

業務規程

(目的)

第1条 この業務規程は、定款第3条第1号に定める金サ法第47条の規定に基づき、認定業務に関する事項として一般社団法人日本金融サービス仲介業協会（以下「本協会」という。）の定款第5条各号及び第6条に規定する業務の方法を定めることを目的とする。

(正会員の法令等の遵守に係る業務)

第2条 本協会は、正会員が行う預金等媒介業務、保険媒介業務、有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務等に関し、金サ法その他の法令並びに本協会の定款及び本協会の諸規則（これらに基づく細則、指針、決議等を含む。）の規定又は取引の信義則（以下、総称して「法令等」という。）を遵守させるため、指導、勧告その他の業務を行うものとする。

2 本協会は、正会員に対する監査又は調査を実施することにより、当該正会員の法令等若しくは法令に基づく命令又はこれらに基づく処分の遵守状況並びに営業及び財産の状況を把握するものとする。

3 本協会は、前項の規定に基づき実施した監査又は調査の結果、正会員の法令等に違反する事実を把握した場合又は法令等の遵守状況が不適切であると認められる場合には、当該正会員に対して、定款、定款施行規則、規律委員会の設置及び正会員の処分等に関する規則並びに有価証券等仲介業務を行う正会員の外務員等の処分に係る手続に関する規則に定めるところにより、必要な処分、指導、勧告その他必要な措置を行うものとする。

4 本協会の正会員に対する監査及び調査の実施については、監査規則に定めるところによるものとする。ただし、調査の場合においては、当該調査を監査とみなして、監査規則を適用するものとする。

(正会員の業務の適正性確保に係る本協会の業務)

第3条 本協会は、正会員が行う金サ法第11条第2項に定める預金等媒介業務、同条第3項に定める保険媒介業務、同条第4項に定める有価証券等仲介業務又は同条第5項に定める貸金業貸付媒介業務等を含む金融サービス仲介業に関し、業務の適正を確保し、並びにその健全な発展及び金融サービス仲介業の顧客の保護を図るために必要な

指導、勧告その他の業務を行うものとする。

- 2 本協会は、正会員に対する調査を実施することにより、当該正会員の業務運営状況の把握に努めるものとする。
- 3 前条第3項の規定は、前項に規定する正会員の業務運営状況の調査結果に対する指導、勧告について準用する。
- 4 本協会が第2項に規定する正会員に対する調査を実施する場合には、当該調査を前条第2項の監査とみなして、同条第4項の規定を適用する。

(苦情対応、苦情・紛争解決の支援)

第4条 本協会は、正会員が行う預金等媒介業務、保険媒介業務、有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務等に関し、顧客からの苦情の解決に係る業務を行うものとする。

- 2 本協会は、前項の業務を公正中立な立場から解決に努めるものとする。
- 3 第1項の苦情への対応及び苦情の解決の支援並びに紛争の解決の支援に係る業務は、苦情処理及び紛争解決に関する規則に定めるところにより行うものとする。

(届出受理等の事務)

第5条 本協会は、金融サービス仲介業者が行う有価証券等仲介業務に関し、金サ法第78条の規定に基づき、金融庁長官から委任された外務員の登録に関する事務を行うものとする。

- 2 前項の外務員の登録に関する事務は、有価証券等仲介業務を行う正会員の外務員の資格、登録等に関する規則及び「正会員の外務員の資格、登録等に関する規則」に関する細則に定めるところにより行うものとする。
- 3 本協会は、金融サービス仲介業者が行う保険媒介業務に関し、金サ法第78条の規定に基づき、金融庁長官から委任された保険契約の締結の媒介を行う役員又は使用人の届出に関する事務を行うものとする。
- 4 前項の保険契約の締結の媒介を行う役員又は使用人の届出に関する事務は、保険契約の締結の媒介を行う役員又は使用人の届出業務に関する規則に定めるところにより行うものとする。

(規則の制定、改正又は廃止)

第6条 本協会は、正会員が行う預金等媒介業務、保険媒介業務、有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務等に関し、業務の適正を確保するために必要な自主

規制規則及び本協会の業務遂行のための業務規程その他の規則の制定、改正又は廃止を行うものとする。

2 前項に規定する規則の制定、改正又は廃止は、理事会の決議により行うものとする。

(顧客等への広報及び知識の普及、啓発)

第7条 本協会は、正会員が行う預金等媒介業務、保険媒介業務、有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務等に関し、顧客等の理解を深めるため、新聞・雑誌への広告、ホームページ、各種出版物の刊行、各種統計資料の作成・公表等による広報活動を行い、その周知と知識の普及、啓発に努めるものとする。

2 本協会は、金融サービス仲介業の顧客を保護するために必要な情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

(その他の業務)

第8条 本協会は、前各条（第1条を除く。）に規定するもののほか、正会員が行う預金等媒介業務、保険媒介業務、有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務等に関し、その健全な発展及び顧客の保護に資するため、次に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 預金等媒介業務、保険媒介業務、有価証券等仲介業務又は貸金業貸付媒介業務等を行う場合における、情報通信等の技術その他の事業に関連する事項の調査研究及び情報の収集
- (2) 正会員の役職員の試験、研修等
- (3) 反社会的勢力排除の取組みへの支援
- (4) 関係機関等との交流及び協力、会員間の意見の交換及び連絡
- (5) 関係官庁その他関係機関に対する建議、要望及び連絡
- (6) その他本協会の目的を達成するために必要な業務

(個人情報保護等に係る体制整備)

第9条 本協会は、その業務を遂行するために取り扱う個人に関する情報及び本協会が守秘義務を負う情報の適正な管理・利用並びに漏えい、滅失又は毀損の防止を図るため、本協会の情報取扱指針を定めることにより、適切な管理体制を整備するものとする。なお、本協会は、その業務を遂行するために取り扱う個人についての人種、信条、門地又は本籍地等に関する情報その他の特別な非公開情報（その業務上知り得た公表されていない情報をいう。）を、本協会の業務の適切な運営の確保

その他必要と認められる目的以外の目的に利用しないものとする。

附 則

この規程は、令和3年11月1日から施行する。ただし、第5条の規定は、本協会が金サ法第78条第4項の認可を受けた時から施行する。

附 則

この改正は、令和6年7月1日から施行する。