

東証指数に係る不服処理に関する方針書

2017年3月31日
株式会社東京証券取引所

(目的)

第1条 東証指数に係る不服処理に関する方針書（以下「本書」という。）は、株式会社東京証券取引所（以下「東証」という。）が算出・公表する指数（以下「東証指数」という。）に関する不服の申出に対して、公正かつ適切な対応を行うための方針を定めることを目的とする。

(不服の定義)

第2条 東証と指数の利用に関するライセンス契約を締結している者またはTMI（東証が運営するデータフィードサービスをいう。）を通じて指数情報を東証から直接取得している者（以下「指数利用者」という。）から本書の定める方式に従って寄せられた東証算出指数に関する不服または要望と定義する。

(不服の申出方法)

第3条 指数利用者からの不服の申出については、電子メールアドレス（index@jpx.co.jp）にて受け付けることとする。不服の申出を受け付けるにあたり、指数利用者に対して不服内容の調査・回答をするために必要となる、以下の情報の提供を求めることがある。

- (1) 本書に従った不服であることの明示
- (2) 指数利用者の氏名、社名、メールアドレス、電話番号
- (3) 不服の対象となる指数名称、期間、数値及びその根拠
- (4) その他不服の根拠となる資料

(個人情報の取扱い)

第4条 不服の申出のために東証に提供された氏名、社名、メールアドレス、電話番号等の個人情報は、不服内容の調査及び調査結果の報告のためにのみ使用する。

2 指数利用者から受領した個人情報は、「日本取引所グループの個人情報の取扱いについての方針」及び「プライバシーポリシー」にしたがって取り扱い、利用目的の範囲を超えて使用することを禁じ、法令に基づく場合などを除いて、本人の同意を得ることなく第三者に開示し又は提供しない。

日本取引所グループの個人情報保護の取扱い

<http://www.jpx.co.jp/corporate/about-jpx/info-security/index.html>

日本取引所グループのプライバシーポリシー

<http://www.jpx.co.jp/corporate/about-jpx/info-security/01.html>

(不服の処理)

第5条 東証は指数利用者による不服の申出を誠実に受け付け、迅速かつ適切に対応するよう努めなければならない。東証が指数利用者から受け付けた正式な苦情に対しては、常に中立、公正な態度を保持するとともに、不服内容に応じて調査を行うこととする。ただし、指数利用者から十分な情報提供が行われないと判断された場合や不服内容が社会通念から逸脱した不適切なものであると判断された場合には、調査の遅延や返答を控えることがある。

(調査結果の報告)

第6条 不服に対する調査結果は、調査完了後3営業日以内に速やかに指数利用者へ電子メールまたは書面にて回答することとする。

(記録保存・管理)

第7条 正式な不服については、不服の内容及び調査結果について、社内規定に基づき原則5年間保管することとする。

(その他問い合わせへの対応)

第8条 指数利用者から寄せられた指数に関するその他の疑問・質問・相談等について、東証は誠実に対応するとともに速やかに回答する。

(本書の変更等)

第9条 本書は社内規定に基づく決裁を経たうえで、予告なしに変更されることがある。

以上