

## 個人情報の取扱いに係る苦情処理に関する規則(案)

平〇.〇.〇制定

(目的)

**第1条** この規則は、一般社団法人金融先物取引業協会(以下「本協会」という。)が、「会員における個人情報の適正な取扱いの確保に関する規則」第2条第1号に規定する会員の個人情報の取扱いに係る苦情(以下「個人情報の取扱いに係る苦情」という。)の処理を行うに当たり、必要な事項を定める。

(苦情処理の実施体制)

**第2条** 本協会は、事務局に個人情報の取扱いに係る苦情の受付、処理を担当する個人情報苦情相談室を置く。

2 本協会は、教育研修等の実施により個人情報苦情相談室の担当職員の個人情報の取扱いに係る苦情の処理を適切に行うための資質と能力の向上に努める。

3 本協会は、個人情報苦情相談室が個人情報の取扱いに係る苦情の受付窓口であることについて、本協会のホームページその他の方法により周知する。

(個人情報苦情相談室の責務)

**第3条** 個人情報苦情相談室は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いに係る苦情の処理について、迅速に、かつ、公正中立に行わなければならない。

(苦情処理の手続)

**第4条** 個人情報苦情相談室は、会員の顧客(代理人を含む。以下同じ。)から個人情報の取扱いに係る苦情を受け付けた場合には、当該顧客に対して必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、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、必要があると認めるときは、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 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、当該苦情の解決の促進を図るため、個人情報苦情相談室の業務に誠実に協力し、顧客への誠実な対応に努めなければならない。

3 会員は、第1項の規定による説明又は資料の提出の求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。

4 会員は、第1項の苦情の解決の求めにより対応した結果について、個人情報苦情相談室に報告しなければならない。

5 個人情報苦情相談室は、前項の報告で苦情が解決されていなかった場合には、さらに事情を調査し、必要な対応を行うものとする。

6 個人情報苦情相談室は、個人情報の取扱いに係る苦情の処理を行うに当たり、必要に応じて会員及び顧客に対して公正な立場にある弁護士、専門家等の学識経験者からの意見を聴くものとし、当該意見を踏まえ、当該苦情の処理が適切に行われるように努めなければならない。

(苦情処理の非公開)

**第5条** 個人情報の取扱いに係る苦情の処理は、非公開とする。

(苦情処理結果等の記録及び保存)

**第6条** 本協会は、個人情報の取扱いに係る苦情の処理の過程、結果等について記録する。

2 本協会は、前項の記録について10年間保存する。

(苦情処理結果等の集計結果の公表)

**第7条** 本協会は、事業年度ごとに前条の記録をもとに苦情処理結果等について集計し、本協会のホームページ上に公表する。

(苦情処理に関する費用分担)

**第8条** 本協会が行った個人情報の取扱いに係る苦情の処理に要した費用は、本協会が負担する。ただし、顧客において要した文書、通信費等の諸費用は当該顧客の負担とする。

(秘密保持義務)

**第9条** 本協会役員及び職員並びにこれらの職にあった者は、個人情報の取扱いに係る苦情の処理に関する業務において職務上知り得た秘密について、正当な理由なく、これを他に漏らし、又は盗用してはならない。

附 則

この規則は、本協会が個人情報の保護に関する法律第 37 条第1項の認定を受けた日から施行する。