

# 一般社団法人 日本住宅ローン診断士協会

## 倫理・行為規範

住宅ローン診断士は、顧客に対して住宅ローンのコンサルティング及び媒介業務を行うに当たり、次に定める倫理・行為規範に従わなければならない。

また、貸金業等の規制に関する法律が適用される者については、本倫理・行為規範と併せて、同法及び同法の事務ガイドライン等に従うものとする。

### (1) 法令・社会規範等の遵守

住宅ローン診断士は、住宅ローンのコンサルティング・媒介業務を行うに当たり、いかなる場合においても、関係法令、社会規範、各社の倫理・行為規範等を遵守しなければならない。

### (2) 当初の情報開示

住宅ローン診断士は、顧客から住宅ローンに関する相談を受けた場合、次の項目に関する内容を書面に記載し、顧客に開示する

- ①住宅ローン診断士が所属する会社の概要
- ②顧客に提供可能なサービスの内容
- ③顧客から相談を受ける場合の立場
- ④金融機関との関係(提携ローン等か複数の金融機関が対象か)
- ⑤サービス提供に対する報酬の性格(成功報酬等)及び報酬の標準的な水準その他一般に必要とされる費用の水準

### (3) 個人情報の保護

#### ①個人情報の不適切な利用の禁止

顧客の個人情報については、不必要な事項の調査、調査事項の住宅ローンのコンサルティング・媒介業務の目的以外への使用等、顧客のプライバシーの侵害となるような行為を行ってはならない。

#### ②個人情報の適正な取得

顧客の個人情報については、適正な方法で取得しなければならない。

#### ③個人情報の正確性の確保

顧客の個人情報については、正確かつ最新の内容に保たなければならない。

#### ④個人情報の安全性の確保

顧客の個人情報取扱いについては、漏えい、滅失又はき損の防止その他の安全管理のために必要かつ適切な措置が講じられるよう配慮されなければならない。また、顧客の個人情報の第三者への提供は、当該個人の了解を得ることなく行ってはならない。

#### ⑤個人情報の透明性の確保

顧客の個人情報の取扱いについては、当該顧客から開示請求を受けた場合、速やかにこれを開示しなければならない。

#### (4) 貸付条件等の提示と説明義務

住宅ローン診断士が適切な法的枠組みを確保してローンの媒介業務に従事する場合には、顧客の利益の保護を図る観点から、次に定める貸付条件等について、顧客が金銭消費貸借契約を締結するまでに十分に理解できるよう、口答及び文書により適切に説明を行わなければならない。また、複数の住宅ローン商品を比較する場合は、各商品の貸付条件に加えて、各商品の貸付条件の違いについて明瞭に説明を行わなければならない。

また、将来における金利変動等の予測不能な事項について、断定的な判断の提供を行ってはならない。

①貸付金利等(金利、変動金利型・固定金利期間選択型・全期間固定金利型の特徴・相違点。公的融資・民間融資の別。全期間固定金利型利用者には民間証券化支援ローンの内容。)

②貸付に係る費用・手数料等(保証料、事務手数料、登記費用、媒介手数料等)

③返済方法(元利均等・元金均等、ボーナス払い併用等)

④返済期間及び返済回数、毎月の返済額

⑤繰上返済の可否やその手数料

⑥保証機関や連帯保証人の必要性

⑦返済が困難又は不能となった場合の措置及び連絡先・相談先

⑧その他重要な事項

#### (5) 適合性の原則

①顧客の返済能力にかんがみ、住宅ローンの借入額や返済計画が適正であるかどうかについては、当該顧客の収入、保有資産等のほか、金利等の貸付条件により総合的に判断されるべきものであり、住宅ローン診断士においては、一定の情報提供等を行うものであり、自ら融資の適否の判断を行うものではなく、最終的には融資を行う金融機関等の審査に委ねられるものである。

②住宅ローン診断士においては、適切な法的枠組みを確保してローンの媒介業務に従事する場合においても、顧客に対し、必要額を超える借入れや借入意欲をそそるような勧誘等を行ってはならない。

#### (6) 借入意思の確認

住宅ローン診断士においては、適切な法的枠組みを確保してローンの媒介業務に従事する場合においても、金融機関等に対する借入申込書における借入希望額、既往の借入額、年収等の事項について、顧客自らに記入させることにより、その借入意思の確認を行わなければならない。

#### (7) 本人等の確認

住宅ローン診断士においては、適切な法的枠組みを確保して住宅ローンのコンサルティング・媒介業務を行うに当たり、金融機関との契約に至るまでに、当事者の本人確認を行わなければならない。

(8) 誤解を招く表現の禁止

- ①住宅ローン診断士においては、自己が当協会の代弁をしているとの印象を顧客に与えてはならない。
- ②住宅ローン診断士においては、自己の業務について当協会が責任を持つような印象を顧客に与えてはならない。
- ③住宅ローン診断士またはモーゲージプランナーにおいては、当協会もしくは他の会員等の信用を傷つけ、又は当協会もしくは他の会員等の不名誉となるような行為をしてはならない。

(9) 資質の向上

住宅ローン診断士においては、講習等を定期的に通講し、その資質の向上を図るよう努めなければならない。

以上

付則

1. この規範は、平成 24 年 5 月 28 日から適用する。
2. この規範は、平成 30 年 6 月 28 日から適用する。