

苦情処理および紛争解決に関する規程

(目的)

第1条 本規程は、金融商品取引法第156条の38第7項に定める特定証券金融会社業務および同第156条の38第6項に定める特定登録金融機関業務における顧客からの苦情処理および紛争解決に関する業務を行うために必要な事項を定める。

(定義)

第2条 本規程において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号の定めるところによる。

- (1) 苦情 顧客が前条の特定証券金融会社業務および特定登録金融機関業務に関し、当社に責任若しくは責務に基づく行為を求めるもの、また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、当社に不満足を表明するものをいう。
- (2) 紛争 前号に掲げる苦情のうち、当社と顧客との間では解決に至らず、第6条に定める方法により解決を図ろうとするものをいう。

(取扱方針)

第3条 当社は、苦情および紛争の取扱いに当たっては、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適切に管理するものとする。

4 反社会的勢力による苦情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、顧客に外部機関を紹介し解決を図るものとする。

(苦情処理体制)

第4条 コンプライアンス統括部担当役員は、苦情処理を公平かつ適切に実施するための、体制整備および円滑な業務運営に関する統括を行う。

2 コンプライアンス統括部は、次に掲げる苦情処理に関する業務を行う。

- (1) 苦情の受付
- (2) 苦情内容の確認ならびに事実関係および原因の調査
- (3) 苦情解決案の作成
- (4) 苦情解決のための必要な説明・回答
- (5) 苦情処理に関する記録の作成・保存
- (6) 苦情処理に関する必要な教育・研修の実施
- (7) その他苦情処理に関する事項

3 苦情に関連する部署は、前項に掲げる業務について協力しなければならない。

(苦情の受付)

第5条 苦情は、顧客またはその代理人から電話または書面等により受け付ける。

2 前項の代理人は、親権者、相続人、法定後見人または弁護士のほか、代理人として苦情の申し出をすることがやむを得ないと認められる特別の事情がある者とする。

(紛争解決措置)

第6条 コンプライアンス統括部は、顧客との交渉により苦情の解決が図られないとき、または必要と認めるときは、苦情の対象となった業務に応じて、次に掲げる外部機関を利用した紛争解決措置を講じる。

(1) 特定証券金融会社業務 当社が指定する弁護士会仲裁センター

(2) 特定登録金融機関業務 前号の弁護士会仲裁センターまたは認可協会である日本証券業協会が業務委託する特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（以下「FINMAC」という。）

2 コンプライアンス統括部は、紛争解決のため、前項に掲げる外部機関からの照会等に対し適切に対応する。

(特定登録金融機関業務にかかる取扱い)

第7条 当社の特定登録金融機関業務に関する苦情処理については、本規程に基づく社内措置のほか、FINMAC を利用する措置を講じる。

2 コンプライアンス統括部は、苦情処理のため、FINMAC からの照会等に対し適切に対応する。

3 金融庁および日本証券業協会への紛争等の報告が必要な場合には速やかに行う。

(苦情受付窓口および外部機関の周知)

第8条 当社は、苦情の受付窓口および紛争解決のための外部機関について、顧客への周知を図る。

(内部監査)

第9条 監査部は、苦情処理および紛争解決に関する業務について必要な監査を行う。

(報告体制)

第10条 コンプライアンス統括部長は、苦情処理および紛争解決の状況について適宜、コンプライアンス統括部担当役員に報告するものとし、その内容が経営に重大な影響を与えるおそれがある場合には、速やかに社長に報告する。

2 コンプライアンス統括部担当役員は、苦情処理および紛争解決の状況について、年1回以上取締役会に報告する。

付則

この規程は、平成22年10月1日から実施する。