

# 「金融商品取引苦情相談窓口」 の設置について

(日本証券業協会提出資料)

平成 19 年 12 月 7 日

第 34 回金融トラブル連絡調整協議会

平成19年11月21日

## 「金融商品取引苦情相談窓口」の設置について

日本証券業協会  
社団法人投資信託協会  
社団法人金融先物取引業協会  
社団法人日本証券投資顧問業協会  
社団法人日本商品投資販売業協会

### 1. 目的

金融商品取引業の苦情相談窓口を利用者にとって迅速かつ分かりやすい対応等を図るため、共通電話番号を新たに設置することとする。

### 2. 当該苦情相談窓口の名称

「金融商品取引苦情相談窓口」とする。

### 3. 参加団体

- ・ 日本証券業協会
  - ・ 社団法人投資信託協会
  - ・ 社団法人金融先物取引業協会
  - ・ 社団法人日本証券投資顧問業協会
  - ・ 社団法人日本商品投資販売業協会
- 計5団体

### 4. 業務の仕組み

上記五団体共通の電話番号(フリーダイヤル)を導入し、苦情相談内容に応じて各団体の苦情相談受付に取り次ぐ。

### 5. 費用負担

費用は協会ごとの応分負担とする。

### 6. 周知方法

金融商品取引苦情相談窓口に関する通知文及びチラシを作成し、メール、郵送、各協会ホームページでの周知を図る。

### 7. 周知先

金融庁金融サービス利用者相談室などの官公庁、国民生活センター、消費者センター、全国銀行協会などの金融関連団体、及び各団体の会員。

### 8. 周知期間

平成19年12月上旬から、周知を行う。

### 9. 実施時期

平成20年1月7日(月)を目途として開始。

以 上

# 各種団体苦情相談窓口の一元化の流れ

平成19年11月21日

日本証券業協会

