

IOSCOによる苦情処理の強化と個人投資家の保護に関する好事例集の公表

証券監督者国際機構（IOSCO）の代表理事会は、本日、個人投資家向けの苦情処理手続きやメカニズムをIOSCOメンバーが開発・改善する際の一助となることを目的とした9つの「好事例」を記載した報告書を公表した。

投資家保護は、IOSCOと世界の証券規制当局の主要な目的である。独立した、手頃で、公正、説明責任のある、適時かつ効率的な救済メカニズムへのアクセスは、投資家保護のために不可欠である。投資家や金融消費者に損害を与える金融不正行為や違法な市場慣行に対応する効果的なメカニズムは、市場規律を改善し、金融市場に対する投資家の信頼を高めることにもつながる。

「[個人投資家の苦情処理と補償制度](#)」と題された本報告書は、IOSCO傘下の個人投資家に関する委員会により作成されたもので、金融サービス提供者や規制当局が使用する非公式の苦情処理プロセス、代替的な紛争解決、金銭的損害賠償やその他の救済を求める投資家向けの正式な法的苦情処理の比較分析を示している。本報告書は、苦情処理及び補償制度のギャップを特定し、対処しようとしている法域のための情報源となる。

苦情処理メカニズムを開発または強化し、より利用しやすいものにしようとする法域を支援するために、本報告書では、以下のテーマに関する9つの「好事例」を記載している。

- 好事例1: 個人投資家の苦情処理システムの確立。
- 好事例2: 様々な苦情処理システムの認知度を高めるための取組み。
- 好事例3: 個人投資家が苦情を提出する手段をできる限り拡充する。
- 好事例4: 苦情処理のシステムへの対策を講じる。
- 好事例5: 個人投資家からの苦情に対して、幅広い解決手段を提供するよう金融サービス提供者（FSP）に促す。
- 好事例6: 新たな、もしくは更なる投資家教育の取組みの分野を特定するために苦情に関するデータを利用する。
- 好事例7: 苦情に関するデータを規制・監督目的として利用する。

- 好事例8:個人投資家に対して苦情処理システムに関する経験を提供するよう求める。
- 好事例9:規制当局が運営する、または規制当局と提携する裁判外紛争解決手続(ADR)機関を個人投資家がより容易に利用できるものにする。

(Note to the Editor は省略)

(以 上)