

正会員の個人情報の取扱いに関する苦情処理規則

平成17年 4月27日制定
平成17年 7月15日改正
平成19年 1月19日改正
平成19年 9月21日改正
平成20年 9月19日改正
平成21年 3月19日改正
平成24年12月20日改正
平成29年 5月18日改正
平成31年 4月18日改正
令和 3年 5月20日改正
令和 3年11月18日改正

(目的)

第1条 この規則は、一般社団法人投資信託協会（以下「本会」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。）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2条第8項第12号イ及び第14号に掲げる業務に限る。）及び委託者非指図型投資信託に係る業務並びに受益証券等（受益証券、投資証券若しくは投資法人債券をいう。）に係る金商法第2条第8項第7号に掲げる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)

第4条 本会は、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 本会は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切な処理を図るため、研修等の方法により、苦情相談担当者の育成に努める。

(苦情処理の手続き)

第5条 本会は、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、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 本会は、前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 本会は、本人等から前条第1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 本会は、前条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 正会員は、本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。

(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会に報告するものとする。

(苦情申出人への説明)

第9条 本会は、苦情申出人から求めがあった場合には、前条第2項の規定により報告された当該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、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、別紙様式1により、「本会の会員からの届出に係る電子的届出・保管システム（以下「投信協会届出管理システム」という。）」による方法で本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、別紙様式2により、投信協会届出管理システムによる方法で本会に届け出なければならない。

(苦情処理の受付窓口)

第11条 第5条に規定する個人情報の取扱いに関する苦情の処理に係る業務は、会員監理調査室において行う。

(費用の負担)

第12条 本会は、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13条 本会は、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14条 本会は、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15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16条 本会は、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理調査室に対する監査を行う。

この場合の監査は、会員監理調査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。

(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

この規則は、本会が個人情報の保護に関する法律第37条第1項の規定に基づき認定個人情報保護団体の認定を受けた日から実施する。(平成17年7月1日実施)

附 則

この改正は、平成17年7月15日から実施する。

附 則

この改正は、平成19年1月19日から実施する。

附 則

この改正は、平成19年9月30日から実施する。

附 則

この改正は、平成20年10月1日から実施する。

附 則

この改正は、平成21年3月19日から実施する。

附 則

この改正は、平成25年1月4日から実施する。

附 則

この改正は、平成29年5月30日から実施する。

*改正条項は、次のとおりである。

- ・第16条を新設し、旧第16条を第17条に改正。

附 則

この改正は、令和元年5月1日から実施する。

*改元に伴う所要の整備

附 則

この改正は、令和3年6月1日から実施する。

*改正条項は、次のとおりである。

- ・第10条第1項及び第2項
- ・同条各項に規定する別紙用紙1及び別紙様式2

附 則

この改正は、令和3年11月18日から実施する。

*改正条項は、次のとおりである。

- ・第11条、第16条

別紙様式 1

申請日	年 月 日
-----	-------

一般社団法人 投資信託協会
会長 殿

商号又は名称	
代表者	

個人情報の取扱いに係る苦情受付窓口に関する届出書

「正会員の個人情報の取扱いに関する苦情処理規則」第10条第1項の規定により苦情受付の窓口をお届けいたします。

記

苦情受付部署	
電話番号	
連絡者の役職	
連絡者の氏名 (フリガナ)	
連絡者の氏名	

別紙様式 2

申請日	年 月 日
-----	-------

一般社団法人 投資信託協会
会長 殿

商号又は名称	
代表者	

個人情報の取扱いに係る苦情受付窓口に関する変更届出書

「正会員の個人情報の取扱いに関する苦情処理規則」第 10 条第 2 項の規定により苦情受付の窓口を変更いたしましたのでお届けいたします。

記

	変更後	変更前
苦情受付部署		
電話番号		
連絡者の役職		
連絡者の氏名（フリガナ）		
連絡者の氏名		

変更年月日	年 月 日
-------	-------