

紛 争 処 理 規 程

第 1 章 総 則

(目 的)

第 1 条 この規程は、当社と顧客との間の金融商品取引業務において、当該顧客から異議申立てがあった場合等の紛争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 「紛争」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 当社と顧客との間において、争いが発生しまたは発生しうるおそれのある場合
- (2) 役職員が顧客との間において争いを起こし、顧客または当社に損害を与えまたはそのおそれのある場合

2. 「紛争当事者」とは、紛争を起こしたものをいう。

(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し、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

(紛争処理の統括にかかる部署)

第 4 条 紛争処理の統括にかかる所管部署（以下「所管部署」という。）は管理部苦情等処理部署とする。

(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) 紛争処理の総括
- (2) 「紛争処理規程」の整備・周知
- (3) 取締役等に対する報告

第 3 章 紛争処理手続

(紛争処理方針)

第 6 条 紛争処理にあたっては、顧客の個人情報の取扱いに留意のうえ、その事実、原因及び責任の所在を明確にし、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。

2. 紛争の内容および顧客の要望等に応じ、外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとするが、その際、顧客の選択を不当に制約することがないよう配慮するものとする。
3. 紛争の性質が反社会的勢力による不当・不法な介入である場合は、毅然とした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。

(紛争解決のための外部機関等の利用)

第 7 条 当社は、金融商品取引業等業務関連紛争の解決については、金融商品取引法第 37 条の 7 第 1 項第 3 号ロに規定する紛争解決措置として、東京弁護士会紛争解決センター等（以下「紛争解決センター」）を利用する措置を講じるものとする。

2. 当社は、紛争の迅速な解決を図るべく、紛争解決センターの規則を遵守し、紛争解決センターの業務に適切に協力するものとする。
3. 当社は、顧客が紛争解決センターを利用する際は、顧客の利便性を考慮し、可能な限り当社から申立てを行うようにする等、紛争申立ての障害とならないよう措置を講じるものとする。」
4. 当社は、紛争解決措置として前各項の措置を講じた旨及び紛争解決センターの連絡窓口を、金融商品取引法第 37 条の 3 に規定する契約締結前交付書面および同法第 47 条の 3 に規定する説明書類に記載するとともに、当社の店頭およびホームページに掲示その他の方法により、周知を図るものとする。

(報 告)

第 8 条 役職員は、紛争を発見した場合は、遅滞なくその内容を所管部署に報告しなければならない。

2. 所管部署は、関係部署と協力して、速やかに紛争の收拾に努めるとともに、本規程に従い、適切な処置を講じなければならない。
3. 所管部署は、紛争の発生、処理状況、対策等について、適宜、代表取締役社長に報告するものとする。

(調 査)

第 9 条 所管部署は、別に定める紛争処理記録簿に少なくとも次に掲げる事項を調査・記録の上で、原因および責任の所在を明確にしなければならない。ただし、紛争処理担当者

に調査を指示することがある。

- (1) 関係者
- (2) 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
- (3) 紛争の性質および内容（紛争金額）
- (4) 損害または賠償額（当社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
- (5) 求償または回収見込（求償の相手方、方法等）
- (6) その他必要な事項

（紛争処理）

第10条 紛争処理は、确实、完全に行わなければならない。

2. 紛争処理により当社が負担する損害金については、稟議手続きを経て処理しなければならない。
3. 紛争処理に関する仲裁、あっせんおよび訴訟行為は、代表取締役の決裁を得なければならない。

（債権債務の確定と支払い）

第11条 債権債務の確定にあたっては、原則として当事者より確認書または念書を受領する。

2. 債権債務の取立て、支払いの方法、時期、場所については、原則として公正証書の作成により明確にする。

（記録の保管及び届出並びに長期未済案件の解消）

第12条 所管部署は、紛争に関する記録を保管・管理するものとする。

2. 前項の記録は、紛争が解決した日から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、福岡財務支局への紛争の報告を速やかに行うものとする。
4. 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。

（紛争当事者および責任者の処分）

第13条 紛争当事者および責任者の処分は、社内規則に基づいてこれを行うものとする。

第 4 章 取締役会等への報告及び内部監査

(取締役会等への報告)

第 14 条 所管部署は、紛争処理上の問題点および改善事項等を必要に応じて随時、取締役会に報告する。

(社内管理態勢の充実)

第 15 条 当社は、紛争への対応が金商法その他の法令及び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、少なくとも年に 1 回以上、定期的に内部監査を行うものとする。

第 5 章 附 則

(改 廃)

第 16 条 この規程の改廃は、取締役会の決議による。

この規程は、平成 23 年 5 月 22 日から施行する。

当社業務のうち投資助言葉にかかわる業務での紛争解決措置として利用できる機関

第一東京弁護士会 仲裁センター事務局 お問い合わせ 03-3595-8588

(受付時間：月曜～金曜 10:00～12:00 13:00～16:00 祝祭日・年末年始を除く)

第二東京弁護士会 仲裁センター お問い合わせ 03-3581-2249

(受付時間：月曜～金曜 9:30～12:00 13:00～17:00 祝日・年末年始を除く)

東京弁護士会 紛争解決センター お問い合わせ 03-3581-0031

(受付時間：月曜～金曜 9:30～12:00 13:00～15:00 祝日・年末年始を除く)