

## 苦情等処理規程

### 第1章 総則

#### 第1条（目的）

この規程は、当社の行う金融商品取引業務に関して、顧客等より申し出のあった苦情等を迅速かつ公正に処理するための基本的事項および手続きを定め、さらに苦情等の再発防止を図り、もって当社の事業活動の適正化に資することを目的とする。

#### 第2条（定義）

1. 本規程において「苦情等」とは、顧客等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表明をいう。
2. 本規程において「顧客等」とは、当社と金融商品取引契約のある者（かつて当社と金融商品取引契約があった者を含む）または当社の業務と利害関係を有する者をいう。

#### 第3条（基本方針）

当社は、顧客等からの苦情等に対して、真摯に対応し、十分な説明責任を果たすことにより、顧客等からの十分な理解を得られるよう努めるものとする。

#### 第4条（法令諸規則の遵守）

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、紛争解決手続き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。

### 第2章 管理体制

#### 第5条（苦情等処理の統括にかかる部署）

1. 苦情等処理の統括にかかる所管部署（以下「所管部署」という。）は、管理部とする。
2. 管理部には、管理部所属の苦情受付窓口を常設し、当該窓口にて苦情等処理に対応するものとする。

3. 管理部は、金融商品取引業務にかかる投資助言部からは独立した部門とする。
4. 管理部は、苦情等の性質及び内容に応じて、誠意をもって、迅速かつ適切に苦情等の処理を行う。

#### 第6条（所管部署の任務）

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) 苦情等処理の対応、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) 取締役会等に対する報告

### 第3章 苦情等処理手続

#### 第7条（苦情等処理方針）

1. 当社は、苦情等の受付窓口を、ホームページ上で公開する等の方法により、顧客に対して周知を図るものとする。
2. 苦情等の受付窓口は、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、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。
3. 苦情等処理にあたっては、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。
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。

#### 第8条（報告）

1. 金融商品取引業務の担当部署（以下「取引担当部署」という。）は、苦情等を受け付けた場合は、速やかにその内容を所管部署に報告しなければならない。
2. 前項により報告すべき事項は、下記のとおりとする。
  - (1) 苦情等を申し出た顧客等の氏名または名称
  - (2) 苦情等を申し出た顧客等の住所または所在地
  - (3) 苦情等を申し出た顧客等の連絡先及び連絡方法
  - (4) 苦情等の概要
  - (5) 苦情等の発生経緯

3. 苦情等の申し出を受けた取引担当部署は、速やかに苦情等の収拾に努め、適切な処置を講じるとともに、処理状況等を所管部署に報告しなければならない。
4. 取引担当部署より苦情等の報告を受けた所管部署は、当該報告内容を苦情等受付票<別紙1>に記録するものとする。
5. 所管部署は、苦情等の内容、発生経緯、処理状況、対策等について、適宜代表社員に報告するものとする。

#### 第9条（苦情等への対応）

1. 前条に掲げる報告を受けた場合、所管部署は、迅速かつ適切に苦情等を処理するため、事実関係及び苦情等の内容等を調査し、原因及び責任の所在を明確にする。
2. 所管部署は、苦情等の内容に応じて、顧客から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決に至るよう努めるものとする。
3. 所管部署は、苦情等の報告を受けた日から起算して7営業日以内に、苦情等の申し入れがあった顧客に対して、当該苦情事項に関して十分に説明を行う。
4. 所管部署は、苦情等の内容が経営に重大な影響を与えうる事案であると判断した場合には、速やかに、苦情等の発生・内容・処理状況等について代表社員に報告をし、対策を審議する。
5. 前項に掲げる審議の結果、代表社員が当該苦情等について所管部署での対応が可能であると判断し、かつ、処理方針を明示した場合には、所管部署が当該顧客への対応を継続する。一方、代表社員が当該苦情等について弁護士等外部の専門家（以下、「外部の専門家」という。）の相談や援助が必要と判断した場合には、所管部署は事案に応じて、苦情等処理の為の和解等の代理を外部の専門家に相談・委任することができる。
6. 所管部署は、苦情等処理の経過や結果、再発防止策などを苦情等受付票<別紙1>に記録・策定し、代表社員の確認を受けた後、実行するものとする。ただし、再発する可能性の高い場合及び重要性かつ緊急性の認められる場合は、速やかに代表と審議の上、業務改善計画を策定、実行するものとする。
7. 前項に掲げる審議の結果、代表社員が当該苦情等を当局はじめ関係行政機関に報告すべき事項であると判断した場合、所管部署はただちに関係行政機関への報告を行うものとする。
8. 所管部署は、過去の苦情等処理の結果を随時確認し、当社の勧誘体制や事務処理体制の改善、再発防止策の策定等に十分活用されるよう努めるものとする。また、苦情等の処理を通じて習得した事項や業務改善に至った事項などを、社内研修などの実施を通じて、役職員への周知・徹底を図るものとする。

#### 第10条（調査）

所管部署は、必要に応じて取引担当部署と連携を図りながら、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) 苦情等の性質および内容
- (4) その他必要な事項

#### 第11条（苦情等処理の終了）

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、

協定締結先である東京弁護士会 紛争解決センター（以下、「センター」という。）  
をはじめとして適切な外部機関を顧客に紹介するものとする。

#### 第12条（苦情等処理を行わない場合）

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) センターまたはその他外部機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を終結し、または手続中のもの
- (3) 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
- (4) 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

#### 第13条（苦情等処理）

1. 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. 当該苦情等が紛争に発展しまたは発展しうる場合は、紛争処理手続きに基づき処理するものとする。

#### 第14条（記録の作成・保存・長期未済案件の解消）

1. 所管部署は、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10年間保管し、当該期間経過後に廃棄するものとする。
3. 所管部署は、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。

## 第4章 内部監査および代表社員等への報告

### 第15条（内部監査）

代表社員は、必要に応じて、苦情等の発生状況および苦情等処理の状況等について監査を実施する。

### 第16条（代表社員等への報告）

所管部署は、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、代表社員に報告する。特に経営に重大な影響を与える事案については、速やかに代表社員と審議を行い、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。

## 第5章 附則

### 第17条（改廃）

この規程の改廃は、代表社員の承認による。