

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
3 - 1 6	無し	<p><u>苦情処理規則第6条(結果の報告)</u> <u>相談センターから委託者等の苦情の処理を求められた会員は、相談センターに対し、当該苦情の処理の経緯及び結果について、文書又は口頭により報告しなければならない。</u></p> <p><u>苦情処理規則第7条(苦情処理の終了)第2項</u> <u>相談センターは、前項第2号により苦情の処理を終了する場合には、申出人に対し、本会又は関係商品取引所へ紛争に係る仲介の申出を行うことができる旨等の必要な助言を行うものとする。</u></p>	既存規則

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
3 - 4	無し	<p>・会員企業に債務・行為準則に反する行為が認められたときの機関の対応 <u>(制裁規程に基づく制裁対象行為として措置する。)</u></p>	既存運用

3 - 1 0	無し	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 苦情解決支援を行わない場合として規程しているケース <ul style="list-style-type: none"> — 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 	既存運用
4 - 9	無し	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会員企業において債務・行為準則に反する行為が認めれた場合の対応 <u>（制裁規程に基づく制裁対象行為として措置する。）</u> 	既存運用
4 - 1 3	無し	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申立の際の申請書への記載事項及び必要事項 <u>記載事項（申出年月日、申出人の氏名、年令、職業、住所、連絡先、紛争の相手方、申出の趣旨、紛争の経過及び事情等、取引の状況）</u> <u>必要書類（証拠書類 売買報告書、計算書、残高照合通知書、追証通知書、その他）</u><u>（ただし、必須ではない）</u> 	既存運用

		<ul style="list-style-type: none"> ・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 	
4 - 17	無し	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者の出席と代理人の出席に関する規定 __ あり なし ・事情聴取と会計書類の提出に関する規定 __ あり なし ・参考人聴取及び鑑定に関する規定 __ あり なし 	既存運用
4 - 18	無し	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・その他本項目に関連した事項 <u>(書類等の提出の求めに応じない行為は原則規則違反であり制裁対象行為として措置する。)</u> 	既存運用
4 - 20	無し	<ul style="list-style-type: none"> ・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の企業名の公表の有無 ・その他本項目に関連した事項 <u>(手続の進行を妨げる行為は規則違反であり制裁対象行為として措置する。)</u> 	既存運用
4 - 21	無し	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん・調停案の提示方法 __ 書面 口頭 	既存運用