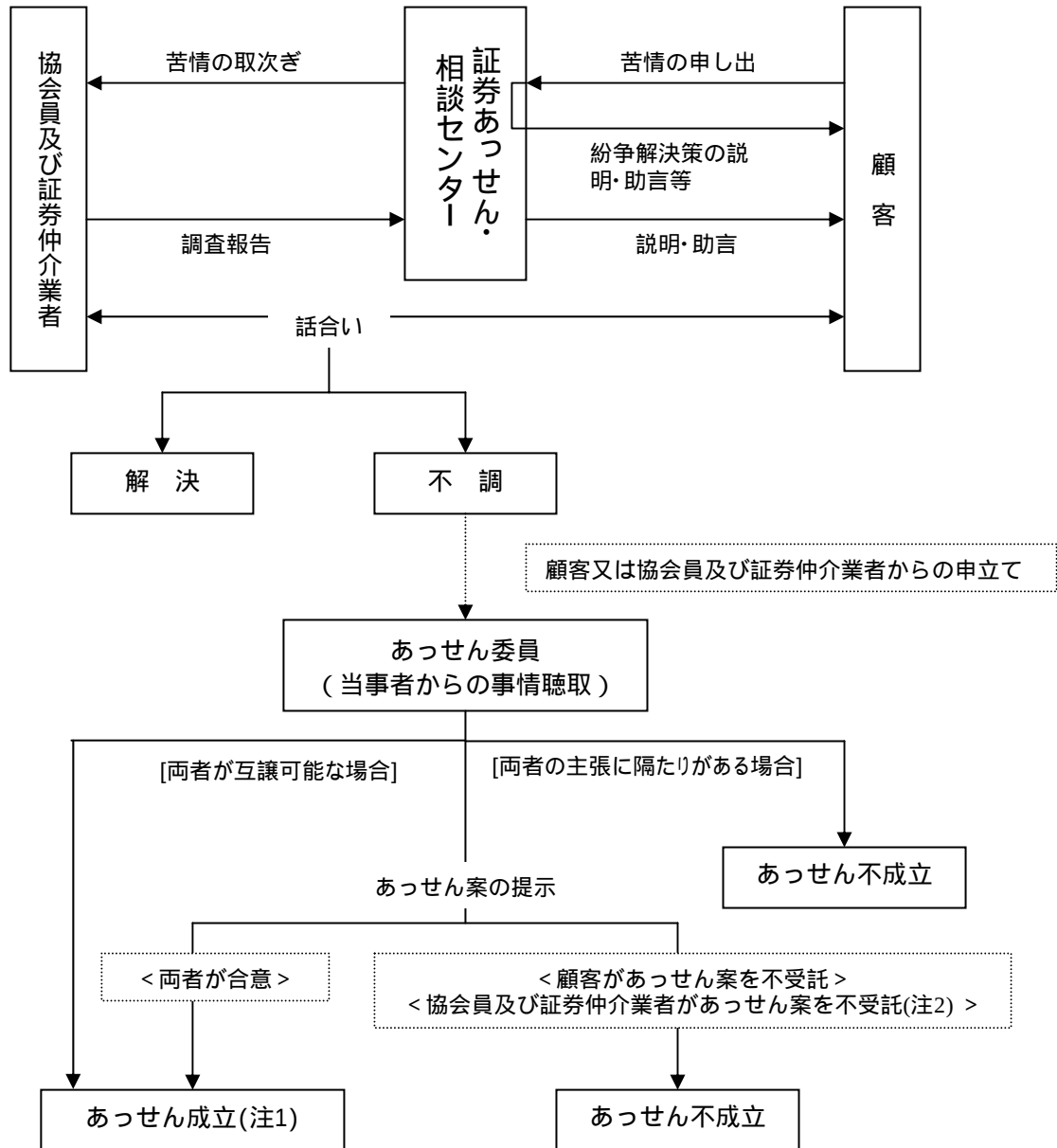


苦 情 ・ 紛 争 処 理 の 流 れ



- (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. 協会員及び証券仲介業者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、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、そのあっせんを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。
- あっせんを申立てるときは、所定のあっせん申立書を 2 通 (証券仲介業者が紛争の当事者である場合 3 通) 提出してください。
 - ・ 申立書の記載については、証券あっせん・相談センターへお問合せください。
- 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	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	万円	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

(様式 4)

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

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 〕

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
(紛争が発生した営業所名)
(担当者名)

- (2) 相手方証券仲介業者名
(紛争が発生した営業所名又は事務所名)
(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

(様式5)

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 印
代表者名

〔証券仲介業にあつては、その名称並びに代表者の氏名〕

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

(様式 6)

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
とする紛争のあっせん申立てを取り下げます。

を相手方

(注) 空欄には相手方の協会員名を記入すること。

あっせんの実施状況について

区分 \ 年度	平成 10 年度	平成 11 年度	平成 12 年度	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度	合 計
年度当初の係属事案	—	4	8	25	26	33	—
新規申立事案	5	32	100	128	153	140	558 件
実施(終結)事案	1	28	83	127	146	143	528 件
和解	(1)	(13)	(43)	(46)	(45)	(60)	(208 件)
不調打切り		(15)	(35)	(75)	(94)	(78)	(297 件)
取下げ			(5)	(6)	(7)	(5)	(23 件)
年度末の係属事案	4	8	25	26	33	30	—

あっせん状況について

平成16年5月
日本証券業協会

平成16年1月から平成16年3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14件で、また、同期間中におけるあっせん申立件数は37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
東京	平15.12	法人	証券会社	<申立人の主張> 信託勘定にて指値注文を出したところ、会社側は成行注文と取り違い執行してしまった。その結果、被害を被ったことから、被った損害金とその損害金に係る法定利率6%による遅延損害金、及びあっせん申立につき発生した全ての費用につき損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 注文執行のミスは認めるが、申立人が主張する損失額は過大である。	382万円	平成16年1月、あっせん委員は、被申立人に支払い義務を認め、308万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平15.12	個人 (69歳)	証券会社	<申立人の主張> 信用買建てしていた株式を指値でコールセンターに売発注した。その後、同コールセンターへ約定結果を確認したところ、出来の回答を得た。 しかし、2週間後になって売却できていないことが判明した。この間に株価が値下がりのことから損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の注文が約定に至らなかった点に当社の過失はなく、損害賠償には応じられない。	80万円	平成16年1月、あっせん委員は、双方に確認ミスがあったことを認めたため、20万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	平 15 . 10	個人 (78 歳)	証券会社	<申立人の主張> 平成 14 年 12 月 24 日、簿価確定のクロス取引を行う予定でいたが、取引執行前に売買報告書を発見し、クロス取引が不利になることが判明した。同月 24 日午前 8 時 45 分にクロス取引の取消を行ったが、一部の銘柄しか取消ができなかった。 被申立人との折衝の結果、2 銘柄の売買取消と売買手数料及び税金の返金に応じる回答があり、当該部分についてのあっせんを求める。 <被申立人の主張> 扱者に不法行為または過失があったと判断することは困難である。	9 万円	平成 16 年 2 月、あっせん委員は、扱者が申立人の取消発注を止めさせており、また、市場開始時間前に発注されていれば取消は十分可能であったとし、被申立人もこれを認めたことから、9 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平 16 . 1	個人 (64 歳)	証券会社	<申立人の主張> 保有している株式を翌日売却することとし、扱者から翌朝に発注のため電話連絡をもらうこととした。 しかし、扱者は当該約束を失念し、未発注となってしまった。同日夕方、扱者からの謝罪電話連絡があった。 止むを得ない事情もあり、発注予定日の翌々日売発注を行い、発注の失念が無かった場合に比べ手取金額が減少した。 <被申立人の主張> 翌朝、受注のための電話連絡を約束したが、正式に売却注文を受け付けていない。	22 万円	平成 16 年 3 月、あっせん委員は、正式な売却注文があったか否か争いがあるが、仮に正式な注文が無かったとしても、翌朝担当者が約束どおり電話連絡を行っていれば発注していた可能性が高いと思われ、一方、時間の経過により双方の記憶に曖昧な部分があることも勘案し、申立金の 6 割を支払い解決することが妥当であるとの判断を示し、双方が受け入れたことから、13 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	平15.12	個人 (55歳)	証券会社	<申立人の主張> 扱者から投資信託のリスク等に関する商品説明を十分に受けておらず、また、分配金について虚偽の説明をされた。また、外国株式において無断で乗り換えた。 <被申立人の主張> 電話・訪問等によりリスク等に関する説明を十分行っており、取引は全て申立人の了承を得た上で執行していることから、無断売買・虚偽表示等の法令違反行為は一切認められない。また、申立人に対しては売買の都度取引報告書及び取引があった翌月には取引残高報告書を扱者を介することなく本社より郵送しており、申立人は取引状況を十分把握できたはずである。	956万円	平成16年3月、あっせん委員は、被申立人に短期間に売却を行っている投資信託の取引等不適切と言われかねない取引が見受けられ、また、リスク等について十分に理解させて取引していたかどうか疑わしい面もあり、一方、申立人も取引について最終的な判断を自身が行っており過失があることから、双方に互譲を求めた結果、100万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平15.11	個人 (78歳)	証券会社	<申立人の主張> 申立人は、元上場会社の役員であった亡夫から、同社の株式10万株を相続した。当該株式については売却の意思がなく、今後も株券のまま保有するつもりで証券会社へ預託し、平成14年の税制改正を受けてクロス取引を行い預託していたところ、扱者により無断売買を繰り返され、すべて売却され、預託資産も減少させられた。 <被申立人の主張> 本件では、架電記録を調査した結果、扱者から申立人への架電時間と受注による入力時間の関係のほとんどが符合していたため、本件取引は無断売買とは言えない。申立人が本件を無断売買で争うのであれば、和解による解決には応じられない。 また、本件取引には申立人の署名捺印のある「確認書」等が複数存在するうえ、平成7年から株式取引を行っており、本件取引でも扱者が「四季報」を申立人へ提供し、該当する銘柄のページに付箋を貼って説明していた。他方、申立人も売買損益が分かるように「約定報告書」や「取引明細書」をファイルで整理しており、同居ないし隣接地に証券取引経験者で常時相談のできる子女や孫が居住していたものであり、本件で被申立人に適合性の問題はなかった。	1,100万円	平成16年3月、あっせん委員は、申立人には高齢者特有の物忘れ現象が散見され、また、性格として他人の意見に迎合し特段の意思を示さない傾向が見られたことから、本件の取引上でも申立人が扱者の勧誘に対し、同様の対応をしていたのであれば、売買損発生の一因が、相場による損切り・売却後休むことなく即座に買付けが行われたことにあり、扱者がこのような申立人の特性に留意し十全な顧客管理を行っていれば売買損が少なくなっていたことも考えられるため、本件取引が無断売買とまでは言えないとしても扱者に善管注意義務違反があると考えられることから、双方互譲の上、80万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	平 16.2	個人 (46 歳)	証券会社	<申立人の主張> 平成 14 年 12 月 12 日、保有株式を年内に源泉分離課税で売却しようと思い、20 日迄は指値で、不出来なら 24 日からは成行に変更する売却発注を依頼した。しかし、扱者が発注を失念したことから源泉分離課税で売却出来なかった。 また、平成 15 年 12 月 22 日、年間の利益相殺を考えて売却損を計上する為、保有する外国株の売却の指示をしたのだが当該取引でもミスがあり、税務上の不利益を被ることになった。 納税相当金額の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 当社の事務処理ミスは事実である。	4 万円	平成 16 年 3 月、あっせん委員は、申立人が平成 15 年の年間譲渡益税額を超過して支払うことになったことに関し、申立人及び被申立人が同金額が申立人の損害であること、及び被申立人が申立人に対し同金額の支払い義務を負うことを認めたことから、4 万円を申立人に支払うことで和解成立。

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。

(損失補てんの禁止等)

第四十二条の二 証券会社は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 有価証券の売買その他の取引(買戻価格があらかじめ定められている買戻条件付売買その他の政令で定める取引を除く。)又は有価証券指数等先物取引、有価証券オプション取引、外国市場証券先物取引若しくは有価証券店頭デリバティブ取引(以下この条において「有価証券の売買その他の取引等」という。)につき、当該有価証券又は有価証券指数等先物取引、オプション、外国市場証券先物取引若しくは有価証券店頭デリバティブ取引(以下この条において「有価証券等」という。)について顧客(信託会社等が、信託契約に基づいて信託をする者の計算において、有価証券の売買等、外国市場証券先物取引又は有価証券店頭デリバティブ取引を行う場合にあっては、当該信託をする者を含む。以下この条及び第六十五条の二第六項において同じ。)に損失が生ずることとなり、又はあらかじめ定めた額の利益が生じないこととなつた場合には自己又は第三者がその全部又は一部を補てんし、又は補足するため当該顧客又は第三者に財産上の利益を提供する旨を、当該顧客又はその指定した者に対し、申し込み、若しくは約束し、又は第三者をして申し込ませ、若しくは約束させる行為
 - 二 有価証券の売買その他の取引等につき、自己又は第三者が当該有価証券等について生じた顧客の損失の全部若しくは一部を補てんし、又はこれらについて生じた顧客の利益に追加するため当該顧客又は第三者に財産上の利益を提供する旨を、当該顧客又はその指定した者に対し、申し込み、若しくは約束し、又は第三者をして申し込ませ、若しくは約束させる行為
 - 三 有価証券の売買その他の取引等につき、当該有価証券等について生じた顧客の損失の全部若しくは一部を補てんし、又はこれらについて生じた顧客の利益に追加するため、当該顧客又は第三者に対し、財産上の利益を提供し、又は第三者をして提供させる行為
- 2** 証券会社の顧客は、次に掲げる行為をしてはならない。
- 一 有価証券の売買その他の取引等につき、証券会社又は第三者との間で、前項第一号の約束をし、又は第三者をして当該約束をさせる行為(当該約束が自己がした、又は第三者をしてさせた要求による場合に限る。)
 - 二 有価証券の売買その他の取引等につき、証券会社又は第三者との間で、前項第二号の約束をし、又は第三者をして当該約束をさせる行為(当該約束が自己がした、又は第三者をしてさせた要求による場合に限る。)
 - 三 有価証券の売買その他の取引等につき、証券会社又は第三者から、前項第三号の提供に係る財産上の利益を受け、又は第三者をして当該財産上の利益を受けさせる行為

(前二号の約束による場合であつて当該約束が自己がした、又は第三者をしてさせた要求によるとき及び当該財産上の利益の提供が自己がした、又は第三者をしてさせた要求による場合に限る。)

- 3 第一項の規定は、同項各号の申込み、約束又は提供が事故(証券会社又はその役員若しくは使用人の違法又は不当な行為であつて当該証券会社とその顧客との間において争いの原因となるものとして内閣府令で定めるものをいう。以下この条及び第五十一条第二項において同じ。)による損失の全部又は一部を補てんするために行うものである場合については、適用しない。ただし、第一項第二号の申込み又は約束及び同項第三号の提供にあつては、その補てんに係る損失が事故に起因するものであることにつき、当該証券会社があらかじめ内閣総理大臣の確認を受けている場合その他内閣府令で定める場合に限る。

4 省略

5 省略

(注)証券会社の行為規制等に関する内閣府令

(事故の確認が不要の場合)

第六条 法第四十二条の二第三項ただし書に規定する内閣府令で定める場合は、次に掲げるものとする。

一 裁判所の確定判決を得ている場合

二 裁判上の和解(民事訴訟法(平成八年法律第百九号)第二百七十五条に定めるものを除く。)が成立している場合

三 民事調停法(昭和二十六年法律第二百二十二号)第十六条に定める調停が成立している場合又は同法第十七条の定めにより裁判所の決定が行われ、かつ、同法第十八条第一項に定める期間内に異議の申立てがない場合

四 証券業協会のあつせん(法第七十九条の十六の二第一項に規定するあつせんをいう。)による和解が成立している場合

五 省略

六 省略

2 省略

（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、投資者から協会員又は証券仲介業者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、当該協会員又は証券仲介業者に対し、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、当該協会員又は証券仲介業者に対し、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 協会員又は証券仲介業者は、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又は証券仲介業者に周知させなければならない。

（協会によるあつせん）

第七十九条の十六の二 協会員又は証券仲介業者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。

2 協会は、前項の規定による申し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し立てに係る争い（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認めるとき、又は当事者が不当な目的でみだりにあつせんの申し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。

3 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、適当と認めたときは、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。

4 前3項の場合において、証券仲介業者が当事者であるときは、その所属証券会社等も当事者とみなす。

5 協会員は、前3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。

6 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。

(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 法第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、協会員及び証券仲介業者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

顧客が、協会員及び証券仲介業者の行う業務に関し、協会員及び証券仲介業者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、協会員及び証券仲介業者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並びに証券仲介業者の営業所又は事務所において有価証券の売買その他の取引等に関し、当該協会員及び証券仲介業者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及び証券仲介業者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 協会員及び証券仲介業者は、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、顧客又は協会員及び証券仲介業者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 顧客又は協会員及び証券仲介業者は、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（証券仲介業者が紛争の当事者である場合は3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 協会員及び証券仲介業者は、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及び証券仲介業者に交付する。

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 顧客又は協会員及び証券仲介業者は、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。

(協会員及び証券仲介業者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及び証券仲介業者は、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及び証券仲介業者は、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並びに証券仲介業者(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若しくは証券仲介業者は、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 協会員及び証券仲介業者は、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、そのあっせン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ンを打ち切るときは、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及び証券仲介業者に通知する。
- 3 あっせんの申立てを行った協会員及び証券仲介業者は、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及び証券仲介業者は、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、協会員及び証券仲介業者は、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、当該協会員及び証券仲介業者からの申出により当該協会員及び証券仲介業者に返還する。
- 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及び証券仲介業者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及び証券仲介業者は、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 協会員及び証券仲介業者の業務に対する顧客からの苦情を相手方協会員及び証券仲介業者に引き次ぎ、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、相手方協会員及び証券仲介業者に顧客からの苦情を取り次いだ場合には、当該協会員及び証券仲介者に対し、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 協会員及び証券仲介業者は、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 本協会及び協会員並びに証券仲介業者は、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、その概要を協会員及び証券仲介業者に周知するものとする。この場合において、証券仲介業者に対する周知については、その証券仲介業者の所属証券会社等である協会員を通じて行うものとする。

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、あっせン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、相談の内容が協会員及び証券仲介業者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 苦情の相手方協会員及び証券仲介業者の見解の聴取
- 4 前号に規定する相手方協会員及び証券仲介業者の見解の顧客への回答又は相手方協会員及び証券仲介業者に対する顧客への回答の指示
- 5 必要に応じ、相手方協会員及び証券仲介業者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及び証券仲介業者は、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 協会員及び証券仲介業者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 申立人の氏名 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 (紛争が発生した営業所名) (担当者名) (2) 相手方証券仲介業者名 (紛争が発生した営業所名又は事務所名) (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 証券仲介業にあっては、その名称並びに代表者の氏名
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					