

# 苦情処理手続および紛争解決手続等に係る 業務規程

|    |               |       |
|----|---------------|-------|
| 制定 | 平成22年 9 月10日  | 理事会決議 |
| 改正 | 平成23年 9 月15日  | 〃     |
| 〃  | 平成26年11月20日   | 〃     |
| 〃  | 平成27年10月15日   | 〃     |
| 〃  | 令和 5 年 1 月19日 | 〃     |

## 第 1 章 総則

### (目的)

第 1 条 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。）は、一般社団法人信託協会（以下「協会」という。）が信託業法または金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（以下「信託業法等」という。）の規定に基づく指定紛争解決機関として紛争解決等業務を行うにあたり、相談の申し出、信託会社等の業務に関する顧客等からの苦情の申し出および紛争の解決の申立てについて、公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い対応を行うための手続等を定め、もって顧客等の理解と信頼を深め、その正当な利益の保護に資することを目的とする。

### (定義)

第 2 条 この規程において「信託会社等」とは、次の各号に掲げる者のうち、信託業法等に基づき協会と手続実施基本契約を締結した者をいう。

- 一 信託兼営金融機関（金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（以下「兼営法」という。）第 1 条第 1 項の認可を受けた金融機関をいう。）
- 二 信託会社（信託業法第 3 条の内閣総理大臣の免許または同法第 7 条第 1 項の内閣総理大臣の登録を受けた者をいう。）
- 三 外国信託会社（信託業法第 5 3 条第 1 項の内閣総理大臣の免許または同法第 5 4 条第 1 項の内閣総理大臣の登録を受けた者をいう。）
- 四 信託業法第 5 0 条の 2 第 1 項の内閣総理大臣の登録を受けた者
- 五 信託業法第 5 2 条第 1 項の内閣総理大臣の登録を受けた者

2 この規程において「加盟会社」とは、協会の社員および準社員をいう。

3 この規程において「非加盟会社」とは、信託会社等であって加盟会社以外の者をいう。

4 この規程において「苦情」とは、信託会社等の販売もしくは提供する商品もしくは

サービスの内容または営業活動等に関する、信託会社等に対する不満足の表明をいい、信託会社等の個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の取扱いに関するものを含む。

- 5 この規程において「紛争」とは、前項に定める苦情のうち、信託会社等と苦情の申出人との間では解決ができず、当該信託会社等または当該申出人からの申し出により、第3章に定める紛争解決手続または第14条に定める他の指定紛争解決機関への取次ぎにより解決を図ろうとするものをいう。
- 6 この規程において「あっせん」とは、紛争の当事者間におけるその自主的な解決を促進するため、紛争解決の合意形成を仲介する行為をいう。
- 7 この規程において「信託業」とは、信託業法第2条第1項に規定される信託業をいい、「管理型信託業」とは、信託業法第2条第3項に規定される管理型信託業をいう。
- 8 この規程において「信託業務」とは、兼営法第1条第1項に規定される信託業務をいう。ただし、平成13年法律第117号の施行前に認可を受けていた信託兼営金融機関については、兼営法施行令第3条の定めにかかわらず当該認可を受けていた業務を信託業務に含むものとする。
- 9 この規程において「指定紛争解決機関業務」とは、次の各号に掲げる業務をいう。
  - 一 信託業法第2条第11項に規定される手続対象信託業務
  - 二 兼営法第12条の2第4項に規定される特定兼営業務
- 10 この規程において「信託契約代理店」とは、信託業法第2条第9項に規定される信託契約代理店をいい、「併営業務代理店」とは、信託兼営金融機関の委託を受けて、当該信託兼営金融機関が兼営法第1条第1項各号に掲げる業務の全部または一部を受託する契約の締結の代理または媒介をするものをいう。
- 11 この規程において「金融商品取引業等業務」とは、金融商品取引法第2条第8項に規定される金融商品取引業に係る業務および同法第33条の2の登録に係る業務をいう。

（苦情処理機関および紛争解決機関の設置・運営等）

第3条 協会は、顧客等からの相談や苦情の申し出を受け付ける業務を行うため、協会の事務所（東京都千代田区）内に信託相談所を設置する。なお、紛争解決等業務を行う区域は限定しない。

- 2 信託相談所が前項の業務を実施する日時は、次の各号に掲げる日を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時15分までの間とする。

- 一 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

二 12月31日から翌年の1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

（信託相談所および信託会社等の責務）

第4条 信託相談所は、信託会社等の業務に関して顧客等から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、当該信託会社等に対して、申し出のあった苦情の公正、迅速かつ適切な解決を求めるものとする。

2 協会は、信託相談所において苦情の受付およびその対応を行うことにより、第1条の目的を達成する。

3 協会は、信託相談所の受付窓口を公表する。

4 協会は、他の指定紛争解決機関その他の相談、苦情の処理または紛争の解決を実施する外部機関との間で情報交換等の連携に努めるものとする。

5 信託会社等は、協会が行う紛争解決等業務に進んで協力するとともに、この規程の趣旨を踏まえ、社内態勢の整備に努めなければならない。

6 協会および信託会社等は、信託相談所およびあっせん委員会の周知に努めるものとする。

（苦情の申出人等の範囲）

第5条 この規程において信託相談所が受け付ける苦情の申出人の範囲は、当該苦情に係る本人またはその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人、法定後見人または弁護士とする。

2 この規程において、あっせん委員会にあっせんの申立てをすることができる者の範囲は、当該紛争に係る取引の名義人本人またはその代理人とする。ただし、申立人が個人の場合であって、当該申立人と一定の親族関係にある者等が代理人となつてなされた申立ては、あっせん委員会が取引の名義人本人の意思を確認のうえ、適当であると認めた場合に限り受け付けるものとする。

3 信託相談所への苦情の申出人もしくはあっせん委員会へのあっせん申立人が、反社会的勢力であることが明らかになった場合（「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。）で定める場合をいう。）、苦情もしくは紛争の事由が、反社会的勢力であることを原因として信託会社等との間の取引を拒絶もしくは解約された事案である場合または第15条第1項第6号に定める苦情の申出人である場合には、これを排除し、以後、協会は、第2章または第3章に定める手続を行わない。

4 信託相談所は、申し出に係る苦情または申立てに係る紛争の内容が、当該申出人ま

たは申立人において法令に違反しもしくは公序良俗に反する行為に関連するものであることまたは社会的な公正性を欠くものであることである場合には、これを受け付けず、信託会社等の利用の健全性を確保するよう努めなければならない。

#### (手続実施基本契約)

第6条 協会が信託会社等との間で締結する手続実施基本契約の内容は、別紙のとおりとする。

2 協会は、信託会社等から手続実施基本契約の締結の申込みがあった場合には、当該信託会社等が手続実施基本契約に係る債務その他協会が実施する紛争解決等業務に関する義務を履行することが確実でないと見込まれるときを除き、これを拒否してはならない。

### 第2章 苦情処理手続

#### (苦情の受付およびその対応)

第7条 信託相談所は、苦情の受付およびその対応にあたっては、常に公平不偏な態度を保持するとともに、苦情の申出人から事情を十分聴き取る等により、当該申出人の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。

#### (手数料)

第8条 信託相談所は、前条に規定する苦情の受付およびその対応にあたっては、苦情の申出人に対する費用の請求は行わない。

#### (相談および苦情の受付方法等)

第9条 信託相談所は、申出人からの相談および苦情を電話、来訪、封書、電磁的方法等により受け付ける。ただし、相談および苦情の申出人への対応は、電話または面談による方法を原則とする。

#### (苦情処理手続)

第10条 信託相談所は、受け付けた苦情について、当該苦情の申出人から解決を求められた場合には、信託会社等に対して、苦情の迅速な解決を求めるとともに、当事者間の自主的な解決を促進するため、当該申出人と信託会社等との間に入って苦情の解

決のための仲介を行うよう努めるものとする。

- 2 信託相談所は、苦情の受付およびその対応に当たり必要があると認めたときは、当該信託会社等に対して、その解決に向けた取組みについて、書面、電磁的記録（以下「書面等」という。）または口頭による説明を求めるものとする。
- 3 信託相談所は、受け付けた苦情および相談の内容ならびにそれらに対する対応の内容等について、都度、記録し保存するものとする。
- 4 信託相談所は、解決を求められた苦情が、協会の他に個人情報の保護に関する法律第37条に基づく認定個人情報保護団体が存在する業務に関するものである場合には、加盟会社に対し、当該認定個人情報保護団体の苦情処理と整合性のある対応を行わせるものとする。

#### （信託会社等の苦情解決への対応）

- 第11条 信託会社等は、前条第1項の規定による苦情の迅速な解決の求めに対して、迅速かつ誠実に対応するものとする。
- 2 信託会社等は、前条第2項の規定により説明を求められた場合には、これに協力し、すみやかに書面等または口頭により説明しなければならない。
  - 3 信託会社等は、第1項に規定する苦情解決に関する対応の結果（紛争となった場合を含む。）を、書面等または口頭によりすみやかに信託相談所に報告するものとする。
  - 4 信託会社等は、信託相談所から解決を求められた苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めるものとする。

#### （苦情の申出人への説明）

- 第12条 信託相談所は、苦情の申出人からの求めに応じて、前条第2項の規定により報告された当該信託会社等の対応結果を当該申出人に説明するものとする。ただし、運用要領で定めるとおり信託会社等から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。

#### （紛争解決手続への移行）

- 第13条 信託相談所は、苦情の申出人から、前条の規定による説明では納得が得られない旨の申し出または信託相談所もしくは信託会社等への申し出から2か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする旨の申し出を受けたときは、第3章に定める協会の紛争解決手続の利用が可能であることを説明し、利用申込みに関する当該申出人の意思を確認するものとする。

- 2 苦情の申出人より協会の紛争解決手続の利用申込みがある場合には、信託相談所は、第3章に定める紛争解決手続に移行する旨を当該申出人に説明する。

(他の指定紛争解決機関への取次ぎ)

第14条 前条の規定にかかわらず、信託相談所は、受け付けた苦情（個人情報の取扱いに関するものを除く。本条において同じ。）が他の指定紛争解決機関における苦情処理手続に付することが適当と判断したときは、当該苦情の申出人に対してその旨を説明し、取次ぎに関する意思を確認した上で、他の指定紛争解決機関に取り次ぐものとする。

(苦情処理手続の終了)

第15条 信託相談所における苦情処理手続は、次の各号のいずれかに該当することとなったときに終了する。

- 一 信託相談所が、苦情の申出人と当該信託会社等との間の解決を確認したとき
- 二 信託相談所が、苦情の申出人より、第13条第2項の規定に基づき第3章に定める紛争解決手続に移行することを確認したとき
- 三 信託相談所が、前条の規定に基づき苦情を他の指定紛争解決機関に取り次いだとき
- 四 信託相談所または当該信託会社等が、苦情の申出人との間で原則として1か月以上連絡がとれなくなったとき
- 五 信託相談所または信託会社等が、最終的な苦情への対応結果を苦情の申出人に伝達したのちも、当該苦情の申出人が新たな事実関係の提示なく当該苦情と同一の申し出を継続しているとき
- 六 信託相談所の担当者に対し、苦情の申出人から恫喝、脅迫または誹謗中傷する言動があったとき

### 第3章 紛争解決手続

(あっせん委員会の設置および運営)

第16条 協会は、紛争解決手続業務を行う機関として、あっせん委員会を設置する。

- 2 あっせん委員会が紛争解決手続業務を実施する日時は、第3条第2項各号に掲げる日を除く月曜日から金曜日のうち、あっせん委員会が定める日時とする。

3 あっせん委員会が紛争解決手続業務を行う紛争は、次の各号に掲げる業務（以下「あっせん業務」という。）に関する紛争とする。

一 手続実施基本契約を締結した信託会社等が行う指定紛争解決機関業務

二 手続実施基本契約を締結した加盟会社が行う次に掲げる業務（前号に該当するものを除く。）

イ 信託兼営金融機関が営む信託業務（登録金融機関業務として営む信託受益権売買等業務を含む。）

ロ 信託会社が営む信託業および信託業法第21条第1項に規定される業務（第二種金融商品取引業として営む信託受益権売買等業務を含む。）

（あっせん委員会の責務）

第17条 あっせん委員会は、解決の申立てがあった紛争について、これを誠実に受け付け、公正、迅速かつ適切な対応を行う。

（あっせん委員会の構成等）

第18条 あっせん委員会は、信託業法等で定める弁護士、学識経験者、消費者問題専門家等の資格要件を満たした者からなる3名以上の委員（以下「あっせん委員」という。）で構成する。

2 あっせん委員には少なくとも弁護士1名を含むこととする。

3 あっせん委員は、理事会の決議によって会長が委嘱する。ただし、運用要領で定める者をあっせん委員に委嘱することはできない。

4 あっせん委員の任期は2年とし、その再任を妨げない。ただし、補充のため委嘱されたあっせん委員の任期は、前任の委員の残任期間とする。

5 あっせん委員の任期が満了したときは、当該委員は後任者が選任されるまでその職務を行う。

（あっせん委員の解任）

第19条 会長は、次の各号に掲げる場合を除き、あっせん委員を任期中に解任することとはできない。

一 心身の故障のため職務の遂行に耐えられないと認められる場合

二 職務の懈怠その他あっせん委員たるにふさわしくない行為があると認められる場合

### 三 前条第3項ただし書に定める欠格事由に該当することとなった場合

2 前項の規定によるあっせん委員の解任は、理事会の決議によるものとする。

#### (委員長を選任)

第20条 あっせん委員会は、委員の互選により委員長を選任する。

2 委員長はあっせん委員会を招集し、その議長となる。

3 委員長に事故があった場合には、あらかじめ委員長が指名した委員がこれに代わることができる。

#### (委員会の開催等)

第21条 あっせん委員会は、委員の過半数の出席によって開催し（ただし、少なくとも1名以上の弁護士である委員の出席を要する。）、その議決は合議によることを原則とする。ただし、合議により決することができなかつた場合には、出席した委員の過半数をもって行う。可否同数の場合には、議長が決する。

2 あっせんの申立てをした申立人またはその相手方（以下「当事者」という。）との間で、特別の利害関係にある委員（運用要領で定める者をいう。）は、紛争解決手続に加わることができないものとする。

3 あっせんの当事者は、あっせん委員が申立事案に関して特別の利害関係にある場合、その他紛争解決手続にあたって公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合は、その旨と理由を記載した書面等（様式任意）をあっせん委員会に提出することにより当該委員を忌避する申し出をすることができる。この場合、あっせん委員会が認めたときは、あっせんの当事者は当該書面等を電磁的方法により提出することができる。

4 あっせん委員会は、委員の申告または前項の申し出に基づき特別の利害関係の有無について審議し、当該委員の紛争解決手続への参加または不参加を決定する。委員長が特別の利害関係にある委員である場合には、前条第3項の規定を準用する。

5 委員長は、あっせん委員会の招集を行わず、委員の意見を書面等で求めることにより、委員会の議決に代えることができる。

#### (あっせんの申立て)

第22条 あっせん委員会は、苦情の申出人（以下、本章において「申出人」という。）または信託会社等から申立てのあった紛争について、その解決のためのあっせんを行う。

- 2 信託相談所は、申出人または信託会社等からの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わなければならない。
- 3 信託相談所が申出人に対して前項の説明を行う場合には、事案手数料に関する事項や紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な進行に関する事項等を記載した説明資料を交付する。
- 4 申出人または信託会社等は、あっせんの申立てをするときは、当該申立ての趣旨および紛争の要点を明らかにしたあっせん申立書（当該申立書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）を、信託相談所に提出しなければならない。この場合、あっせん委員会が認めたときは、あっせんの当事者は当該書面等を電磁的方法により提出することができる。
- 5 信託会社等があっせんの申立てをするときは、前項に定める申立書とともに当該紛争の相手方である顧客等が当該申立てについて同意したことを証する書面等を提出しなければならない。
- 6 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は、当該紛争の相手方に対して意思確認を行う。この場合、当該相手方から同意の意思が確認できないときには、信託会社等からのあっせんの申立てはなかったものとして取り扱う。

（信託会社等の紛争解決手続への参加義務）

- 第23条 信託相談所は、申出人から前条に定めるあっせんの申立てがあった場合には、相手方である信託会社等に対してすみやかにその旨を通知するとともに、提出された申立書の写しを送付して紛争解決手続に参加することを要請する。
- 2 当該紛争の相手方である信託会社等は、前項の参加要請を受けた場合には、答弁書（当該答弁書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）を作成し、当該答弁に関する資料・証拠書類等（電磁的記録を含む。以下同じ。）があるときはその原本、写しまたはこれらに記載された情報の内容が記録された電磁的記録とともに、原則として2週間以内に信託相談所に提出しなければならない。
  - 3 信託会社等は、あっせん委員会が相当の理由があると認めた場合を除き、紛争解決手続に参加しなければならない。
  - 4 信託会社等は、前項の規定にかかわらず紛争解決手続への参加要請を拒否しようとする場合には、その理由を書面等（様式任意）によりあっせん委員会に説明しなければならない。
  - 5 あっせん委員会は、前項の規定による信託会社等の説明について審議し、これが正当な理由に基づくとは認められないと判断した場合には、信託会社等にその旨を通知するとともに答弁書の提出を要請する。

(紛争解決手続の開始)

第24条 信託相談所が、申出人からの申立書とそれに対する信託会社等からの答弁書を受領した場合または信託会社等からの申立書とこれに対する相手方からの同意の意思を確認した場合には、あっせん委員会はすみやかに申立てに係る適格性の審査を行う。なお、信託相談所は、必要に応じて当事者から提出を受けた書面等および資料・証拠書類等に基づいて当該申立て事案に関する争点の事前整理を行い、適格性の審査の参考に供することができる。

- 2 前項の事前整理にあたって、必要に応じ、当事者双方のプライバシーに配慮しつつ、協会関係部門や信託会社等の関係部門等の意見を求めることができる。
- 3 適格性の審査の結果、あっせん委員会があっせんの申立てを受理したときは、当事者双方に対してその旨を書面等により通知するとともに、前条第2項により信託会社等が作成した答弁書の写しを申出人に対して送付する。
- 4 あっせん委員会は、前項の申立てを受理したときから原則として4か月以内にあっせん案の策定等を行う。

(紛争解決手続を行わない場合)

第25条 あっせん委員会は、前条第1項の適格性の審査において、あっせんの申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、紛争解決手続を行わない。

- 一 取引の名義が当該申出人本人ではない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合は除く。）
  - 二 消滅時効期間が満了していることが明らかである場合
  - 三 訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合
  - 四 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合
  - 五 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である場合
  - 六 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（運用要領で定める事項をいう。）、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと認められる場合
  - 七 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合
  - 八 不当な目的でまたはみだりにあっせんの申立てをしたと認められる場合
- 2 あっせん委員会は、前項の規定により紛争解決手続を行わないものとして申立てを不受理にしたときは、当事者双方に対してその理由を付して書面等により通知する。

(協会の実質的支配者等または子会社等を当事者とする紛争の解決)

第26条 あっせん委員会は、協会の実質的支配者等または子会社等（信託業法等に規定される者をいう。以下本条において同じ。）を当事者とする紛争の解決の申立てを受けた場合には、当該実質的支配者等、子会社等または協会から不当な影響を受けることなく、公正中立な立場で紛争解決手続を行う。

2 あっせん委員会は、前項に掲げる場合において、当該実質的支配者等、子会社等または協会から不当な影響を受けたと判断した場合には、第44条第1項に定める信託相談所運営懇談会および理事会にその内容を報告する。

(手数料等)

第27条 紛争解決手続の手数料は、申出人については無料とする。信託会社等についてはあっせん委員会があっせんの申立てを受理したときに限り、運用要領で定める事案手数料を徴収する。

2 信託会社等が支払う事案手数料の額は、紛争解決等業務に係る制度運営費用を協会の一般会計より支出することおよびあっせん委員会が紛争解決手続を実施するにあたって必要となる諸経費を勘案してこれを定める。

3 信託会社等は、第1項の事案手数料の支払い請求を受けた日から原則として2週間以内に、事案手数料を協会が指定する銀行口座への振込により支払わなければならない。なお、振込手数料は信託会社等の負担とする。

4 納付された事案手数料は、当該あっせんの申立てが取り下げられた場合であっても返還しない。

(当事者の書面および資料等の提出義務)

第28条 第24条第3項の規定によりあっせん委員会から受理の通知を受けた申出人および信託会社等は、あっせん委員会からの求めに応じ、申立ての趣旨に対する主張書面（当該主張書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）ならびに当該主張に関する資料および証拠書類等がある場合にはその原本、写しまたはこれらに記載された情報の内容が記録された電磁的記録を遅滞なく提出しなければならない。この場合、あっせん委員会が認めたときは、あっせんの当事者は当該書面等を電磁的方法により提出することができる。

2 信託会社等は、前項の規定による資料および証拠書類等の提出を求められたときは、正当な理由なく、これを拒否してはならない。

- 3 あっせん委員会は、当事者から提出を受けた書面等および資料・証拠書類等については、特別な事情があると認めた場合を除き、返還しない。
- 4 あっせん委員会は、当事者から提出を受けた書面等および資料・証拠書類等に事案番号（〇〇年 第〇〇号）を付し、通知に関する書面等やあっせん結果に関する書面等とともに申立内容を端的に表す表題を付けた管理簿（電磁的記録を含む。）に保管のうえ管理する。

（あっせん委員会への出席）

- 第29条 あっせん委員会は、必要に応じ、期日を定めて当事者または参考人の出席を求め、直接、事情聴取を行うことができる。
- 2 あっせん委員会は、信託契約代理店または併營業務代理店に係る紛争の場合で、必要があると認めるときは、事情聴取の場に当該信託契約代理店または併營業務代理店の同席を求めて、事情聴取を行うことができる。
  - 3 事情聴取を行うにあたっては、原則として当事者別に行うが、あっせん委員会の判断により当事者を同席させて行うことができる。
  - 4 第1項の規定により出席を求められた当事者は、原則として自ら出席しなければならない。ただし、あっせん委員会が相当であると認めた場合には、その代理人を出席させ、または代理人もしくは補佐人とともに出席することができる。
  - 5 委員長は、事情聴取における審議等全般を指揮する。
  - 6 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、委員長の許可を得て発言することができる。
  - 7 信託相談所の担当者は、あっせん委員会に出席することができる。ただし、委員の要請または許可を得た場合を除き、発言することができない。
  - 8 信託相談所は、事情聴取において録音による記録を行うことができる。なお、当事者および参考人等の出席者は、あっせん委員会から認められた場合を除き、事情聴取の状況を録音、録画または配信してはならない。

（紛争解決手続の場所）

- 第30条 あっせん委員会は、原則として協会の事務所において開催する。
- 2 前項の規定にかかわらず、あっせん委員会が必要と判断した場合には、協会の事務所以外の場所において開催することができる。
  - 3 前2項の規定にかかわらず、あっせん委員会が必要と判断した場合には、電話会議等の方法で紛争解決手続を行うことができる。

(あっせんの申立ての取下げ等)

第31条 申出人は、いつでもあっせん申立取下書（当該あっせん申立取下書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）またはあっせん申立同意撤回書（当該あっせん申立同意撤回書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）をあっせん委員会に提出することにより、あっせんの申立てを取り下げまたは信託会社等のあっせんの申立てに対する同意を撤回することができる。

2 あっせん委員会は、前項の規定によりあっせんの申立ての取下げまたは同意の撤回があったときは、その旨を相手方である信託会社等に書面等をもって通知する。

3 あっせんの申立てを行った信託会社等は、当該あっせんの申立てを取り下げることができない。ただし、当該申立ての相手方が同意した場合は、この限りではない。

(あっせんの打ち切り)

第32条 あっせん委員会は、紛争解決手続中の紛争が次の各号のいずれかに該当する場合には、そのあっせんを打ち切ることができる。

一 申立ての内容に虚偽の事実が認められた場合

二 申出人が紛争解決手続中の紛争について他の機関によるあっせん、仲裁等の紛争解決手続を申し立てた場合

三 当事者双方の主張に隔たりが大きい等、あっせんの成立の見込みがないと判断した場合

四 当事者がこの規程やあっせん委員会の指示に従わない等、紛争解決手続を終了させることが適当と認められた場合

五 その他あっせんを行うのに適当ではない事実が認められた場合

2 あっせん委員会は、前項の規定によりあっせんを打ち切るときは、当事者双方にその旨と打ち切り日を書面等により通知する。

(信託会社等のあっせん案の尊重義務)

第33条 あっせん委員会は、紛争の解決に資するために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。

2 あっせん案の提示にあたっては、当事者双方に書面等を送付することにより通知する方法または申出人の希望に応じて当事者同席のうえあっせん委員長から通知する方法のいずれかにより行う。

3 第1項のあっせん案の提示を受けた場合、信託会社等はこれを尊重し、正当な理由

なく拒否してはならないものとし、当該あっせん案を受諾し難い場合には、その理由を書面等（様式任意）によりあっせん委員会に説明しなければならない。

- 4 あっせん委員会は、前項の規定による信託会社等の説明について審議し、当該説明が正当な理由に基づくとは認められないと判断した場合には、理事会にその内容を報告する。

#### （特別調停案の提示）

第34条 あっせん委員会は、前条第1項のあっせん案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがないと認められる場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、当該紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して書面等で送付することにより当事者双方に提示することができる。

#### （和解契約書の作成）

第35条 あっせん委員会の提示したあっせん案または特別調停案を当事者双方が受諾したときは、あっせん委員会は遅滞なく和解契約書（当該和解契約書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）を作成し、申出人、信託会社等およびあっせん委員会委員長が連署その他それぞれがその内容を確認したことを記録する措置を講じたうえ、それぞれが各1通を保管する。

- 2 あっせん委員会は、和解契約締結後の和解内容に関する事務処理等の手続の経過について、信託会社等に報告を求めることができる。

#### （紛争解決手続の終了）

第36条 あっせん委員会の紛争解決手続は、次の各号のいずれかに該当することとなったときに終了する。

- 一 第24条第1項の適格性の審査の結果、あっせんの申立てを不受理とする通知を当事者双方に行ったとき
- 二 第31条に定めるあっせんの申立ての取下げまたは同意の撤回があったとき
- 三 第32条に定めるあっせんの打ち切りを行ったとき
- 四 前条に定める和解契約書が締結されたとき

- 2 当事者の一方または双方があっせん案または特別調停案を受諾しなかった場合には、あっせん不成立により紛争解決手続は終了したものとし、あっせん委員会は当事者双方に対してその旨書面等をもって通知する。

(紛争解決手続の非公開)

第37条 紛争解決手続は非公開とする。

(通知方法等)

第38条 紛争解決手続に関する次の各号に掲げる書類は、信託相談所が当事者の住所もしくは当事者が特に指定した場所または当事者が特に指定した宛先に苦情処理手続・紛争解決手続の事務に関する内規に定める方法をもって通知する。

- 一 第23条第1項に定める申立書の写し
- 二 第24条第3項に定める申立ての受理通知および答弁書の写し
- 三 第25条第2項に定める申立ての不受理通知
- 四 第32条第2項に定める打ち切りの通知
- 五 第33条第2項に定めるあっせん案
- 六 第34条に定める特別調停案
- 七 第35条第1項に定める和解契約書
- 八 第36条第2項に定める終了通知

2 期日の通知その他前項各号以外の通知であって紛争解決手続に必要な通知は、口頭、普通郵便または電磁的方法その他適宜の方法により行うことができる。

(あっせん委員会に係る手続実施記録の作成等)

第39条 信託相談所は、あっせん委員会の紛争解決手続に関して、手続実施記録を作成し10年間保存する。

- 2 信託相談所は、前項の手続実施記録の一部として、あっせん委員会が開催される都度、議事録を作成し、委員長の署名または捺印を受けなければならない。
- 3 前項の議事録には、日時、場所、出席者の氏名および審議事項の概要を記載する。

## 第4章 雑則

(秘密保持)

第40条 信託相談所の担当者または担当者であった者および紛争解決等業務に関わる者または紛争解決等業務に関わった者は、この規程に定める業務の運営に際して知り得た情報を、この規程に定める業務の用に供する以外に利用してはならない。

- 2 前項に規定する者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 3 紛争解決等業務に関わる協会役職員およびあっせん委員は、前項の規定を遵守するため、紛争解決等業務に関する秘密保持誓約書（当該秘密保持誓約書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）を協会に提出しなければならない。
- 4 第44条第1項に規定する信託相談所運営懇談会の委員は、第26条第2項の報告を受ける場合には、協会からの求めに応じ、前項に規定する秘密保持誓約書を協会に提出しなければならない。

（苦情および紛争に関する記録の非公開）

第41条 信託相談所が受け付けた苦情および第39条に定める手続実施記録等あっせん委員会があっせんを行った紛争に関する個別の記録（関係者のプライバシー等に係るもの）は非公開とする。

（紛争解決等業務を行う職員の監督体制）

- 第42条 信託相談所は、研修等により苦情の受付およびその対応を担当する者（以下「担当者」という。）の育成に努めるものとする。
- 2 信託相談所の担当者が行う紛争解決等業務に係る監督は、協会事務局の相談、苦情および紛争解決業務を所掌する専務理事が行う。

（改善措置）

- 第43条 信託相談所は、苦情または紛争の解決に関して、信託会社等にこの規程の不遵守が認められる場合には、当該信託会社等から事情を聴取したうえで、理事会および一般委員会その他の関係委員会にその内容を報告するものとする。
- 2 あっせん委員会は、紛争の解決に関して、信託会社等にこの規程の不遵守が認められると判断した場合には、理事会にその内容を報告する。
  - 3 理事会は、前2項に規定する不遵守について当該信託会社等に正当な理由がないと認められる場合には、必要に応じ、弁明の機会を与えたうえで、当該信託会社等に対して改善措置を求めるものとする。
  - 4 協会は、理事会の決定を受けて、前項の改善措置に係る概要を公表する。

（信託相談所運営懇談会の設置）

第44条 協会は、信託相談所における苦情処理手続およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正かつ円滑な運営に関して、外部有識者の意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てるため、信託相談所運営懇談会を設置する。

2 信託相談所運営懇談会の運営等については運用要領で定める。

(届出)

第45条 信託会社等は、苦情または紛争の解決に関して信託相談所からの連絡を受け付け、対応する担当の部署およびその責任者名等を信託相談所に届け出なければならない。当該部署および責任者等に変更のあった場合も同じとする。

(苦情処理手続および紛争解決手続に関する申出人からの異議の受付け等)

第46条 協会は、信託相談所が行う苦情処理手続およびあっせん委員会が実施する紛争解決手続に関する異議を受け付けるため、その連絡先を協会のホームページ等において公開する。

2 協会は、前項に定める異議を受け付けた場合、誠意をもって対応する。

3 協会は、第1項に定める異議に対して措置を講じた場合には、予めその住所、氏名、電話番号を明らかにした異議の申出者に対して、当該措置の内容を連絡する。

(苦情処理および紛争解決手続に関する記録および報告)

第47条 信託相談所は、苦情の受付とその対応状況を取りまとめ、次の各号のとおり一般委員会および業務委員会ならびに個人情報保護委員会に報告するとともに、5年間保存するものとする。

- 一 一般委員会 3か月に1回
- 二 業務委員会 1か月に1回
- 三 個人情報保護委員会 1年に1回

2 信託相談所は、紛争解決手続についてその経過の要領および結果を取りまとめ、次の各号のとおり一般委員会および業務委員会ならびに個人情報保護委員会に報告するとともに、10年間保存するものとする。

- 一 一般委員会 3か月に1回
- 二 業務委員会 3か月に1回
- 三 個人情報保護委員会 1年に1回

3 協会は、前2項の報告内容を3か月に1回信託会社等に通知するとともに、その件数および事案の概要を公表することにより、同種の苦情の再発防止、拡大防止および

未然防止に努めるものとする。

(制度運営費用)

第48条 指定紛争解決機関として行う紛争解決等業務に係る制度運営費用は、協会の一般会計より支出するものとする。

(運用要領の制定)

第49条 運用要領、その他この規程の運営に必要な事項は、業務委員会の決議をもってこれを定め、一般委員会に報告する。

(規程の改正)

第50条 この規程の改正は、理事会の決議によるものとする。改正の効力は信託業法等の定めに基づく認可を受けたときから生じる。

附 則

(施行日)

第1条 この規程は、平成22年10月1日より施行する。

(制度運営費用の負担方法の見直し)

第2条 規程第51条に定める制度運営費用の負担方法については、協会が「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律(平成18年法律第50号)」に基づき一般社団法人又は公益社団法人に移行することが決定したときに、見直すことができる。

(加盟会社)

第3条 規程第2条第2項の規定にかかわらず、施行の日において社員の傘下となっている信託兼営金融機関については加盟会社を含めるものとする。

(経過措置)

第4条 この規程の施行の日前に受け付けた苦情に係る苦情処理手続及び当該施行の

日前に行われたあっせんの申立てに係る紛争解決手続については、なお従前の例による。

附 則（平成 23 年 9 月 15 日）

（施行日）

第 1 条 この規程の改正は、平成 23 年 10 月 3 日より施行する。

附 則（平成 26 年 11 月 20 日）

（施行日）

第 1 条 この規程の改正は、平成 26 年 12 月 22 日より施行する。

附 則（平成 27 年 10 月 15 日）

（施行日）

第 1 条 この規程の改正は、平成 28 年 1 月 29 日より施行する。

附 則（令和 5 年 1 月 19 日）

（施行日）

第 1 条 この規程の改正は、令和 5 年 4 月 1 日より施行する。