

苦情等の処理に関する規程

（目的）

第1条 この規程は、当社と顧客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並びに手続を定めることを目的とする。

（定義）

第2条 この規程において苦情とは、当社の金商法上の業務により販売・提供する商品・サービス及び営業活動等に関し顧客から不満足の説明のあったものをいう。

2 この規程において紛争とは、前項に掲げる苦情のうち、当事者間による解決ができないものをいう。

3 この規程において紛争当事者とは、紛争を起した者をいう。

（取扱方針）

第3条 苦情等の取扱いに当たっては、金融ADR制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、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、公平かつ適切にその解決を図るものとする。

2 顧客からの意見等を真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てるものとする。

3 顧客から預かった個人情報等は法令等に基づき適切に管理するものとする。

4 反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行うものとする。

5 顧客に対して苦情等の対応の進行に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。

6 社内での対応により苦情等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、顧客に外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとする。

（苦情等の受付部署）

第4条 顧客からの苦情等の申出は、苦情処理担当において受け付けるものとする。なお、苦情の受付方法は、電話、郵便、ファックス及び電子メール等とする。

2 苦情処理担当は、顧客利便にも配慮しつつ、広く顧客からの苦情等を受け付ける態勢を整備するものとする。

3 当社が業務委託している業務に関する苦情等については、苦情処理担当において当該委託先から又は直接顧客から連絡を受けるものとする。

（苦情等対応の統括部署）

第5条 コンプライアンス担当は、苦情等に対する迅速・公平かつ適切な対応を図る観点から、顧客からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係部署を指導監督するとともに、苦情等対応の進捗状況を管理する等、苦情等対応の全般を統括するものとする。

- 2 コンプライアンス担当は、前項の対応方針を決定するに当たっては、損失補てんの禁止に関連する法令その他の規則の遵守に留意するものとする。

(報告等)

第6条 苦情処理担当は、顧客から苦情等の申出を受けた場合、遅滞なくその概要をコンプライアンス担当に報告しなければならない。

- 2 コンプライアンス担当は、速やかに苦情処理担当と協力して苦情等の解決に努め、適切な処置を講じなければならない。
- 3 コンプライアンス担当は、苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期の未済案件発生の防止及び未済案件の速やかな解消に努めるものとする。
- 4 コンプライアンス担当は、苦情等の発生、処理状況、対策等について適宜、代表取締役等に報告するものとし、重要案件については、速やかに取締役会に報告するものとする。

(調査)

第7条 コンプライアンス担当は、少なくとも紛争の報告に基づき次の各号に掲げる事項を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。

- ① 関係者
- ② 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
- ③ 紛争の性質及び内容（紛争の性質、紛争金額）
- ④ 損害又は賠償額（会社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
- ⑤ 求償又は回収見込み（求償相手方、方法等）

(紛争処理)

第8条 紛争の処理は、確実、完全に行わなければならない。

- 2 紛争により当社が負担する損害金については、取締役会の稟議手続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、取締役会の決裁を得なければならない。

(記録及び届出)

第9条 苦情等に関する記録は、コンプライアンス担当が作成、保管及び管理するものとする。

- 2 当社本店所在地を管轄する財務局長への紛争等の報告が必要な場合には、速やかにこれを行うものとする。

(紛争解決の為の外部機関等の利用)

第 10 条 当社の金商法上の業務に関する苦情等の解決については、前各条に基づく社内措置を講じるほか、当社が協定を締結した東京三弁護士会におけるあっせん又は仲裁手続により、金融商品取引業等業務関連紛争の解決を図るものとする。

- 2 当社は、紛争の迅速な解決を図るべく、外部機関等の紛争解決の業務に適切に協力するものとする。
- 3 外部機関等において紛争解決の手続きが継続している間であっても、当該手続きの相手方当事者たる顧客に対して、必要に応じ、一般的な資料の提供や説明など適切な対応を行うものとする。

(苦情受付部署又は外部の紛争等解決機関等の周知、公表)

第 11 条 当社は、第 4 条第 1 項に規定する苦情処理担当及び前条の規定により利用する外部の紛争等解決機関について、顧客への周知を図るとともに、苦情等の処理に関する当社の基準及び手続並びに社内規則を公表するものとする。

(社内管理態勢の充実)

第 12 条 当社は、苦情等への対応が金商法その他の法令及び当社の社内規則に基づいて適切に行われているか否かについて、少なくとも年 1 回、内部監査を行うものとする。

(改善等)

第 13 条 顧客からの苦情等の内容及び対処結果について社内では分析し、顧客対応及び事務処理の改善並びに苦情等の再発防止策及び未然防止策の策定等に活用するものとする。また、前条の内部監査の結果についても同様とする。

- 2 前項の取り組みについては、代表取締役又は取締役会が主導して行うものとする。

(紛争当事者及び責任者の処分)

第 14 条 紛争当事者及び責任者の処分は、取締役会において社内規則等に基づいてこれを行うものとする。

(付則)

この規程は、令和 7 年 6 月 25 日から施行する。

<以下、余白>