

## 苦情の受付と解決支援に関する細則

### (目的)

第1条 この細則は「苦情の受付と解決支援に関する規則」(以下「規則」という。)に基づく、相談室の業務処理手続きなど、その施行運用に関し必要な事項(以下「細則」という。)を定めることを目的とする。

### (相談室の要員構成)

第2条 規則第3条第1項に定める苦情相談室(以下「相談室」という。)の責任者及び要員は、一般社団法人不動産証券化協会(以下「本協会」という。)の事務局員により構成するものとする。ただし、本協会の判断により必要とされる外部の要員を構成員とすることができる。

2 相談室は、研修等により苦情等の解決支援を担当する職員の育成につとめるものとする。

### (他の苦情相談受付機関等に協力を得るもの)

第3条 相談室は、苦情の内容により規則第4条第3項の他の「苦情相談受付機関」等に移送する場合(弁護士会の「仲裁センター」・「紛争解決センター」(以下「仲裁センター等」という。)は除く。)には、紹介先の他の「苦情相談受付機関」が受入れ可能であることを確認し、苦情を申し出た顧客に当該受付機関の窓口を紹介することができる。

2 相談室は、他の「苦情相談受付機関」を紹介した場合には、相手方たる会員に当該苦情相談受付機関を紹介した旨を通知するものとする。

### (苦情の受付等)

第4条 相談室は、苦情を受け付けた場合には、予め、定められた書面(以下「苦情受付票」という。)に必要な事項を記載しなければならない。

2 前項及び規則第6条第1項並びに第2項の書式は別に定める。

### (会員の対応)

第5条 規則第7条第2項及び第3項の報告様式は別に定める。

### (説明の判断)

第6条 規則第8条の「会員から説明することが適当であると判断するとき」とは次の場合をいう。

(1) 規則第7条第2項の報告において、会員が自ら説明する旨を明らかにしている場合。

(2) 相談室から当該会員に対して、規則第7条第2項の報告の内容が、苦情を申し出た

顧客に説明するには不十分である旨を通知している場合。

(弁護士会の「仲裁センター等」利用の説明)

第7条 規則第9条第1項の説明を行う際には、相談室は、当該苦情の内容が規則第9条第1項及び同第10条に照らして、弁護士会の「仲裁センター等」利用の取扱対象であることを確認するとともに、当該弁護士会「仲裁センター等」のリーフレット等を交付のうえ、次の事項を当該顧客に説明し、了解を得るものとする。

- (1) 相手方である会員が裁判や民事調停により解決を図ることを明確にした場合等には、当該会員は顧客の弁護士会の「仲裁センター等」の利用の求めに応じないことがあること
- (2) 弁護士会の「仲裁センター等」利用に関する具体的な手続きは、本規則及び弁護士会との協定等のほか、当該「仲裁センター等」を設置運営する弁護士会の規則によること
- (3) 弁護士以外の者を代理人とする場合には、当該「仲裁センター等」を設置運営する弁護士会の手続きに従うこと
- (4) 弁護士会の「仲裁センター等」の利用に際し、申立手数料及び申立人の負担部分に相当する期日手数料については協会が負担し、和解成立や仲裁判断がなされた場合には、当該「仲裁センター等」を設置運営する弁護士会の規則等に従い申立人と相手方である会員が成立手数料を負担すること
- (5) 仲裁手続きを進めるためには、相手方である会員との間で「仲裁合意」が別に必要なこと
- (6) 申込みに当たって確認した事項に関して虚偽の事項がある場合には、利用を取り消すことがあること

(弁護士会の「仲裁センター等」の利用申込み)

第8条 規則第9条第1項の弁護士会の「仲裁センター等」の利用申込みの書式は別に定める。

(弁護士会の「仲裁センター等」の利用に係る会員への通知等)

第9条 規則第9条第2項の相談室から関係する会員への通知の書式は別に定める。

- 2 前項の通知を受けた会員は、諾否を相談室に連絡するものとする。  
なお、応じられない場合は、合理的な理由を明記するものとする。
- 3 前項の文書は、弁護士会の「仲裁センター等」の利用を申し込んだ当該顧客から求めがあれば、開示するものとする。
- 4 相談室は、弁護士会の「仲裁センター等」の利用に応諾した当該会員に対して、必要に応じて、弁護士会の「仲裁センター等」への関係資料の提出を求めることができる。

5 会員は、弁護士会の「仲裁センター等」のあっせん案等を尊重するようつとめるものとする。

(苦情解決支援の状況報告)

第10条 規則第11条第1項に定める「定期的に」とは、理事会・運営委員会が開催されるときとする。

2 前項の場合、苦情受付の発生状況などに変化がない場合はこの限りではない。

(苦情に関する記録の公表)

第11条 規則第14条第2項に定める「定期的に」とは、前条に定める報告後1ヶ月以内とする。

(重大な苦情)

第12条 相談室は、苦情の申出を受けたときに当該苦情が法律・政令等若しくは本協会で定める自主ルールに抵触又は抵触する恐れのある重大な苦情と考えられるときは、当該苦情の解決支援につき、事前に理事会・運営委員会に報告するものとする。

2 本協会は前項による報告を受けたときは規則第11条第2項及び規則第12条に準じた措置を行うことができる。

(守秘義務)

第13条 規則第14条の定めに関わらず、苦情の解決支援に当たり相談室の構成員及び関係人は業務遂行に当たり知り得た情報を漏洩してはならない。なお、本規定は、相談室の構成員及び関係人が当該職務より離れた後も適用される。

(苦情書類の保管)

第14条 苦情解決支援に関する業務遂行に当たり作成された苦情受付票等の書類及び会員より提出された書類は、苦情解決日より3年間は原票を保管する。ただし、申出人からの取消しのなされた事案に係る書類はこの限りではない。

2 前項の場合、期間経過後は原票を電子情報等の処理をもって保管することができる。

(細則の制定)

第15条 この細則の制定改廃は、本協会会長の決裁によるものとする。

附 則

1 この細則は、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。

以 上