

# 個人情報保護に係る苦情処理規則

平成24年3月28日  
理事会決議

## (目的)

**第1条** この規則は、一般社団法人日本投資顧問業協会（以下「協会」という。）が、認定個人情報保護団体として、会員の顧客等個人情報の主体である本人からの苦情の申し出に対する会員自身による対応、取組みを補完しつつ、公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い対応を行い、問題の自主的、実地的な解決を図ることを目的として定める。

## (苦情相談室)

**第2条** 協会は、前条の目的に適う業務を行うため、事務局に苦情相談室を置き、適正な要員を配置する。

2 協会は、苦情相談室が個人情報保護に関する苦情相談の受付窓口であることについて、ホームページその他により周知に努める。

## (苦情相談室の責務)

**第3条** 苦情相談室は、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いに伴う個人の権利利益の侵害の防止に留意し、業務を行わなければならない。

## (苦情の処理)

**第4条** 協会は、会員の顧客等から苦情の申し出があったときは、その申し出に応じ、本人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話し合いの必要があると思料される場合は、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めるものとする。なお、苦情の申し出に係る事案の内容を検討した結果必要があると思料されたときは、本人に対し別紙様式1による苦情申立書の提出を求めることができる。

2 会員は、前項の規定による苦情の解決の求めがあったときは、本人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。

3 協会は、前2項によっても苦情が解決されなかった場合には、必要に応じ、本人および当該苦情に係る会員の双方からさらに事情聴取を行い、双方の主張を整理する等により当該苦情の解決の促進を図るものとする。

## (第三者機関としての弁護士会の「仲裁センター」の利用)

**第5条** 協会は、前条によっても苦情が解決されないとき、または、3ヵ月以上にわ

たり苦情の解決が図られていないとする申し出を本人から受けたときは、協会と弁護士会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」（以下「仲裁センター」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申出人の意思を確認するものとする。

- 2 協会は、前項の規定に基づき、本人から別紙様式2により利用申込みの意思が確認された場合には、関係する会員に対して、本人が「仲裁センター」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、傷病による入院等特別の理由がある場合を除き、本人からの「仲裁センター」利用の求めに応じなければならない。
- 3 第1項の説明を行う際には、「仲裁センター」のリーフレット等を交付のうえ以下の事項を本人に説明し、了解を得るものとする。
  - (1) 相手方である会員が、傷病による入院等特別の理由がある場合には、当該会員は本人の「仲裁センター」の利用の求めに応じないことがあること
  - (2) 「仲裁センター」利用に関する具体的手続きは、この規則および弁護士会との協定等のほか、「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等によること
  - (3) 弁護士以外の者を代理人とする場合には、「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等によること
  - (4) 和解成立や仲裁判断がなされた場合には、「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に従い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) 申込みにあ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
- 4 第2項の通知を受けた会員は、諾否を文書(任意)で協会に連絡するものとする。通知を受けた会員が、これに応じられない場合は、すみやかに合理的な理由を文書(任意)により協会に連絡するものとする。また、この文書は、本人からの求めがあれば開示することができる。
- 5 「仲裁センター」の利用に係る仲裁の申立て時に必要な「申立手数料」(1万円)および1回の話し合いごとに必要な「期日手数料」(5千円)は、協会の負担とする。
- 6 「仲裁センター」から、あっせん案の提示を受けた会員は、このあっせん案を尊重する。会員があっせん案を受諾しない場合、当該会員は、「仲裁センター」および協会に対して受諾しない理由を説明しなければならない。
- 7 協会は、前項の「仲裁センター」のあっせん案を、会員が受諾しなかった場合であって、受諾しない理由が正当な理由に基づく認められない場合など、「仲裁センター」が会員名の公表を必要と認める場合、当該事案の概要、最終のあっせん案、会員名および会員が受諾しなかった理由を公表する。

#### (資料などの提出義務)

**第6条** 協会は、苦情の解決について必要があると認めるときは、当該苦情に係る会

員に出頭もしくは文書による説明または資料の提出を求めることができる。

- 2 会員は、協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのにこれを拒んではならない。
- 3 前2項の規定は、第5条に定める「仲裁センター」があっせんに必要な資料の提出を会員に求める場合にも適用する。

#### (対応結果等の報告)

**第7条** 会員は、協会から第4条第1項に規定する苦情の解決を求められたときは、協会に対し当該苦情への対応の経緯および結果について、速やかに文書または口頭により報告しなければならない。

- 2 会員は、苦情を真摯に受け止め再発防止に努めるものとする。

#### (苦情処理結果等の記録および保存ならびに集計結果の公表)

**第8条** 協会は、苦情の処理の結果を記録し、記録文書を5年間保存する。

- 2 前項の記録について、協会は、各事業年度ごとに苦情処理の結果をまとめ、別紙様式3により監督当局に報告するとともに、ホームページ上に公表する。これにより、苦情の再発防止、拡大防止ならびに未然防止に努めるものとする。

#### (措置・勧告)

**第9条** 協会は、苦情の解決に関して、会員がこの規則の定め反する行為その他問題となる行為を行ったことが判明した場合、必要な措置・勧告を当該会員に対して行うものとする。この措置・勧告の概要は、公表する。

- 2 前項の措置・勧告を行うにあたり、協会は、当該会員が、当該措置・勧告に係る事情説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与えるものとする。

#### (取り扱う苦情の範囲)

**第10条** 協会が取り扱う苦情の範囲は、会員が行う投資運用業または投資助言・代理業における個人情報の取扱いに関するものとする。

- 2 協会は、会員以外の者の行う投資運用業または投資助言・代理業に関する苦情の申し出があった場合にも、これを受け付け、必要に応じて財務局その他適切な機関の紹介を行うものとする。

#### (規律委員会からの意見聴取)

**第11条** 会長は、顧客からの苦情の処理にあたっては、中立、公正な処理を行うため、必要と認めるときは、規律委員会に付議し意見を求めるものとする。

#### (行政当局または司法当局への協力要請)

**第12条** 協会は、苦情の解決のために必要があると認められるときは、その旨を行

政当局、司法当局等に連絡し、協力を求めることができる。

#### (苦情処理に関する費用分担)

**第13条** 協会が取り扱う苦情処理の費用は無料とする。ただし、本人が行う申出手続き等に要する通信費等の費用は本人の負担とする。

2 第5条に規定する弁護士会の「仲裁センター」を利用する場合、仲裁の申立て時に必要な「申立手数料」(1万円)および1回の話し合いごとに必要な「期日手数料」(1回5千円)は、協会の負担とし、和解成立がなされた場合に必要となる「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に基づく「成立手数料」は、本人および会員による負担とする。

#### (守秘義務)

**第14条** 協会役員および職員は、苦情相談の業務に関し、その職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても同様とする。

2 第4条第1項の苦情の解決を求められた会員は、みだりに本人の苦情およびその対応にかかる秘密を漏らしてはならない。

#### (人材育成)

**第15条** 協会は、研修等の実施により苦情処理を担当する職員の能力向上に努める。

#### (細則規定)

**第16条** 会長は、この規則に定めるもののほか、業務委員会の承認を得て、別途苦情相談の業務に関して必要な規定を定めることができる。

### 附 則 (平成24年3月28日)

この規則は、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(平成24年7月2日)から施行する

(別紙様式1)

年 月 日

一般社団法人 日本投資顧問業協会  
会長 殿

申立人  
氏名  
住所  
電話

## 個人情報 の 取扱い に関する 苦情 申立書

### 1. 苦情の相手方

業者名 (担当者名)  
(会員番号)  
(会員電話番号)

### 2. 苦情の内容 (苦情に関する事の経緯、問題となる内容、要望等を具体的に書いて下さい。必要に応じ関係書類の写しを添付して下さい。)

(別紙様式2)

年 月 日

一般社団法人 日本投資顧問業協会  
会長 殿

申立人  
氏名  
住所  
電話

## 個人情報の取扱いに関する弁護士会の「仲裁センター」利用申込書

私、申立人は、個人情報の取扱いに関する下記の苦情について、弁護士会の「仲裁センター」を利用いたしたく申込みいたします。

### 1. 苦情の相手方

業者名 (担当者名)  
(会員番号)  
(会員電話番号)

2. 苦情内容 (苦情に関することの経緯、問題となる内容、要望等を具体的に書いて下さい。  
必要に応じ関係書類の写しを添付して下さい。)

(別紙様式 3)

年度 苦情処理に関する実績報告

報告年月日 年 月 日

1. 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数		件
うち 解決件数		件
	うち第三者機関等を用いずに解決	件
うち未済件数 (a)		件
うち解決不能件数		件

前年度未済件数		件
	うち本年度末未済件数 (b)	件

本年度末未済件数 (a) + (b)		件
--------------------	--	---

(2) 受付ツール別件数

電話		件
来訪		件
郵便等		件
F A X		件
Eメール等		件
合計		件

(3) 苦情内容内訳

利用目的の特定 (法第 15 条)		件
利用目的による制限 (法第 16 条)		件
適正な取得 (法第 17 条)		件
その他		件
合計		件

2. 上記以外 (相談・問合せ等) 件数

件

(注 1) 「本年度受付件数」は、「受付ツール別件数の合計」と一致する。

(注 2) 「本年度末未済件数」は、次年度の「前年度末未済件数」と一致する。

(注 3) 「苦情内容内訳」は、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。