

苦情処理手続および紛争解決手続等に係る 運用要領

制定	平成22年9月8日	業務委員会決議
改正	平成23年9月7日	〃
〃	平成26年11月12日	〃

(目的)

第1条 苦情処理手続および紛争解決手続等に係る運用要領（以下「運用要領」という。）は、一般社団法人信託協会（以下「協会」という。）が定める苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程（以下「規程」という。）に基づき、紛争解決等業務を行うに当たり必要な事項を定めることを目的とする。

なお、運用要領で使用する用語は、特段の定めがない限り、規程で使用する用語と同じ意味において用いる。

(反社会的勢力)

第2条 規程第5条第3項に定める反社会的勢力であることが明らかになった場合とは、次の各号のいずれかに掲げる場合をいう。

一 次のいずれかに該当したことが判明した場合

- イ 暴力団
- ロ 暴力団員
- ハ 暴力団準構成員
- ニ 暴力団関係企業
- ホ 総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等
- ヘ その他前各号に準ずる者

二 自らまたは第三者を利用して次のいずれかに該当する行為をした場合

- イ 暴力的な要求行為
- ロ 法的な責任を超えた不当な要求行為
- ハ 信託会社等との取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- ニ 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて信託会社等の信用を毀損し、または信託会社等の業務を妨害する行為
- ホ その他前各号に準ずる行為

(苦情対応報告の様式)

第3条 規程第10条第2項、第11条第2項および第3項に定める書面は別に定める様式によるものとする。

(苦情の申出人への説明)

第4条 規程第12条ただし書に定める信託会社等から説明することが適当と判断するときとは、次の各号に掲げる場合をいう。

- 一 規程第11条第3項の報告において、信託会社等が自ら説明する旨を明らかにしている場合
- 二 信託相談所から当該信託会社等に対して、規程第11条第3項の報告の内容が当該申出人に説明するには不十分である旨を通知している場合

(他の指定紛争解決機関への取次ぎ)

第5条 規程第14条に定める他の指定紛争解決機関への取次ぎにあたり、苦情の申立ての内容が次の各号に掲げる場合には、当該各号に定める先に別に定める様式により取り次ぐものとする。

- 一 銀行業務に関するものである場合 全国銀行協会相談室
- 二 保険業務に関するものである場合 生命保険相談所、損害保険相談・紛争解決サポートセンターもしくは保険オンブズマンまたは少額短期保険相談室
- 三 金融商品取引業等業務に関するものであり、かつ当該苦情に係る信託会社等が日本証券業協会の協会員である場合 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

(あっせん委員を委嘱することができない者)

第6条 規程第18条第3項ただし書に定めるあっせん委員を委嘱することができない者は、次の各号に掲げる者とする。

- 一 成年被後見人、被保佐人もしくは被補助人または破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者
- 二 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、また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
- 三 弾劾裁判所の罷免の裁判を受けた者
- 四 公務員で懲戒免職の処分を受け、当該処分の日から2年を経過しない者
- 五 弁護士法または外国弁護士による法律事務の取扱いに関する特別措置法の規定による懲戒処分により弁護士会からの除名の処分を受け、当該処分の日から3年を経過しない者
- 六 公認会計士法、税理士法または司法書士法の規定による懲戒処分により、公認会計士の登録の抹消、税理士の業務の禁止の処分または司法書士の業務の禁止の処分を受け、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の利害関係)

第7条 規程第21条第2項に定める特別の利害関係にある委員とは、次の各号のいずれかに該当する者をいう。

- 一 当事者またはその配偶者もしくは配偶者であった者
- 二 当事者の4親等内の血族、3親等内の姻族もしくは同居の親族である者またはこれらであった者
- 三 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人または補助監督人である者
- 四 紛争解決手続が行われる紛争事案について、当事者の代理人もしくは補佐人である者またはこれらであった者
- 五 当事者から役務の提供により収入を得ている者または得ないこととなった日から3年を経過しない者
- 六 当事者である信託会社等の役職員である者、またはその職にあった者
- 七 その他前各号に準ずる緊密な関係があるとの理由が明示された者

(あっせん申立書等の様式)

第8条 規程第22条第4項に定めるあっせん申立書の様式は、別に定める。

2 規程第22条第5項に定める顧客が同意したことを証する書面の様式は、別に定める「あっせん申立同意書」とする。

(苦情処理手続を経ていない事案に関するあっせんの申立て)

第9条 信託相談所は、申出人から苦情処理手続を経ずにあっせん申立書の提出を受けた場合には、申出人に対して当該苦情の申し出内容を十分聞き取るとともに、事実関係確認のため、相手方である信託会社等に連絡する。

2 前項の結果、信託会社等が苦情処理手続による対応を希望した場合には、信託相談所は当該あっせん申立てがなかったものとして取扱うことができる。

(あっせんの申立てに係る信託相談所による説明等)

第10条 信託相談所は、申出人からあっせんの申立てを受けるに当たり、事前に紛争解決手続等の説明を行うとともに、申出人に対し次の各号に定める内容について同意を求める。

- 一 相手方である信託会社等が、あっせん委員会に対し、その所有する顧客に関する資料・証拠書類等の情報を提出し、あっせん委員会が紛争解決手続のためにこれらを利用すること。
- 二 あっせん委員会が紛争解決手続において必要な場合に、その指定した参考人等に対し、相手方である信託会社等またはあっせん委員会が所有する顧客に関する

資料・証拠書類等の情報を提供し、当該参考人等があっせん委員会からの照会への回答等のために、これらを利用すること。

三 あっせん委員会は、顧客および相手方である信託会社等があっせん委員会に対して提出した資料・証拠書類等の情報を、それぞれ相手方に交付し、当事者双方が答弁書や主張書面等あっせん委員会に提出する書面を作成するためにこれらを利用すること（ただし、あっせん委員会が相当であると認めた場合には、あっせん委員会限りの扱いとすることができる。）。

四 協会が、関係者のプライバシーに配慮したうえで、あっせん事案の概要等を信託会社等へ通知し、公表すること。

2 信託相談所は、信託会社等からあっせんの申立てがあった場合に、当該紛争の相手方に対して意思確認を行う際、当該相手方に対し前項各号に定める内容についても同意を求める。

3 信託相談所は、申出人または信託会社等からあっせん申立書1通の提出を受ける際、資料・証拠書類等があるときは、その原本または写しの提出も併せて求める。さらに、個人の申出人からの申立ての場合には、運転免許証やパスポート等「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」第4条に定める本人確認書類（提出時に、有効なものまたは発行日から6か月以内のもの）の原本またはその写しを、法人の申出人からの申立ての場合には、現在事項全部証明書または履歴事項全部証明書（発行日から6か月以内のもの）の提出を求める。

4 前項後段の規定は、あっせんの申立てを行う代理人についても同様とし、さらに申出人本人との関係を示す資料（戸籍謄本等）を求める。

（答弁書の様式）

第11条 規程第23条第2項に定める答弁書の様式は、別に定める。

（紛争解決手続を行わない場合）

第12条 規程第25条第1項第3号の「訴訟が終了」したのものについて、その終了原因によっては同号に該当しないとあっせん委員会が判断する場合がある。

2 規程第25条第1項第5号の「他の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあっせん、仲裁等の紛争解決手続が終了または手続中のもの」について、第三者によるあっせん、仲裁等が行われていないものとして同号に該当しないとあっせん委員会が判断する場合がある。

3 規程第25条第1項第6号の「信託会社等の経営方針または信託会社等の役職員個人に係わる事項等」とは、信託会社等との取引に係わらない事案（信託会社等株式等への投資等）、取引の申込みが審査の結果断られた事案、信託会社等の取引方針に関する事案、特定の役職員の素行や接客態度に関する事案、具体的な被害がな

いような事案、当事者から提出された書面、資料・証拠書類等および当事者双方に対する事情聴取によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難な事案、その他単に謝罪のみを要求するような事案等をいう。

(信託会社等が支払う事案手数料)

第13条 規程第27条第1項の事案手数料は、次の各号に定める額（消費税および地方消費税は非課税）とする。

一 加盟会社 20,000円

二 非加盟会社 あっせん委員会開催回数に300,000円を乗じた額または900,000円のいずれか低い額

2 規程第36条に定める紛争解決手続の終了後、信託相談所はすみやかに信託会社等に事案手数料を請求する。

(主張書面の様式)

第14条 規程第28条第1項に定める主張書面の様式は、別に定める。

(あっせん委員会への出席)

第15条 あっせん委員会の事情聴取は、当事者、関係者（あっせん委員会の指定する者。）または参考人等に対し、予め出席すべき日時、場所を通知した上で行う。

2 信託相談所は、前項の通知を遅くとも期日の5営業日前までに行わなければならない。

3 当事者または関係者は、事情聴取に際し代理人または補佐人とともに出席することが適切かつ必要とする旨の申出をする場合には、予めその旨を記載した所定の書面（様式は別に定める。）および当事者または関係者との関係を示す資料を期日の3営業日前までに提出し、あっせん委員会の判断を仰がなければならない。

4 前項により、あっせん委員会が代理人または補佐人の出席を認めた場合にはその旨を、認めなかった場合にはその理由とともに、信託相談所から当事者または関係者に通知する。

5 あっせん委員会に出席する当事者、代理人、補佐人、関係者または参考人は、委員または他の出席者を困惑させる等の不適切な発言をしてはならない。

6 委員長は、事情聴取における審議の秩序を維持するために必要があると認めるときは、当事者、代理人、補佐人、関係者または参考人を退席させることができる。

7 当事者もしくは関係者またはそれらの代理人は、指定された事情聴取に出席できない場合には、信託相談所に対して予め電話連絡を行った上で、当該期日の3営業日前までにその旨と理由を記載した書面（様式任意）をあっせん委員会に提出しなければならない。

8 あっせん委員会は、前項の通知を受けたときは、改めて事情聴取のための期日を定めて当事者もしくは関係者またはそれらの代理人に通知する。

(あっせん申立取下書および申出人が同意した書面の様式)

第16条 規程第31条第1項に定めるあっせん申立取下書の様式、同項に定めるあっせん申立同意撤回書の様式、および同条第3項に定める申出人があっせんの申立を取り下げることに同意した書面の様式は別に定める。

(信託相談所運営懇談会の運営等)

第17条 規程第44条に定める信託相談所運営懇談会（以下「懇談会」という。）の委員は、4名以内とし、次の各号に掲げる分野の外部有識者を選任する。

- 一 法律学者（民法、商法）
 - 二 消費者行政機関
 - 三 消費者関連専門家
 - 四 弁護士
- 2 前項の委員は、理事会で決議の上、会長が委嘱するものとし、前項第1号に掲げる者を懇談会の座長として任命する。
- 3 委員の任期は2年とし、再任を妨げない。委員が任期途中で欠けた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 会長会社および副会長会社の担当者が、オブザーバーとして懇談会に参加することができる。
- 5 懇談会は、原則として年2回開催する。
- 6 懇談会の事務局は信託相談所とする。

(苦情連絡担当部署の届出書)

第18条 規程第45条の届出の様式は別に定める。

(苦情処理および紛争解決手続に関する記録および報告の様式)

第19条 規程第47条第1項の報告および同条第2項の報告は別に定める様式によるものとする。

(あっせん委員会の運営に関する特則)

第20条 あっせん委員会の運営に当たり、規程および運用要領に定めのない事項は、あっせん委員会の決定による。

(特則)

第 2 1 条 規程および運用要領の運営に関し必要な事項は、別に定める。

(運用要領の改正)

第 2 2 条 運用要領の改正は、業務委員会の決議によるものとする。

附 則

(施行日)

この運用要領は、平成 2 2 年 1 0 月 1 日より施行する。

附 則 (平成 2 3 年 9 月 7 日)

(施行日)

この運用要領は、平成 2 3 年 1 0 月 3 日より施行する。

附 則 (平成 2 6 年 1 1 月 1 2 日)

(施行日)

この運用要領は、平成 2 6 年 1 2 月 2 2 日より施行する。