

苦情処理及び紛争解決に関する規則

第 1 章 総 則

(目 的)

第 1 条 この規則は、協会の行う金融サービス仲介業務に対する顧客からの苦情及び紛争の解決及び処理に関し必要な事項を定め、その迅速かつ適切な解決を図ることにより、顧客の利益の保護を図るとともに、金融サービス仲介業の健全な発展に資することを目的とする。

(定 義)

第 2 条 この規則において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 金融サービス仲介業
金融サービスの提供に関する法律（以下「金サ法」という。）第 11 条第 1 項に規定する金融サービス仲介業をいう。
- (2) 金融サービス仲介業者
金サ法第 11 条第 6 項に規定する金融サービス仲介業者をいう。
- (3) 金融サービス仲介業務
金融サービス仲介業務のうち、金サ法第 11 条第 8 項に規定する金融サービス仲介業務をいう。
- (4) 顧客等
金サ法第 28 条第 2 項に規定する顧客等をいう。
- (5) 苦情
協会に対する金融サービス仲介業務に対する顧客等の不満足の表明であるものをいう。
- (6) 紛争
金融サービス仲介業務に関する金融サービス仲介業者と顧客等との間の紛争をいう。
- (7) 内閣府令
金融サービス仲介業者等に関する内閣府令をいう。

第 2 章 協会の苦情への対応

(顧客等からの苦情の処理に関する体制)

第 3 条 協会は、顧客等から金融サービス仲介業務に関する苦情の申出がなされた場合に対し、以下の内容を含む苦情処理体制を構築する。

- (1) 苦情に対し迅速かつ適切な処理、対応ができるよう、社内規則の策定並びに苦情に係る担当部署及び処理手続の制定
 - (2) 顧客等が簡便かつ容易に苦情の申出ができるよう、苦情申出窓口の充実化
 - (3) 苦情の内容が経営に重大な影響を与え得る事案であれば内部監査部門や経営陣に報告する等、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる体制
 - (4) 苦情の申出を行った顧客等に対し、対応状況についての説明等、適切なフォローアップがなされる体制
 - (5) 苦情の内容の正確かつ適切な記録及びその蓄積と分析を行うことによる勧誘体制・事務処理体制の改善、再発防止策の策定に十分活用される体制
- 2 協会は、前項に定める苦情申出の窓口を顧客等に対して周知し、並びに前項の苦情処理体制及び社内規則の概要を公表するものとする。
- 3 協会は、第 1 項の措置に加え、本協会が行う苦情の解決により、金融サービス仲介業務に関する苦情の処理を図るものとする。この場合において、協会は、次章の定めに従

わなければならない。

第 3 章 本協会による苦情の解決支援

(苦情の解決の促進)

- 第4条 本協会は、顧客等から苦情の申し出があったときは、その相談に応じ、当該申出人に必要な助言をし、簡易な質問又は明らかに不当な申し出等を除き、苦情等に係る事情を調査するものとする。
- 2 本協会は、苦情の処理について必要があると認めるときは、当該苦情に係る協会員に口頭若しくは文書による説明又は資料の提供を求めることができる。
- 3 協会員は、本協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な事由なくこれを拒むことはできないものとする。
- 4 本協会は、第1項で受け付けた苦情について、顧客から解決を求められた場合には、苦情の対象となった協会員に対して、申し出のあった苦情の迅速な処理を求めるものとする。
- 5 本協会は、苦情の処理に当たっては、秘密を保ち、常に公正不偏な態度を保持するとともに、関係人の正当な権利を損なうことのないよう注意をするものとする。
- 6 本協会が苦情の申し出を受け付ける顧客等の範囲は、当該取引の名義人本人（生命保険契約については、契約名義人のみならず、被保険者及び保険金受取人のうち苦情等に係る生命保険契約上の権利を有する者が含まれる。）又はその代理人とする。ただし、代理人については、原則として、親権者、相続人若しくは法定後見人又は弁護士若しくは司法書士とする。

(苦情解決への協会員の対応)

- 第5条 協会員は、前条第4項により苦情の処理を求められた場合には、当該申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、苦情の早期解決に努めるものとする。
- 2 協会員は、前項の苦情の処理経過及び結果（紛争解決への移行を含む。）について、速やかに本協会に報告するものとする。
- 3 協会員は、苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めるものとする。

(苦情申出人への説明)

- 第6条 本協会は、苦情の申出人からの求めに応じて、前条第2項により報告された当該苦情に関する処理経過又は処理結果を説明するものとする。ただし、協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。

(苦情処理に関する記録)

- 第7条 本協会は、本章に基づき行った苦情の処理に関し、その内容並びに本協会の対応について記録・保存するものとする。

第 4 章 紛争の解決支援

(紛争解決措置)

- 第8条 協会員は、紛争解決のために本協会が協定を締結している紛争解決機関（内閣府令第47条第2項第2号に該当する機関であり、以下「紛争解決支援機関」という。）によるあっせん又は仲裁手続により、金融サービス仲介業務に関する紛争の解決を図るものとする。この場合において、協会員は、当該紛争解決支援機関が行う手続に関する規程等及び本協会と紛争解決支援機関との間の協定書並びに本協会及び紛争解決支援機関に対する確認書に従い対応するものとする。
- 2 協会員は、前項の紛争解決措置に加え、顧客等との紛争の解決を認証紛争解決手続（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）第2条第3号に規定する認証紛争解決手続をいう。）により図ること又はこれに準ずるものとして内閣

府令第 47 条第 2 項（第 2 号を除く）で定める措置を講じることができる

（紛争解決支援機関の利用）

- 第 9 条 本協会及び協会員は、本協会及び協会員による苦情の処理では納得が得られない苦情の申出人、本協会及び協会員での苦情の処理によらずに紛争解決支援機関による解決を求める申出人又は苦情の申し出から 3 か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする苦情の申出人から、その旨の申し出を受けたときは、紛争解決支援機関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苦情の申出人の意思を確認するものとする。
- 2 協会員は、裁判や民事調停により解決を図ることを明確にする等の合理的な理由がない限り、顧客等からの紛争解決支援機関の利用の求めに応じるものとする。
- 3 協会員は、紛争解決支援機関の利用に係る紛争の処理経過及び結果を本協会に報告するものとする。
- 4 本協会及び協会員は、第 1 項の紛争解決支援機関の名称又は商号を公表し、かつその周知に努めるものとする。

第 5 章 その他

（苦情及び紛争の処理結果の周知と再発防止）

- 第 10 条 本協会は、苦情及び紛争に係る事情、その解決結果等を会報等により協会員に周知するものとし、再発防止、拡大防止及び未然防止に努めなければならない。

（関連他協会等との協力）

第 11 条

- 1 協会員は、金融サービス仲介業務について契約する金融機関が所属する協会又は苦情の処理若しくは紛争の解決を委託する団体等（以下、これらを総称して「関連他協会等」という。）から、直接又は当該金融機関を通じて苦情又は紛争に係る口頭若しくは文書による説明又は資料の提供の求めがあったときには、適切に協力するものとする。
- 2 協会員は、前項に定める金融機関との契約等において、金融機関から直接又は当該金融機関の所属する協会又は苦情等の処理を委託する団体等を通じて、苦情又は紛争に係る口頭若しくは文書による説明又は資料の提供を求めがあったときには、適切に協力を行う旨の取り決めを行うよう努めるものとする。
- 3 協会員は、顧客等との関係において、前項に定める協力を行うために、必要となる個人情報又は法人に関する情報の利用に関する同意を予め得るよう努めるものとする。

（関係当局との関係）

- 第 12 条 本協会は、関係当局等（関連他協会を含む。）より苦情の処理又は紛争の解決につき、協力要請があった場合及びその結果等について報告を求められた場合は、これに協力するものとする。
- 2 本協会は、協会員が行う金融サービス仲介業務につき、顧客等からの苦情等に関し、法令に違反する事実があると思料するときは、関係当局に通知することができる。

（守秘義務）

- 第 13 条 本協会及び協会員の役員及び職員は、苦情の処理及び紛争の解決に係る事項に関し、その職務上知ることができた秘密を正当な事由なく他に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。

（委任）

- 第 14 条 この規則に定めるもののほか、会長は、苦情解決支援及び紛争解決支援に必要な細則を定めることができる。

付 則

- 1 この規則は、令和3年11月1日から施行する。