

J P X総研指数に関する不服処理に係る方針書

xxxx 年 xx 月 xx 日
株式会社 J P X総研

(目的)

第1条 J P X総研指数に関する不服処理に係る方針書（以下「本書」という。）は、株式会社 J P X総研（以下「J P X総研」という。）が算出する株式会社東京証券取引所が開設する市場に上場する株券、REIT 又はインフラファンド等の価格に基づいて計算される株価指数（以下「東証指数」という。）並びに株式会社大阪取引所が開設する市場における先物取引等の価格若しくは株式会社東京商品取引所が開設する市場における先物取引等の価格又はその両方に基づいて計算される指数（以下「OSE・TOCOM 指数」といい、東証指数と OSE・TOCOM 指数を総称して「J P X総研指数」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 本書で定める不服とは、J P X総研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又は TMI（J P X総研が運営するデータフィードサービス）を通じて指数情報を J P X総研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 J P X総研指数に関する不服又は要望をいう。

(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。J P X総研は、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及び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とする。

- (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、電子メールアドレス及び電話番号
- (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 J P X総研に提供された氏名、社名、電子メールアドレス及び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、「個人情報の取扱いについて」及び「プライバシーポリシー」に従って取り扱い、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。

個人情報の取扱いについて

<https://www.jpx.co.jp/corporate/governance/security/personal-information/>

プライバシーポリシー

<https://www.jpx.co.jp/corporate/governance/security/privacy-policy/>

(不服の処理)

第5条 J P X総研は、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。J P X総研が指数利用者から受け付けた正式な不服に対しては、常に中立かつ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、調査が遅延したり返答を控えたりすることがある。

(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又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、J P X総研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。

変更履歴

公表日	変更内容
2017/3/31	・初版
2022/4/4	・ J P X 総研への業務移管に伴う修正 (2022 年 4 月 1 日から遡及して適用)。
xxxx/xx/xx	・ 本書の名称を変更。 ・ 本書の対象として OSE・TOCOM 指数を追加。