

紛争処理規程

(目的)

第1条 この規程は、当社と顧客との間の金融商品取引業務において、当該顧客から異議申立てがあった場合等の紛争の処理についての基準ならびに手続きを定め、当社の事業活動の適正化に資することを目的とする。

(定義)

第2条 「紛争」とは、当社又は当社の役職員（取締役、執行役、監査役及び会計参与及びこれらに準ずる者並びに社員、出向社員、パート、アルバイト、派遣社員及びこれらに準ずる者をいう。）と顧客との間において、金融商品取引業務に係る争いが発生しまたは発生しうるおそれのある場合をいう。

2. 「紛争当事者」とは、紛争を起こしたものをいう。

(法令諸規則の遵守)

第3条 役職員は、金融商品取引業の公共性を十分認識し、金融商品取引法その他の法令および当社が定める諸規則等を遵守し、常に顧客の利益を尊重し、誠実に業務を遂行しなければならない。

(紛争処理の統括にかかる部署)

第4条 紛争処理の統括にかかる所管部署は、管理部とする。

(管理部の任務)

第5条 管理部の任務は次のとおりとする。

- (1) 「紛争処理規程」の整備・周知
- (2) 紛争処理の管理
- (3) 取締役等に対する報告

(紛争処理方針)

第6条 紛争の受付窓口である営業部は、顧客利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（電話、郵便、ファックス、電子メール）を設定するものとし、顧客からの紛争を広く受け付けなければならない。

2. 管理部は、紛争処理にあたっては、その事実と責任を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。

3. 紛争処理にあたっては、個人情報取扱いに留意のうえ、事実、原因および責任の所在等を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。顧客から預かった個人情報は適切に管理するものとする。
4. 社内での対応により紛争の解決を図ることができない場合その他適切と認める場合には、紛争の内容および顧客の要望等に応じ、当社と協定を締結している東京弁護士会紛争解決センター等（以下「紛争解決センター」という。）を活用・利用するものとし、紛争解決センターの規則を遵守し、別紙のとおり当該センターが行うあっせん等の手続きに従って、紛争の解決を図るものとする。紛争解決センターの紹介に当たっては、当該顧客の選択を不当に制約することにならないよう留意するものとする。
5. 管理部は、紛争解決センターから手続きへの応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出その他の協力を求められた場合には、その規則及びあっせんの手続きに従い、速やかに当該協力をを行うか否かを決定するものとする。ただし、当該手続きに係属している紛争について、管理部が原因である場合には、取締役等との協議及び承諾がなければ、協力拒絶の決定はできないものとする。
6. 当社は、前項の協力を拒絶する場合においては、可能な限り協力拒絶の理由を説明するものとする。
7. 管理部は、紛争解決センターからあっせん案が提示された場合には、その規則及びあっせんの手続きに従い、速やかに当該あっせん案を受諾するか否かを決定するものとする。ただし、顧客又は第三者に対して損害金を負担する場合は、管理部は、取締役の決定を経て処理しなければならない。
8. 当社は、前項のあっせん案の受諾を拒絶する場合においては、速やかに受託拒絶の理由を説明するものとする。
9. 管理部は、あっせん案を受諾した場合には速やかに対応するものとし、あっせん案の履行状況については、監査部において検証するものとする。
10. 当社は、紛争解決センターを通じて紛争の解決を図る旨、及びその連絡窓口を、金商法第37条の3に規定する契約締結前交付書面及び金商法第47条の3に規定する説明書類に記載するとともに、当社の店頭に掲示その他の方法により、周知を図るものとする。
11. 管理部は、地域又は紛争の内容その他の事情により、紛争解決センターの取扱範囲外であるとき又は他の外部機関等による取扱いが適当である場合には、適切な外部機関等を当該顧客に紹介するものとする。
12. 管理部は、紛争処理状況を検証し、必要に応じて、当社の紛争解決措置について検討及び見直しを行うものとする。
13. 紛争の性質が反社会的勢力による不当・不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携により対応するものとする。
14. 管理部は、紛争の対応が法令等及びこの規程に基づき行われるよう、研修その他の方法により社内に周知徹底するものとする。

15. 管理部は、紛争が多発している場合には、法令等及び社内規程について、当該紛争が多発している業務を担当する役職員に対する前項の周知の状況及び遵守状況を確認し、当該紛争の原因と問題点の検証を行うものとする。

(報告)

第7条 営業部の責任者は、紛争を発見した場合は、全ての紛争の内容の記録を行い、直ちにその内容を管理部及び代表取締役、適宜外部弁護士に報告しなければならない。

2. 管理部は、代表取締役及び適宜外部弁護士の指示・助言の下紛争の取捨に努め、適切な処置を講じなければならない。

3. 管理部は、紛争の発生、処理状況、対策等について、適宜、代表取締役に報告するものとする。

(紛争処理担当者の指名)

第8条 管理部は、紛争の性質および内容に応じ処理にあたるべき者（以下「紛争処理担当者」という。）を指名することができる。

(調査)

第9条 管理部は、紛争に係る事実関係を正確に把握するため、少なくとも次に掲げる事項を調査し、原因および責任の所在を明確にしなければならない。ただし、紛争処理担当者に調査を指示することがある。

(1) 関係者

(2) 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）

(3) 紛争の性質および内容（紛争の性質及び紛争金額）

(4) 損害または賠償額（当社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）

(5) 求償または回収見込（求償の相手方、方法等）

2. 管理部又は紛争処理担当者は、必要に応じ、前項の内部調査と同時に顧客の主張についても事情を聴取するものとする。

(紛争処理)

第10条 紛争処理は確実、完全に行わなければならない。

2. 紛争処理により当社が負担する損害金については、代表取締役の承認を経て処理しなければならない。

3. 紛争処理に関する訴訟行為は、代表取締役の承認を得なければならない。

(債権債務の確定と支払い)

第11条 債権債務の確定にあたっては、原則として当事者より確認書または念書を受領する。

2. 債権債務の金額、内容、取立て、支払いの方法、時期、場所については、原則として公正証書の作成により明確にする。

(記録の作成・保存・長期未済案件の解消)

第12条 管理部は、紛争に関する記録を作成し、保存する。

2. 前項の記録は、紛争が解決した日から5年間保管し、当該期間経過後に廃棄するものとする。

3. 管理部は、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消に努めなければならない。

(届出)

第13条 紛争の発生に関し、金融庁その他の機関へ報告又は届出を行う必要がある場合にあっては、管理部が当該報告又は届出を行うものとする。

(内部監査)

第14条 監査部は、別に定める「内部監査規程」に基づき、紛争の発生状況および紛争処理の状況等について定期的に監査を実施する。

(取締役への報告)

第15条 管理部は、紛争処理上の問題点および改善事項等を必要に応じて随時、取締役に報告する。

(改廃)

第16条 この規程の改廃は、取締役の決定による。

この規程は、令和2年11月1日から施行する。

別紙

当社は、下記の紛争解決センターが行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることとしております。紛争解決センターは顧客とのサービスにかかわるトラブルについて金融分野に精通した弁護士（あっせん人）が中立・公正な立場で間に入り、あっせん手続が行われます。当社との紛争の解決のため、紛争解決センターを御利用になる場合は、下記の連絡先にお申出下さい。

紛争解決センターが行う苦情解決の標準的な流れは次の通りです。詳しくは、紛争解決センターに御照会下さい。

- ①お客様からのあっせん申立書の提出
- ②あっせん申立書受理とあっせん人の選任
- ③お客様からのあっせん申立金の納入
- ④あっせん人によるお客様、当社への事情聴取
- ⑤あっせん案の提示、受託

当社業務のうち投資助言業にかかわる業務での紛争解決措置として利用できる機関

第一東京弁護士会 仲裁センター事務局 お問い合わせ 03-3595-8588

（受付時間：月曜～金曜 10：00～12：00 13：00～16：00 祝祭日・年末年始を除く）

第二東京弁護士会 仲裁センター お問い合わせ 03-3581-2249

（受付時間：月曜～金曜 9：30～12：00 13：00～17：00 祝日・年末年始を除く）

東京弁護士会 紛争解決センター お問い合わせ 03-3581-0031

（受付時間：月曜～金曜 9：30～12：00 13：00～15：00 祝日・年末年始を除く）