう努める。
- ・代理店等、会員企業が依頼した販売業者についても、同様の情報提供が行われなくてはならない。それをどう取りこむかを業界ごとに工夫することとする。

( 趣旨 )

消費者への機関の周知の促進により、広範囲な層からの苦情・紛争解決支援の申立てが期待でき、消費者被害の再発・拡大の防止と同時に、潜在的な被害者救済に役立つ。このことは、苦情・紛争解決支援機関及び苦情・紛争解決支援制度を持った組織に所属する会員企業が消費者の信頼の獲得につながるというメリットもあるので、ここでは、機関及び会員企業が積極的に当該機関の周知を行うことを規定している。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ] 規定なし</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・機関による周知 <input checked="" type="checkbox"/>実施 <input type="checkbox"/>未実施 周知方法 ( ホームページ・リーフレット ) 周知している情報 <input checked="" type="checkbox"/>受付窓口の連絡先 <input type="checkbox"/>規則 <input checked="" type="checkbox"/>手続の概要 その他 ( )</p> <p>・会員企業による周知 <input checked="" type="checkbox"/>実施 <input type="checkbox"/>未実施 機関のリーフレット、ポスター等の設置 <input checked="" type="checkbox"/>設置 <input type="checkbox"/>未設置 設置方法 ( ポスター ) その他の周知の取組み ( ) 周知している情報 <input checked="" type="checkbox"/>受付窓口の連絡先 <input type="checkbox"/>規則 <input type="checkbox"/>手続の概要 その他 ( リーフレット )</p> <p>金融商品の販売の際に交付される書類への苦情連絡先の記載 ( 記載例がある場合チェック ) <input type="checkbox"/>会員企業の苦情相談窓口 <input type="checkbox"/>機関の苦情相談窓口 <input checked="" type="checkbox"/>記載なし</p> <p>・代理店・販売業者等による情報提供のための取組み ( )</p> <p>・その他本項目に関連した事項 ( )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ] 「金融商品の販売等に係る勧誘方針について」の参考事例として、「お客様の取引について、お気づきの点がありましたら、お客様相談窓口 ( 電話 ) までご連絡下さい」旨を記載し周知している。</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 ) <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )</p>

分類：通則的事項

項目 2 - 3：当事者の選択権の保障

( 具体的内容 )

- 1 機関は紛争解決支援に当たる委員の名簿を公開し、紛争解決支援手続について、当事者たる消費者の希望する手段で対応することを検討する。
- 2 紛争解決支援によっても苦情が解決しないときは、当組織外の苦情対応機関についての情報も併せて提供する。

( 留意すべき点 )

- ・無償で支援できる範囲を示す。
- ・委員の名簿については、当事者による選択に資するよう、氏名及び経歴を公表する。なお、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者の存在などの理由により、委員名簿の公開によって手続の公正性が損なわれるおそれがある場合は、名簿に替えて、委員の構成の公開に留めることはあり得る。ただし、この場合であっても、申立人又は代理人に対しては、申立てを行う前に委員の名簿を開示することとする。

( 趣旨 )

裁判外紛争処理機関が当事者の同意に基づく解決を目指すものである以上、手続の開始から終結にいたる過程全般に、消費者である当事者の選択権が十分に保障されている必要があり、それぞれの機関において、自らの組織内容につき開示する工夫を行うことが期待される。

このため、この項目では、そのような開示において、とりわけ重要なものとして、多様な紛争解決スキームがメニューとして用意されていることをあらかじめ知らせることにより、消費者が選択権を行使できるようにするとともに、解決支援手続が中立的かどうかを判断するため、紛争解決支援委員の名簿を公開又は開示することを定めている。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

定款の施行に関する規則  
( 協会員名簿の公開 )

第 2 条 本協会は、協会員の名称、本店又は第 4 条に規定する国内において本拠となる支店等の所在地、定款第 15 条第 1 項に規定する会員代表者及び定款第 29 条で準用する同第 15 条第 1 項に規定する特別会員代表者の氏名、その他必要と認める事項を記載した協会員名簿を作成し、協会員及び公衆の閲覧に供する。

[ 運用面における状況等 ]

・紛争解決支援委員名簿の取扱い

- 名簿を公開       申立人等に対してのみ名簿開示       非公開  
 紛争解決支援委員会未設置

委員名簿の公開又は開示事項

- 氏名       経歴      その他 ( 職業 )

・委員名簿を申立人のみに開示している場合の開示時期       申立前       申立後  
開示方法 (      )

・紛争解決支援 ( 苦情解決支援手続のみ設けている場合は苦情解決支援 ) によっても苦情が解決しないときの情報提供

- あり       なし

提供する情報 ( 協会員に、証券取引で発生した損害賠償を求める手段は、行政による証券事故の確認、協会のあっせんによる和解以外では、訴訟・民事調停しかない旨を説明 )

・無償で支援できる範囲又は有償となる費用の明示       明示       不明示

・その他本項目に関連した事項  
(      )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A ( 実施済み )       B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )       C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 5：人材育成

( 具体的内容 )

機関は、研修、苦情・紛争事例の研究その他の方法により、苦情・紛争の解決支援を担当する職員の育成に努めなければならない。

( 留意すべき点 )

・苦情・紛争解決支援機関の担当者の任用に当たっては、経験や研修の履歴などを考慮する。  
 ・研修等については、段階的に知識能力が身につくようできるだけその内容の具体化を図る。

( 趣旨 )

苦情・紛争解決支援手続が十分に機能するためには、実際に苦情・紛争事案の解決支援に当たる苦情解決支援担当者、紛争解決支援担当者の能力向上が不可欠であることから、この項目では、機関がその人材の育成に努めなければならないことを規定している。

[ この項目に相当する規則の規定 ] 規定なし
[ 運用面における状況等 ] ・職員への研修 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 研修の内容・頻度(年1回程度)  ・事例研究の有無 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 事例研究の活用方法(全国斉一化の観点から周知・活用している。)  ・任用に当たっての経験や研修の履歴などの考慮 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 考慮される要素(業務経験年数、専門的な証券知識の修得度)  ・苦情・紛争解決支援業務の未経験者を任用する際の当該未経験者向けの研修等の有無 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし ありの場合研修等の内容( )  ・その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A (実施済み) <input checked="" type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施) <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 6：苦情・紛争解決支援担当者等の守秘義務

(具体的内容)

苦情解決支援機関の職員若しくは職員であった者又は紛争解決支援機関の構成員若しくは構成員であった者は、正当な理由なく、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(留意すべき点)

ここでいう「紛争解決支援機関構成員」とは、紛争解決支援担当者を含む紛争解決支援機関の職員、紛争解決支援委員(調停委員を設けている場合は、調停委員を含む。)及び運営委員である。

(趣旨)

苦情・紛争解決支援機関は、金融取引に係る個人情報を取り扱う機関でもあることから、こうした個人情報が組織として保護されることは当然のことであり、信頼確保のためには必要不可欠である。

ここでは、苦情・紛争解決支援機関において、守秘義務の遵守を機関の個々の構成員に課すことにより、個人情報の保護に万全を期することを規定している。

[この項目に相当する規則の規定]

証券取引法

第 79 条の 11 協会の役員、職員若しくは第 79 条の 16 の 2 第 2 項に規定するあつせん委員又はこれらの職にあつた者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

第 204 条 第 79 条の 11、第 79 条の 47 又は第 87 条の 6 の規定に違反した者は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

定款の施行に関する規則

(秘密の保持等)

第 15 条 役員、常設委員会その他の委員会等の委員、地区評議員、あつせん委員、若しくは職員又はこれらの職にあつた者は、その職務に関して知り得た秘密を洩らし、又は盗用してはならない。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあつせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)

(秘密保持)

第 27 条 あつせん委員及びセンターの職員は、職務上知り得た事項については、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

[運用面における状況等]

・守秘義務が適用される職員の範囲(協会の役員、職員若しくはあつせん委員又はこれらの職にあつた者)

・守秘義務違反があった場合の措置(一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金)

・その他本項目に関連した事項

( )

[趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由]

なし

[問題点への対応等]

[実施状況]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：通則的事項

項目 2 - 8：記録の保存・苦情解決支援結果等の公表・プライバシーへの配慮等

( 具体的内容 )

- 1 機関は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。
- 2 機関は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する統計、主たる苦情・紛争解決支援事案の概要を定期的に公表する。なお、苦情・紛争解決支援事案については、申立人に関する情報であって、公にすることにより、申立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、申立てを受けた法人の情報についても、同様の取扱いとする。
- 3 苦情・紛争解決支援事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、申立人に同意を得た上で行うこととする。

( 留意すべき点 )

- ・苦情・紛争解決支援機関は、どのようなものを結果の公表の対象とすべきか、あらかじめ明らかにしておく必要がある。
- ・苦情・紛争解決支援実績を公表する際の企業名の取扱いについても明らかにしておく必要がある。

( 趣旨 )

この項目は、苦情・紛争解決支援結果の記録の保存及び公表により、苦情・紛争解決支援機関の業務運営が外部にさらされ、当該機関の運営の透明化・適正化が促されるとともに、ルールメイクの促進や同種の苦情・紛争を抱える当事者からの申立ての促進が期待されるとの考えの下に設けられたものである。

なお、苦情等の原因が会員企業側に起因しないケースもあることから、法人についても情報非公開の規定を設けた。また、苦情・紛争解決支援事案の概要の公表に際しての本人の同意は、個人情報保護法の趣旨に鑑み規定した。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券会社の信頼性向上に向けたアクション・プログラム（平成 13 年 9 月 10 日）

4 あっせん状況・苦情処理の公表の充実

(1) あっせん状況の公表

現在、あっせんの状況及びその結果については、協会員向けのホームページである協会W A N に掲載しているが、同状況及び結果を一般向けの協会ホームページにおいて公表する。

(2) 苦情処理状況の公表

現在、苦情相談等の処理状況を 5 項目に分類した件数を証券業報において公表しているが、より詳細な内容を協会ホームページにおいても公表する。

[ 運用面における状況等 ]

・記録の保存期間（永久）

・解決支援実績の統計に関する状況

受付状況に係る統計  公表  非公表

対応結果に係る統計  公表  非公表

対応結果に係る統計のうちの公表項目（苦情・相談件数、あっせん件数）

その他公表している統計項目（規則上の区分別、商品別の内訳）

・解決支援事案の概要に関する状況

事案の概要  公表  非公表

概要公表の対象となる事案の選定基準

（典型的なあっせん成立事案）

事案の概要における公表項目

（支部、申立年月、個人・法人の別、証券会社・登録金融機関の別）

企業名の取扱い

（公表しない）

本人が特定されるものに係る同意の有無  あり  なし

同意の取得の手順（本人が特定されるものは公表しない）

・統計及び事案の概要の公表方法（HP）

・その他本項目に関連した事項

（ ）

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A（実施済み）

B（趣旨等を反映した形で概ね実施）

C 1（問題あり（対応予定））

C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：通則的事項

項目 2 - 10：外部評価の実施

( 具体的内容 )

機関は、消費者等からの意見聴取や利用者に対するアンケートの実施などの外部からの評価の機会を設け、その評価を踏まえ、機関の運営改善に努める。

( 留意すべき点 )

外部からの評価の方法等については、各団体における自主性を重んじる。

( 趣旨 )

苦情・紛争解決支援機関の中立性・公正性を高め、利用者からの信頼を獲得するためには、外部からの意見や評価を把握し、そうした意見等を機関の運営に反映することが重要である。このため、ここでは、消費者等からの意見聴取や利用者からのアンケートの実施などの外部評価の機会を設け、その評価を機関の運営の改善に活かしていくことを示している。

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

[ この項目に相当する規則の規定 ] 規定なし
[ 運用面における状況等 ] ・消費者等からの意見聴取 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし 意見聴取の方法 ( )  ・利用者に対するアンケート <input type="checkbox"/> 実施済み <input checked="" type="checkbox"/> 未実施 アンケートの方法及び主な質問項目 ( )  ・他に実施している外部評価 ( 司法や証券行政での経験が豊富で、公正中立な立場の有識者を特別顧問として招聘している )  ・外部評価を踏まえた運営改善の手順 ( )  ・その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ] ホームページにおいて、投資者からのアンケートを実施する予定。
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 ) <input checked="" type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )



分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 2：苦情解決支援機関の責務・業務

(具体的内容)

- 1 苦情解決支援機関は、苦情の申立てを誠実に受理し、公正で迅速かつ透明な解決を図る。
- 2 このため、苦情解決支援機関は、申立人から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員企業に対して事実関係を調査・確認する。
- 3 苦情解決支援機関は、相手方会員企業が相対の交渉に応じる場合にも、申立人の正当な権利が保護されるよう配慮する。
- 4 苦情解決支援機関は、相対の交渉によって解決が図られない場合には、その他の方法により妥当な解決の促進に努める。
- 5 苦情解決支援機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、苦情事例を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

(留意すべき点)

業界型 ADR に期待される役割が個別事案の解決の支援だけではないことに留意する。

(趣旨)

これは、苦情解決支援機関の責務や運用指針を明確にすることによって、自己規律を高め、利用者の信頼を得るよう努めるとの考え方に立って、苦情解決支援機関がその責務及び業務内容とすべきものを示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則（紛争処理規則第 1 号）

(業務)

第 21 条 証券あっせん・相談センター（以下「センター」という。）は、次の各号に掲げる業務を行う。

- 1 証券取引制度等に関する顧客からの相談に応じ、その疑義を解明すること。
- 2 協会の業務に対する顧客からの苦情を相手方協会員に取り次ぎ、その解決を図ること。
- 3 あっせん委員によるあっせん業務を補佐すること。
- 4 あっせん委員の事務を処理すること。

(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。

(資料等の徴求)

第 23 条 センターは、相手方協会員に顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 協会員は、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。

(相談員の義務)

第 24 条 相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明に当たっては、常に公正であるよう努めなければならない。

(秘密保持)

第 27 条 あっせん委員及びセンターの職員は、職務上知り得た事項については、正当な事由なく、これを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

[ 運用面における状況等 ]

・機関内部における責務の遵守のための取組み

( )

・本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 3：苦情解決支援機関の組織及び中立性・専門性

( 具体的内容 )

- 1 苦情解決支援機関の組織の内容（名称・事務所所在地や対象事業者(会員企業)の範囲など）を明記する。
- 2 苦情解決支援機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）について明記する。
- 3 苦情解決支援機関の中立性・専門性を担保する観点から外部評価の仕組み等を考慮する。

( 留意すべき点 )

- ・業界団体・自主規制機関が設置する苦情解決支援機関が、会員企業から一定の独立性のある中立的・専門的な組織であることを明らかにする。
- ・苦情解決支援担当者は、金融の知識のみならず消費者問題に精通した者も配置するなどの専門性が期待される。

( 趣旨 )

業界団体・自主規制機関が設置する苦情解決支援機関が十分にその機能を発揮するためには、当該機関の中立性及び専門性並びに会員企業からの独立性に対する信頼を確保することが必要である。この項目は、苦情解決支援機関の組織の内容及び業界団体・自主規制機関の中にある中立性・専門性を明記するとともに、中立性・専門性を担保するための仕組みを設けることにより、利用者の理解と信頼を得よう努めるとの考えの下に設けたものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 協会は、投資者から協会の行う業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、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、当該協会に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

定款

(事務所)

第 2 条 本協会は、主たる事務所を東京都中央区に、従たる事務所を北海道札幌市、宮城県仙台市、東京都中央区、愛知県名古屋市、石川県金沢市、大阪府大阪市、広島県広島市、香川県高松市、福岡県福岡市及び熊本県熊本市に置く。

(組織及び人格)

第 3 条 本協会は、証券取引法（以下「証取法」という。）第 28 条の規定により金融庁長官の登録を受けた株式会社（以下「証券会社」という。）及び外国証券業者に関する法律（以下「外証法」という。）第 3 条の規定により金融庁長官の登録を受けた外国証券業者（以下「外国証券会社」という。）並びに証取法第 65 条の 2 の規定により金融庁長官の登録を受けた金融機関（以下「登録金融機関」という。）をもって組織し、証取法第 68 条第 2 項の規定により内閣総理大臣の認可を受ける法人とする。

「協会と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)

(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、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。

(苦情処理機関)

第 2 条 本協会は、前条の目的を達成するため、各地区協会に定款第 69 条第 1 項に規定するあっせん委員を置く。

2 本協会は、第 21 条各号に掲げる業務を行うため、証券あっせん・相談センターを置く。

3 本協会は、各地区協会に証券あっせん・相談センターの支部を置く。あっせん委員は当該支部に属するものとする。

[ 運用面における状況等 ]

- ・苦情解決機関の組織に関する規定 あり なし
- ・苦情解決支援機関の中立性・専門性（会員企業からの独立性）に関する規定 あり なし

( ありの場合 ) その内容 ( 証券取引法 )

- ・外部評価の仕組みの有無 あり なし

外部評価の仕組み(金融庁・証券取引等監視委員会の検査を適宜受検することとなっている。)

- ・その他苦情解決支援機関の中立性・専門性を担保するための仕組み

( 会長直轄の組織とし、事務所を他の部署から物理的に分離して設置。 )

- ・消費者問題に関して精通した苦情解決支援担当者の配置



<input type="checkbox"/> 配置済み <input checked="" type="checkbox"/> 配置なし 配置している場合の当該職員等の専門性 (       ) ・その他本項目に関連した事項 (       )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 ) <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 4：会員企業の責務・行為準則等

( 具体的内容 )

- 1 会員企業は、苦情解決支援機関から求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。
- 2 会員企業は、苦情解決支援機関から事実関係の調査・確認や苦情に対する対応状況等について報告を求められたときは、これに協力しなければならない。
- 3 会員企業は、苦情の対応結果を苦情解決支援機関に報告しなければならない。なお、標準処理期間中に苦情が未解決の場合も同様とする。
- 4 会員企業は、苦情を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講じるものとする。

( 留意すべき点 )

苦情解決支援機関の権限と会員企業の責務をできるだけ明確にする必要がある。

( 趣旨 )

これは、苦情解決支援機関により受け付けられた事案が正当に対応されるよう会員企業の責務等を明確にし、利用者の信頼を得るよう努めるとの考えに立ち、会員企業の責務及び行為準則とすべきものを示したものである。  
また、苦情事案を契機とした再発防止等の取組みも求めることとする。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 協会は、投資者から協会の行う業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、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、当該協会に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該協会に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

協会員は、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。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )

( 苦情の解決の促進 )

第 4 条 協会員は、その業務に対する顧客からの苦情の解決の促進を図るため、あっせん委員及び証券あっせん・相談センターの業務に協力しなければならない。

( 資料等の徴求 )

第 23 条 センターは、相手方協会員に顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 協会員は、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。

[ 運用面における状況等 ]

・会員企業に責務・行為準則に反する行為が認められたときの機関の対応  
( 譴責、過怠金の賦課 ( 上限 5 億円 )、会員権の停止若しくは制限又は除名 )

定款

( 会員の処分 )

第 25 条 本協会は、会員が次の各号の一に該当すると認めるときは、その会員に弁明の機会を与えたうえ、理事会の決議により、処分を行うことができる。

- 1 不正な手段により本協会に加入したとき。
- 2 支払不能となり、容易に回復し得ない状態となったとき。
- 3 法令、法令に基づく行政官庁の処分又は定款その他の規則、総会若しくは理事会の決議若しくはこれらに基づく処分に違反したとき。
- 4 取引の信義則に反する行為をしたとき。
- 5 本協会に納入、預託又は積立てをしなければならない金銭を本協会の定めるところにより納入、預託又は積立てをしないとき。
- 6 第 16 条に規定する届出若しくは報告を行わず、又は虚偽の届出若しくは報告を行ったとき。
- 7 第 17 条に規定する報告若しくは資料の提出を行わず、又は虚偽の報告若しくは資料を提出したとき。
- 8 第 18 条に規定する監査を拒否し、妨げ、又は忌避したとき。
- 9 第 19 条の規定に違反して本協会の名称を無断で使用したとき。

2 前項に規定する処分の種類は、譴責、過怠金の賦課、会員権の停止若しくは制限又は除名とする。

3 前項に規定する過怠金の額は、1億円以下とする。ただし、第1項第3号の違反が重大なものであって、かつ証券界の信用を著しく失墜させたと認められるときは、過怠金の上限の額を5億円とすることができる。

4 第2項に規定する会員権の停止又は制限をする期間は、6か月以内とする。

5 第3項ただし書による過怠金の賦課による処分及び会員権の停止若しくは制限又は除名の処分は、出席した理事会の構成員の議決権の3分の2以上の多数決により行う。

6 第1項の規定による処分において、過怠金の賦課及び会員権の停止又は制限は併科することができる。

7 会員は、第1項の規定により会員権の停止又は制限の処分を受けた場合においても、その期間中、会員としての義務はすべてこれを履行しなければならない。

(会員に対する勧告)

第26条 本協会は、会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款その他の規則又は取引の信義則の遵守の状況若しくは営業又は財産の状況が本協会の目的にかんがみて適当でないと認めるときは、事由を示して勧告を行うことができる。

(特別会員に対する準用規定)

第29条 第12条から第26条までの規定は、特別会員について準用する。

・その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 5：取り扱う苦情の範囲（会員企業外の苦情の取扱いを含む）

（具体的内容）

- 1 取り扱う苦情の具体的な範囲（会員企業・商品等）を明記する。なお、機関間連携等により、会員企業以外の苦情を受け付ける場合にはその旨も明記し、取り扱う苦情の範囲を明確にする。
- 2 上記の具体的な範囲のなかで取扱いを拒絶する必要がある場合には、その内容を明記する。

（留意すべき点）

機関間連携を図ること等により、できるだけ受け付けられる苦情の範囲を拡大する必要がある。

（趣旨）

これは、取り扱う苦情の具体的な範囲を明示することにより、申し立てたのに理由もなく断られたといったような事案をなくし、利用者の信頼を得るよう努めるという考えの下、苦情解決支援機関において取り扱う苦情の範囲、機関間連携等により対応できる苦情の範囲、及び取扱いを断る場合（具体的な例は項目 3 - 10「苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了」を参照）を明示するものである。（いわゆる門前払いの対応が不透明になされないようにする。）

[ この項目に相当する規則の規定 ]

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号)  
(業務)

第21条 証券あっせん・相談センター（以下「センター」という。）は、次の各号に掲げる業務を行う。

- 1 証券取引制度等に関する顧客からの相談に応じ、その疑義を解明すること。
- 2 協会員の業務に対する顧客からの苦情を相手方協会員に取り次ぎ、その解決を図ること。

[ 運用面における状況等 ]

・取り扱う苦情の具体的な範囲の規定 あり なし

・機関間連携を図ること等による苦情の受付範囲の拡大のための取組み  
あり なし  
ありの場合その内容（ ）

・苦情の取扱範囲内で取扱いを拒絶する場合の有無 あり なし  
「あり」の場合での当該規定の有無 あり なし

・その他本項目に係る事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]  
規定において、取り扱う苦情の具体的な商品は挙げていない。

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A（実施済み）  B（趣旨等を反映した形で概ね実施）  
 C 1（問題あり（対応予定））  C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））





苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 8：標準処理期間等

( 具体的内容 )

- 1 相対交渉の打切り・紛争解決支援などへの移行等を考慮し、苦情解決支援に標準処理期間(2ヵ月又は3ヵ月程度)を設け、標準処理期間到来時に未解決のものは、苦情解決支援機関から申立人にこの間の取扱状況を回答する。
- 2 苦情解決支援機関において、紛争解決支援への移行や苦情解決支援機関によるあっせん等の手続がある場合には、標準処理期間到来時において未解決となっている苦情の申立人にその旨を紹介・説明する。

( 留意すべき点 )

相対交渉に委ねる場合にも、標準処理期間が適用されることを徹底する。

( 趣旨 )

金融分野における消費者トラブルの救済には、一般に簡易かつ迅速な解決が求められる。このため、ここでは、標準処理期間を設けることにより、苦情への迅速な対応を促すとともに、たらい回しの防止等により透明性を高め、利用者の信頼を得るという趣旨から、具体的な標準処理期間の明示及び標準処理期間経過後の手続を定めている。

[ この項目に相当する規則の規定 ] 規定なし
[ 運用面における状況等 ] ・標準処理期間の設定 <input type="checkbox"/> 設定あり <input checked="" type="checkbox"/> 設定なし 設定している場合その期間( )  ・苦情解決までに要する平均の所要期間(統計なし)  ・標準処理期間到来時に未解決のものに係る申立人への取扱状況の回答 <input type="checkbox"/> 回答あり <input type="checkbox"/> 回答なし  ・標準処理期間到来時に未解決となっている事案について採る対応 ( )  ・その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ] 相談者の問題解決をより深みのあるものとするためには、形式的な一定の標準処理期間を設けないのが相当である。
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施) <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input checked="" type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 9：苦情受付及び受付時の対応（苦情申立人に対する手続等の説明を含む）

（具体的内容）

- 1 苦情の受付時に苦情解決支援機関が申立人に伝える内容（例：手続の要旨や規則交付希望の有無、標準処理期間、同期間到来時の取扱いなど）を明記する。
- 2 書面による苦情解決支援の申立てが必要な場合には、書面の様式や入手方法も併せて記載する。

（留意すべき点）

- ・ 苦情の申立てが容易になされるよう配慮する必要がある。
- ・ 苦情解決支援の手続のどの段階に何があるのかを明確にし、誤解の生じないようにする必要がある。

（趣旨）

苦情解決支援手続において、個々の手続がどのように進められるのか、また、申立人がどの段階でいかなる主張をすることができるかを事前に把握しておくことは、利用者にとって重要なことである。  
このため、ここでは、苦情解決支援手続の要旨等の周知などをルール化することにより、利用者の信頼を得るよう努めるとの観点から、苦情受付時に機関から申立人に対して手続の概要等を伝えることを規定している。

〔この項目に相当する規則の規定〕

規定なし

〔運用面における状況等〕

・ 受付時の申立人に対する手続の説明 あり なし

・ 受付時に申立人に伝えている内容

手続の要旨 規則交付希望の有無 標準処理期間

標準処理期間到来時の対応

その他（受付のセレモニーはない。）

・ 書面による申立 必要あり 必要なし

必要ある場合の書面に係る記載の有無 書面の様式 書面の入手方法

その他書面について記載されている項目（ ）

・ 申立人に対する手続の流れ等の説明方法

（口頭で説明）

・ その他本項目に関連した事項

（ ）

〔趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由〕

申立人の感情を逆撫でするおそれがあるため、受付手続きはない。苦情申立があった場合の流れは、適宜申立人に説明する。

〔問題点への対応等〕

〔実施状況〕

A（実施済み）

B（趣旨等を反映した形で概ね実施）

C 1（問題あり（対応予定））

C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））



分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 0：苦情解決支援を行わない場合の明示及び苦情解決支援の終了

( 具体的内容 )

- 1 苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を具体的に説明する。また、苦情解決支援が終了した場合の手續、特に未解決の場合に紛争解決支援やあっせんに移行すること等について規定する。
- 2 苦情解決支援を行わない場合とは、例えば以下のようなケースに限られる。
  - ・ 取り扱う苦情の範囲外の場合
  - ・ 苦情申立人の範囲外の場合
  - ・ 訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）
  - ・ 申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合
  - ・ 明らかに消滅時効が完成している場合
  - ・ 一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合

( 留意すべき点 )

苦情解決支援を行わない場合、その正当性がチェックされるための方法を検討するとともに、記録を残すことにより、事後的にその正当性を検証できるようにする。

( 趣旨 )

申立人は苦情解決支援が行われるものと期待して申し立てているので、苦情解決支援を行わない場合には、その旨及び理由を説明する必要がある。また、苦情解決支援が終了した場合の手續について、特に苦情が未解決の場合を念頭において規定することが必要である。このため、ここでは、苦情解決支援を行わない場合及びその際の手続並びに苦情解決支援が終了した場合の手續を示している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

規定なし

[ 運用面における状況等 ]

・ 苦情解決支援を行わない場合のその旨及び理由の説明 あり なし  
説明する内容（苦情解決支援を行わない旨及びその理由）

・ 苦情解決支援が終了した場合の手續に関する規定  
紛争解決支援・あっせん手續への移行の規定あり 規定なし  
その他（ ）

・ 苦情解決支援を行わない場合として規定しているケース  
取り扱う苦情の範囲外の場合  
苦情申立人の範囲外の場合  
訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）  
申立人が明らかに不当な目的で苦情を申し立てている場合  
明らかに消滅時効が完成している場合  
一事案について再三苦情解決支援の申立てがなされた場合  
その他（ ）

・ 苦情解決支援を行わないことを決定する者  
苦情解決支援担当者 その他（ ）

・ 苦情解決支援を行わないと決めた時点での正当性のチェックの有無  
あり なし

チェック方法（あっせん委員の助言等）  
（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。

・ 事後的な正当性の検証の有無  
あり なし

検証方法（稟議）

・ その他本項目に関連した事項  
（ ）

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A（実施済み）  B（趣旨等を反映した形で概ね実施）  
 C 1（問題あり（対応予定））  C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 1：相対交渉の際の方法及び会員企業の対応義務

(具体的内容)

1 苦情を受け付けた後、申立人と会員企業の相対交渉に委ねる場合には、その具体的な手続と会員企業の対応義務を規定する必要がある。また、苦情解決支援機関による相対交渉の結果の把握と苦情が未解決の場合の紛争解決支援やあっせん手続への移行などの追加対応についても規定する必要がある。

2 具体的には、  
 会員企業は、相対交渉を拒むことは出来ず、誠実かつ迅速に対応し解決に努めること、  
 相対交渉の手続には、一定の期間（標準処理期間）を設けること、  
 相対交渉終了時もしくは標準処理期間到来時には、会員企業は対応結果を苦情解決支援機関に報告すること、  
 申立人は相対交渉中でも相対交渉を打ち切り、苦情解決支援機関に追加対応を求めることができること、  
 といった内容を盛り込む。

(留意すべき点)

相対交渉だけでは、消費者と会員企業の情報格差、交渉力格差などがあるので、苦情解決支援機関が行うべき追加対応をあらかじめ定めておく等の配慮が必要である。

(趣旨)

申立人は苦情解決支援機関の中立性や専門性に期待して申し立てているので、会員企業との相対交渉に委ねる場合には、申立人が不当に不利益を被ることのないよう、その具体的な手続と会員企業の対応義務を定めておく配慮が必要である。また、この場合、苦情解決支援機関は、相対交渉の結果を把握するとともに、苦情が未解決の場合の追加措置を定める等により、利用者の信頼を得るよう努める必要がある。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 協会は、投資者から協会の行う業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、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、当該協会に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該協会に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

協会は、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。

「協会と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)

(資料等の徴求)

第 23 条 センターは、相手方協会に顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 協会は、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。

[ 運用面における状況等 ]

・相対交渉に委ねる際の具体的な手続  規定あり  規定なし

具体的内容の 2 の  規定あり  規定なし

具体的内容の 2 の  規定あり  規定なし

具体的内容の 2 の  規定あり  規定なし

具体的内容の 2 の  規定あり  規定なし

その他規定している内容 ( )

・相対交渉の際の対応義務  規定あり  規定なし

規定している内容 (相対交渉を依頼した場合には報告を求めている。なお、規則 23 条第 2 項の規定により、報告を拒否することはできない。)

・相対交渉の際に機関が行う申立人のための追加対応

規定あり  規定なし

追加対応の内容 : ( )

・その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

2. 、 、 は当然のことなので、規定していない。

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり (対応予定))

C 2 (問題あり (対応予定なし又は対応不可))

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 2：会員企業による解決促進義務

( 具体的内容 )

- 1 会員企業は、苦情解決支援機関から苦情解決につき求められたときは、誠実かつ迅速に対応する等の苦情解決促進義務を負う。
- 2 また、苦情解決支援機関は、会員企業に対して苦情への対応状況について定期的に報告を求め、解決の促進を図る。

( 留意すべき点 )

精神的な規定だけでなく、苦情解決支援のフォローアップ等を充実させて、苦情の解決促進を図る必要がある。

( 趣旨 )

実際の苦情の解決に当たっては、苦情解決支援機関の努力に加えて、相手方となっている会員企業の協力が必要である。このため、ここでは、相対交渉に委ねる場合も念頭において、会員企業の苦情解決促進義務を定め、苦情解決支援機関が受け付けた苦情の円滑な解決を図ることを規定している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 協会は、投資者から協会の行う業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、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、当該協会に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該協会に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

協会員は、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。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )

( 苦情の解決の促進 )

第 4 条 協会員は、その業務に対する顧客からの苦情の解決の促進を図るため、あっせん委員及び証券あっせん・相談センターの業務に協力しなければならない。

( 資料等の徴求 )

第 23 条 センターは、相手方協会員に顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 協会員は、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。

[ 運用面における状況等 ]

・ 苦情への対応状況の定期的報告を求める手順・頻度等  
( 定期的な報告は求めている。 )

・ 苦情の解決が図られていないと認める場合の機関の追加対応  
( )

・ その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 3：調査及び会員企業の協力

(具体的内容)

- 1 苦情解決支援機関は、苦情解決支援機関の責務・義務に基づき、事実関係等の調査を行うものとする。
- 2 会員企業は、この調査（資料提供等を含む。）に協力しなければならない。ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。

(留意すべき点)

協力義務の範囲外となる「正当な理由」とは、民事訴訟等の際にも提出されない資料を除外するといったことなどである。

(趣旨)

苦情解決支援機関の対応が利用者から信頼されるためには、苦情解決支援機関が事実関係等を把握できることが必要であり、また、事実関係の把握のためには、会員企業の協力も必要である。これは、このための調査および会員企業の協力について定めるものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 協会は、投資者から協会員が行う業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、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、当該協会員に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該協会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

協会員は、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。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)

(資料等の徴求)

第 23 条 センターは、相手方協会員に顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 協会員は、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。

[ 運用面における状況等 ]

・調査に協力しない場合の正当な理由があると認められる範囲

( )

・正当ではないと認められる理由に基づき調査に協力しない場合の機関の対応

( 譴責、過怠金の賦課 ( 上限 5 億円 )、会員権の停止若しくは制限又は除名 )

定款

( 会員の処分 )

第 25 条 本協会は、会員が次の各号の一に該当すると認めるときは、その会員に弁明の機会を与えたうえ、理事会の決議により、処分を行うことができる。

- 1 不正な手段により本協会に加入したとき。
- 2 支払不能となり、容易に回復し得ない状態となったとき。
- 3 法令、法令に基づく行政官庁の処分又は定款その他の規則、総会若しくは理事会の決議若しくはこれらに基づく処分に違反したとき。
- 4 取引の信義則に反する行為をしたとき。
- 5 本協会に納入、預託又は積立てをしなければならない金銭を本協会の定めるところにより納入、預託又は積立てをしないとき。
- 6 第 16 条に規定する届出若しくは報告を行わず、又は虚偽の届出若しくは報告を行ったとき。
- 7 第 17 条に規定する報告若しくは資料の提出を行わず、又は虚偽の報告若しくは資料を提出したとき。
- 8 第 18 条に規定する監査を拒否し、妨げ、又は忌避したとき。
- 9 第 19 条の規定に違反して本協会の名称を無断で使用したとき。

2 前項に規定する処分の種類は、譴責、過怠金の賦課、会員権の停止若しくは制限又は

<p>除名とする。</p> <p>3 前項に規定する過怠金の額は、1億円以下とする。ただし、第1項第3号の違反が重大なものであって、かつ証券界の信用を著しく失墜させたと認められるときは、過怠金の上限の額を5億円とすることができる。</p> <p>4 第2項に規定する会員権の停止又は制限をする期間は、6か月以内とする。</p> <p>5 第3項ただし書による過怠金の賦課による処分及び会員権の停止若しくは制限又は除名の処分は、出席した理事会の構成員の議決権の3分の2以上の多数決により行う。</p> <p>6 第1項の規定による処分において、過怠金の賦課及び会員権の停止又は制限は併科することができる。</p> <p>7 会員は、第1項の規定により会員権の停止又は制限の処分を受けた場合においても、その期間中、会員としての義務はすべてこれを履行しなければならない。</p> <p>(会員に対する勧告)</p> <p>第26条 本協会は、会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款その他の規則又は取引の信義則の遵守の状況若しくは営業又は財産の状況が本協会の目的にかんがみて適当でないとき、事由を示して勧告を行うことができる。</p> <p>(特別会員に対する準用規定)</p> <p>第29条 第12条から第26条までの規定は、特別会員について準用する。</p> <p>・その他本項目に関連した事項 ( )</p>
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み)                      <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)</p> <p><input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定))            <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))</p>

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 4：解決案の提示及び尊重義務

( 具体的内容 )

相対交渉によって苦情が解決されなかった場合等に苦情解決支援機関が双方からの事情聴取や提供された資料等に基づいて、解決案又は解決のための方向性を提示できることとする。この場合、会員企業はこれを尊重する。

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

実際の苦情解決支援過程では、双方の合意が見出されず、解決不能に陥ることが起こり得る。このような場合、本来であれば、紛争解決支援手続に移行して、あっせん・調停又は仲裁により解決を図ることが望ましいが、実際には、紛争解決支援機関を設けていない苦情解決支援機関もある。このため、これは、苦情解決支援機関が解決案等を示すことにより、簡易・迅速な解決を図るために設けるものである。

注：この項目は、紛争解決支援手続を設けていない機関の場合を想定したものである。

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

[ この項目に相当する規則の規定 ] 対象外の項目
[ 運用面における状況等 ] ・紛争解決支援手続の有無 <input type="checkbox"/> 紛争解決支援機関設置 <input type="checkbox"/> 弁護士会仲裁センターへの委託等 <input type="checkbox"/> 未設置  「弁護士会仲裁センターへの委託等」と回答された場合の紛争解決支援機関の設置についての考え方 <input type="checkbox"/> 設置の必要なし <input type="checkbox"/> 設置できない <input type="checkbox"/> 設置に向けて検討中 「設置の必要なし」又は「設置できない」の場合の回答理由 ( ) 「設置に向けて検討中」の場合の設置見込時期、想定する設置方法及び検討状況 ( )  「未設置」と回答された場合の紛争解決支援手続の設置についての考え方 <input type="checkbox"/> 設置の必要なし <input type="checkbox"/> 設置できない <input type="checkbox"/> 設置に向けて検討中 「設置の必要なし」又は「設置できない」の場合の回答理由 ( ) 「設置に向けて検討中」の場合の設置見込時期、想定する設置方法及び検討状況 ( )  ・紛争解決支援手続がない場合の解決案の提示 <input type="checkbox"/> 提示実績あり <input type="checkbox"/> 提示実績なし  ・その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 ) <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )



苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 6：苦情未解決の場合の取扱い及び紛争解決支援への移行

(具体的内容)

- 1 相対交渉で標準処理期間中に苦情が解決されなかった場合には、会員企業はその経緯等を苦情解決支援機関に報告する。
- 2 苦情解決支援機関は、申立人に紛争解決支援手続への移行ができることを助言し、必要な手続を説明の上、利用の意思を確認する。
- 3 当該機関に紛争解決支援手続がない場合には、弁護士会等の他の機関を紹介することを考慮する。

(留意すべき点)

紛争解決支援手続を有することが望ましいが、現在紛争解決支援手続を有していない業界においても、代替的な手段により、苦情等の最終的な解決が図られるよう努める必要がある。

(趣旨)

苦情解決支援手続では、当事者間での合意が見出せず、未解決となる場合も想定される。このため、未解決となった場合の経過及び理由を苦情解決支援機関が把握するためには、会員企業から機関に対しての報告が行われる必要がある。  
 また、こうした、苦情が未解決の場合の取扱い(紛争解決支援への移行等)をきちんと申立人に説明するようにすることで、はじめて苦情解決支援機関としての役割を果たしたことになる。  
 なお、当該機関に紛争解決支援手続がない場合であって最終的な解決を目指すためには、紛争解決支援を行っている他の機関を紹介することも一つの方法となりうる。

[ この項目に相当する規則の規定 ] 規定なし
[ 運用面における状況等 ] ・苦情が解決されなかった場合の報告事項・手順 (苦情が解決されなかった旨の報告があった場合は、申立人にあっせん制度を紹介する)  ・会員企業から報告がなかった場合の対応 (報告を拒否することはできない)  ・紛争解決支援機関の有無 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 紛争解決支援機関がある場合の紛争解決支援手続への移行の助言 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 助言の内容(協会員に、証券取引で発生した損害賠償を求める手段は、行政による証券事故の確認、協会のあっせんによる和解以外では、訴訟・民事調停しかない旨を説明) 紛争解決支援機関がない場合の他機関の紹介 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 紹介する機関(弁護士会)  ・その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input type="checkbox"/> A (実施済み) <input checked="" type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施) <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))



分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 17：措置・勧告

( 具体的内容 )

1 苦情解決支援機関は、会員企業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には、必要な措置・勧告を行うものとする。なお、この措置・勧告の概要は、苦情解決支援実績と同様に公表する。  
 2 1に掲げる措置・勧告を行うに当たり、苦情解決支援機関は、当該会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

( 留意すべき点 )

・必要な措置・勧告の範囲は、業界団体により異なり得る。  
 ・また、措置・勧告のフォローアップも課題となる。  
 ・措置・勧告の概要の公表に当たって苦情解決支援機関が必要と認めた場合は、企業名も含めて公表する。

( 趣旨 )

苦情解決支援の過程では、苦情への対応又は苦情の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、ここでは、苦情解決支援規則遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するため、苦情解決支援機関の一定の措置・勧告権限を設けている。  
 また、会員企業に対して措置・勧告等を行う際は、手続の公平性を担保するため、当該企業による事情及び正当性の説明の機会を与えることとしている。  
 実際の措置・勧告に当たっては、事案の個別の解決だけでなく、同種の苦情の再発を含めた解決を図ることが必要であり、聴取の結果、会員企業が是正措置を講ずべき状況がある場合は、措置・勧告を行う。悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

定款  
 (会員の処分)  
 第 25 条 本協会は、会員が次の各号の一に該当すると認めるときは、その会員に弁明の機会を与え、理事会の決議により、処分を行うことができる。  
 1 不正な手段により本協会に加入したとき。  
 2 支払不能となり、容易に回復し得ない状態となったとき。  
 3 法令、法令に基づく行政官庁の処分又は定款その他の規則、総会若しくは理事会の決議若しくはこれらに基づく処分に違反したとき。  
 4 取引の信義則に反する行為をしたとき。  
 5 本協会に納入、預託又は積立てをしなければならない金銭を本協会の定めるところにより納入、預託又は積立てをしないとき。  
 6 第 16 条に規定する届出若しくは報告を行わず、又は虚偽の届出若しくは報告を行ったとき。  
 7 第 17 条に規定する報告若しくは資料の提出を行わず、又は虚偽の報告若しくは資料を提出したとき。  
 8 第 18 条に規定する監査を拒否し、妨げ、又は忌避したとき。  
 9 第 19 条の規定に違反して本協会の名称を無断で使用したとき。  
 2 前項に規定する処分の種類は、譴責、過怠金の賦課、会員権の停止若しくは制限又は除名とする。  
 (会員に対する勧告)  
 第 26 条 本協会は、会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款その他の規則又は取引の信義則の遵守の状況若しくは営業又は財産の状況が本協会の目的にかんがみて適当でないとき認めるときは、事由を示して勧告を行うことができる。  
 (特別会員に対する準用規定)  
 第 29 条 第 12 条から第 26 条までの規定は、特別会員について準用する。

[ 運用面における状況等 ]

・措置・勧告の対象となる行為  
 ([ この項目に相当する規則の規定 ] に記載のとおり)  
 ・措置・勧告の概要の公表  公表  非公表  
 公表項目 ( 処分日、処分根拠条項、処分内容 )  
 公表方法 ( 協会 HP への掲載、記者クラブへの投函 )  
 ・措置・勧告後のフォローアップ  
 あり  なし  
 フォローアップの方法 ( 改善状況の報告を求めることがある。 )  
 ・その他本項目に関連した事項  
 ( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]  
 A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：苦情解決支援規則

項目 3 - 1 8 : 細則

( 具体的内容 )

以上に規定したものの他、この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。

- ・ 申立書及び報告書の様式
- ・ 実務マニュアル

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

苦情解決支援規則では規定しなかった運用面に係る事項や申立書・報告書等の様式、実務マニュアル等については細則で定める旨を明定する。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 ) ( 処理細則 )</p> <p>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。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・ 細則として規定している事項 ( 上記の規定に明示していない場合 ) ( 目的、あっせん委員の欠格事由、あっせん委員の特別利害関係事案、代理人によるあっせんの申立て、申立書の様式、あっせん申立金、あっせんを行わない場合、答弁書の様式、あっせん申立取下書の様式、和解契約書におけるあっせん委員の署名、捺印、苦情相談処理状況報告の様式 )</p> <p>・ その他本項目に関連した事項 ( )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )</p> <p><input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )</p>



分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2：紛争解決支援機関の組織

( 具体的内容 )

紛争解決支援機関として、〇〇〇に紛争解決支援委員会を置く。  
( 名称、事務所所在地、対象事業者 (= 会員企業) の範囲などを明記する。 )

( 留意すべき点 )

紛争解決支援機関の会員企業となっている事業者はマークなどで識別できるようにする。

( 趣旨 )

紛争解決支援機関を定義するためには、組織及び人格の明示が必要であることから、この項目では、名称及び所在地を紛争解決支援規則に明らかにすることとしている。  
なお、当該紛争解決支援機関は業界団体・自主規制機関の中に置かれることにかんがみ、業界団体・自主規制機関の中での位置付けとして、独立性をもちさせることが必要である。このため、ここでは、紛争解決支援機関の独立性を確保するため、当該業界団体・自主規制機関の中の委員会の形式を採ることを示している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 の 2 協会員の行う有価証券の売買その他の取引又は有価証券指数等先物取引等、有価証券オプション取引等、外国市場証券先物取引等若しくは有価証券店頭デリバティブ取引等につき争いがある場合においては、当事者は、その争いの解決を図るため、協会に申し立て、あつせんを求めることができる。

協会は、前項の規定による申立てを受けたときは、学識経験を有する者であつてその申立てに係る争い(以下この条において「事件」という。)の当事者と特別の利害関係のない者をあつせん委員として選任し、当該あつせん委員によるあつせんに付するものとする。ただし、あつせん委員は、事件がその性質上あつせんを行うのに適当でないとき、又は当事者が不当な目的のみだりにあつせんの申立てをしたと認めるときは、あつせんを行わないものとする。

あつせん委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは報告書の提出を求め、又は当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求め、適当と認めるときは、事件の解決に必要なあつせん案を作成し、その受諾を勧告することができる。

協会員は、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。

協会は、あつせんに関し要した費用の全部又は一部を、当事者から徴収することができる。

定款

(あつせん委員)

第 69 条 本協会の付属機関として、各地区協会にあつせん委員を置く。

2 本協会は、あつせん委員に、その地区協会の管轄区域内に所在する協会員の本店、支店その他の営業所における業務に対する顧客からの苦情について、その解決のあつせんを行う権限を委任する。

3 あつせん委員の委嘱、業務等に関し必要な事項は、「紛争処理規則」をもって定める。

協会員と顧客の紛争等の解決のあつせんに関する規則(紛争処理規則第 1 号)

(管轄区域)

第 3 条 あつせん委員は、当該地区協会の管轄区域内に所在する協会員の本店、支店その他の営業所において有価証券の売買その他の取引等に関し当該協会員と顧客との間に生じた紛争の解決のあつせんを行う。

2 前項の規定にかかわらず、紛争の解決のあつせんにつき顧客又は協会員から申立てがあつた場合において、本協会が指定し、かつ、当事者が合意したものについては、本協会が指定する地区協会のあつせん委員が紛争の解決のあつせんを行うものとする。

[ 運用面における状況等 ]

・紛争解決支援機関の会員企業となっていることの消費者から見ての識別の仕組み

あり なし

具体的な仕組み(協会員名簿の公開(定款の施行に関する規則第 2 条))

・その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施) <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 3：紛争解決支援機関の責務

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援機関は、紛争解決支援の申立てがあった場合、これを誠実に受け止め、公正で迅速かつ透明な解決を図る。
- 2 このため、紛争解決支援機関は、申立人等（申立人又は代理人を指す。以下同じ。）から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、相手方会員企業に対して事実関係を調査・確認する。
- 3 紛争解決支援機関は、プライバシーの保護に配慮しつつ、紛争事案を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

( 留意すべき点 )

- ・ プライバシーの保護とプライバシーを侵害しない範囲での情報開示を図る。
- ・ 2で「申立人から事情を十分にヒアリングし」とあるのは、苦情解決支援の段階におけるヒアリングを含む。

( 趣旨 )

ここでは、紛争解決支援機関の責務を明らかにしており、当該紛争解決支援機関の各構成員は、この責務に従い、紛争の解決等を行うことが求められる。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法第 79 条の 16 の 2

あつせん委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは報告書の提出を求め、又は当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求め、適当と認めるときは、事件の解決に必要なあつせん案を作成し、その受諾を勧告することができる。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )

( あっせんの申立ての受理 )

第 9 条 あっせん委員は、顧客又は協会員から申立てのあった紛争につき、その解決のあっせんを行う。

2 顧客又は協会員は、あっせんの申立てをするときは、あっせん委員に、その申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした細則に定める様式によるあっせん申立書 2 通を提出するものとする。また、その申立てに関する証拠書類がある場合には、その原本又は謄本を提出するものとする。

( 答弁書の提出 )

第 13 条 第 9 条第 4 項の規定によりあっせん申立書の交付を受けた顧客又は協会員は、遅滞なくその申立てに対する答弁又は抗弁の要点を明らかにした細則に定める様式による答弁書 2 通及び証拠書類がある場合には、その原本又は謄本をあっせん委員に提出しなければならない。

2 あっせん委員は、前項に定める答弁書の提出があったときは、その 1 通を申立人に交付する。

( 資料等の徴求 )

第 15 条 あっせん委員は、当事者に対し、あっせんに必要な事項について文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 協会員は、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。

( あっせん案の提示 )

第 18 条 あっせん委員は、紛争の解決に資するため相当であると認めるときは、当事者双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨に反しない限度においてあっせん案を作成し、これを当事者双方に提示してその受諾を勧告するものとする。

2 前項の規定によるあっせん案を顧客が受諾したときは、当該紛争の相手方である協会員は、これを受諾し、すみやかにそのあっせん案に基づく義務を履行するものとする。ただし、協会員は、あっせん案を受諾し難い場合には、すみやかに、当該あっせん案により支払うべき金銭を本協会に預託し、債務不存在確認訴訟等の訴訟を提起するものとする。

3 前項ただし書に基づく預託金については、同項の訴訟に係る第 1 回目の口頭弁論が行われた後に、当該協会員からの申し出により当該協会員に返還する。

4 前項に規定する預託金については、本協会が銀行預金として預け入れ、当該預金に金利が付された場合には、付された金利を付して協会員に返還するものとする。

[ 運用面における状況等 ]

・ 機関内部における責務の遵守のための取組み

( )

・ 本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施) <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 4：紛争解決支援委員の選任要件等

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援委員会は委員〇人をもって構成する。
- 2 紛争解決支援委員は次の各号に掲げるところにより、機関が委嘱する。  
(「次の各号」には委員の構成を明示。なお、委員会は、学識経験者、弁護士、消費生活相談員等の中立委員による構成や、事業者側委員、利用者委員及び中立委員による三者構成など、委員会の中立性及び信頼性を担保する構成であることを要する。)
- 3 委員の任期は 年とする。ただし、再任されることができる。
- 4 委員名(所属もふくめ)を公開する。

( 留意すべき点 )

- ・誰が委員を選任するかは大きな課題だが、委員名を公開するなど透明性を図ることで中立な構成になっているか等その妥当性をチェックする。なお、不正な依頼を受けて示談の交渉等を行う者の存在などの理由により、委員名簿の公開によって手続の公正性が損なわれるおそれがある場合は、委員の構成の公開に留めることはあり得る。ただし、この場合であっても、申立人等の選択権を担保するため、機関は、申立ての前に、紛争解決支援委員の名簿を申立人等に対して開示することとする。
- ・取り扱う件数が多い場合などは、理想形として、紛争解決支援委員とは別に個々の紛争の解決を担当する調停委員を設けることもありうる。(この場合、紛争解決支援委員と調停委員の任務・選任方法を分けて規定する必要がある。)

( 趣旨 )

金融審議会第1部会ホールセール・リーテイルに関するワーキンググループ報告(平成12年6月9日)6頁では「紛争処理担当者への中立的人材の選任」が掲げられ、具体的には、「そうした適性を備えた弁護士や消費者代表等の活用が考えられる」としている。  
このため、この項目では、具体的な方法として、紛争解決支援委員会の構成を定めるとともに、委員の構成等を公表すること等を規定している。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]                  「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号)                  (あっせん委員の数及び委嘱等)                  第6条 地区協会毎のあっせん委員の数は、会長が定める。                  2 あっせん委員は、当該地区会長の推せんにより、法律専門家等の学識経験者のうちから、会長が委嘱する。ただし、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則(以下「細則」という。)に定めるあっせん委員の欠格事由に該当する者をあっせん委員に推せん又は委嘱することはできない。                  3 あっせん委員の任期は、1年とする。ただし、補充のため委嘱されたあっせん委員の任期は、前任の委員の残任期間とする。                  4 あっせん委員は、再任されることができる。                  定款の施行に関する規則                  (協会員名簿の公開)                  第2条 本協会は、協会員の名称、本店又は第4条に規定する国内において本拠となる支店等の所在地、定款第15条第1項に規定する会員代表者及び定款第29条で準用する同第15条第1項に規定する特別会員代表者の氏名、その他必要と認める事項を記載した協会員名簿を作成し、協会員及び公衆の閲覧に供する。                  (その他必要と認める事項として、あっせん委員の氏名及び職業を記載している。)</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]                  ・紛争解決支援委員の名簿の扱い  <input checked="" type="checkbox"/> 公開      <input type="checkbox"/> 申立人のみを開示      <input type="checkbox"/> 不開示                  委員名簿を申立人のみを開示する場合の開示時点      <input type="checkbox"/> 申立前      <input type="checkbox"/> 申立後                  開示方法(      )                  委員の構成                  (      )                  ・調停委員の設置      <input type="checkbox"/> 設置      <input checked="" type="checkbox"/> 未設置                  (設置の場合)委員の選任方法(      )                  ・その他本項目に関連した事項                  (協会員名簿において、あっせん委員の氏名及び職業を記載している。)</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]  <input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み)      <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)  <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定))      <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))</p>



分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 5：紛争解決支援委員の欠格事由

( 具体的内容 )

機関は、裁判官として弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者その他の欠格事由に該当するものを紛争解決支援委員として委嘱することはできない。

( 留意すべき点 )

欠格事由に関しては、紛争解決支援委員が紛争の解決の支援に当たる人物であることにかんがみ、裁判所法第 46 条（任免の欠格事由）等を参考にしつつ、各機関がそれぞれ規定する必要がある。

( 趣旨 )

ここでは、紛争解決支援委員の選任要件とは別に、紛争解決支援委員として不適当な者が紛争解決支援委員となることを防ぐことにより、紛争解決支援機関に対する信頼を確保するため、紛争解決支援委員の欠格事由を定めることとしている。

[ この項目に相当する規則の規定 ]  
 「証券業協会の外務員登録事務等に関する内閣府令」  
 ( あっせん委員の欠格事由 )  
 第 4 条 次の各号のいずれかに該当する者は、法第 79 条の 16 の 2 第 2 項に規定するあっせん委員となることができない。  
 1 成年被後見人、被保佐人若しくは被補助人又は破産者で復権を得ない者  
 2 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終り、又はその執行を受けることがなくなった日から五年を経過しない者  
 3 公務員として免職の懲戒処分を受け、当該処分の日から二年を経過しない者  
 4 裁判官として裁判官弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者  
 5 弁護士として除名の懲戒処分を受け、当該処分の日から三年を経過しない者  
 6 公認会計士又は税理士として登録まっ消、業務禁止又は登録消除の懲戒処分を受け、当該処分の日から三年を経過しない者  
 「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )  
 第 6 条 地区協会毎のあっせん委員の数は、会長が定める。  
 2 あっせん委員は、当該地区会長の推せんにより、法律専門家等の学識経験者のうちから、会長が委嘱する。ただし、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則(以下「細則」という。)に定めるあっせん委員の欠格事由に該当する者をあっせん委員に推せん又は委嘱することはできない。  
 「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則  
 ( あっせん委員の欠格事由 )  
 第 2 条 規則第 6 条第 2 項ただし書に規定するあっせん委員となることができない者は、次の各号の一に該当する者をいう。  
 1 成年被後見人若しくは被保佐人又は破産者で復権を得ない者  
 2 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終り、又はその執行を受けることがなくなった日から 5 年を経過しない者  
 3 公務員として免職の懲戒処分を受け、当該処分の日から 2 年を経過しない者  
 4 裁判官として裁判官弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者  
 5 弁護士として除名の懲戒処分を受け、当該処分の日から 3 年を経過しない者  
 6 公認会計士又は税理士として登録まっ消、業務禁止又は登録消除の懲戒処分を受け、当該処分の日から 3 年を経過しない者

[ 運用面における状況等 ]  
 ・本項目に関連した事項  
 ( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]  
 A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 6：利害関係者の除斥事由

(具体的内容)

紛争解決支援委員のうち、紛争の申立人等、相手方会員企業その他の当事者から役務の提供による収入を得ている者その他の特別の利害関係を有するものは、その職務の執行から除斥される。

(留意すべき点)

「特別の利害関係」については、民事訴訟法第 23 条（裁判官の除斥）等を参考にした上で、各機関において定める必要がある。

(趣旨)

ここでは、利害関係者が紛争解決支援を行うことにより紛争解決支援の中立性が損なわれることを防ぐため、紛争解決支援委員のうち、個々の紛争の利害関係者を当該紛争の解決支援から除斥することを定めるとともに、除斥事由を機関が定める必要があることを示している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法第 79 条の 16 の 2 (第 2 項)

2 協会は、前項の規定による申立てを受けたときは、学識経験を有する者であつてその申立てに係る争い（以下この条において「事件」という。）の当事者と特別の利害関係のない者であつせん委員として選任し、当該あつせん委員によるあつせんに付するものとする。ただし、あつせん委員は、事件がその性質上あつせんを行うのに適当でないと認めるとき、又は当事者が不当な目的のみだりにあつせんの申立てをしたと認めるときは、あつせんを行わないものとする。

「証券業協会の外務員登録事務等に関する内閣府令」

(あつせん委員の特別の利害関係)

第 5 条 法第 79 条の 16 の 2 第 2 項 に規定する事件の当事者と特別の利害関係のない者とは、次の各号のいずれにも該当しない者をいう。

- 1 本人又はその配偶者若しくは配偶者であった者が、事件の当事者であるとき。
- 2 本人が事件の当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族であるとき、又はあつたとき。
- 3 本人が事件の当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人であるとき。
- 4 本人が事件について当事者の代理人又は補佐人であるとき、又はあつたとき。
- 5 本人が当事者から役務の提供により収入を得ているとき、又は得ないこととなった日から三年を経過しないとき。

協会員と顧客の紛争等の解決のあつせんに関する規則（紛争処理規則第 1 号）

(あつせん委員の特別利害関係事案の取扱い)

第 7 条 あつせん委員は、自己に特別の利害関係のある事案については、その紛争の解決のあつせんを行うことができない。

2 前項に定める特別の利害関係に関し必要な事項は細則をもって定める。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあつせんに関する規則」に関する細則

(あつせん委員の特別利害関係事案)

第 3 条 規則第 7 条に規定するあつせん委員の自己に特別の利害関係のある事案は、次の各号の一に該当するものとする。

- 1 委員又はその配偶者若しくは配偶者であった者が事案の当事者又は法人である当事者の代表者であり、又はあつたとき。
- 2 委員が事案の当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族又は同居の親族であり、又はあつたとき。
- 3 委員が事案の当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人であるとき。
- 4 委員が事案について当事者の代理人又は補佐人であるとき、又はあつたとき。
- 5 委員が当事者から役務の提供により収入を得ているとき、又は得ないこととなった日から 3 年を経過しないとき。

<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・ 申立人との利害関係の有無の確認 <input checked="" type="checkbox"/> 確認あり    <input type="checkbox"/> 確認なし 確認方法 ( 口頭確認 )</p> <p>・ その他本項目に関連した事項 (        )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み )                      <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 ) <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )        <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )</p>

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 7：紛争解決支援委員の解任

( 具体的内容 )

機関は、次に掲げる場合を除き、紛争解決支援委員を任期の途中で解任することはできない。

- ・心身の故障で職務の遂行に耐えないと認めるとき
- ・職務上の義務違反、その他委員たるに適しない非行が認められたとき
- ・欠格事由に該当することとなったとき

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

ここでは、紛争解決支援機関に対する信頼性を確保するため、機関が任期途中で紛争解決支援委員を解任できる事由を明示する一方で、紛争解決支援委員の意思決定の中立性を担保するため、当該事由に該当しない場合は任期途中で機関が紛争解決支援委員を解任することができないこととしている。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]                  「証券業協会の外務員登録事務等に関する内閣府令」                  ( あっせん委員の欠格事由 )                  第 4 条 次の各号のいずれかに該当する者は、法第 79 条の 16 の 2 第 2 項に規定するあっせん委員となることができない。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 成年被後見人、被保佐人若しくは被補助人又は破産者で復権を得ない者</li> <li>2 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終り、又はその執行を受けることがなくなった日から五年を経過しない者</li> <li>3 公務員として免職の懲戒処分を受け、当該処分の日から二年を経過しない者</li> <li>4 裁判官として裁判官弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者</li> <li>5 弁護士として除名の懲戒処分を受け、当該処分の日から三年を経過しない者</li> <li>6 公認会計士又は税理士として登録まっ消、業務禁止又は登録消除の懲戒処分を受け、当該処分の日から三年を経過しない者</li> </ol> <p>「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )                  第 6 条 地区協会毎のあっせん委員の数は、会長が定める。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2 あっせん委員は、当該地区会長の推せんにより、法律専門家等の学識経験者のうちから、会長が委嘱する。ただし、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則(以下「細則」という。)に定めるあっせん委員の欠格事由に該当する者をあっせん委員に推せん又は委嘱することはできない。</li> </ol> <p>「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則                  ( あっせん委員の欠格事由 )                  第 2 条 規則第 6 条第 2 項ただし書に規定するあっせん委員となることができない者は、次の各号の一に該当する者をいう。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 成年被後見人若しくは被保佐人又は破産者で復権を得ない者</li> <li>2 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終り、又はその執行を受けることがなくなった日から 5 年を経過しない者</li> <li>3 公務員として免職の懲戒処分を受け、当該処分の日から 2 年を経過しない者</li> <li>4 裁判官として裁判官弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者</li> <li>5 弁護士として除名の懲戒処分を受け、当該処分の日から 3 年を経過しない者</li> <li>6 公認会計士又は税理士として登録まっ消、業務禁止又は登録消除の懲戒処分を受け、当該処分の日から 3 年を経過しない者</li> </ol>
<p>[ 運用面における状況等 ]                  ・本項目に関連した事項                  ( )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]  <input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み ) <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )</p>

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 8：運営委員会の設置

( 具体的内容 )

- 1 あっせん・調停業務の公正・円滑な運営を図るため、運営委員会を置く。
- 2 運営委員会は、必要に応じて、機関に対して勧告・提言等を行うことができる。

( 留意すべき点 )

- ・ 情報開示をすすめることと、併せて運営委員によるチェックを行うという構図にすることが必要である。
- ・ 運営委員の選任については、組織のあり方及び紛争解決支援委員会の公正さと併せて中立・公正な外部者で構成することとする。
- ・ 紛争解決支援を望んだが要件に合わないとして斥けられたものもチェックできる仕組みにすることとする。
- ・ 運営委員の任期を定める。委員長などは一定期間ごとの持ち回りにし、ある特定委員、分野のみが力をつけないように注意する。
- ・ なお、運営委員会の設置は一つの理想型と位置付けられ、機関の規模や解決支援件数等の理由により運営委員会の設置に至らない場合、他の手段により運営委員会の設置と同等のチェック機能を確保することが必要である。

( 趣旨 )

「裁判外紛争処理機関の中立・公正性の確保」については、紛争解決支援を行う組織の独立性に加えて、さらなる中立性・公正性を確保するためには、「独立の委員会による運営状況のチェック」の必要性がある（前記ワーキンググループ報告）としていることを踏まえ、この項目では、紛争解決支援委員会に対する勧告や提言等を行うための運営委員会の設置を規定している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

規定なし

[ 運用面における状況等 ]

・ 運営委員会の設置  設置  未設置

・ 運営委員会によるチェックの対象  
( )

・ 運営委員会の委員の選任要件  
( )

・ 運営委員会の開催頻度 ( )

・ 運営委員の任期 ( )

・ 運営委員会の委員長等の選任方法 ( )

・ 運営委員会を設置していない場合のチェック機能確保のための代替手段  
( 司法や証券行政での経験が豊富で、公正中立な立場の有識者を特別顧問として招聘している。 )

・ その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 9：会員企業の責務・行為準則等

( 具体的内容 )

- 1 会員企業は、紛争解決支援機関に対してあっせん・調停の申立てが行われた場合、紛争の迅速な解決のため、迅速・誠実に対応し、手続に応じなければならない。
- 2 会員企業は、紛争解決支援委員会からの資料提出の要請があったときは、これに協力しなければならない。( 正当な理由がある場合を除く。)
- 3 会員企業は、紛争解決支援の過程、さらにはその結果に基づき紛争の再発・未然防止、コンプライアンス体制の見直しを図るものとする。

( 留意すべき点 )

- ・ 資料の提供の対象には例えば登記簿謄本などを含むものとする。
- ・ 資料の提供を求める権限は、紛争解決支援委員会にあるものとする。
- ・ 解決が不調に終わり訴訟に移行した場合を考えると、双方ともすべての資料の開示に応じにくいことから、資料提出要請に応じることについては、努力義務としている。

( 趣旨 )

紛争解決のためには、会員企業が紛争解決支援手続に応じることと資料の提出は必須条件である。このため、ここでは、紛争解決支援規則に会員企業の責務及び行為準則として定めておくべきものを示している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法 第 79 条の 16 の 2

あっせん委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは報告書の提出を求め、又は当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求め、適当と認めるときは、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、その受諾を勧告することができる。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )

( 協会員のあっせん手続への参加義務 )

第 12 条 顧客からあっせんの申立てのあった場合には、当該紛争の相手方である協会員は、あっせん委員のあっせん手続に参加しなければならない。

( 資料等の徴求 )

第 15 条 あっせん委員は、当事者に対し、あっせんに必要な事項について文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 協会員は、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。

[ 運用面における状況等 ]

・ 会員企業において責務・行為準則に反する行為が認められた場合の対応  
( 譴責、過怠金の賦課 ( 上限 5 億円 )、会員権の停止若しくは制限又は除名 )

定款

( 会員の処分 )

第 25 条 本協会は、会員が次の各号の一に該当すると認めるときは、その会員に弁明の機会を与え、理事会の決議により、処分を行うことができる。

- 1 不正な手段により本協会に加入したとき。
- 2 支払不能となり、容易に回復し得ない状態となったとき。
- 3 法令、法令に基づく行政官庁の処分又は定款その他の規則、総会若しくは理事会の決議若しくはこれらに基づく処分に違反したとき。
- 4 取引の信義則に反する行為をしたとき。
- 5 本協会に納入、預託又は積立てをしなければならない金銭を本協会の定めるところにより納入、預託又は積立てをしないとき。
- 6 第 16 条に規定する届出若しくは報告を行わず、又は虚偽の届出若しくは報告を行ったとき。
- 7 第 17 条に規定する報告若しくは資料の提出を行わず、又は虚偽の報告若しくは資料を提出したとき。
- 8 第 18 条に規定する監査を拒否し、妨げ、又は忌避したとき。
- 9 第 19 条の規定に違反して本協会の名称を無断で使用したとき。

2 前項に規定する処分の種類は、譴責、過怠金の賦課、会員権の停止若しくは制限又は除名とする。

3 前項に規定する過怠金の額は、1 億円以下とする。ただし、第 1 項第 3 号の違反が重大なものであって、かつ証券界の信用を著しく失墜させたと認められるときは、過怠金の上限の額を 5 億円とすることができる。

4 第2項に規定する会員権の停止又は制限をする期間は、6か月以内とする。

5 第3項ただし書による過怠金の賦課による処分及び会員権の停止若しくは制限又は除名の処分は、出席した理事会の構成員の議決権の3分の2以上の多数決により行う。

6 第1項の規定による処分において、過怠金の賦課及び会員権の停止又は制限は併科することができる。

7 会員は、第1項の規定により会員権の停止又は制限の処分を受けた場合においても、その期間中、会員としての義務はすべてこれを履行しなければならない。

(会員に対する勧告)

第26条 本協会は、会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款その他の規則又は取引の信義則の遵守の状況若しくは営業又は財産の状況が本協会の目的にかんがみて適当でないと認めるときは、事由を示して勧告を行うことができる。

(特別会員に対する準用規定)

第29条 第12条から第26条までの規定は、特別会員について準用する。

・その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A (実施済み)                       B (趣旨等を反映した形で概ね実施)
- C 1 (問題あり(対応予定))             C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 0：取り扱う紛争の範囲

( 具体的内容 )

紛争解決支援委員会は、以下に掲げる要件に該当する紛争を取り扱う。  
 会員企業が販売又は提供する金融商品及び金融取引、業務に関わる紛争であること。  
 苦情解決支援又は相対交渉を行ったが、一定期間を経過しても解決する見込みがないもの。

( 留意すべき点 )

- ・ 業態間や紛争解決支援機関でたらい回しにならないような工夫が必要である。
- ・ 取り扱う紛争の範囲の運用については、運営委員会のチェックを受けることとする。
- ・ どこまでさかのぼって申立てができるのかも検討が必要である。

( 趣旨 )

取り扱う紛争の範囲の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えから、紛争解決支援機関が取り扱うべき紛争の範囲等を示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法

第 79 条の 16 の 2 協会員の行う有価証券の売買その他の取引又は有価証券指数等先物取引等、有価証券オプション取引等、外国市場証券先物取引等若しくは有価証券店頭デリバティブ取引等につき争いがある場合においては、当事者は、その争いの解決を図るため、協会に申し立て、あっせんを求めることができる。

定款

(業務)

第 6 条 本協会は、前条の目的を達成するため、次の各号に掲げる業務を行う。

6 協会員の業務に対する顧客からの苦情の解決及び有価証券の売買その他の取引等に関する協会員と顧客の紛争の解決のあっせん並びに協会員相互間の紛争を調停すること。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)

(あっせんを行わない場合)

第 11 条 あっせん委員は、あっせんの申立てが次の各号の一に該当するものとして細則に定める要件に該当するときは、あっせんを行わない。

- 1 その性質上あっせんを行うに適當でない認められる紛争に係るものであるとき。
- 2 不当な目的で又はみだりにあっせんの申立てをしたと認められるとき。
- 2 本協会は、あっせん委員が前項の規定によりあっせんを行わないものとしたときは、当事者に対し、遅滞なく、書面をもってその旨を通知する。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則

(あっせんを行わない場合)

第 7 条 規則第 11 条第 1 項に規定するあっせん委員があっせんを行わない要件は、次の各号の一に該当するものをいう。

- 1 あっせん委員により、すでにあっせんで終了した紛争に係るものであるとき。
- 2 紛争が生じた日から 3 年を経過した紛争に係るものであるとき。
- 3 訴訟が終了し若しくは訴訟中又は民事調停が終了し若しくは民事調停中の紛争に係るものであるとき。
- 4 前各号に掲げるもののほか、規則第 11 条第 1 項に該当するとあっせん委員が判断したとき。

[ 運用面における状況等 ]

・ たらい回しにならないようにするための工夫

(申立前に申立人の主張を聴取する。なお、他の機関は存在しない。)

・ 取扱範囲の運用に係るチェック

運営委員会によるチェック  他の方法によるチェック  チェックなし

具体的なチェック方法(稟議)

・ 申立の遡及可能期間

定めあり  定めなし

遡及可能期間(紛争が生じてから 3 年を経過しないもの)



・その他本項目に関連した事項 ( )
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施) <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 1：紛争申立人の範囲

( 具体的内容 )

紛争申立人は契約者、顧客、投資家等その取引の当事者及び相続人とする。

( 留意すべき点 )

紛争申立人の範囲の運用については、運営委員会のチェックを受けることとする。

( 趣旨 )

取り扱う紛争の申立人の明確化は必要であり、さらにそれが妥当かどうかのチェックが必要であるとの考えに立ち、この項目では、紛争申立人の範囲を示すとともにその当事者適格性を確認することとしている。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )

( あっせんの申立ての受理 )

第 9 条 あっせん委員は、顧客又は協会員から申立てのあった紛争につき、その解決のあっせんを行う。

2 顧客又は協会員は、あっせんの申立てをするときは、あっせん委員に、その申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした細則に定める様式によるあっせん申立書 2 通を提出するものとする。また、その申立てに関する証拠書類がある場合には、その原本又は謄本を提出するものとする。

3 協会員は、あっせんの申立てをするときは、予め当該紛争の相手方である顧客がその申立てについて同意したことを証する書面を提出するものとする。

4 あっせん委員は、あっせんの申立てを受理したときは、あっせん申立書 1 通を当該紛争の相手方である顧客又は協会員に交付する。

5 第 1 項に定める顧客からの申立てに関し必要な事項は、細則をもって定める。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則

( 代理人によるあっせんの申立て )

第 4 条 規則第 9 条に規定する顧客には、当該顧客の代理人である弁護士及び弁護士以外の者で顧客の代理人として申立てをなすことがやむを得ないと認められる特別の事情がある者を含む。

[ 運用面における状況等 ]

・申立人の範囲の運用に係るチェック

運営委員会によるチェック  その他の方法によるチェック  チェックなし

具体的なチェック方法 ( 委任状を徴求 )

・その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 2：代理人の範囲及び資格

( 具体的内容 )

代理人の範囲及び資格は次に限る。  
 法律上代理権限を認められたもの  
 個人の場合は、一定の親族関係にあるもの  
 法人の場合は、一定の権限をもつもの

( 留意すべき事項 )

- ・ 紛争解決支援委員会は、あらかじめ、代理人として認められる者の範囲を具体的に定める。
- ・ 個々の紛争において 及び の者を代理人とする場合、紛争解決支援委員会または調停委員の許可を得ることとする。
- ・ の個人の場合の範囲については、親族だけでなく成年後見制度との関係も整理しておく必要がある。また、外国人も視野にいれるべきである。

( 趣旨 )

実際の紛争解決支援においては、前記「紛争申立人」に加え、当該紛争申立人の代理人による申立ても想定されることから、代理人の範囲として考えられるものを示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則  
 (代理人によるあっせんの申立て)  
 第 4 条 規則第 9 条に規定する顧客には、当該顧客の代理人である弁護士及び弁護士以外の者で顧客の代理人として申立てをなすことがやむを得ないと認められる特別の事情がある者を含む。

[ 運用面における状況等 ]

- ・ 代理人として認められる者の範囲の定め あり なし
- ・ 具体的内容の 及び の者を代理人として認める場合の紛争解決支援委員または調停委員による許可 あり なし
- ・ 成年後見制度への対応  
あり なし  
 対応方法 ( )
- ・ 外国人への対応  
あり なし  
 対応方法 ( )
- ・ その他本項目に関連した事項  
 ( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )
- C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 3：紛争の申立て

( 具体的内容 )

- 1 申し立てられた事案が、一定期間経過後も解決する見込みがなく、かつ申立人からあっせん・調停を希望する旨の申立てがあったときは、次の項目( あっせん・調停を行わない場合 ) に定める場合を除き、紛争解決支援手続が開始する。
- 2 申立ての形式は規則に明記し、簡易にできるようにすることとする。

( 留意すべき点 )

- ・ 申立ての際は、当事者の氏名、相手方会員企業名、申立ての趣旨、申立事案に係る実情等を記載した申立書とともに、必要な添付書類等を提出することとする。
- ・ 書類が不足していても申立てを受理し、事後での補完を認める。

( 趣旨 )

「複雑な手続きを要しないインフォーマルかつ任意の制度であること」( 前記ワーキンググループ報告 ) から、なるべく簡易な手続により申立てをできることが必要であるとの考えの下、申立ての方法及びその申立方法が簡易なものとされるべきことを定めている。その際、「簡易」のなかには、「容易性への配慮」「助言を含む」こととする。また、どこで申立てができるかの「場所」の問題も含む。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

- 「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )  
 ( あっせんの申立ての受理 )  
 第 9 条 あっせん委員は、顧客又は協会員から申立てのあった紛争につき、その解決のあっせんを行う。
- 2 顧客又は協会員は、あっせんの申立てをするときは、あっせん委員に、その申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした細則に定める様式によるあっせん申立書 2 通を提出するものとする。また、その申立てに関する証拠書類がある場合には、その原本又は謄本を提出するものとする。
  - 3 協会員は、あっせんの申立てをするときは、予め当該紛争の相手方である顧客がその申立てについて同意したことを証する書面を提出するものとする。
  - 4 あっせん委員は、あっせんの申立てを受理したときは、あっせん申立書 1 通を当該紛争の相手方である顧客又は協会員に交付する。
  - 5 第 1 項に定める顧客からの申立てに関し必要な事項は、細則をもって定める。
- ( あっせんを行わない場合 )  
 第 11 条 あっせん委員は、あっせんの申立てが次の各号の一に該当するものとして細則に定める要件に該当するときは、あっせんを行わない。
- 1 その性質上あっせんを行うに適當でない認められる紛争に係るものであるとき。
  - 2 不当な目的で又はみだりにあっせんの申立てをしたと認められるとき。
- 「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則  
 ( 申立書の様式 )  
 第 5 条 規則第 9 条第 2 項に規定するあっせん申立書の様式は、別表 1 のとおりとする。

[ 運用面における状況等 ]

- ・ 申立の際の申立書への記載事項及び必要書類  
 記載事項 ( 申立人氏名・住所・連絡先、紛争の相手方、申立の趣旨、扮装の原因となった事実関係、相手方との交渉経過、事実関係についての主張の対立点、証拠書類 )  
 必要書類 ( )
- ・ 書類不備の場合の申立受理及び事後補完  
 可能  不可能
- ・ 申立方法や申立書への記入に係る助言  助言あり  助言なし  
 ( )
- ・ その他本項目に関連した事項  
 ( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 4 : あっせん・調停を行わない場合

( 具体的内容 )

以下のいずれかに該当する紛争又は機関の取扱い範囲に該当しない紛争は、申立てを受理しない。

- ・ 申立事項が訴訟係属中若しくは訴訟手続を終了したものであるとき又は他のあっせん・調停手続等を行なっているとき。
- ・ 申立人等が不当な目的であっせん・調停の申立てをしたと認められたとき。
- ・ 申立人等が権利又は権限を有しないと認められるとき。
- ・ 相手方の会員企業の経営方針や会員企業の役職員個人に関わる事項等本制度の利用が適当でないと認められるとき。
- ・ 明らかに消滅時効が完成しているとき。

( 留意すべき点 )

・ 申立てを拒ける場合は、運営委員会によるチェックを必要とするなど、判断の公正性を担保するための仕組みを設ける必要がある。

( 趣旨 )

ここでは、あっせん・調停等を行わない場合を示している。この要件に該当しない場合、紛争解決支援機関は申立てを受理し、直ちに紛争解決支援手続を開始することが求められる。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )

( あっせんを行わない場合 )

第 11 条 あっせん委員は、あっせんの申立てが次の各号の一に該当するものとして細則に定める要件に該当するときは、あっせんを行わない。

- 1 その性質上あっせんを行うに適当でないと認められる紛争に係るものであるとき。
- 2 不当な目的で又はみだりにあっせんの申立てをしたと認められるとき。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則

( あっせんを行わない場合 )

第 7 条 規則第 11 条第 1 項に規定するあっせん委員があっせんを行わない要件は、次の各号の一に該当するものをいう。

- 1 あっせん委員により、すでにあっせんで終了した紛争に係るものであるとき。
- 2 紛争が生じた日から 3 年を経過した紛争に係るものであるとき。
- 3 訴訟が終了し若しくは訴訟中又は民事調停が終了し若しくは民事調停中の紛争に係るものであるとき。
- 4 前各号に掲げるもののほか、規則第 11 条第 1 項に該当するとあっせん委員が判断したとき。

[ 運用面における状況等 ]

・ 申立てを拒ける場合のチェックの有無

運営委員会によるチェック  その他の方法によるチェック  チェックなし  
具体的なチェック方法 ( あっせん委員によるチェック )

・ その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )  
 C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 1 5 : 申立人等に対する手続の説明

( 具体的内容 )

手続を開始するにあたっては、申立人等に手続の進め方を必ず事前に説明し、同意を得なければならない。

( 留意すべき点 )

(Empty box for notes on points to be noted)

( 趣旨 )

この項目は、手続の開始から終了まで、あるいは途中段階での選択肢など制度全体についての当事者の理解の下に手続を進めることが基本であり、こうした説明は、手続開始時に行うことが大切であるとの考えの下に設けられたものである。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則 (申立書の様式) 第5条 規則第9条第2項に規定するあっせん申立書の様式は、別表1のとおりとする。</p> <p>記載内容 「このあっせんをお願いするについては、「あっせんに関する注意事項」に従い、信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。」</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前説明の方法 ( 説明項目、用いる資料等 ) ( 申立書提出前に、「あっせんに関する注意事項」を記載した書面を申立人に交付し、1項目ずつ説明する )</li> <li>・その他本項目に関連した事項 ( )</li> </ul>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み )                      <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )</p> <p><input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )                      <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )</p>



分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 17：審理手続

( 具体的内容 )

審理手続について、以下の事項を規定する。  
 ・当事者の出席と代理人の出席（同席手続を原則とする）  
 ・事情聴取と関係書類の提出  
 ・参考人聴取、鑑定

( 留意すべき点 )

・手続の場面によっては、当事者の希望により個別・非同席にすることも可能とする。

( 趣旨 )

紛争解決支援手続の明確化の観点から、具体的な審理手続を定める際に必要となる点を列挙したものである。ADRにおける解決支援は対席してはじめて可能となるとの考えの下、同席手続を原則とすることとしている。

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]                  「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号)                  (あっせんの申立ての受理)                  第9条 あっせん委員は、顧客又は協会員から申立てのあった紛争につき、その解決のあっせんを行う。                  2 顧客又は協会員は、あっせんの申立てをするときは、あっせん委員に、その申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした細則に定める様式によるあっせん申立書2通を提出するものとする。また、その申立てに関する証拠書類がある場合には、その原本又は謄本を提出するものとする。                  3 協会員は、あっせんの申立てをするときは、予め当該紛争の相手方である顧客がその申立てについて同意したことを証する書面を提出するものとする。                  4 あっせん委員は、あっせんの申立てを受理したときは、あっせん申立書1通を当該紛争の相手方である顧客又は協会員に交付する。                  5 第1項に定める顧客からの申立てに関し必要な事項は、細則をもって定める。                  (答弁書の提出)                  第13条 第9条第4項の規定によりあっせん申立書の交付を受けた顧客又は協会員は、遅滞なくその申立てに対する答弁又は抗弁の要点を明らかにした細則に定める様式による答弁書2通及び証拠書類がある場合には、その原本又は謄本をあっせん委員に提出しなければならない。                  2 あっせん委員は、前項に定める答弁書の提出があったときは、その1通を申立人に交付する。                  (事情聴取)                  第14条 あっせん委員は、期日を定めて紛争の当事者である顧客及び協会員(以下「当事者」という。)若しくは参考人の出席を求め、事情を聴取することができる。                  2 前項の規定により、出席を求められた当事者は、自ら出席しなければならない。この場合において、法人である顧客又は協会員は、自己を代表する者を定め当該者を出席させるときは、あっせん委員に対して、当該者が自己を代理する者である旨の委任状を提出するものとする。                  3 第1項の規定により出席を求められた当事者は、あっせん委員の許可を得た場合には、その代理人を出席させ又は代理人若しくは補佐人とともに出席することができる。                  4 あっせん委員は、いつでも、前項の許可を取り消すことができる。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]                  ・当事者の出席と代理人の出席に関する規定 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし                  ・事情聴取と関係書類の提出に関する規定 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし                  ・参考人聴取及び鑑定に関する規定 <input checked="" type="checkbox"/>あり <input type="checkbox"/>なし                  ・個別又は非同席とする場合の有無  <input type="checkbox"/>あり <input checked="" type="checkbox"/>なし                  個別又は非同席とする場合の基準                  ( )                  ・その他本項目に関連した事項                  ( )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]  <input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)  <input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))</p>



分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 18：事実調査

(具体的内容)

- 1 紛争解決支援委員会の求めに応じ、申立人等は申立書及び証拠となる書類等を提出するとともに、相手方会員企業は答弁書及び証拠となる書類の提出をするよう努めなければならない。ただし、紛争解決支援委員会の求めに応じない場合、会員企業は、紛争解決支援委員会に対して理由を説明しなければならない。
- 2 紛争解決支援委員会は、期日を定め、当事者の出席を求め事情を聴取する。

(留意すべき点)

- ・書類等の提出を求める権限は紛争解決支援委員会が有する。
- ・答弁書又は書類等の提出の求めに応じない理由が正当ではないと認められる場合など、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認める場合は、事案の概要、企業名及び拒否理由を公表する。

(趣旨)

金融トラブルは事実認定が焦点になる場合が多く、「事実認定機能の強化」が求められる(前記ワーキンググループ報告10頁)ことから、この項目では、紛争解決支援機関に一定の調査権限を持たせるとともに、当該機関に対する会員企業の責務を規定している。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号)

(協会員のあっせん手続への参加義務)

第12条 顧客からあっせんの申立てのあった場合には、当該紛争の相手方である協会員は、あっせん委員のあっせん手続に参加しなければならない。

(答弁書の提出)

第13条 第9条第4項の規定によりあっせん申立書の交付を受けた顧客又は協会員は、遅滞なくその申立てに対する答弁又は抗弁の要点を明らかにした細則に定める様式による答弁書2通及び証拠書類がある場合には、その原本又は謄本をあっせん委員に提出しなければならない。

2 あっせん委員は、前項に定める答弁書の提出があったときは、その1通を申立人に交付する。  
(事情聴取)

第14条 あっせん委員は、期日を定めて紛争の当事者である顧客及び協会員(以下「当事者」という。)若しくは参考人の出席を求め、事情を聴取することができる。

2 前項の規定により、出席を求められた当事者は、自ら出席しなければならない。この場合において、法人である顧客又は協会員は、自己を代表する者を定め当該者を出席させるときは、あっせん委員に対して、当該者が自己を代理する者である旨の委任状を提出するものとする。

3 第1項の規定により出席を求められた当事者は、あっせん委員の許可を得た場合には、その代理人を出席させ又は代理人若しくは補佐人とともに出席することができる。

4 あっせん委員は、いつでも、前項の許可を取り消すことができる。

[ 運用面における状況等 ]

・書類等の提出の求めに応じない場合の企業名の公表の有無

公表     紛争解決支援委員会が必要と認める場合公表     非公表

「必要と認める場合公表」とする場合の「必要と認める」場合の具体的範囲

定款

(会員の処分)

第25条 本協会は、会員が次の各号の一に該当すると認めるときは、その会員に弁明の機会を与えたうえ、理事会の決議により、処分を行うことができる。

(特別会員に対する準用規定)

第29条 第12条から第26条までの規定は、特別会員について準用する。

定款の施行に関する規則

(協会員の処分、会員権の消滅等の場合の通知)

第11条 本協会は、次の各号の一に該当することとなった協会員に対し、その旨を文書により通知する。

2 本協会は、次の各号の一に該当することとなった協会員につき、その旨を文書により各協会員に通知する。

2 定款第25条第1項の規定により処分を行ったとき。

3 本協会は、前項の通知を行ったときは、これを公表する。

企業名を公表する際の公表内容（処分日、処分根拠条項、処分内容） 公表方法（協会 HP への掲載、記者クラブへの投函） 企業名非公表とする場合での、会員企業が書類等の提出の求めに応じない場合の機関の対応 （ ） ・その他本項目に関連した事項 （ ）
[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]
[ 問題点への対応等 ]
[ 実施状況 ] <input checked="" type="checkbox"/> A（実施済み） <input type="checkbox"/> B（趣旨等を反映した形で概ね実施） <input type="checkbox"/> C 1（問題あり（対応予定）） <input type="checkbox"/> C 2（問題あり（対応予定なし又は対応不可））



分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 20：あっせん・調停の打切り・取下げ

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援委員会は、以下のいずれかに該当する場合において、あっせん又は調停を打ち切ることができる。
- ・ 正当な理由なく申立人等が事情聴取に欠席したとき（手続の進行意欲がないと認められる場合）
  - ・ あっせん・調停の受理後、あっせん・調停を行わない場合（項目 4 - 14）に該当することが判明したとき
  - ・ 申立ての内容のうちの主要な事実について虚偽が認められたとき
  - ・ 当事者双方の主張に隔たりが大きい等あっせん・調停成立の見込みがないとき
- 2 申立人等はいつでもあっせん・調停の申立てを取り下げることができる。

( 留意すべき点 )

- ・ 打切りの場合、打切り理由を明らかにした上で、必ず紛争解決支援委員会による書面で当事者双方に通知することとする。
- ・ 1の「虚偽」とは、申立人等が事実と異なることを認識している場合のことを指し、単なる誤解や誤記などによるものは含まない。
- ・ 相手方会員企業側の著しい非協力により手続の進行が妨げられた等の場合、紛争解決支援委員会は、会員企業から理由を聴取し、必要があると認めるときは、当該会員企業名を公表する。

( 趣旨 )

実際の紛争解決支援手続においては、申し立てられた紛争が当該機関の取扱いの対象外であることが判明する場合や、当事者の協力が得られない場合、解決の見込みがない場合、又は申立人等により取下げられた場合等が想定される。この項目は、こうした場合には紛争解決支援手続を打ち切ることができることを規定するとともに、紛争解決支援手続を打ち切る際に必要となる手続を示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号)

(あっせんの打切り)

第16条 あっせん委員は、あっせん中の紛争が次の各号の一に該当するときは、そのあっせんを打ち切ることができる。

- 1 当事者があっせん中の紛争について訴訟を提起し又は民事調停を申立てたとき。
- 2 あっせんを行うに相当でない事実が認められたとき。
- 3 当事者間に合意が成立する見込みがないと認められたとき。

(あっせんの申立ての取下げ)

第17条 顧客は、いつでも、細則に定める様式によるあっせん申立取下書をあっせん委員に提出して、あっせん申立てを取り下げることができる。

[ 運用面における状況等 ]

・ 打切り理由の通知方法

書面 口頭 非通知

・ 手続に対する非協力等により手続の進行が妨げられた場合等の企業名の公表の有無

必要があると認めるとき公表 非公表

企業名を公表する際の公表内容（処分日、処分根拠条項、処分内容）

公表方法（協会HPへの掲載、記者クラブへの投函）

企業名を非公表とする場合の手続への非協力等に対する機関の対応

定款

(会員に対する勧告)

第26条 本協会は、会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款その他の規則又は取引の信義則の遵守の状況若しくは営業又は財産の状況が本協会の目的にかんがみて適当でないとき、事由を示して勧告を行うことができる。

(特別会員に対する準用規定)

第29条 第12条から第26条までの規定は、特別会員について準用する。

・ その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 1：あっせん・調停案の提示

(具体的内容)

<p>1 紛争解決支援委員会は、あっせん・調停案を当事者双方に提示して、受諾を勧告する。</p> <p>2 あっせん・調停案の提示は、書面で行なう。</p>
--

(留意すべき点)

<p> </p>
----------

(趣旨)

<p>紛争解決のためのあっせん・調停案の提示について定めたものである。なお、ここでは、紛争の解決を促進するため、紛争解決支援機関が当事者双方に対してあっせん案等の受諾を勧告できることとしている。</p>
---

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

<p>[ この項目に相当する規則の規定 ]</p> <p>「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号) (あっせん案の提示) 第18条 あっせん委員は、紛争の解決に資するため相当であると認めるときは、当事者双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨に反しない限度においてあっせん案を作成し、これを当事者双方に提示してその受諾を勧告するものとする。</p>
<p>[ 運用面における状況等 ]</p> <p>・あっせん・調停案の提示方法 <input type="checkbox"/>書面 <input checked="" type="checkbox"/>口頭</p> <p>・本項目に関連した事項 ( )</p>
<p>[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]</p>
<p>[ 問題点への対応等 ]</p>
<p>[ 実施状況 ]</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> A (実施済み) <input type="checkbox"/> B (趣旨等を反映した形で概ね実施)</p> <p><input type="checkbox"/> C 1 (問題あり(対応予定)) <input type="checkbox"/> C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))</p>

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 2：結果に対する同意・不同意

( 具体的内容 )

- 1 あっせん・調停案を当事者双方が受諾したときは、当事者双方が署名した受諾を証する書類を提出する。
- 2 当事者双方又は申立人等若しくは会員企業があっせん・調停案を受諾しなかったときは、紛争解決支援委員会は、あっせん・調停不調によりあっせん・調停の手続を終了し、その旨を当事者に通知する。

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

あっせん・調停案が提示された際の同意・不同意に係る具体的な手続について定めたものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )

( あっせんの打切り )

第 16 条 あっせん委員は、あっせん中の紛争が次の各号の一に該当するときは、そのあっせんを打ち切ることができる。

- 1 当事者があっせん中の紛争について訴訟を提起し又は民事調停を申立てたとき。
- 2 あっせんを行うに相当でない事実が認められたとき。
- 3 当事者間に合意が成立する見込みがないと認められたとき。

2 あっせん委員は、前項の規定によりあっせんを打ち切るときは、当事者双方にその旨を通知する。

( 和解契約書の写しの提出 )

第 19 条 あっせん委員のあっせんにおいて当事者間に合意が成立し又は当事者双方があっせん委員のあっせん案を受諾したときは、当該紛争の相手方である協会員は、遅滞なく和解契約書を作成し、その写し 1 通をあっせん委員に提出しなければならない。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則

( 和解契約書におけるあっせん委員の署名、捺印 )

第 10 条 規則第 19 条に規定する和解契約書には、立会人として、当該事案を担当したあっせん委員があっせん委員の肩書きを示して署名、捺印を行うものとする。

[ 運用面における状況等 ]

・本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A ( 実施済み )

B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )

C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )

C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )







分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 5：会員企業に対する措置・勧告等

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援委員会は解決支援結果の内容から必要な場合は相手方会員企業に対して措置・勧告を行なう。なお、この措置・勧告についてはその概要を公表するとともに、紛争解決支援委員会が企業名の公表を必要と認めた場合、企業名を含めて公表する。
- 2 1 に掲げる措置・勧告を行うに当たり、紛争解決支援委員会は、当該相手方会員企業が、当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与える。

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

紛争解決支援の過程では、紛争への対応又は紛争の原因となった金融取引について、会員企業による問題となる行為が明らかになることが想定される。このため、紛争解決支援規則の遵守を担保するとともに、金融取引における会員企業による不適切な行為を防止するためにも、会員企業側が是正措置を講ずるべき状況がある場合に関して、紛争解決支援機関に一定の措置・勧告権限を設けたものである。

なお、事案の個別の解決だけでなく、同種の苦情・紛争の再発防止を含めた解決を図ることが必要である。

また、悪意の事案については制裁についても検討の余地がある。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

定款

( 会員に対する勧告 )

第 26 条 本協会は、会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款その他の規則又は取引の信義則の遵守の状況若しくは営業又は財産の状況が本協会の目的にかんがみて適当でないとき、事由を示して勧告を行うことができる。

( 特別会員に対する準用規定 )

第 29 条 第 12 条から第 26 条までの規定は、特別会員について準用する。

[ 運用面における状況等 ]

・措置・勧告の概要の公表の際の公表内容

( )

公表方法 ( )

・措置・勧告の際の企業名の公表の有無

公表  必要と認めるときに公表  非公表

・会員企業において措置・勧告を踏まえた対応が行われていないと認められる場合の機関の対応 ( 譴責、過怠金の賦課、会員権の停止若しくは制限又は除名 )

定款

( 会員の処分 )

第 25 条 本協会は、会員が次の各号の一に該当すると認めるときは、その会員に弁明の機会を与えたうえ、理事会の決議により、処分を行うことができる。

1 不正な手段により本協会に加入したとき。

2 支払不能となり、容易に回復し得ない状態となったとき。

3 法令、法令に基づく行政官庁の処分又は定款その他の規則、総会若しくは理事会の決議若しくはこれらに基づく処分に違反したとき。

4 取引の信義則に反する行為をしたとき。

5 本協会に納入、預託又は積立てをしなければならない金銭を本協会の定めるところにより納入、預託又は積立てをしないとき。

6 第 16 条に規定する届出若しくは報告を行わず、又は虚偽の届出若しくは報告を行ったとき。

7 第 17 条に規定する報告若しくは資料の提出を行わず、又は虚偽の報告若しくは資料を提出したとき。

8 第 18 条に規定する監査を拒否し、妨げ、又は忌避したとき。

9 第 19 条の規定に違反して本協会の名称を無断で使用したとき。

2 前項に規定する処分の種類は、譴責、過怠金の賦課、会員権の停止若しくは制限又は除名とする。

3 前項に規定する過怠金の額は、1 億円以下とする。ただし、第 1 項第 3 号の違反が重大なものであって、かつ証券界の信用を著しく失墜させたと認められるときは、過怠

金の上限の額を5億円とすることができる。

4 第2項に規定する会員権の停止又は制限をする期間は、6か月以内とする。

5 第3項ただし書による過剰金の賦課による処分及び会員権の停止若しくは制限又は除名の処分は、出席した理事会の構成員の議決権の3分の2以上の多数決により行う。

6 第1項の規定による処分において、過剰金の賦課及び会員権の停止又は制限は併科することができる。

7 会員は、第1項の規定により会員権の停止又は制限の処分を受けた場合においても、その期間中、会員としての義務はすべてこれを履行しなければならない。

・その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 6：費用に関する規定

(具体的内容)

あっせん・調停に係る費用は、原則、無料とする。

(留意すべき点)

- ・ 委員会に出席するための交通費、その他の費用はあらかじめその旨を説明し、原則、申立人の自己負担とする。
- ・ ただし、自己負担のあり方は、その他費用は原則折半としても、申立人には、状況に応じ、減免措置を講じることができるようにすることが望ましい。

(趣旨)

これは、紛争の申立てに係る費用については、実際の申立てに当たり、紛争解決支援機関が徴収する費用がどの程度の額となるかを明らかにするとともに、交通費等の申立人が別途負担すべき費用があることに関して申立人の納得を得ることが必要との考えから設けたものである。なお、実際の運用に当たっては、費用がかかることが申立ての妨げとならないよう配慮が必要である。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

証券取引法第 79 条の 16 の 2

協会は、あっせんに関し要した費用の全部又は一部を、当事者から徴収することができる。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(紛争処理規則第 1 号)

(あっせん申立金)

第 10 条 顧客又は協会員は、前条に規定するあっせんの申立てを行い受理された場合には、受理後 10 日以内に、細則に定めるあっせん申立金を本協会に納入しなければならない。

2 本協会は、前項のあっせん申立金が納入されなかった場合には、あっせんの申立てがなかったものとして取り扱うこととする。

3 本協会は、第 1 項により納入されたあっせん申立金については、あっせん期日前にあっせん申立ての取下げがあった場合を除き、返還しないものとする。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」に関する細則

(あっせん申立金)

第 6 条 規則第 10 条第 1 項に規定するあっせん申立金は、別表 2 のとおりとする。

[ 運用面における状況等 ]

・ 無料となる範囲

( )

・ 申立人の自己負担の範囲

( )

・ 費用にかかる申立人への説明 あり なし

説明時期及び方法(「あっせんに関する注意事項」を交付し説明)

・ 自己負担の減免措置の有無

あり なし

減免措置の対象者( )

減免措置の対象となる費用( )

・ その他本項目に関連した事項

( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

濫訴の防止を図るため、費用を徴収するものである。金額は低額に設定している。

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

A (実施済み)

B (趣旨等を反映した形で概ね実施)

C 1 (問題あり(対応予定))

C 2 (問題あり(対応予定なし又は対応不可))

苦情・紛争解決支援のモデルに盛り込むべき具体的内容

苦情・紛争解決支援のモデルの実施状況に関する評価表

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 7：記録の保存・公表

( 具体的内容 )

- 1 紛争解決支援手続に関する書類等は保存する。
- 2 また、機関は、定期的に紛争解決支援の件数、紛争事案の概要、企業毎の受諾・不受諾の件数を一般に公表する。なお、紛争解決支援事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものの公表については、申立人に同意を得た上で行うこととする。

( 留意すべき点 )

紛争事案の概要には、紛争の再発防止に資する観点から、申立の概要、紛争の原因、解決支援過程、あっせん・調停案の概要、受諾の有無等を記載することが望ましい。

( 趣旨 )

「苦情・紛争処理結果のデータベース化と公表」により透明性が高まり運営の適正化が期待され、また、類似の事案を抱える当事者からの申立てが期待できるとして(前記ワーキンググループ報告11頁)いる。また、紛争事案の概要の公表等は、同種の紛争の再発防止にも資することとなる。このため、この項目は、紛争解決支援結果について、個人情報保護に配慮した上で、その件数及び概要を可能な限り明らかにすることが必要との考えから設けたものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

[ 運用面における状況等 ]

- ・記録の保存期間( )
- ・受付状況の件数  公表  非公表
- ・解決支援結果の件数  公表  非公表
- ・受諾・不受諾の件数  企業毎の件数を公表  総数のみ公表  非公表
- ・事案の概要  全事案を公表  一部の事案を公表
- ・概要の一部公表の場合の公表対象となる事案の選定基準  
( 和解となった事案のうち、制度に誤解を与えないもの )
- ・事案の概要における記載項目
  - 申立の概要  紛争の原因  解決支援過程  あっせん・調停案の概要
  - 受諾・不受諾の有無  その他( )
- ・事案の概要における企業名の取扱い  
( 非公表 )
- ・その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- A ( 実施済み )  B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )
- C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) )  C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) )

分類：紛争解決支援規則

項目 4 - 2 8 : 細則

( 具体的内容 )

以上に規定したものの他この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。例えば以下の事項については、細則で定める。

- ・ 申立書等の様式
- ・ 実務マニュアル
- ・ 申立人が負担する費用の範囲
- ・ 紛争解決支援委員の適正な報酬など

( 留意すべき点 )

( 趣旨 )

紛争解決支援規則の細則として制定すべきものを例示したものである。

[ この項目に相当する規則の規定 ]

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」( 紛争処理規則第 1 号 )  
( 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。

[ 運用面における状況等 ]

・ 細則により定めている事項 ( 上記の規定に列挙されていない場合 )

- 申立書の様式 ( 第 5 条、別表 1 )
- あっせん申立金 ( 第 6 条、別表 2 )
- 答弁書の様式 ( 第 8 条、別表 3 )
- あっせん申立取下書の様式 ( 第 9 条、別表 4 )
- 和解契約書におけるあっせん委員の署名、捺印 ( 第 10 条 )
- 苦情相談処理状況報告の様式 ( 第 11 条、別表 5 )

・ その他本項目に関連した事項  
( )

[ 趣旨等に照らしての問題点の有無及びその内容・理由 ]

[ 問題点への対応等 ]

[ 実施状況 ]

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> A ( 実施済み ) | <input type="checkbox"/> B ( 趣旨等を反映した形で概ね実施 )          |
| <input type="checkbox"/> C 1 ( 問題あり ( 対応予定 ) ) | <input type="checkbox"/> C 2 ( 問題あり ( 対応予定なし又は対応不可 ) ) |

(別紙)

複数の項目に関連する問題点について

[ 関連する項目 ]
[ 趣旨等に照らしての問題点及びその内容 ]
[ 問題点への対応等 ]

実施状況に関する集計表（団体名：日本証券業協会）

[ 理念的事項 ]

	A	B	C1	C2
1 - 1 . 基本理念	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 - 2 . 苦情等の原因解明及び再発防止	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 項目中の該当項目数				

[ 通則的事項 ]

	A	B	C1	C2
2 - 1 . 苦情等の定義	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 2 . 消費者への周知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 3 . 当事者の選択権の保障	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 4 . ユーザーフレンドリー	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 5 . 人材育成	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 6 . 苦情・紛争解決支援担当者等の 守秘義務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 7 . 機関間連携・関係機関との協力 等	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 8 . 記録の保存・苦情解決支援結果 等の公表・プライバシーへの配慮等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 9 . 対応結果の報告	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - 10 . 外部評価の実施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 項目中の該当数				

[ 苦情解決支援規則 ]

	A	B	C1	C2
3 - 1 . 目的	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 2 . 苦情解決支援機関の責務・業務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 3 . 苦情解決支援機関の組織及び中 立性・専門性	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 4 . 会員企業の責務・行為準則等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 5 . 取り扱う苦情の範囲（会員企業 外の苦情の取扱いを含む）	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 6 . 苦情申立人の範囲	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 7 . 苦情解決支援手続	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 8 . 標準処理期間等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3 - 9 . 苦情受付及び受付時の対応（苦 情申立人に対する手続等の説明を含む）	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 10 . 苦情解決支援を行わない場合 の明示及び苦情解決支援の終了	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 11 . 相対交渉の際の手続及び会員 企業の対応義務	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 12 . 会員企業による解決促進義務	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 13 . 調査及び会員企業の協力	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 14 . 解決案の提示及び尊重義務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 15 . 結果の報告等	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 16 . 苦情未解決の場合の取扱い及 び紛争解決支援への移行	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 17 . 措置・勧告	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - 18 . 細則	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 項目中の該当数				

[ 紛争解決支援規則 ]

	A	B	C1	C2
4 - 1 . 目的	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 2 . 紛争解決支援機関の組織	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 3 . 紛争解決支援機関の責務	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 4 . 紛争解決支援委員の選任要件等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 5 . 紛争解決支援委員の欠格事由	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 6 . 利害関係者の除斥事由	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 7 . 紛争解決支援委員の解任	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 8 . 運営委員会の設置	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 9 . 会員企業の責務・行為準則等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 10 . 取り扱う紛争の範囲	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 11 . 紛争申立人の範囲	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 12 . 代理人の範囲及び資格	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 13 . 紛争の申立て	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 14 . あっせん・調停を行わない場 合	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 15 . 申立人等に対する手続の説明	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 16 . 標準処理期間等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4 - 17 . 審理手続	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 18 . 事実調査	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 19 . 専門家の手続関与	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 20 . あっせん・調停の打切り・取 下げ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 21 . あっせん・調停案の提示	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 22 . 結果に対する同意・不同意	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 23 . 会員企業の受諾義務等	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 24 . 仲裁手続への移行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4 - 25 . 会員企業に対する措置・勧告 等	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 26 . 費用に関する規定	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 27 . 記録の保存・公表	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - 28 . 細則	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 項目中の該当数				