

# 苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則

2026年3月25日制定

## (目的)

第1条 この規則は、定款第4条第1項第4号及び第5号の規定に基づき、一般社団法人資産運用業協会（以下「本協会」という。）の正会員（定款第7条第1項第1号に定める正会員をいう。以下同じ。）及び金融商品仲介業者（定款第4条第1項第1号に掲げる金融商品仲介業者をいう。以下同じ。）の業務に対する投資者又は顧客（以下「投資者等」という。）からの苦情の申出及び紛争の解決の申立てに対する対応について、必要な事項を定め、公正中立な立場からの迅速かつ透明度の高い対応を促進することにより、投資者等の信頼を確保し、もって投資運用業及び投資助言・代理業の健全な発展に資することを目的とする。

## (用語の意義)

第2条 この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 苦情 投資者等が、正会員及び金融商品仲介業者（以下「正会員等」という。）の行う業務に関し、正会員等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など、正会員等に不満足を表明するものをいう。
- (2) 紛争 前号に掲げる苦情のうち、正会員等と投資者等との間で解決できないものをいう。

## (業務の委託)

第3条 本協会は、次の各号に掲げる業務を、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」（以下「センター」という。）に委託する方法により行う。

- (1) 正会員等の業務に対する投資者等からの苦情を相手方正会員等に取り次ぎ、その解決を図ること。
  - (2) 正会員等と投資者等との間の紛争の解決のため、あっせん委員によるあっせんを行うこと。
- 2 前項の規定にかかわらず、本協会は、必要と認めるときは、同項第1号に掲げる業務について、関与することができる。
  - 3 第1項の業務委託に関し、苦情解決又はあっせんの業務委託の範囲、費用負担の方法その他必要な事項は、本協会とセンターとの協定により定める。
  - 4 第1項の業務の実施に付随して、本協会は、正会員等の業務及び当該業務に関する制度等に関する顧客からの相談に応じる事務をセンターに行わせることができる。
  - 5 この規則に定めるもののほか、センターに委託する苦情解決及びあっせんの業務に関し必要な事項は、センターの規則で定めるところによる。

(苦情又は紛争の解決の促進等)

第4条 正会員等は、センターからの通知があったときは、苦情の申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。なお、第3条第2項の規定により本協会が関与する場合にあっては、本協会からの通知があった場合も同様とする。

2 正会員等は、その業務に対する投資者等からの苦情又は紛争の解決の促進を図るため、センター及び本協会の業務に誠実に協力しなければならない。

3 正会員等は、苦情を真摯に受け止め、その発生原因等を把握しその是正措置を講ずる等再発防止に努めるものとする。

(苦情解決への協力)

第5条 正会員等は、その投資者等からの苦情の解決のため、センターから、その規則で定めるところにより、事情の説明、見解の表明、投資者等への回答、投資者等との相対交渉、対応結果の報告等を求められた場合は、これに協力しなければならない。

第6条 正会員等の投資者等からセンターに対して協定に基づくあっせんの申立てがあった場合には、当該紛争の相手方である正会員等は、当該紛争につきセンターがあっせんを行うことに応諾し、当該あっせん手続に参加するほか、次の各号に掲げる義務を負う。

(1) センターの規則で定めるところにより、センターに対して答弁書を提出すること。

(2) センターの規則で定めるところにより、センターからの求めに応じ、出頭若しくは文書による説明又は資料の提出を行うこと。(正当な理由がある場合を除く。)

(3) センターの規則で定めるところにより、あっせん開催期日1回当たりの利用負担金を納付すること。

2 正会員等が、正会員等が行う業務に関する紛争につき投資者等を相手方としてセンターにあっせんの申立てをする場合には、当該正会員等は、センターの規則で定めるところによりあっせん申立金を納付する義務を負う。

(あっせん案勧告の場合の措置)

第7条 センターのあっせん委員が、センターの規則で定めるところにより、あっせん案を作成し、当事者双方に提示し、その受諾を勧告した場合、正会員等は、センターの規則で定めるところに従わなければならない。

(周知)

第8条 本協会及び正会員等は、センターの業務の周知に努めるものとする。

2 同種の事案の再発防止に資するため、本協会は、センターが行った相談、苦情の解決又はあっせんの状況についてセンターから報告を受けたときは、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を正会員等に周知する。

3 本協会は、第3条第2項の規定により本協会が関与して行った相談及び苦情の解決の状況について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を正会員等に周知するとともに、これを定期的に公表するものとする。

(連絡窓口の届出)

第9条 正会員等は、苦情対応に関する連絡窓口となる部署名及びその電話番号（以下「連絡窓口」という。）を本協会に届け出なければならない。連絡窓口に変更があった場合も、同様とする。

2 前項に規定する連絡窓口の届出様式及び届出方法は、定款の施行に関する規則に関する細則に規定する。

(正会員等の規則遵守状況の報告)

第10条 本協会は、正会員等の第3条第1項の業務に関する法令及びセンターの規則の遵守の状況について、センターから報告を受けることができる。

2 本協会は、センターから前項に定める報告を受けた場合、規律委員会の運営等及び会員の処分等に関する規則に基づき必要な措置等を行うものとする。

(その他)

第11条 苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関し、この規則に定めのない事項については、理事会の決議をもって定めることができるものとする。

附 則

第1条 この規則は、本協会、一般社団法人投資信託協会（第2条において「甲」という。）及び一般社団法人日本投資顧問業協会（第2条において「乙」という。）との合併契約に基づく吸収合併の効力が発生することを条件として、当該吸収合併の効力発生日（2026年4月1日）に施行する。

第2条 甲並びに乙の苦情及び紛争の解決のための業務委託等に関する規則は、廃止する。