

正会員及び金融商品仲介業者の個人情報の取扱いに関する苦情処理規則

2026年3月25日制定

(目的)

第1条 この規則は、一般社団法人資産運用業協会（以下「本協会」という。）における正会員（定款第7条第1項第1号に規定する正会員をいう。以下同じ。）及び金融商品仲介業者（定款第4条第1項第1号に規定する金融商品仲介業者をいう。以下同じ。）の個人情報の取扱いに関する苦情の処理についての手続き等必要な事項を定める。

(取扱う苦情の範囲)

第2条 本協会は、正会員が行う投資運用業（金融商品取引法（昭和23年法律第25号）、以下「金商法」という。）第28条第4項に規定する投資運用業）及び投資助言・代理業（金商法第28条第3項）、並びに正会員の委託を受けて金融商品仲介業者が行う業務に係る個人情報の取扱いに関する苦情（以下「個人情報の取扱いに関する苦情」という。）の処理を行う。

(基本的な態度)

第3条 本協会は、個人情報の取扱いに関する苦情の処理に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、公正中立な立場から、迅速で透明度の高い解決を図るよう努めるものとする。

(苦情相談担当者等)

第4条 本協会は、個人情報の取扱いに関する苦情を処理するため、事務局に苦情相談担当者を置く。

- 2 個人情報の取扱いに関する苦情の処理に係る業務は、会員監査部投資者相談室において行う。
- 3 本協会は、会員監査部投資者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。

(苦情処理の手続き)

第5条 本協会は、本人等（本人及び本人から委任を受けた代理人をいう。）から正会員の個人情報の取扱いに関する苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出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、当該正会員に対し、その苦情内容を通知してその迅速な解決を求めるものとする。

- 2 本協会は、本人等（本人及び本人から委任を受けた代理人をいう。）から金融商品仲介業者の個人情報の取扱いに関する苦情の解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出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、当該金融商品仲介業者に金融商品仲介業の委託を行っている正会員（以下「委託元正会員」という。）に対し、その苦情内容を通知してその迅速な解決を求めるものとする。

3 本協会は、第1項及び第2項の申出を口頭により受け付けたときは、必要に応じ当該申出人に対し関係書類の提出を求めることができる。

(外部意見聴取制度)

第6条 本協会は、本人等から前条第1項及び第2項に規定する個人情報の取扱いに関する苦情の解決の申出に関し、第三者の意見聴取の希望の申出があった場合等において、必要に応じ弁護士等の公正な第三者からの意見を聴取することができる。

(資料等の提出)

- 第7条 本協会は、正会員に対する第5条第1項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、正会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
- 2 本協会は、金融商品仲介業者に対する第5条第2項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、委託元正会員を通じて、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
- 3 正会員及び委託元正会員は、本協会から第1項及び第2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。

(正会員の責務)

- 第8条 正会員は、第5条第1項の規定に基づき本協会から個人情報の取扱いに関する苦情の通知があったときは、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めるものとする。
- 2 正会員は、第5条第1項の規定に基づき本協会から通知のあった苦情について、当該苦情への対応の経緯及びその結果を本協会に報告するものとする。
- 3 委託元正会員は、第5条第2項の規定に基づき本協会から個人情報の取扱いに関する苦情の通知があったときは、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めるものとする。
- 4 委託元正会員は、第5条第2項の規定に基づき本協会から通知のあった苦情について、当該苦情への対応の経緯及びその結果を本協会に報告するものとする。

(苦情申出人への説明)

第9条 本協会は、苦情申出人から求めがあった場合には、前条第2項及び第4項の規定により報告された当該正会員及び当該委託元正会員の対応結果を当該申出人に説明するものとする。ただし、当該正会員及び当該委託元正会員から説明することが適当と判断するときは、この限りではない。

(会員の受付窓口の届出)

- 第10条 正会員は、個人情報の取扱いに関する苦情の処理を円滑に遂行するため、当該苦情の対応に係る受付窓口を、本協会に届け出なければならない。
- 2 前項に定める受付窓口に変更があった場合、定款の施行に関する規則に定める様式により、以下の各号に定める方法で本協会に届け出なければならない。
- (1) 投資運用会員 本協会の会員からの届出に係る電子的届出・保管システム
 - (2) 投資助言・代理会員 本協会が定めるメールアドレスへの送付

(費用の負担)

第11条 本協会は、申出人から個人情報の取扱いに関する苦情の処理に係る費用を徴収しない。ただし、申出人が行う申出手続き等に要した通信費等の費用は、申出人の負担とする。

(苦情処理結果等の記録の保存)

第12条 本協会は、個人情報の取扱いに関する苦情の受付状況及び処理結果を記録し、保存するものとする。

2 前項に規定する記録等の保存期間は、5年間とする。

(苦情処理に係る集計結果の公表)

第13条 本協会は、苦情処理結果について、その集計結果を定期的に公表するものとする。

(秘密の保持)

第14条 苦情相談担当者又はその職にあった者は、個人情報の取扱いに関する苦情の処理に関して知り得た秘密について、正当な事由なくこれを他に洩らし、又は盗用してはならない。

(苦情処理業務に係る監査)

第15条 本協会は、個人情報の取扱いに関する苦情の処理に係る業務を行う会員監査部投資者相談室に対する監査を行う。この場合の監査は、会員監査部投資者相談室に所属する職員以外の職員からあらかじめ指名された監査責任者が行う。

(苦情処理業務に係る研修)

第16条 苦情相談担当者に対し、必要に応じて苦情処理業務に係る研修を実施するものとする。

(その他)

第17条 正会員の個人情報の取扱いに関する投資者からの苦情の処理に係る手続き等に関し、この規則に定めのない事項については、理事会の決議をもって定めることができるものとする。

附 則

第1条 この規則は、本協会、一般社団法人投資信託協会（次条において「甲」という。）及び一般社団法人日本投資顧問業協会（次条において「乙」という。）との合併契約に基づく吸収合併の効力が発生することを条件として、当該吸収合併の効力発生日（2026年4月1日）から施行する。

第2条 甲の「正会員の個人情報の取扱いに関する苦情処理規則」及び乙の「個人情報の保護に係る苦情処理規則」は、廃止する。