

## 第1条（目的・位置付け）

本指針は、一般社団法人日本認知症資産相談士協会（以下「当法人」といいます。）が、市民の皆さま（以下「相談者」といいます。）と会員（認知症資産相談士）との橋渡しを行うにあたり、当法人の役割、責任の範囲、苦情対応および品質確保に関する基本方針を定めるものです。

## 第2条（用語の定義）

- 1 「会員」とは、当法人の会員規約に基づき登録された認知症資産相談士をいいます。
- 2 「相談者」とは、当法人に相談・照会を行う個人、家族、関係者または支援機関をいいます。
- 3 「紹介」とは、相談者の希望や地域性等に応じて、会員を案内する行為をいいます。

## 第3条（当法人の役割）

- 1 当法人は、相談者と会員の紹介・周知の機能に専念します。相談者と当法人との間で、委任・請負・仲介その他の契約は締結しません。
- 2 当法人は、紹介に関する手数料または金銭的利益を受領しません。
- 3 相談者は、会員と個別に契約し、報酬、費用、業務範囲および成果等は当事者間で定めます。

## 第4条（責任の範囲・免責）

- 1 相談者と会員の間で発生した紛争または損害については、当事者間で解決するものとし、当法人は故意または重過失がある場合を除き、一切の賠償責任を負いません。
- 2 当法人の対応は、会員規約に基づく内部措置（指導、警告、一定期間の活動・商標使用停止、除名等）に限られます。返金または損害の有無等の私法上の判断は行いません。

## 第5条（会員の遵守事項）

- 1 会員は、弁護士法、税理士法その他の関係法令を遵守し、保有する資格の範囲内で業務を行うものとします。資格を有しない会員は、一般的な情報提供および選択肢の提示にとどめ、個別具体的な法律判断や税務判断等の独占業務を行ってはなりません。
- 2 会員は、資格名称および当法人のロゴ等を使用する際、誤認を生じさせる表示を行ってはならず、資格喪失後は速やかにその使用を中止しなければなりません。

## 第6条（紹介の方法）

- 1 当法人は、相談内容、地域、専門分野、会員の受任状況等を考慮し、必要に応じて会員

- を紹介することができます。紹介の有無、人数および方法は、当法人の裁量によります。
- 2 地域事情その他の理由により、複数の候補を提示できない場合や紹介を行わない場合があります。
  - 3 紹介は受任を保証するものではなく、結果、費用、対応速度等について当法人は一切の責任を負いません。

#### 第7条（相談・苦情の受付）

- 1 当法人は、相談および苦情を電子メールにより受け付けます。
- 2 苦情の内容に応じ、契約・費用に関するものは当事者間での解決を原則とし、業務品質に関するものは会員への照会を行い、倫理・不正に関するものは内部審査を行います。

#### 第8条（審査・措置）

- 1 必要に応じて当事者双方から書面または電子的記録による事実聴取を行います。
- 2 審査結果に基づき、指導、警告、活動停止、除名等の措置を決定し、書面または電子的記録で通知します。
- 3 会員は、通知受領後14日以内に不服申立てを行うことができます。

#### 第9条（記録・個人情報）

- 1 受付、審査、措置等の記録は、所定の様式で原則5年間保管します。
- 2 個人情報の取扱いは「個人情報保護規程」に従い、目的外利用および不要な第三者提供を行いません。

#### 第10条（改定）

本指針は理事会の決議により改定します。

#### 第11条（準拠法・合意管轄）

本指針の準拠法は日本法とし、これに関する紛争は大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 附則

本指針は2025年10月21日から施行します。

相談・苦情の受付窓口：

電子メール：[info@ninchisho-japan.com]

本指針に関するご質問は、上記窓口までお問い合わせください。