苦情処理規程

（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、当該顧客から苦情の申し出があった場合等の苦情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」とは、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表明をいう。

（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。

（苦情処理の統括にかかる部署）

第４条　苦情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)　「苦情処理規程」の整備・周知

(2)　苦情処理の管理

(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

（苦情処理方針）

第６条　苦情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、顧客からの苦情を広く受け付けなければならない。

２．管理部は苦情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。

３．苦情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、苦情解決を図るものとする。

４．苦情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。

（報告）

第７条　営業部は、全ての苦情につき苦情内容の記録を行い、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・助言の下苦情の発生、処理状況、対策等を行うものとする。

（調査）

第８条　管理部は、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)　その他必要な事項

（苦情処理の終了）

第９条　次の各号のいずれかに該当するときは、苦情処理を終了する。

(1)　苦情が解決したとき

(2)　苦情処理を行っても苦情が解決し得ないと認められるとき

２．前項(2)により苦情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、苦情解決を図るものとする。

（苦情処理を行わない場合）

第１０条　次の各号のいずれかに該当するときは、原則として苦情処理を行わないものとする。

(1)　訴訟が終了しもしくは訴訟中または民事調停が終了し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の申し出をしたと認められるもの

(3)　その他、当社が苦情として取り扱わないことが適当であると認めるもの

（苦情処理）

第１１条　苦情処理は、損失補てん等の禁止規定に留意のうえ、確実、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１２条　管理部は、苦情に関する記録を作成し、保存する。

２．前項の記録は、苦情が解決した日から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。

（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手続状況等について監査を実施する。

（取締役等への報告）

第１４条　管理部は、苦情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１５条　この規程の改廃は、取締役の決議による。

この規程は、令和元年 12 月 25 日から施行する。