

# 苦情等処理規程

## (目的)

第1条 この規程は、当社の行う金融商品取引業務において、当該顧客から苦情等の申し出があった場合等の苦情等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 「苦情等」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。）の金融商品取引業務に関して顧客から寄せられた問い合わせ、相談及び要望を含む当社に対する顧客の不満足の説明をいうものであり、争いが発生しまたは発生しうることおそれるものではないものとする。

## (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するとともに、別に定める「紛争処理規程」との相対性および連続性を勘案のうえ、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。

## (苦情等処理の統括にかかる部署)

第4条 苦情等処理の統括にかかる所管部署は、管理部とする。

## (所管部署の任務)

第5条 所管部署の任務は次のとおりとする。

- (1) 「苦情等処理規程」の整備・周知
- (2) 苦情等処理の管理
- (3) 顧客対応および事務処理等にかかる態勢の改善
- (4) 苦情等の再発防止策および未然防止策の策定・周知
- (5) 取締役等に対する報告

## (苦情等処理方針)

第6条 苦情等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、顧客からの苦情等を広く受け付けなければならない。

2. 管理部は苦情等処理にあたって個人情報の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。
3. 苦情等の内容および顧客の要望等に応じ、弁護士、司法書士等の適切な外部専門家を交え、解決を図るものとする。
4. 苦情等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。
5. 管理部は、苦情等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。
6. 管理部は、苦情等が多発している場合には、法令等及び社内規程について、当該苦情等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、当該苦情等の原因と問題点の検証を行うものとする。

#### （報告）

- 第7条 営業部は、苦情等を受け付けた場合において全ての苦情等につき苦情等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・助言の下苦情等の発生、処理状況、対策等を行うものとする。
  3. 管理部は、苦情等の発生、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。

#### （苦情処理担当者の指名）

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

#### （調査）

- 第9条 管理部は、苦情等を受けた事実関係を正確に把握するため、必要に応じ、次に掲げる事項を調査し、事実、原因および責任の所在等を明確にするものとする。
- (1) 関係者
  - (2) 経緯（発生の時期、端緒、その後の経緯）
  - (3) 苦情等の性質および内容（苦情の性質、原因、申告を受けた損害額等）
  - (4) その他必要な事項
2. 管理部は、必要に応じ、顧客等から事情を聴取することができるものとする。

(苦情等処理の終了)

第10条 次の各号のいずれかに該当するときは、苦情等処理を終了する。

- (1) 苦情等が解決したとき
- (2) 苦情等処理を行っても苦情等が解決し得ないと認められるとき

2. 前項(2)により苦情等処理を終了する場合は、必要に応じ、弁護士、司法書士等適切な外部専門家と交えながら、解決を図るものとする。

(苦情等処理を行わない場合)

第11条 次の各号のいずれかに該当するときは、原則として苦情等処理を行わないものとする。

- (1) 訴訟が終了もしくは訴訟中または民事調停が終了もしくは民事調停中の紛争にかかるもの
- (2) 不当な目的で、またはみだりに苦情等の申し出をしたと認められるもの
- (3) その他、当社が苦情等として取り扱わないことが適当であると認めるもの

(苦情等処理)

第12条 苦情等処理は、損失補てん等の禁止規定に留意のうえ、确实、完全に行わなければならない。

2. 当該苦情が紛争に発展しまたは発展しうる場合は、別に定める「紛争処理規程」に基づき処理するものとする。

(記録の作成・保存・長期未済案件の解消)

第13条 管理部は、苦情等に関する記録を作成し、保存する。

2. 前項の記録は、苦情等が解決した日から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14条 苦情等の申立てに関し、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15条 監査部は、別に定める「内部監査規程」に基づき、苦情等の発生状況および苦情

等処理の手續状況等について定期的に監査を実施する。

(取締役等への報告)

第 16 条 管理部は、苦情等処理上の問題点および改善事項等を必要に応じて随時、取締役等に報告する。

(改 廃)

第 17 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。