

投資者保護指針

平成20年7月22日
全国銀行協会

私ども銀行界は、銀行業務に対するお客様の理解と信頼を深めるため、利用者保護に関する更なる取組みが必要であるとの認識の下、お客様が安心して取引をしていただけるようトラブルを公正、迅速、円滑に解決することを重要な課題と位置づけている。

こうした中、金融商品取引法制で創設された「認定投資者保護団体」制度は、同法に定める自主規制機関以外の団体がお客様との間の取引に関する苦情の解決とあわせ業務を行う場合に、行政がこれを認定して当該団体の業務の信頼性を高める枠組みである。

当協会は、認定投資者保護団体の認定を受けるとともに、金融商品取引法に定めるデリバティブ取引等および銀行法に定める特定預金等契約（以下「特定預金等契約等」という。）に関し、銀行の利用者保護とそれらの取引に係る業務の健全な発展を図るため、金融商品取引法の規定にもとづき、下記のとおり「投資者保護指針」を定める。

なお、本指針の対象となる事業者は、「認定投資者保護団体」の対象事業者となることについて同意した別表の銀行である。

記

1. 対象事業者の責務

対象事業者は、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのないよう、お客様に対して誠実かつ公正に業務を遂行する。

2. 適正な勧誘のための勧誘方針の策定等

対象事業者は、お客様に対する勧誘を適正に行うため、お客様の知識、経験、財産の状況および特定預金等契約等の取引の目的に照らし、配慮すべき事項等を記載した勧誘方針を策定し、公表する。

3. 適切な広告等の実施

対象事業者は、広告その他これに類似する行為をするときは、法令で定めるところにより、手数料に関する事項、リスクに関する事項等、お客様の判

断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、適切に表示する。

4. お客様の適合性の確認等

- (1) 対象事業者は、お客様との間の特定預金等契約等の取引にあたり、お客様の知識、経験、財産の状況およびその取引の目的に照らして不相当と認められる勧誘を行うことにより、お客様の保護に欠けること、または欠けることとなるおそれがないよう、適正に業務を遂行する。
- (2) 対象事業者は、業務に関して取得したお客様に関する情報の適正な取扱いを確保するための措置を講じるとともに、業務の運営が公益に反し、またはお客様の保護に支障を生じるおそれがないよう、法令で定めるところにより適正に業務を遂行する。

5. 書面の交付

- (1) 対象事業者は、お客様に対し、特定預金等契約等の取引にあたり、事前に契約条項のうち重要な事項を記載した書面を交付し、十分な説明を行うように努める。ただし、お客様の保護に支障を生じることがない場合として法令で定める場合は、この限りではない。
- (2) 対象事業者は、お客様に対し、特定預金等契約等の契約が成立したときは、遅滞なく、法令に定める事項を記載した書面を作成し、お客様に交付する。
ただし、特定預金等契約等の内容その他の事情を勘案し、当該書面を交付しなくても公益またはお客様の保護に支障を生じることがないと認められるものとして法令で定める場合には、この限りではない。

6. 禁止行為

対象事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) お客様に対して、虚偽のことを告げること
- (2) お客様に対して、不確実な事項について断定的判断を提供し、または確実であると誤認させるおそれのあることを告げること
- (3) お客様に対して、対象事業者または当該対象事業者の特定関係者その他当該対象事業者と法令で定める密接な関係を有する者の営む業務に係る取引を行うことを条件として、信用を供与し、または信用の供与を約すること
- (4) お客様に対して、お客様の知識、経験、財産の状況および取引を行う目的を踏まえた重要な事項について告げず、または誤解させるおそれのあることを告げること
- (5) お客様に対して、不当に、自己の指定する事業者と取引を行うことを条件

として、信用を供与し、または信用の供与を約すること

- (6) お客様に対して、銀行としての取引上の優越的地位を不当に利用して、取引の条件または実施について不利益を与えること
- (7) その他、お客様の保護に欠けるおそれがあるものとして法令で定める行為

7. 資産運用のあり方

対象事業者は、資産運用においては法令等を遵守するほか、社会・経済と金融市場に及ぼす影響等に鑑み、銀行としての公共性や効率性などに配慮した運用を行う。

8. コンプライアンス

- (1) 対象事業者は、コンプライアンスが銀行経営の健全性を高め、社会からの信頼を揺るぎないものとするうえでの基本原則であることを認識する。
- (2) 対象事業者は、コンプライアンスを徹底するために、経営者がコンプライアンスの徹底を自らの責務と自覚したうえで、経営上の危機の発生を未然に防止する体制を整備するとともに、危機の実態や問題点を経営層や幹部が迅速に把握できるシステムを確立する。

9. 当協会の責務

当協会は、お客様からの特定預金等契約等に関するご相談・苦情に対して迅速、適切に対応し、お客様の保護に資する取り組みについて継続的な改善を行う。

附 則

本指針は、平成 20 年 10 月 1 日から施行する。

附 則（平成 22 年 9 月 10 日）

本指針は、平成 22 年 9 月 30 日をもって廃止する。