

## 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」に関する細則

### (目的)

**第1条** この細則は、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」(以下「業務規程」という。)の施行に関し、必要な事項を定める。

### (利用登録の申請)

**第2条** 業務規程第5条第2項の規定により利用登録をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した別表1の様式の利用登録申請書をセンターに提出しなければならない。

- (1) 商号、名称又は氏名
- (2) 法人であるときは、資本金の額又は出資の額
- (3) 法人であるときは、役員の氏名又は名称
- (4) 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地
- (5) 苦情対応の連絡窓口
- (6) 業務規程第4条第1項第1号に規定する協定事業者であるときは、その旨

**2** 前項の利用登録申請書には、次に掲げる書類(センターが別に定めるものを除く。)を添付しなければならない。

- (1) 金融商品取引法(以下「金商法」という。)第29条の2第1項若しくは第33条の3第1項に規定する登録申請書又は金融商品取引業等に関する内閣府令(以下「業府令」という。)第22条第1項に規定する変更登録申請書若しくは業府令第51条第1項に規定する届出書の写し及びこれらの添付書類の写し
- (2) 前号の登録又は変更登録を証する書面の写し
- (3) 営業保証金に係る保管証書又は業府令第27条第1項に規定する契約書の写し
- (4) 業務規程第5条第4項各号に該当することの有無及び該当する場合にはその内容を記載した書面
- (5) 申請者が、次の区分に応じ、それぞれに掲げる規定のいずれにも該当しないことを確認した書面

イ 第2種金融商品取引業を営む者 業府令第13条第1号から第4号まで

ロ 登録金融機関 業府令第49条第1号から第4号まで

- (6) 金商法第79条の7第1項の認定を受けた認定投資者保護団体の同法第79条の11第1項に規定する認定業務の対象となることについて同意したものであることを証する書面

**3** 業務規程第4条第1項第2号に規定する特定事業者は、第1項各号に掲げる事項若しくはそ

の行う第2種金融商品取引業又はこれに相当する業務の内容に変更があったとき、又は業府令第27条第2項に規定する営業保証金に代わる契約の変更若しくは解除があったときは、遅滞なく、センターに届け出なければならない。

**(利用登録解除通知書の様式)**

**第3条** 業務規程第5条第5項の規定により利用登録の解除をしようとする者は、別表2の様式の利用登録解除通知書を提出しなければならない。

**(手続実施基本契約の申込み等)**

**第3条の2** 業務規程第5条の2第2項の規定により手続実施基本契約の申込みをしようとする第1種金融商品取引業者は、別表2の2に定めるところにより手続実施基本契約申込書をセンターに提出しなければならない。

- 2 加入第1種金融商品取引業者は、加入している金融商品取引業協会又は営んでいる第1種金融商品取引業の種類に変更が生じたときは、その内容をセンターに届け出なければならない。
- 3 業務規程第5条第9項及び第5条の2第5項に規定する書面の様式は、別表2の3のとおりとする。

**(特定事業者の基本負担金の額)**

**第4条** 業務規程第6条第2項に規定する特定事業者の基本負担金の額は、年95,200円(税抜)とする。

- 2 センターは、前項の基本負担金の額については、特定事業者の数及び特定事業者に係るあっせん申立て件数等を勘案して、必要と認める場合には、見直しをするものとする。

**(あっせんの申立書及び顧客が同意したことを証する書面の様式)**

**第5条** 業務規程第26条第1項に規定するあっせんの申立書(以下「あっせん申立書」という。)の様式は、別表3のとおりとする。

- 2 業務規程第26条第4項に規定する顧客が同意したことを証する書面(以下「あっせん申立同意書」という。)の様式は、別表4のとおりとする。
- 3 業務規程第26条第6項に規定する顧客が同意を撤回する書面(以下「あっせん申立同意の撤回届出書」という。)の様式は、別表5のとおりとする。

**(忌避申立書の様式)**

**第6条** 業務規程第33条第2項に規定する申立書(以下「忌避申立書」という。)の様式は、別表6のとおりとする。

**(答弁書の様式)**

**第7条** 業務規程第35条第1項に規定する答弁書の様式は、別表7のとおりとする。

(あっせんの開催場所)

第8条 あっせん手続の開催場所は、顧客の住所又は所在地のある都道府県庁所在地（北海道においては、札幌、旭川、函館又は釧路。以下同じ。）とする。

2 前項の規定にかかわらず、顧客の利便性等により、センターが適当と認める場合は、あっせんの開催場所を他の都道府県庁所在地その他の場所とすることができる。

(あっせん申立取下書及び顧客が同意した書面の様式)

第9条 業務規程第39条第1項に規定するあっせん申立取下書の様式は、別表8のとおりとする。

2 業務規程第39条第3項に規定する顧客があっせんの申立てを取り下げることにより同意した書面(以下「あっせん申立取下同意書」という。)の様式は、別表9のとおりとする。

(訴訟に関する報告書の様式)

第10条 業務規程第53条第1項に規定する報告書の様式は別表10の1のとおりとする。

2 業務規程第53条第2項に規定する報告書の様式は別表10の2のとおりとする。

3 業務規程第53条第3項に規定する報告書の様式は別表10の3のとおりとする。

(大阪事務所の管轄区域)

第11条 業務規程別表1に定める大阪地区に加えて大阪事務所が管轄する地区として業務規程第56条第2項第2号に規定する地区は、業務規程別表1に定める北陸地区及び中国地区とする。

付 則

1 この細則は、センターが別に定める日（注1）から施行する。ただし、第2条から第4条までの規定は、センターが金商法第79条の7第1項の認定を受けた日（注2）

（注1）センターが別に定める日は、平成22年2月1日

（注2）当該認定を受けた日は、平成22年1月19日

2 センターの設立当初の事業年度に係る特定事業者の年間基本利用料については、第4条の規定にかかわらず、年2万円とする。

付 則（平成22年10月12日）

この改正は、平成22年10月12日から施行する。

(注) 改正条項は、次のとおりである。

- (1) 第4条を改正。

#### 付 則 (平成 23 年 4 月 1 日)

この改正は、センターが別に定める日から施行する。ただし、施行日前に行われた苦情の申出及びあっせんの申立てについては、なお従前の例による。

(注) 改正条項等は、次のとおりとする。

- (1) 細則の名称を改める。
- (2) 第2条柱書、第4条第1項及び第8条第2項を改正し、第4条第2項を削る。
- (3) 第3条の2及び第10条を新設。
- (4) 別表1から別表8までを改正し、別表2の2、別表2の3、別表10の1から別表10の3までを新設。
- (5) センターが別に定める日は、平成23年4月1日とする。

#### 付 則 (平成 25 年 2 月 27 日)

この改正は、センターが別に定める日から施行する。

(注1) 別に定める日は、行政庁から本改正に係る認可を得られた日以降とする。

(注2) 改正条項等は、次のとおりとする。

- (1) 第11条を新設する。
- (2) 当センターが別に定める日は、平成25年3月11日とする。

#### 付 則 (2019 年 7 月 2 日)

この改正は、2019年10月1日から施行し、同日以降の新規利用登録分または利用登録継続分から適用する。

(注) 改正条項は、以下のとおりである。

- 第4条を改正

別表 1

年 月 日

第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録申請書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

申請者の商号、名称又は氏名

㊦

代表者

㊦

住所

(事務連絡先)

担当者

電話

F A X

E-mail

下記記載の事業者（申請者の商号、氏名又は名称を記載する）は、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 5 条第 2 項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利用登録を申し込みます。

当社（又は私）は、貴法人の紛争等解決事業の利用に際しては、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守のうえ、利用し、これらの定めによる義務を誠実に履行します。

記

- 1 申請者の商号、名称又は氏名
  
- 2 資本金の額又は出資の額（申請者が法人であるとき）
  
- 3 役員の氏名又は名称（申請者が法人であるとき）
  
- 4 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地

5 苦情対応の連絡窓口

6 上記業務規程第4条第1項第1号に規定する協定事業者である旨（申請者が協定事業者であるとき）

第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録解除通知書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

申請者の商号、名称又は氏名

印

代表者

印

住所

(事務連絡先)

担当者

電話

F A X

E-mail

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 5 条第 5 項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利用登録の解除を通知します。

なお、下記 2 の紛争等解決事業の利用の終了の日以前に申出又は申立てのあった苦情の申出又はあっせんの申立てに係る事案に関しては、従前どおり、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守するとともに、これらの定めによる義務を誠実に履行します。

記

1 利用登録をしている事業者の商号、名称又は氏名

2 紛争等解決事業の利用の終了の日

特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続実施基本契約申込書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

申請者の商号、名称又は氏名

㊦

代表者

㊦

住所

(事務連絡先)

担当者

電話

F A X

E-mail

下記記載の事業者（申請者の商号、名称又は氏名を記載）は、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第5条の2第2項に定めるところにより、貴法人との間において、特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続実施基本契約の締結を申し込みます。

当社（又は私）は、貴法人の特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続の利用に際しては、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守のうえ、利用し、これらの定めによる義務を誠実に履行します。

記

- 1 申請者の商号、名称又は氏名
- 2 代表者の氏名
- 3 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地
- 4 金融商品取引業者としての登録番号
- 5 加入している金融商品取引業協会がある場合には、その名称



6 第1種金融商品取引業の種類

- (1) 日本証券業協会の定款第3条第8号に規定する有価証券の売買その他の取引等の実施の有無 (有り・無し)
  - (2) 一般社団法人金融先物取引業協会の定款第4条第1項第1号に規定する金融先物取引業の実施の有無 (有り・無し)
- (注) 該当する部分を囲むこと。

金融商品取引業登録の失効等届出書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

申請者の商号、名称又は氏名

㊦

代表者

㊦

住所

(事務連絡先)

担当者

電話

F A X

E-mail

当社（又は私）においては、下記のとおり、金融商品取引業登録が失効又は取り消されましたので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第5条第9項又は第5条の2第5項に定めるところにより、届け出ます。

なお、下記2の金融商品取引業登録の失効又は取消しの日以前に申出又は申立てのあった苦情の申出又はあっせんの申立てに係る事案に関しては、従前どおり、貴法人が定める業務規程及び同規程に関する細則その他の定めを遵守するとともに、これらの定めによる義務を誠実に履行します。

- 1 紛争等解決手続実施基本契約を締結し、又は利用登録をしている事業者の商号、名称又は氏名
- 2 金融商品取引業登録の失効又は取消しの別  
(失効 取消し) (該当する部分を囲むこと。)
- 3 金融商品取引業登録の失効又は取消しの日

別表3  
顧客用

年 月 日

あっせん申立書

特定非営利活動法人  
証券・金融商品あっせん相談センター 御中

申立者の氏名 ㊞  
住所

〔 法人にあつては、その事務所の  
所在地及び名称並びに代表者の氏名 〕

電話  
F A X  
E-mail

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当たっては、「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) 相手方事業者名  
(紛争が発生した営業所名)  
(担当者名)
  
  - (2) 相手方金融商品仲介業者名  
(紛争が発生した営業所名又は事業所名)  
(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

### 5. 送達場所

(注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達場所を記載する。

事業者用

年 月 日

あっせん申立書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

事業者名 印

事業者代表者名 印

金融商品仲介業者にあつては、その  
氏名又は名称並びに代表者の氏名

(事務連絡先)

担当者

電話

F A X

E-mail

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当たっては、「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

( 相手方顧客名を記載)

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

(注) 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 26 条第 4 項に規定する同意書(別表 4) を添付すること。

別表4

年 月 日

あっせん申立同意書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

氏名 ㊞  
住所

〔 法人にあつては、その事務所の  
所在地及び名称並びに代表者の氏名 〕

電話  
F A X  
E-mail

年 月 日付をもって、下記の者が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てについては、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センターのあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意します。

記

1. 紛争の相手方

- (1) 相手方事業者名  
(紛争が発生した営業所名)  
(担当者名)
- (2) 相手方金融商品仲介業者名  
(紛争が発生した営業所名又は事業所名)  
(担当者名)

2. 送達場所

(注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達場所を記載する。

あっせん申立同意の撤回届出書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

氏名

印

〔 法人にあつては、その事務所の  
所在地及び名称並びに代表者の氏名 〕

下記の者が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てについては、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センターのあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意しておりましたが、これを撤回いたします。

記

1. 紛争の相手方

(1) 相手方事業者名

(紛争が発生した営業所名)

(担当者名)

(2) 相手方金融商品仲介業者名

(紛争が発生した営業所名又は事業所名)

(担当者名)



年 月 日

忌避申立書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

申立者の氏名 ⑩

住所

〔 法人にあつては、その事務所の  
所在地及び名称並びに代表者の氏名 〕

電話

F A X

E-mail

下記のとおり、紛争解決委員の忌避を求めたく、「苦情解決支援とあっせんに関する業務  
規程」第 33 条第 1 項の規定により申し立てます。

記

1. 忌避を求める紛争解決委員
2. 忌避を申し立てる理由
3. 紛争の当事者
  - (1) あっせんの申立人
  - (2) 相手方
4. あっせんの申立て年月日

別表 7

事業者用

年 月 日

答 弁 書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

事業者名 ④

事業者代表者名 ④

金融商品仲介業者にあつては、その  
氏名又は名称並びに代表者の氏名

年 月 日付をもって 殿（注）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、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 35 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

（注）空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

顧客用

年 月 日

答 弁 書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

氏名

⑩

住所

〔 法人にあつては、その事務所の  
所在地及び名称並びに代表者の氏名 〕

電話

F A X

E-mail

年 月 日付をもって (注) が行った私又は当社を相手方とする紛争  
のあっせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 35 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

(注) 空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。

別表 8  
顧客用

年 月 日

あっせん申立取下書

特定非営利活動法人  
証券・あっせん相談センター 御中

申立者の氏名 ㊞

住所

[ 法人にあつては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名 ]

電話

F A X

E-mail

年 月 日付をもって申立てを行った (注) 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) 空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。

事業者用

年 月 日

あっせん申立取下書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

事業者名 印

事業者代表者名 印

金融商品仲介業者にあつては、その  
氏名又は名称並びに代表者の氏名

年 月 日付をもって申立てを行った 殿（注2）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1）「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 39 条第 3 項に規定する同意書  
（別表 9）を添付すること。

（注2） 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

年 月 日

あっせん申立取下同意書

特定非営利活動法人  
証券・あっせん相談センター 御中

申立者の氏名 ㊞

住所

[ 法人にあつては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名 ]

電話

F A X

E-mail

年 月 日付をもって下記の者が行った私（当社）を相手方とする紛争のあつせんの申立ての取下げに同意します。

記

○申立人

(1) 相手方事業者名及び代表者

(2) 相手方金融商品仲介業者名及び代表者

訴訟係属に関する報告書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

事業者名 印

事業者代表者名 印

金融商品仲介業者にあつては、  
その氏名又は名称並びに代表者の氏名

(事務連絡先)

担当者

電話

F A X

E-mail

年 月 日付をもって 殿(注)が行つた当社を相手方とする紛争のあつせん申立てに係る請求につきましては、下記のとおり、訴訟が係属しておりますので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 1 項の規定により、報告します。

1 訴訟の当事者

(1) 原告

(2) 被告

2 訴訟提起のあつた日

3 訴訟における請求の趣旨及び原因

(訴状に記載された請求の趣旨及び原因)

4 訴訟の程度

(注) 空欄にはあっせんの申立てを行つた顧客名を記入すること。

訴訟提起に関する報告書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

事業者名

印

事業者代表者名

印

金融商品仲介業者にあつては、  
その氏名又は名称並びに代表者の氏名

(事務連絡先)

担当者

電話

F A X

E-mail

年 月 日付をもって 殿(注)が行った当社を相手方とする紛争の  
あっせん申立てに係る請求につきましては、下記のとおり、訴訟が提起されましたので、「苦  
情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 2 項の規定により、報告します。

1. 訴訟の当事者

- (1) 原告
- (2) 被告

2. 訴訟提起のあった日

3. 訴訟における請求の趣旨及び原因

(訴状に記載された請求の趣旨及び原因)

(注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。



年 月 日

訴訟終了に関する報告書

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター 御中

事業者名 印

事業者代表者名 印

金融商品仲介業者にあつては、  
その氏名又は名称並びに代表者の氏名

(事務連絡先)

担当者

電話

F A X

E-mail

年 月 日付をもって 殿(注)が行った当社を相手方とする紛争のあつせん申立てに係る請求に関する下記の訴訟につきましては、年 月 日、下記のとおり、訴訟が係属されなくなりましたので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 3 項の規定により、報告します。

1. 訴訟の当事者

(1) 原告

(2) 被告

2. 訴訟提起のあった日

3. 訴訟における請求の趣旨及び原因

(訴状に記載された請求の趣旨及び原因)

4. 訴訟係属が終了した日及びその理由

(注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

(参考)

(細則第2条第2項第4号及び第5号に関する確認書面の様式)

### 確認書

(利用登録の申請者である事業者名を記載) は、苦情解決支援とあっせんに関する業務規程第5条第4項各号のいずれにも該当していないこと及び金融商品取引業者等に関する内閣府令第13号第1号から第4号まで(又は第49条第1号から第4号まで)のいずれにも該当していないことを確認します。

年 月 日

(利用登録の申請者である事業者名を記載)  
(代表者の氏名を記載) ⑩

(参考)

(細則第2条第2項第6号に係る同意書面の様式)

### 同意書

(利用登録の申請者である事業者名を記載) は、金融商品取引法第79条の7第1項の認定を受けた認定投資者保護団体である貴法人が実施する紛争等解決事業であって同法第79条の11第1項に規定する認定業務であるものの対象となることについて同意します。

年 月 日

(利用登録の申請者である事業者名を記載)

(代表者の氏名を記載) ⑩