

苦情等処理規程

第1章 総則

(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契約（金融商品取引法（以下「金商法」という。）第34条第1項に規定する金融商品取引契約をいう。）の締結及びこれに付随する業務に関して、当該顧客から異議申立てがあった場合等の苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）処理についての基準ならびに手続きを定め、顧客利益の保護を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 「苦情」とは、顧客が、金融商品取引業者等の行う業務に関し、金融商品取引業者等に責任若しくは責務に基づく行為を求めるもの、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものなど、当社に対する顧客の不満足の表明をいう。

2. 「紛争」とは、次に掲げるものであって、金商法上の業務に関するものをいう。

(1) 当社と顧客との間において、争いが発生または発生しうるおそれのある場合

(2) 役職員が顧客との間において紛争を起こし、顧客または当社に損害を与えまたはそのおそれのある場合

3. 「紛争当事者」とは、紛争を起こしたものをいう。

4. 「顧客」とは、当社と金融商品取引契約を締結したもしくはしようとする者をいう。

(法令諸規則の遵守)

第3条 役職員は、苦情等の取り扱いについては、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、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。

第2章 管理体制

(苦情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、管理部とし、管理部の中に、苦情等の受付担当窓口として苦情相談室を設置する。

(管理部の任務)

第5条 管理部は、組織規程その他の社内規則に定める業務のほか、本規程に基づき以下

の各号に規定する業務を担当するものとする。

- (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

第3章 苦情等処理手続

(苦情等の受付)

第6条 当社は、金商法第37条の7第1項第3号ロに基づいて、苦情処理措置として金融商品取引業等に関する内閣府令第115条の2第1項第1号規定する措置を講じるものとし、苦情処理にあたっては、本規程に基づき、当該法令の趣旨に十分配慮して対処しなければならない。

2. 苦情相談室は、苦情の受付窓口として、営業用のアクセス手段とは別に、以下のアクセス手段を設定する。
 - (1) 郵便
 - (2) 電話
 - (3) ファクシミリ
 - (4) 電子メール
3. 苦情処理にあたっては、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。
4. 受理した苦情については、本規程の各条項に従い、当社顧問弁護士である高山総合法律事務所（以下「顧問先」という）の法的助言をもとに解決を図るものとする。
5. 苦情の性質が反社会的勢力による不当・不法な介入である場合は、毅然とした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。
6. 社内での対応により苦情等の解決をはかることができない場合その他適切と認める場合には、顧客の選択を不当に制約することのないよう十分配慮した上で、外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとする。

(報告)

第7条 苦情相談室は、第10条に該当する場合を除き、受理した苦情について、申出人に事情につき十分にヒアリングを行った上で、当該申出人の氏名もしくは名称、苦情の受理日時、苦情の内容を苦情等管理簿に記載または記録し、これを毎営業日ごとに顧問先に報告するものとする。

2. 管理部は、苦情等管理簿に基づき、苦情等の発生、処理状況、対策等について、随時代表取締役社長または管理部担当取締役に報告するものとする。

(調 査)

第8条 管理部は、顧問先からの指示に基づき、申出人に対して事情の確認その他のヒアリングを行うほか、社内文書や申出人とのやり取りに関する記録等を精査し、関係者へのヒアリングを行う等により、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しなければならない。

- (1) 関係者
- (2) 経緯（発生の時期、端緒、その後の経緯）
- (3) 苦情の性質および内容
- (4) 損害または賠償額（会社が負担すべき金額、見積もり、社内処理の方法）
- (5) 求償または回収見込み（求償相手方、方法等）
- (6) その他必要な事項

(標準処理期間)

第9条 苦情等処理の標準処理期間は1か月とし、標準処理期間経過時に未解決のものは、検討状況及び解決の見込みについて申出人に報告しなければならない。なお、標準処理期間内であっても、管理部は、必要に応じて適宜顧客に対して検討状況等について報告しなければならない。

(苦情等処理手順)

- 第10条 管理部は、顧問先からの助言に基づき、事実説明及び対応案を作成し、代表取締役及び管理部担当取締役の承認を得るものとする。
2. 管理部は、前項の規定に基づき承認を得た事実説明及び対応案を速やかに申出人に伝達し、その意向を確認するものとする。
 3. 当社が提示した事実説明及び対応案について申出人が受諾の意思を表明した場合には、顧問先に相談の上、必要な手続きを取るものとする。
 4. 当社が提示した事実説明及び対応案について申出人が受諾しない場合には、顧問先に相談の上、次のいずれかの対応を行うものとする。
 - (1) 代替案の提示
 - (2) 顧客に第12条に定める外部紛争等解決機関を紹介し、外部紛争等解決機関のあっせん手続きにより解決を図ること
 - (3) その他法的な紛争解決処理

(外部紛争等解決機関)

第11条 当社は、金商法第37条の7第1項第3号ロに基づいて、紛争解決措置として

東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター及び第二東京弁護士会仲裁センター（以下「外部紛争等解決機関」という）を利用するものとする。

2. 顧客が外部紛争等解決機関に対してあっせん・仲裁の申し立てを行った場合には、当社は外部紛争等解決機関との協定書及び諸規則を遵守し、外部紛争等解決機関の業務に適切に協力するものとする。

（記録の作成・保存）

第12条 苦情記録簿には、第7条に規定するもののほか、以下の事項を記載または記録しなければならない。

- (1) 苦情等の対応・経緯
- (2) 苦情等処理の結果
- (3) 再発防止策

2. 苦情記録簿は、苦情等が解決した日から10年間保管し、当該期間経過後に廃棄するものとする。

第4章 内部監査および処分

（内部監査）

第13条 監査部は、別に定める「内部監査規程」に基づき、苦情の発生状況および苦情処理の状況等について、年に1回以上定期的に監査を実施する。

2. 前項の監査の実施に当たっては、必要に応じて顧問先の協力を得るものとする。

（処分）

第14条 管理部は、苦情処理の過程において、当社の役職員が法令または社内規則に違反しているもしくは違反している可能性がある事実を発見した場合には、直ちにこれを代表取締役へ報告しなければならない。

2. 代表取締役は、前項の報告を受けた場合には、事実関係を調査の上、当該役職員に対し、必要かつ適切な処分を行うものとする。
3. 管理部は、代表取締役が法令または社内規則に違反しているもしくは違反している可能性がある事実を発見した場合には、直ちにこれを管理部担当取締役へ報告するものとし、管理部担当取締役は、顧問先と協議の上、必要かつ適切な措置をとるものとする。
4. 苦情にかかる事案が不祥事件に該当する場合その他監督官庁への届出等が必要となる場合には、管理部は法令に従いこれを直ちに監督官庁に届け出なければならない。

第5章 附 則

(改 廢)

第15条 この規程の改廢は、全取締役の同意による。ただし、改廢にあたっては必ず顧問先の意見を聞かなければならないものとする。

この規程は、平成23年5月30日から施行する。