

内部に委員会等を有する協会の規則例（各団体の自己評価結果表より関係箇所を抜粋）

項目	生命保険協会	損害保険協会	日本証券業協会	日本商品先物取引協会
4 - 9 会員企業 の責務・ 行為準則 等	<p>第4条 協会の社員である生命保険会社（以下「会社」という。）は、当該会社に対する保険契約者等からの苦情・紛争の解決の促進を図るため、相談所の業務に協力しなければならない。</p> <p>第7条 会社は、苦情を真摯に受け止め再発防止に努める。</p> <p>第26条 相手方は、裁定審査会の裁定結果を尊重しなければならない。</p> <p>第31条 裁定審査会は、相手方に対し、裁定手続きに参加することを要請しなければならない。</p> <p>第32条 裁定審査会は、相手方に対し、遅滞なく、その申立てに対する答弁の要旨を記載した答弁書2通および証拠書類があるときは、その原本または謄本を裁定審査会に提出するよう求めなければならない。</p> <p>第34条 裁定審査会は、当事者に対し、裁定に必要な事項についての報告または資料の提出を求める</p>	<p>第25条 前条の規定により、答弁を求められた相手方会社は、遅滞なく、当該調停申立書に記載された事項を十分調査のうえ、証拠となる書類等があるときは、答弁書2通にその書類等を添え、事務局に提出する。</p>	<p>証券取引法 第79条の16の2 あっせん委員は、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、適当と認めるときは、事件の解決に必要なあっせん案を作成し、その受諾を勧告することができる。</p> <p>「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） （協会員のあっせん手続への参加義務）第12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。 （資料等の徴求）第15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。</p>	<p>紛争処理規程第11条（あっせんに必要な調査等に係る措置） あっせん委員は、あっせんに必要があると認めるときは、自ら又は本会の職員をして次に掲げる措置をとることができる。 （1） 当事者に対し、あっせんに必要な帳簿又は書類その他の資料の提出及び説明を求め、又はこれらについて実地調査を行うこと。 （2） 参考人の出頭を求め、その意見を聴取し又はその報告書の提出を求めること。 （3） 鑑定人を委嘱して、必要と認める鑑定を行わせること。 （4） その他必要な調査を行うこと。 2 当事者は、前項の規定による措置がとられたときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。 紛争処理規程第22条（紛争の未然防止） 本会及び会員は、仲介の申出のあった紛争に関し原因を究明のう</p>

項目	生命保険協会	損害保険協会	日本証券業協会	日本商品先物取引協会
	ものとする。		2 協会員は、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。	え、今後類似の紛争が発生しないよう未然の防止に努めるものとする
4 - 1 8 事実調査	<p>第29条 申立人が裁定の申立てを行う場合には、その趣旨および苦情の要点を明らかにした所定の裁定申立書2通ならびに証拠書類があるときは、その原本または謄本を裁定審査会に提出しなければならない。</p> <p>裁定審査会は、裁定の申立てを受理したときは、裁定申立書1通を相手方に交付する。</p> <p>第32条 裁定審査会は、相手方に対し、遅滞なく、その申立てに対する答弁の要旨を記載した答弁書2通および証拠書類があるときは、その原本または謄本を裁定審査会に提出するよう求めなければならない。</p> <p>裁定審査会は、前項の答弁書の提出があり、裁定開始を決定したときは、その1通を申立人に交付する。</p> <p>第33条 裁定審査会は、必要に応</p>	<p>第25条 前条の規定により、答弁を求められた相手方会社は、遅滞なく、当該調停申立書に記載された事項を十分調査のうえ、証拠となる書類等があるときは、答弁書2通にその書類等を添え、事務局に提出する。</p> <p>2 事務局は、前項に定める答弁書の提出があつたときは、その1通を申立人に交付する。</p> <p>第26条 事務局は、期日を定めて当事者の出席を求め、事情を聴取することができる。</p> <p>2 事務局は、前項の規定により当事者の出席を求めようとするときは、次の各号に掲げる事項を記載した書面によって行うものとする。</p> <p>(1) 出席すべき日時および場所</p> <p>(2) 前号の日時に出席できないときは、当該日の2日前までに、事務局に通知すること。</p>	<p>「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)</p> <p>(答弁書の提出)</p> <p>第13条 第9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。</p> <p>2 あっせん委員は、前項に定める答弁書の提出があつたときは、その1通を申立人に交付する。</p> <p>(事情聴取) 第14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(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。</p>	<p>紛争処理規程第10条(事情聴取)</p> <p>あっせん委員は、期日を定めて当事者の出席を求め、事情を聴取することができる。</p> <p>2 当事者が前項の期日の変更を申請するときは、当該期日の3営業日前までに本会に通知して、これを行わなければならない。</p> <p>3 第1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。ただし、あっせん委員がやむを得ない事由があると認められた場合には、あっせん委員の許可を受けて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。</p> <p>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。</p> <p>5 あっせん委員は、あっせんに</p>

項目	生命保険協会	損害保険協会	日本証券業協会	日本商品先物取引協会
	<p>じ、期日を定めて当事者の出席を求め、直接、事情聴取を行うものとする。</p> <p>裁定審査会は、期日を定めて関係者（裁定審査会の指定する者。以下本条において同じ。）の出席を求め、事情を直接聴取することができる。</p> <p>当事者及び関係者が、前2項の期日の変更を申請するときは、その期日の原則2日前までに、これを行わなければならない。</p> <p>裁定審査会は、原則として当事者及び関係者みずからを出席させるものとする。ただし、裁定審査会が相当であると認める代理人を出席させ、または補佐人とともに出席させることができる。</p> <p>第34条 裁定審査会は、当事者に対し、裁定に必要な事項についての報告または資料の提出を求めるものとする。</p>		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>必要があると認めるときは、特別の利害関係を有しない会員代表等から参考意見を聴取するものとする。</p> <p>紛争処理規程第11条（あっせんに必要な調査等に係る措置）</p> <p>あっせん委員は、あっせんに必要があると認めるときは、自ら又は本会の職員をして次に掲げる措置をとることができる。</p> <p>（1）当事者に対し、あっせんに必要な帳簿又は書類その他の資料の提出及び説明を求め、又はこれらについて実地調査を行うこと。</p> <p>（2）参考人の出頭を求め、その意見を聴取し又はその報告書の提出を求めること。</p> <p>（3）鑑定人を委嘱して、必要と認める鑑定を行わせること。</p> <p>（4）その他必要な調査を行うこと。</p> <p>2 当事者は、前項の規定による措置がとられたときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。</p>
4 - 2 3	第26条 裁定審査会の裁定は、裁	第32条2項 前項による調停案	「協会員と顧客の紛争等の解決の	紛争処理規程第20条(調停案の

項目	生命保険協会	損害保険協会	日本証券業協会	日本商品先物取引協会
<p>会員企業の受諾義務</p>	<p>定書により行う。</p> <p>相手方は、裁定審査会の裁定結果を尊重しなければならない。</p> <p>第38条 裁定審査会は、当事者間で和解を受け入れる用意があるときまたは当事者間に和解が成立するように努めても容易に解決しない場合等でお裁定を行うことが相当であると認めるときは、公正妥当な立場から裁定書による和解案を作成し、これを当事者双方に提示して、その受諾を勧告することができる。</p> <p>前項による裁定書の提示を受けた場合、相手方はこれを尊重しなければならない。</p>	<p>の提示を受けた場合、相手方会社はこれを尊重する。第33条2項委員会は、当事者双方、もしくは、いずれか一方が、調停案を受諾しなかったときは、調停不調によりその調停を終了するものとし、そのその旨を当事者に通知する。</p> <p>なお、相手方会社が調停案を受諾しない場合、当該会社は、委員会に対して受諾しない理由を説明するものとする。委員会がこれを正当な理由に基づく認められなと判断した場合には、委員会は、紛争の概要・最終案、会社名および会社が受諾しなかった理由を公表することができる。</p>	<p>あっせんに関する規則」(紛争処理規則第1号)</p> <p>(あっせん案の提示)</p> <p>第18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るときは、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。</p> <p>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。</p> <p>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、当該協会員からの申し出により当</p>	<p>提示)</p> <p>調停委員会は、紛争の解決に資するために適当と認めるときは、調停案を作成し、これを当事者双方に文書をもって提示してその受託を勧告するものとする。</p> <p>2 本会は、前項の規定により作成した調停案を顧客が受託したにもかかわらず、会員が正当な理由なくその受託を拒否したときは、当該会員に対し調停案の受託について定款第60条に基づき必要な指示をするものとする。</p>

項目	生命保険協会	損害保険協会	日本証券業協会	日本商品先物取引協会
			<p>該協会員に返還する。</p> <p>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に返還するものとする。</p>	
<p>4 - 2 5 会員企業 に対する 措置・勧 告</p>	<p>第5条 相談所は、相手方が相談所規程に反する行為等を行ったことが判明した場合には、必要な措置・勧告を行うものとする。この措置・勧告の概要は相談所が必要と認めた場合に公表する。なお、この措置・勧告を行うに当たり、相談所は、相手方が当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与えるものとする。</p> <p>第38条 裁定審査会は、当事者間で和解を受け入れる用意があるときまたは当事者間に和解が成立するように努めても容易に解決しない場合等でなお裁定を行うことが相当であると認めるときは、公正妥当な立場から裁定書による和解案を作成し、これを当事者双方に</p>	<p>協会理事会に報告、協会定款に則した対応。</p>	<p>定款 (会員に対する勧告) 第26条 本協会は、会員の法令、法令に基づく行政官庁の処分若しくは定款その他の規則又は取引の信義則の遵守の状況若しくは営業又は財産の状況が本協会の目的にかんがみて適当でないと認めるときは、事由を示して勧告を行うことができる。</p> <p>(特別会員に対する準用規定) 第29条 第12条から第26条までの規定は、特別会員について準用する。</p>	<p>紛争処理規程第21条(処分) 本会は、会員が前条第2項に規定する指示に従わないとき又は第14条(第19条において準用する場合を含む。)に規定する和解契約書に定める事項を遵守しないときは、当該会員に対し、定款第54条に基づき処分する。</p> <p>紛争処理規程第23条(指導又は勧告) 本会は、仲介の申出のあった紛争に関し、会員の商品市場における取引の受託、委託の取次ぎの引受け及び委託の勧誘に関し不適正な行為があった等の疑義がある場合には、これを調査し、必要に応じ、当該会員に対し指導又は勧告を行うものとする。</p> <p>紛争処理規程第24条(制裁) 本会は、仲介の申出のあった紛</p>

項目	生命保険協会	損害保険協会	日本証券業協会	日本商品先物取引協会
	<p>提示して、その受諾を勧告することができる。</p> <p>前項による裁定書の提示を受けた場合、相手方はこれを尊重しなければならない。</p>			<p>争に関し、会員に制裁規程に定める制裁の対象行為に該当する事実が認められる場合には、同規程に基づき所要の措置を講ずるものとする。</p>
<p>4 - 2 6 費用に関する規定</p>	<p>第 48 条 相談はすべて無料とし、裁定の申立ては手数料を徴収しない。ただし、当事者、補佐人等の出席費用その他手続費用は各自の負担とする。</p>	<p>(運営細則 1 4) 調停にかかる費用は無料とする。ただし、委員会に出席する場合の交通費、その他手続にかかる費用等は当事者負担とする。</p>	<p>証券取引法第 79 条の 16 の 2</p> <p>協会は、あっ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。</p> <p>「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)</p> <p>(あっせん申立金)</p> <p>第 10 条 顧客又は協会員は、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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	

項目	生命保険協会	損害保険協会	日本証券業協会	日本商品先物取引協会
			<p>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。</p> <p>「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（あっせん申立金）</p> <p>第6条 規則第10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。</p>	