

総合的なADRの制度基盤の整備に対する意見について

平 1 5 . 9 . 8

日本証券業協会

法整備への期待

ADRに関する基本理念やADRの健全な発展のための各主体が担うべき役割といったADRに関する施策の基本を明らかにする法制の整備が検討されていることについては、誠に意義深いことと考える。

一般的事項について

・ 「4. サ - ビス提供に関する重要事項の説明義務」について

【論点13】 の「ADRに係るサ - ビス提供者は、利用希望者からの利用申込みがあったときは、その者に対し、一定のADRに係るサ - ビスの利用条件に関する重要事項を説明しなければならないものとする」とについては、当協会の規則で定める「あっせん申立書」の様式に、「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。」旨を記載するとともに、あっせんの申立者に対し、事前に「あっせんの申立てをなさる方へ(あっせんに関する注意事項)」及び規則全文を交付しているため、基本的にはクリアしていると思われる。

しかし、 の「相談手続に係るサ - ビス提供者についても、 に準じた義務を負うものとする」とについては、実務上、問題あるものとする。

当協会の証券あっせん・相談センターの業務として、

- ・ 証券取引制度等に関する顧客からの「相談」に応じ、その疑義を説明すること
- ・ 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

を行っているが、顧客からの申出の方法としては電話による場合が多く、実務上、「相談」と「苦情」とは一体として取り扱われているのが実情である。相談員は、まず顧客からの申立てを聴取したうえで、申立内容が相手方協会員に取り次ぐ必要があり、かつ、顧客が希望する場合に、初めて当該顧客から個人情報等を聴取することとしている。

したがって、顧客からの申立内容を聴取する前に、サ - ビス提供の利用条件等の明示義務を課すことは、実務上、混乱を招くこととなると考える。

- ・ 「5. 主宰者の有する一定の事実の開示義務」及び「6. 秘密の保持義務」について
当協会のあっせん制度の場合、証券取引法により法的整備が図られているので、すでにクリアしているものと思われる。

特例的事項について

- ・ 「8. 特例的事項の適用におけるADRの適格性の確認方法」について
民間型ADRは、人的にも経済的にも私的自治により運営されており、その自主性・多様性には十分配慮されなければならないものとする。
事前確認方式の導入に伴う労力やコストは多大になることが予想され、また確認後に公的機関の継続的な管理が行われることが想定され、自主性が損なわれる可能性が危惧される。

一方、付与されるメリットとして、「ADRを利用した紛争解決における時効の中断」が取り上げられているが、当協会のあっせん制度では、「その性質上あっせんを行うに適當でない」と認められる紛争」として、「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」には、あっせんを行わないこととしているので、メリットとして魅力を感じない。

また付与されるメリットとして、「ADRにおける和解に対する執行力の付与」が取り上げられているが、当協会のあっせん制度の対象となる証券会社及び金融機関は証券取引法上の登録を受けたものであり、これまでも和解契約書の和解条項が履行されなかった事例はない。また裁判により民事執行を行う道が残されていることから考えても、ADRのメリットとしては魅力を感じない。

事前確認方式の導入により、既存の民間型ADRの格付化・階層化が行われることとなり、メリットよりデメリットが多くなる可能性が危惧される。また苦情相談業務のみを行っている民間機関のADRへの新規参入が望まれると思われるが、むしろ新規参入を躊躇させる要因となる可能性も考えられる。

以 上

証券あっせん・相談センターのご案内

証券あっせん・相談センターとは

証券あっせん・相談センターは、証券取引の勧誘や制度に関するお客様からのご相談、ご質問の受付窓口として、また、お客様とのトラブルを解決するための「あっせん」の窓口として、設置されている機関です。

相談業務とは

お客様からの、
・証券取引制度等に関するご質問・ご意見
・証券の勧誘、売買取引、事務処理等に関するご相談
にお答えしたり、アドバイスを差し上げる業務（いずれも無料）です。
(注) 銘柄相談、株価照会等には応じかねますので、御了承下さい。

あっせんとは

お客様から申立てのあった紛争について、あっせん委員（中立的な法律専門家等の学識経験者が務めます。）がお客様及び相手方（証券会社等）から事情を聞いて、話し合いで解決を図ろうとする制度です。

お客様からのあっせんの申立てにあたっては、申立ての趣旨を記載したあっせん申立書をご提出いただくほか、所定のあっせん申立金を申し受けます（最低 2,000 円、最高 50,000 円。）。また、センター職員がお客様に紛争の概要をお伺いいたします。

あっせんを申し立てる場合は、最寄りの証券あっせん・相談センターにお問い合わせ下さい。

証券あっせん・相談センターの受付時間は

証券あっせん・相談センターの受付時間は、月曜日から金曜日の 9:00～17:00 です。
(祝日、年始 3 日間、12 月 31 日はお休みです。)

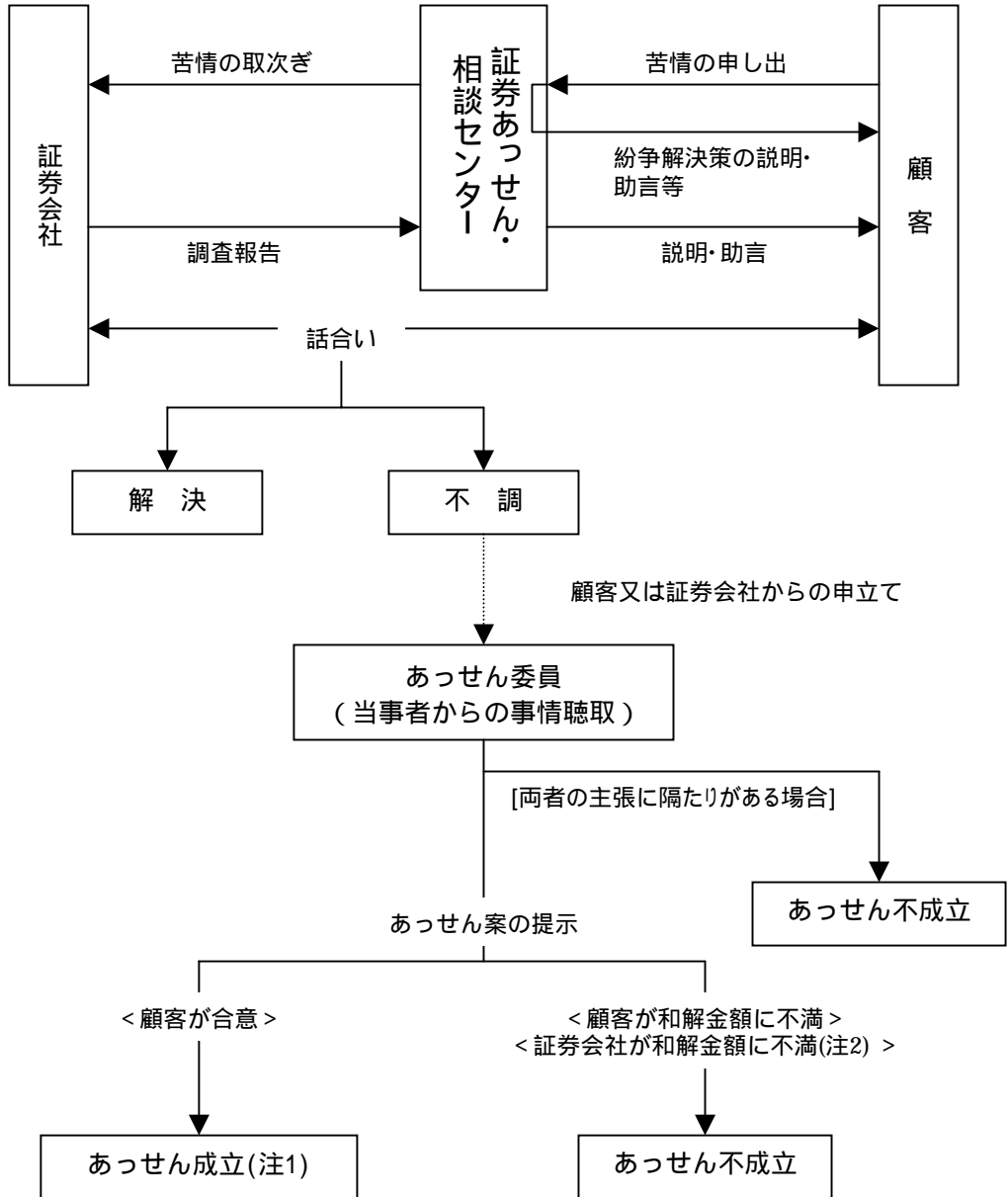
証券あっせん・相談センターの受付窓口は

証券あっせん・相談センターの窓口は、次のとおりです。

北海道支部	011-221-0748	[札幌市中央区]
東北支部	022-221-3435	[仙台市青葉区]
東京支部	03-3667-8008	[東京都中央区]
	025-226-8510	[新潟市上大川前通]
名古屋支部	052-269-5108	[名古屋市中区]
北陸支部	076-231-3007	[金沢市片町]
大阪支部	06-6223-1934	[大阪市中央区]
中国支部	082-212-1430	[広島市中区]
四国支部	087-811-0618	[高松市古新町]
九州支部	092-751-3950	[福岡市中央区]
	096-354-5396	[熊本市練兵町]

詳細は、最寄りの証券あっせん・相談センターにお問い合わせ下さい。

あっせん制度



- (注) 1. 和解成立事案については、裁判上の和解、判決及び民事調停の成立と同様、証券事故の確認は不要。
2. 証券会社は和解金額相当額を協会に預託し、債務不存在確認訴訟等の訴訟を提起。

あっせん苦情相談等処理状況(平成 10年度～平成 14 年度)

区分	相 談 等 の 内 容	平成10年度	平11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
苦 情 相 談 等	証券取引制度等に関する 質問及び意見	439	474	470	524	1,952
	勧誘に関する相談	444	400	579	871	593
	売買取引に関する相談	930	906	1,317	1,279	1,376
	事務処理に関する相談	291	374	376	332	545
	その他の相談	2,502	3,147	3,004	3,611	1,544
	小 計	4,606	5,301	5,746	6,617	6,010
あ っ せ ん	勧誘に関する紛争	4	5	17	54	53
	売買取引に関する紛争	2	22	72	55	85
	事務処理に関する紛争	0	2	8	8	8
	その他の紛争	0	3	3	11	7
		小 計	6	32	100	128
	合 計	4,612	5,333	5,846	6,745	6,163

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。
 2. 案件により、苦情相談・あっせんのそれぞれに重複計上している場合がある。

あっせん状況について

平成15年8月
日本証券業協会

平成15年4月から平成15年6月までの間に、あっせん委員により和解が成立した事案は15件であり、その主なものは次のとおりである。なお、同期間中におけるあっせんの不調打ち切り事案は20件で、また、同期間中におけるあっせん申立件数は39件であった。

支部名	あっせん受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の請求金額	紛争解決の状況
中国	H15.2.21	個人 (94歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 扱者は、EB 債の販売に際し、申立人が理解するに十分な説明を行わず、また、目論見書を交付せず、利率が良い大丈夫」との説明で、複雑かつ高リスクな商品を高齢者である申立人に勧めたほか、当該 EB 債が対象株式に転換された際、説明を求めたところ、扱者は「初めからそうなっている」旨の説明であり、その理由を理解できなかった。</p> <p>当該 EB 債の目論見書には「リスクを評価し得る経験豊富な投資家のみが本債の投資に適している」と記載されており、取引経験が豊かと断定するには値しない申立人にとって初めてとなる商品の販売は、適合性に問題がある。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は長年の株式・投信の取引経験があり、証券投資のリスクについても十分理解しているものと認められる。また、扱者は、申立人が来店した際、当該 EB 債について十分に説明しており、申立人は十分に理解のうえで当該 EB 債を買い付けたものと認識している。</p>	166万円	平成15年4月、あっせん委員は、被申立人が EB 債の取引について、顧客の十分な理解を得られなかったと判断した場合、年齢面の制限を特に設けていなかった点に関し、社会通念上高齢者に対する配慮が希薄であったことを認め、結果、解決金として50万円を申立人に支払うことで和解成立。
名古屋	H15.3.14	個人 (69歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 源泉分離課税制度にて株式の売却を依頼したが、被申立人の株数の確認漏れにより一部しか売却されず、残りについては証券税制の改正により源泉分離課税制度を利用して売却することが出来なくなった。</p> <p>したがって、売却可能であった時価と申立日の時価との差額を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 紛争に係る事実関係は概ね申立者の主張のとおりであり、申立人に対する売却株数の確認が十分でなかった。</p> <p>損害金額の計算については、和解成立時の直近の時価を適用すべきである。</p>	99万円	平成15年4月、あっせん委員は、双方が主張する事実関係はほぼ相違がないが、損害金額の計算については和解成立時の直近の時価を適用すべきであるとしたところ、双方がこれに合意し、58万円を申立人に支払うことで和解成立。

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
東京	H14.1.16	個人 (57歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 扱者に勧められ日経平均株価指数オプション取引を開始したが、この際、リスク説明は全くなかった。また、何度も資金不足に陥ったため取引を止めたいと扱者に相談しても一向に止めようとしなかった。同取引についてリスクも含めて理解したのは取引開始後4年後のことであった。 また、取引途中に、扱者から、監査が行われるが、問合せがあったらこのように答えて欲しい。」と、手書きの書類を渡された。 さらに、扱者は勝手に申立人口座に入金したことがあった。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の属性(適合性の原則)に問題はなく、取引開始当初途中において、取引中止の方法も含めて十分に説明を行っており、商品説明義務の違反はなかった。 また、手書きの書類は、申立人の理解を深めるために、扱者が個人的に申立人に手交したものである。 なお、扱者が勝手に申立人口座への入金を行ったことはない。</p>	1,950万円	平成15年4月、あっせん委員は、双方に互議を求めた結果、和解金として195万円を申立人に支払うことで和解成立。
大阪	H15.3.7	個人 (53歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 扱者から投信の買付の勧誘を受けた際、償還期限がない」等の説明を受け、償還期限がないと理解し買い付けたが、その後の運用報告書には、時期を特定して償還する予定である旨が明記されており、当初の扱者の説明と異なることが判明した。これが事実なら本件投信を買い付けることはなかった。</p> <p><被申立人の主張> 扱者の「日経平均株価に連動する投信であり、日本経済が崩壊しない限り無期限に続く」旨の説明を、申立人が償還期限がないと理解したものと考えるが、申立人が償還期限がないと誤認していても、運用報告書に信託期限が明記されているのだから、申立人は償還期限の存在を知り得たはずであり、相当の過失相殺が認められるべきである。</p>	30万円	平成15年5月、あっせん委員は、扱者は、本件投信勧誘の際、償還期限はないか、少なくとも景気の反転が見込める程相当長期間に亘って保有することができる商品であるとの誤認を与え、不適切な説明を行い、その結果、申立人は本件投信を買い付けたものと認められる等として、被申立人の過失を9割とし、双方に互議を求めた結果、申立人に29万円を支払うことで和解成立。

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
東京	H15.3.31	個人 (55歳)	証券会社	<p><申立人の主張> インターネット取引において、寄付き前に、株式現物の売り注文を入力した後、これを取り消そうとしたが、被申立人のシステム不具合により、申立人の端末操作が不可能な状況となり取り消が行えなかった。また、電話窓口でも取り消が行えなかったため、取り消がなされぬまま寄付値で売却され不測の損害を被った。 また、申立人は、同時に、他の証券会社において、上記と同様の発注・発注取消を行った後、高い値段での売却注文を再発注し約定した。被申立人のシステム不具合がなければこれと同様の再発注をした旨を、当日中に被申立人に明確に主張した。 <被申立人の主張> 被申立人のシステム障害のため、申立人の発注取消が行えず、取消前の注文で約定してしまった。 同日中に、申立人から、高い値段で売却してほしいとの主張が明確に行われており、また、正式に発注されていければ約定できていたはずである。</p>	46万円	平成15年5月、申立人の主張を被申立人が認めたことから、46万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	H15.4.21	個人 (60歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 申立人は、保護預りしている外国株式の配当課税について、従前の源泉分離課税から総合課税に変更するよう依頼したところ、扱者から既に総合課税になっている」との回答を得たにも拘らず、直後に実施された当該株式の四半期配当金は源泉分離課税の選択となっており、国外源泉税及び国内源泉税が徴収された。 当該株式の配当金について総合課税にしていければ、相当の還付請求ができたはずである。 <被申立人の主張> 被申立人は、配当課税の方法の変更に係る明確な指示を受けていない。 なお、当該株式については、クロス取引を行い譲渡益税を源泉分離課税から申告分離課税に変更した経緯があり、配当課税の方法の変更の依頼を受けた際、配当課税と譲渡益課税を混同し双方の意思が正確に伝わらなかったものと推測される。</p>	5万円	平成15年5月、あっせん委員は、本来、証券税制に熟知しているべき営業員にあっては、申立人の意図する要請事項を推し量って然るべきであり、よって、被申立人の業務執行に相当の過失が認められるとしたところ、被申立人が過失の割合を9割において認めたことから、4万円を申立人に支払うことで和解成立

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
名古屋	H15.4.30	個人 (63歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 実子名義を使用して株式取引を行っていたが、扱者による無断売買が行われた。</p> <p><被申立人の主張> 無断売買が行われた事実は認めるが、申立人は扱者に苦情を申し立てており、被申立人への申立は3ヶ月後であることから、申立人の思惑が覗え、また、違反取引を助長させた原因とも考えられる。</p>	70万円	平成15年5月、あっせん委員は、本件取引は無断売買であったが、被申立人への異議申立が遅れたことについて、申立人に何らかの落ち度が見られ、その結果損失が拡大されたか否かについては、確認できないとして、双方に互譲を求めた結果、申立人に99万円を支払うことで和解成立。
東京	H15.4.30	個人 (61歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 扱者が不在だったため、別の営業員に、週末を期限として株式の売却を発注したにも拘らず、翌週末を期限として受注され、翌週に当該注文が執行された。従来から週単位で発注しており、納付が行かないため、反対売買を行ったところ損失が発生した。</p> <p><被申立人の主張> 申立人からは、当該注文を翌週末を期限として受注した。また、受注と同時に注文に係るメモを作成しており、これに基づき申立人に復唱し確認した。申立人の主張する週単位での発注の考えは、承知していない。</p>	4万円	平成15年6月、あっせん委員は、営業員による注文内容の確認に不足が認められることと、注文内容につき、後刻、扱者自らが申立人に確認すべきであったこと、扱者は翌週初に当該売却注文に係る銘柄の株価を申立人に連絡したが、当該注文が継続していることを確認せず、営業員としての配慮が欠けていたことから、被申立人の過失を8割と認め、双方に互譲を求めた結果、申立人に3万円を支払うことで和解成立。
東京	H15.4.16	個人 (76歳)	証券会社	<p><申立人の主張> インターネット取引において、寄付前に株式信用取引の新規買建を発注し、その直後(寄付前)に当該注文を取り消したが、被申立人から当該新規買建が約定した旨の連絡があり、すぐに異議を申し出た。調査の結果、この時分、被申立人ではシステムトラブルが発生したと主張したが、注文の取消は間に合っており、当該約定に係る建玉は申立人には帰属しない。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引の時分にシステムトラブルが発生したこと、寄付前に、申立人から被申立人(注文の取消訂正の窓口とは異なる窓口)に注文を取り消したい旨の来電があったこと、この時点で取消を受け付けていれば寄付までに注文の取消は可能であったことを認める。</p> <p>なお、申立人は、注文の取消を主張するならば、速やかに建玉を売却しその損失を請求すべきであるのに、未だ売却されていない。</p>	10万円	平成15年6月、あっせん委員は、被申立人は注文の取消が可能であったとしながら、速やかに建玉を売却し損害賠償を求めざるべきだと主張するが、解決策としての売却指示も出さずこれにこれを主張するには無理があると、申立人に10万円を支払うことで和解成立。

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
東京	H15.3.3	個人 (73歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 扱者から投信の乗換を勧められた際、本日保有投信を売却しても投信買付の入金に間に合わない。保有投信を後日売却する場所で現金を入金して欲しいと言われ、特定の基準価格になったら保有投信を売却し売却代金を申立人に返却するとの約束で、投信の買付を承諾し現金を入金したが、その後、何度も当該特定の基準価格にない投信の売却を催促したにも拘らず、扱者は約束を果たさなかった。</p> <p><被申立人の主張> 扱者は、投信の基準価格の動向を頻繁に連絡していた。申立人は、投信の値上がりを期待して様子を見ていて、売却時期を逸したものと認められる。</p>	104万円	平成 15 年 6 月、あっせん委員は、双方に互議を求めた結果、和解金として 10 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	H15.3.24	法人	証券会社	<p><申立人の主張> 新規公開株式 100 株のブックビルディングの申込みを行ったところ、扱者から、100 株配分されることとなり、当該買付代金を 5 日後までにお願したい旨の連絡を受けたため、当該株式の買付代金に充当するため、保有する株式を売却したが、その後、扱者から、配分される株式は 100 株ではなく 1 株であること及び買付代金の入金期限も 6 日後との訂正の連絡があった。</p> <p>正し、配分株数及び入金期限を聞いていれば、保有株式を売却する必要はなかった。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張する事実関係を全て認める。</p>	26万円	平成 15 年 6 月、あっせん委員は、被申立人が事実関係を全て認めたことから、申立人は 26 万円を支払うことで和解成立。

証券取引法（抜粋）

（協会の目的及び名称）

第六十七条 証券業協会（以下この章において「協会」という。）は、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を公正かつ円滑ならしめ、かつ、投資者の保護に資することを目的とする。

- 2 省略
- 3 省略
- 4 省略

（設立の認可）

第六十八条 協会は、証券会社でなければ、これを設立することができない。

- 2 証券会社は、協会を設立しようとするときは、内閣総理大臣の認可を受けなければならない。
- 3 登録金融機関は、営業として第六十五条第二項各号に掲げる有価証券又は取引について同項各号に定める行為を行う範囲において、前二項並びに第七十九条の六第一項及び第二項の規定の適用については、証券会社とみなす。

（投資者からの苦情に対する対応、処理等）

第七十九条の十六 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。

- 2 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。
- 3 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。
- 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。

(協会によるあっせん)

第七十九条の十六の二 協会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。

- 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をあっせん委員として選任し、当該あっせん委員によるあっせんに付するものとする。ただし、あっせん委員は、事件がその性質上あっ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っせんの申立てをしたと認めるときは、あっせんを行わないものとする。
- 3 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。
- 4 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。
- 5 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。

(注) 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)

第四条 次の各号のいずれかに該当する者は、法第七十九条の十六の二第二項に規定するあっせん委員となることができない。

- 一 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
- 二 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
- 三 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
- 四 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
- 五 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
- 六 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

(あっせん委員の特別の利害関係)

第五条 法七十九条の十六の二第二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。

- 一 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。
- 二 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、又はあったとき。
- 三 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。
- 四 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、又はあったとき。
- 五 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。

(役職員の秘密保持義務)

第七十九条の十一 協会の役員、職員若しくは第七十九条の十六の二第二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。

第二百四条 第七十九条の十一、第七十九条の四十七、第八十七条の六又は第一百五十六条の八の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」

- 紛争処理規則第 1 号 -

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この規則は、定款第 7 条の規定に基づき、協会員の業務に対する顧客からの苦情の申出及び紛争の解決の申立てについて、公正中立な立場から、迅速かつ透明度の高い処理を図ることにより、投資者の信頼を確保し、もって証券市場の健全な発展に資することを目的とする。

(定義)

第 2 条 この規則において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるところによる。

1 苦情

協会員の顧客が、協会員の行う業務に関し、協会員に責任若しくは責務に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものをいう。

2 紛争

前号に規定する苦情のうち、協会員と顧客との間で解決できないものをいう。

3 あっせん

証取法第 79 条の 16 の 2 第 1 項に規定するあっせんをいう。

(苦情・紛争処理機関)

第 3 条 本協会は、第 1 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 22 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。

(管轄区域)

第 4 条 あっせん委員は、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っせんを行う。

2 前項の規定にかかわらず、紛争の解決のあっせんにつき顧客又は協会員から申立てがあった場合において、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っせん委員が紛争の解決のあっせんを行うものとする。

(苦情の解決の促進)

第 5 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。

(処理細則)

第 6 条 本協会は、あっせん手続及び苦情の処理手続等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。

第 2 章 あっせん委員のあっせん

第1節 あっせん委員

(あっせん委員の数及び委嘱等)

第7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。

(あっせん委員の特別利害関係事案の取扱い)

第8条 あっせん委員は、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っ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。

(あっせん経過等の記録)

第9条 あっせん委員のあっせんについては、その経過の要領及び結果に関する記録を作成し、保存するものとする。

第2節 あっせん手続

(あっせんの申立ての受理)

第10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。

(あっせん申立金)

第11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。

(あっせんを行わない場合)

第12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。
- 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。

(協会のあっせん手続への参加義務)

第 13 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 14 条 第 10 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 15 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。

(資料等の徴求)

- 第 16 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ったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

(あっせんの打ち切り)

- 第 17 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し立てたとき。
 - 2 あっせんを行うに適當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。

(あっせんの申立ての取下げ)

- 第 18 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。
- 2 あっせん委員は、前項の規定によりあっせんの申立ての取下げが行われたときは、その旨を当該紛争の相手方である協会員に通知する。

- 3 あっせんの申立てを行った協会員は、当該あっせんの申立てを取り下げることができない。ただし、顧客が同意した場合には、この限りでない。

(あっせん案の提示)

第 19 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たときは、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。

(和解契約書の写しの提出)

第 20 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。

- 2 前項に定める和解契約書に関し必要な事項は、細則をもって定める。

(あっせん手続の非公開)

第 21 条 あっせん手続は、非公開とする。

第 3 章 証券あっせん・相談センター

(業務)

第 22 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 23 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、適正な処理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 24 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ったときは、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 25 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。

(相談事項等の記録)

第 26 条 センターは、第 22 条第 1 号及び第 2 号に規定する相談及び苦情に関する記録を作成し、保存するものとする。

(苦情相談等の非公開)

第 27 条 顧客からの相談及び苦情に関する処理は、非公開とする。

第 4 章 雑則

(秘密保持)

第 28 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。

(本協会等に対する報告)

第 29 条 あっせん委員は、あっせんが終了したときは、遅滞なく本協会にその結果等について報告するものとする。

2 センターは、月中における相談、苦情及びあっせんの処理状況について、地区会長及び会長に報告するものとする。

3 前項に関し必要な事項は、細則をもって定める。

(周知及び公表)

第 30 条 本協会及び協会員は、センターの周知に努めるものとする。

2 本協会は、同種の事案の再発防止に資するため、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立て等について、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。

3 本協会は、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立て等について、件数及び事案の概要を公表するものとする。

「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

(目的)

第1条 この細則は、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」(以下「規則」という。)の施行に関し、必要な事項を定める。

(あっせん委員の欠格事由)

第2条 規則第7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、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

(あっせん委員の特別利害関係事案)

第3条 規則第8条に規定するあっ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、又はあったとき。
- 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、又はあったとき。
- 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、又はあったとき。
- 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。

(代理人によるあっせんの申立て)

第4条 規則第10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。

(申立書の様式)

第5条 規則第10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。

(あっせん申立金)

第6条 規則第11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。

(あっせんを行わない場合)

第7条 規則第12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、すでにあっせんを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 12 条第 1 項に該当するとあっせん委員が判断したとき。

(答弁書の様式)

第 8 条 規則第 14 条第 1 項に規定する答弁書の様式は、別表 3 のとおりとする。

(あっせん申立取下書の様式)

第 9 条 規則第 18 条第 1 項に規定するあっせん申立取下書の様式は、別表 4 のとおりとする。

(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 20 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。

(あっせんの標準処理期間)

第 11 条 あっせん委員は、あっせんの申立てを受理した日から 6 か月以内に、あっせんを終了させるよう努めるものとする。

(相談の処理手続)

第 12 条 規則第 22 条第 1 号に規定する相談の処理手続は、原則として次の各号に掲げるとおりとする。

- 1 処理手続の説明
- 2 相談内容の把握
- 3 顧客への回答
- 2 センターは、相談の内容が協会の業務に関するものでないときは、申出者の利便を考慮し適切な機関を紹介するものとする。

(苦情の処理手続)

第 13 条 規則第 22 条第 2 号に規定する苦情の処理手続は、原則として次の各号に掲げるとおりとする。

- 1 処理手続の説明
- 2 苦情の内容の把握
- 3 苦情の相手方協会の見解の聴取
- 4 前号に規定する相手方協会の見解の顧客への回答又は相手方協会に対する顧客への回答の指示
- 5 必要に応じ、相手方協会への相対交渉の指示及びその結果の確認
- 6 必要に応じ、紛争処理制度の説明及び顧客の意向の確認
- 2 前項第 5 号において相対交渉を指示された協会員は、当該指示に係る苦情に関し、解決した場合、紛争となった場合又は訴訟の提起の意思表示があった場合等は、本協会に報告するものとする。
- 3 センターは、第 1 項に規定する手続が 3 か月以内に行われるよう努めるものとする。
- 4 第 1 項第 6 号の規定にかかわらず、センターは、苦情が、証取法第 34 条第 2 項に規定する会員の届出を要する業務及び同法第 34 条第 4 項に規定する内閣総理大臣の承認を受けた業務に係るものであり、第 1 項第 5 号に規定する相対交渉において解決できない場合で、顧客が、当該業務に係る苦情又は紛争を取り扱う機関への取次ぎを希望するときは、当該苦情を当該機関に取り次ぐものとする。

(取り扱う苦情の範囲)

第14条 前条に規定する手続は、次の各号に掲げる苦情に該当する場合に行うものとする。

- 1 証取法第2条第8項に規定する証券業に関する苦情
- 2 証取法第34条第1項に規定する証券業に付随する業務に関する苦情
- 3 証取法第34条第2項に規定する届出を要する業務に関する苦情
- 4 証取法第34条第4項に規定する内閣総理大臣の承認を受けた業務に関する苦情

2 前条に規定する手続は、次の各号に掲げるものに該当する場合は、行わないものとする。

- 1 協会の業務に関するものでないもの。
- 2 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。
- 3 不当な目的で又はみだりに苦情の申出をしたと認められるもの。
- 4 その他、本協会が、苦情として取り扱わないことが適当であると認めるもの。

(あっせん苦情相談処理状況報告の様式)

第15条 規則第29条第3項に規定するあっせん苦情相談処理状況報告の様式は、別表5のとおりとする。

別表1

平成 年 月 日	
あっせん申立書	
日本証券業協会 あっせん委員殿	申立者の氏名 住所 電話 印
	〔法人にあっては、その事務所の所在地 及び名称並びに代表者の氏名〕
下記の紛争についてあっせんをお願いいたします。 なお、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。	
記	
1.紛争の相手方	
(1) 相手方協会員名	
(2) 紛争が発生した営業所名	
(3) 担当者名	
2.申立ての趣旨	
3.紛争の要点	
(1) 紛争の原因となった事実関係	
(2) 相手方との交渉経過	
(3) 事実関係についての主張の対立点	
4.証拠書類	

別表 2

あっせん申立金

申立者の請求金額		あっせん申立金
	万円	円
	100 以下	2,000
100 超	300 以下	6,000
300 超	500 以下	8,000
500 超	800 以下	11,000
800 超	1,000 以下	13,000
1,000 超	1,500 以下	17,000
1,500 超	2,000 以下	21,000
2,000 超	2,500 以下	25,000
2,500 超	3,000 以下	29,000
3,000 超	3,500 以下	33,000
3,500 超	4,000 以下	37,000
4,000 超	4,500 以下	41,000
4,500 超	5,000 以下	45,000
5,000 超		50,000

別表 3

平成 年 月 日
答 弁 書
日本証券業協会 あっせん委員殿
協会員名 印 協会員代表者名 印
平成 年 月 日付をもって 殿が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに対し、「協会員と顧客の紛争等の解決のあっせんに関する規則」第 14 条第 1 項の規定により下記のとおり答弁いたします。
記
1. 申立ての趣旨に対する答弁 2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁 3. 証拠書類

別表4

平成 年 月 日
あっせん申立取下書
日本証券業協会 あっせん委員殿
申立者の氏名 印 住所 電話 (法人にあっては、その事務所の所在地 及び名称並びに代表者の氏名)
平成 年 月 日付をもって申立てを行った を相手方とする紛争のあっせん申立てを取り下げます。
(注) 空欄には相手方の協会員名を記入すること。

別表5

あっせん苦情相談等処理状況報告書
(平成 年 月分)

区分	内容	月中処理状況		年度累計	
		受付	処理	受付	処理
相談 (A)	証券取引制度等に関する 質問及び意見等				
苦情 (B)	勧誘に関する苦情				
	売買取引に関する苦情				
	事務処理に関する苦情				
	その他の苦情				
	小 計				
あっせん (C)	勧誘に関する紛争				
	売買取引に関する紛争				
	事務処理に関する紛争				
	その他の紛争				
	小 計				
合 計					

あっせんの申立てをなさる方へ

(あっせんに関する注意事項)

証券あっせん・相談センター

あっせんの申立てが次のいずれかに該当するときは、そのあっせんは行いません。

1. その性質上あっせんを行うに適當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。

(上記 1 又は 2 に該当するとき)

- (1) すでに本協会の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、上記 1 又は 2 に該当するとあっせん委員が判断したとき。

あっせん申立て中の紛争が次のいずれかに該当するときは、そのあっせんで打ち切ることがあります。

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. あっせんを行うに適當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。

あっせんで申立てるときは、所定のあっせん申立書を 2 通提出してください。

(協会員からの申立ての場合は、顧客の同意書が必要です。)

あっせんの申立てが受理された場合、受理後 10 日以内に所定のあっせん申立金を納入して下さい。(「あっせん申立金」参照)

なお、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、返還いたしません。

あっせんの申立てにあたっては、次の事項を守っていただきます。

1. あっせんの申立ては、原則として紛争の当事者が行って下さい。弁護士以外の代理人による申立ては、あっせん委員が許可した場合を除いて、認めておりません。
2. 代理人は、委任状を提出していただきます。

3. あっせんに先立って証券あっせん・相談センター職員が紛争の概要などをお伺いすることがありますので御協力下さい。

あっせんにあたっては、次の事項を守っていただきます。

1. あっせん委員が直接話をお聞きする日時は、おって、連絡しますので、その日時にご自身又は代理人及び補佐人とご一緒に出席して下さい。
なお、補佐人についても、前もって、あっせん委員の許可が必要です。
2. あっせん委員は、いつでも、代理人又は補佐人の許可を取り消すことができることとなっております。

あっせんが成立したときは、和解契約書を取り交わしていただきます。

あっせん中に、当事者間において解決のための合意が成立し、又は当事者双方があっせん委員のあっせん案を受け入れたときは、そのあっせんは終了します。この場合すみやかに和解契約書を作成し、当事者間で取り交わしていただきます。

あっせん手続きは、公開しません。

あっせんの申立てはいつでも取り下げることができます。

あっせんの申立てを取り下げるときは、所定のあっせん申立取下書を提出してください。

以 上

あっせん申立金

申立者の請求金額 万円	あっせん申立金 円	申立者の請求金額 万円	あっせん申立金 円
100 以下	2,000	2,000 超 2,500 以下	25,000
100 超 300 以下	6,000	2,500 超 3,000 以下	29,000
300 超 500 以下	8,000	3,000 超 3,500 以下	33,000
500 超 800 以下	11,000	3,500 超 4,000 以下	37,000
800 超 1,000 以下	13,000	4,000 超 4,500 以下	41,000
1,000 超 1,500 以下	17,000	4,500 超 5,000 以下	45,000
1,500 超 2,000 以下	21,000	5,000 超	50,000