

苦情・相談受付記録

社団法人 日本証券投資顧問業協会

回 覧	会 長	専務理事	常任監事	事務局長	企画部長	国際業務部長	担当調査役	起案者

受付日時				
方 法	①面接	②書面	③電話	応接者
申 出 人	住 所			電 話
	氏 名 等			性 別 ☐ 男 ☐ 女
投資顧問 会社名等 ☐ 会 員 ☐ 非会員	会社名等			電 話
	担当者名			役職名
	連絡者名			役職名
[内容] (先方)				
[対応、処理]				
分 類	苦情概要	①過当勧誘 ②会費引上 ③低質助言 ④契約不履行 ⑤暴言等 ⑥その他		
	相談概要	①業者内容 ②途中解約 ③その他		
整理	整理番号	平成15年度ー	苦情台帳	☒ 済み ☐ 未済 ☐ その他

別 紙

当協会の行う苦情解決支援業務の性格および手順について

「苦情解決支援申立書」を提出される前に、下記事項をお読みいただき、当協会の行う苦情解決支援業務の性格について、予めご承知下さい。

- 1 当協会が行っている苦情解決支援業務については、法律によって定められております。該当条文は、次の通りです。

投資顧問業法第44条（苦情の解決）

協会は、顧客等から会員の営む業務に関する苦情について解決の申出があったときは、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。

これは、要するに、当協会は苦情事案について関係当事者の話し合いによる解決が図られるよう必要な助力を行うということであります。

- 2 申立書をご提出いただいた後の手順は、概ね次の通りとなります。
 - （1） 申立書の趣旨を会員に伝え、対応の可否について検討してもらうとともに、申立者と解決のための話し合いをするよう促します。
 - （2） （1）の話し合いによる解決が不調に終わったときは、協会において、必要に応じ、双方の主張を整理する等により再度当事者の話し合いによる解決を行うよう促します。
 - （3） （1）及び（2）によっても話し合いによる解決の見込みが立たない場合、または、3ヵ月以上にわたり苦情の解決が図られていないとの申し出がある場合には、当協会と弁護士会とが協定を締結している弁護士会の運営する「仲裁センター」（以下「仲裁センター」という。）の利用申込みが可能です。
 - （4） （3）の「仲裁センター」の利用申込みは、別紙様式2によりお申込みいただきます。

「仲裁センター」の利用については、「仲裁センター」の利用意思を、当該会員に通知し、確認のうえ、後日「仲裁申立書」を郵送いたしますので、必要事項を記入し弁護士会の「仲裁センター」に提出いただきます。

（注）会員が、傷病による入院等特別の理由がある場合、当該会員は、「仲裁センター」の利用の求めに応じないことがあります。

また、「仲裁センター」の利用申込みに関して、苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外といたします。

- ① 取引の名義が申出人でない場合（ただし、申出人の親権者、相続人、法定後見人、弁護士を除く。）
- ② 苦情の原因である取引の取引日から3年を経過している場合
- ③ 訴訟が終了もしくは訴訟中、または民事調停が終了もしくは民事調停中のものである場合

- ④ 弁護士のアッセン・仲裁手続きが終了、または手続き中のものである場合
- ⑤ 当該会員の経営方針、会員の役職員個人に係る事項など、事柄の性質上、「仲裁センター」の利用が適当でないと認められる場合
- ⑥ 不当な目的で、または、みだりに苦情の申し出をしたと認められる場合

「仲裁センター」の利用に係る費用については、仲裁の申立て時に必要となる申立手数料（1万円）および1回の話し合いごとに必要となる期日手数料（5千円、原則3回程度）は、当協会が負担いたします。解決した際に解決額に応じて必要となる成立手数料は、申立人と会員で負担（通常は折半）いただきます。

(別紙様式1)

平成 年 月 日

社団法人 日本証券投資顧問業協会
会長 殿

申 立 人

ふりがな
氏 名

印 年齢

住所 〒

連絡先

電話番号 ()

職 業

苦情解決支援申立書

1. 苦情の相手方

業者名 (担当者名)

(会員番号)

(会員電話番号) ()

2. 苦情の内容

苦情に関することの経緯、問題となる内容、要望等を具体的に書いて下さい。
必要に応じ関係書類の写しを添付して下さい。

(別紙様式2)

平成 年 月 日

社団法人 日本証券投資顧問業協会
会長 殿

申 立 人

ふり がな
氏 名

印 年齢

住所 〒

連絡先

電話番号 ()

職 業

弁護士会の「仲裁センター」利用申込書

私、申立人は、社団法人 日本証券投資顧問業協会（以下「協会」という。）の苦情解決支援規則、協会と弁護士会との協定および弁護士会の「仲裁センター」の規則に記載された内容および手続きを了解し、下記の苦情について、弁護士会の「仲裁センター」を利用いたしたく申込みいたします。

1. 苦情の相手方

業者名 (担当者名)

(会員番号)

(会員電話番号) ()

2. 苦情の内容

苦情に関することの経緯、問題となる内容、要望等を具体的に書いて下さい。
必要に応じ関係書類の写しを添付して下さい。