

苦情・紛争処理規程

第1条（目的）

この規程は、顧客等の当社に対する苦情・紛争を処理・解決するために必要な手続を定めることを目的とする。

第2条（定義）

この規程において『顧客等』とは、当社と契約等を締結している者又は新たに当社と契約等を締結しようとする者をいう。

- 2 この規程において『苦情』とは、当社の行う業務に関し、当社に責任若しくは責務に基づく行為を求めるもの、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、当社に不満足を表明するものをいう。
- 3 この規程において『紛争』とは、前項に掲げる苦情のうち、当社と顧客等との間では解決にいたらず、外部紛争解決機関（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律又は金商法、銀行法その他金融関連法に基づき苦情又は紛争の処理を行う紛争解決機関をいう。以下同じ。）が行う裁判外紛争解決手続であるあつせん、調停、仲裁等により、その解決を図ろうとするものをいう。

第3条（所管部署）

業務部は、苦情処理及び紛争解決を所管し、苦情・紛争に関しての受付窓口を担当する。

- 2 業務部は、苦情処理手続、紛争解決手続、記録・保存、再発防止策の策定を担当する。

第4条（苦情発生等の報告）

当社の役社員は、苦情が発生した場合、所定の「苦情発生報告書」に必要事項を記載し、すみやかに業務部に報告しなければならない。

- 2 業務部は、苦情の発生状況及び訴訟又は外部紛争解決機関の手続き開始についてコンプライアンス委員会に報告するものとする。

第5条（苦情処理手続）

業務部は、苦情発生の報告を受けたときは、「苦情発生報告書」の記載事項を確認するなど苦情の原因と事実関係を特定するよう努める。

- 2 業務部は、苦情への適切な対応方法を検討・決定し、実行又は関係部署への実行を指示する。
- 3 業務部は、自部署で対応困難な苦情については、コンプライアンス委員会に付議し、対応方法を決定する。
- 4 業務部は、顧客の要望を聞き入れ、必要に応じて外部紛争解決機関を顧客に紹介するよう努めなければならない。

第6条（紛争の解決手続）

業務部は、当社と顧客等との話し合いでは解決に至らないと判断した苦情については、業務部担当役員と協議の上で紛争と認定する。

- 2 業務部は、紛争と認定した事項についてはコンプライアンス委員会に付議し、解決方法を検討・決定する。
- 3 業務部は、外部紛争解決機関との連絡、対応、その他紛争解決に関連する業務を担当する。
- 4 業務部は、外部紛争解決機関から和解案、あつせん案等の解決案を提示された場合、コンプライアンス委員会を開催し、速やかに受諾の可否を判断し回答するものとする。

第7条（外部紛争解決機関）

当社は、第2条第3項で定める「紛争」の解決措置として、下表の外部紛争解決機関を利用する。

業務の種別	紛争解決機関
投資助言・代理業務	一般社団法人日本投資顧問業協会が業務を委託したFINMACを利用する措置
その他の業務	各弁護士会の紛争解決センターを利用する措置

※ FINMAC とは、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を指す。

第8条（周知、公表）

当社は、顧客からの苦情処理及び紛争解決の受付窓口、及び外部紛争解決機関の商号又は名称及び連絡先をホームページ等により公表する。

- 2 当社は、苦情処理措置に関する、業務運営体制・社内規則をホームページ等により公表する。

第9条（記録・保存）

業務部は、苦情及び紛争について、『苦情・紛争一覧』にその内容及び経過を記録し、関係書類等とともに10年間保存しなければならない。

第10条（再発防止策）

業務部は、苦情及び紛争に関してその事実関係の調査結果に基づき、現行の苦情・紛争処理態勢の不備等を見直すなど、再発防止策を検討しなければならない。

- 2 業務部は、再発防止策を策定した場合は、役職員に対し研修を実施する等再発防止に関して周知・徹底を図らなければならない。

第11条（内部監査）

当社の苦情紛争処理態勢の監査は、別に定める「監査規程」による。

第12条（所管及び改廃）

この規程は、業務部が所管し、その改廃は、業務部の起案により、経営会議協議の上、取締役会の決議による。

附則：平成30年2月28日 制定（同日施行）

2019年11月27日 一部改正（同日施行）