

苦情の受付と解決支援に関する規則

顧客と一般社団法人不動産証券化協会（以下「本協会」という。）の会員（ここでは正会員及び賛助会員の両方を総称して「会員」という。以下同じ。）との間に生じた苦情や紛争については、当事者がその解決に向けて自律的に行動し、かつ未然防止・拡大防止・再発防止のため会員自ら積極的に取り組むことが期待される。

本協会はこうした認識のもと、顧客と会員との間に立って苦情解決を支援するという立場から苦情相談室（以下「相談室」という。）を設置するとともに、会員と相談室の責務を明確にするため以下条項からなる「苦情の受付と解決支援に関する規則」を制定した。

なお、当事者間による解決が図れずに紛争レベルにまで発展したものに関しては、本規則に基づいて他の紛争解決支援機関に委ねるものとする。

（目的）

第1条 この規則は、本協会の会員の業務に関して顧客からの苦情を受け付け、会員と苦情の申出人との間で解決が円滑に図られるべく、その解決支援に向けて、公正中立な立場から迅速、誠実かつ透明度の高い手続等を定め、当該業務の振興・発展と、顧客の保護に資することを目的とする。

（定義）

第2条 前条に定める「業務」とは、本協会に属する会員が組成・運用（それらに関する助言を含む）または販売する商品であって、当協会が以下の各号に該当すると判断した商品に関する業務をいう。

- (1) 不動産特定共同事業法に基づく商品
 - (2) 不動産又は不動産の信託受益権を直接の裏付け資産とする「資産流動化に関する法律」に基づく商品
 - (3) 不動産又は不動産の信託受益権を直接の運用対象とする「投資信託及び投資法人に関する法律」に基づく商品
 - (4) 不動産又は不動産の信託受益権を投資対象とし、金融商品取引法が適用される商品
- 2 前条に定める「苦情」とは、商品、サービス及び営業活動等に関して、会員企業に対する不満足の表明であるものをいう。
- 3 本規則に定める「紛争」とは、前項に定める「苦情」のうち当事者間による解決ができず、顧客から本規則第9条に沿った解決の申出があり、これに基づき解決が図られるものをいう。

（相談室の設置）

第3条 本協会は、第1条の目的を達成するために本協会事務局内に、苦情の受付とその

解決支援のために相談室を設置する。

2 相談室及び会員は、相談室の周知につとめる。

(苦情の受付)

第4条 相談室は、顧客からの苦情受付及び解決支援に関する業務を行うに当たっては、常に公正中立な態度を保持するとともに、苦情を申し出た顧客から事情を十分聴き取るなどにより、顧客の正当な権利を損なわぬよう注意しなければならない。

2 相談室は、顧客からの苦情を受け付けたときには、苦情の受付及び手続の概要等の説明を行うとともに、必要に応じてその苦情の申出人に対し書面の提出を求めることができる。

3 相談室は、受け付けた苦情のうち、他の「苦情相談受付機関」が適切に対応できると判断した場合には、他の「苦情相談受付機関」に移送するものとする。

4 相談室は、受け付けた苦情に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、同種の苦情等の未然防止、拡大防止及び再発防止につとめる。

(対象外の苦情)

第5条 前条の苦情の受付に関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は、解決支援に関する業務の対象外とすることができる。

(1) 苦情の対象たる商品の取引名義が当該申出人本人でない場合（ただし、相続、法人の合併・事業再編などを理由とする法人格の継承等明らかに正当とされる理由がある場合は除く。）

(2) 前条第2項の場合で、その申出人が、要求に応じなかった場合

(3) 申出の内容が苦情でない投資に関する相談・投資に係る資金相談等の場合

(4) 申出の内容が匿名によるもので苦情内容の特定が不能であると考えられる場合

(5) 不当な目的又はみだりに苦情の申出を行ったと認められる場合

(6) 申出のなされた対象商品につき、既に契約期間が終了、又は解約・売却が行われ、相当の期間が経っている場合

(7) 申出のなされた苦情につき、既に、弁護士会の仲裁センター等における仲裁、民事調停、あるいは訴訟を行っているか、終了している場合

(8) 前各号に掲げるほか、社会通念等に照らして、苦情を受け付けることが不相当と当協会が判断した場合

2 相談室は、当該苦情の内容が前項のいずれかに該当し、苦情解決支援を行わない場合は、その旨を当該申出人に説明しなければならない。

(会員への通知)

第6条 相談室は、顧客から苦情の申出があった場合は、これを誠実に受け付け、当該苦

情の相手方たる会員に対して、苦情の申出があった旨を通知し、当該苦情の迅速な解決を求めることができる。

- 2 相談室は、苦情の受付・解決支援に当たり必要があると認めた場合には、当該苦情の相手方たる会員に対して、その解決に関する文書の提出又は口頭等による説明及び関係書類の提出を求めることができる。

(会員の対応)

第7条 会員は、前条の求めに対して、迅速かつ誠実に対応しなければならない。ただし、前条第2項の求めに対して正当な事由がある場合はこの限りではない。

- 2 会員は、前項の苦情解決に関する対応結果を速やかに相談室に報告しなければならない。
- 3 会員は、相談室が苦情を受け付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られない場合はその対応状況を速やかに相談室に報告しなければならない。

(苦情申出人への説明)

第8条 相談室は、前条第2項及び第3項により報告された会員の対応結果等を、苦情を申し出た顧客に説明するものとする。ただし、当事者たる相手方会員から説明することが適当であると判断するときは、この限りでない。

(弁護士会の「仲裁センター等」の利用)

第9条 相談室は、前条による説明では納得が得られない顧客又は相談室が苦情を受け付けた日から3ヶ月以上経過しても苦情の解決が図られていないとする顧客若しくは相談室が苦情を受け付ける以前に、会員と顧客の間で相当期間交渉したが苦情の解決が図られていないとする顧客から、その旨の申出を受けたときは、本協会と東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会（以下「弁護士会」という。）とが協定を締結している弁護士会の運営する「仲裁センター」又は「紛争解決センター」（以下「仲裁センター等」という。）の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する顧客の意思を確認するものとする。

- 2 前項の手続を経て、当該顧客より利用の申込みがある場合には、相談室は、相手方の会員に対して、顧客が弁護士会の「仲裁センター等」の利用を求めていることを通知する。通知を受けた会員は裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客からの弁護士会の「仲裁センター等」の利用の求めに応じるものとする。

(弁護士会の「仲裁センター等」を利用できない場合)

第10条 前条第2項の弁護士会の「仲裁センター等」の利用申込みに関して、当該苦情の内容が次のいずれかに該当する場合は対象外とする。

- (1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続、法人の合併・事業再編などを

理由とする法人格の継承等明らかに正当とされる理由がある場合は除く。)

- (2) 苦情の原因である取引の取引日から3年が経過している場合
 - (3) 訴訟が終了若しくは訴訟中、又は民事調停が終了若しくは民事調停中のものである場合
 - (4) 弁護士のあるせん・仲裁手続が終了又は手続中のものである場合
 - (5) 会員の経営方針あるいは会員の役職員個人に係わる事項など、事柄の性質上、本規則による弁護士会の「仲裁センター等」の利用が適当でないと認められる場合
 - (6) 不当な目的又はみだりに苦情の申出を行ったと認められる場合
- 2 相談室は、当該苦情の内容が前項のいずれかに該当し、弁護士会の「仲裁センター等」の利用ができない場合は、その旨を当該申出人に説明しなければならない。

(報告義務)

- 第11条 相談室は、苦情受付と解決支援状況を取りまとめ、定期的に理事会・運営委員会にその状況を報告しなければならない。
- 2 相談室は、苦情解決に関する会員の対応が過怠などにより、本規則に明らかに抵触していると認められる場合には、会員から事情を聴取するなど必要な措置を講じたうえで、必要に応じて、理事会・運営委員会にその内容を報告しなければならない。

(会員への措置)

- 第12条 本協会は、会員に対し、本規則遵守のために必要な指導又は勧告を行うことができる。また、相談室に直接指導又は勧告を行わせることが適当であると本協会が判断した場合には、当該行為を相談室に行わせることができる。
- 2 会員は前項による指導又は勧告があったときは、速やかに、誠実に対応するとともに、再発防止につとめなければならない。
- 3 第1項の定めに関し、本協会が必要と認めた場合には、当該会員に対して、その解決に向けた取り組みに関する文書の提出又は口頭等による説明を求めることができる。
- 4 第1項及び第3項による措置を実施した後も、当該会員の本規則遵守に関する状況に改善が認められない場合には、本協会は「一般社団法人不動産証券化協会定款」に基づいた措置を当該会員に行うことができる。

(協会の相談室監理)

- 第13条 本協会は、必要に応じ相談室に対して「苦情の受付と解決支援」に関する状況及び業務の運営状況に関して報告を求めることができる。この場合、本協会は報告に基づき、相談室の事情聴取などを行ったうえで、必要と判断される調査等を実施することができる。

(苦情に関する記録及び公表)

第 14 条 相談室は、苦情等の受付状況及び対応の結果を記録し、保管する。

2 相談室は、苦情等の受付状況及び対応の結果に関する概要を定期的に公表する。なお、申出人に関する情報であって、公にすることにより、申出人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。また、申出を受けた会員の情報についても同様の取扱いとする。

(細則)

第 15 条 この規則を施行するために必要があるときは、理事会の議決を経て、会長が細則を定めることができる。

(改廃)

第 16 条 本規則を改廃する場合は、理事会の承認を得て行うものとする。

附 則

1 この規則は、一般社団法人法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第 121 条第 1 項において読み替えて準用する同法第 106 条第 1 項に定める一般社団法人の設立の登記の日から施行する。

2 平成 28 年 9 月 29 日 改正

以 上