

苦 情 処 理 規 程

第 1 章 総 則

(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 本規程において「苦情」とは、当社の責の有無にかかわらず、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。

2. 「苦情等」とは、苦情および紛争の総称をいう。

3. 「顧客」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。

(基本方針)

第 3 条 当社は、顧客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、顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。

2. 苦情等の取扱いにあたっては、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。

3. 苦情の内容および顧客の要望等に応じて、消費生活センター等の適切な外部機関等を紹介するものとするが、その際、顧客の選択を不当に制約することがないように配慮するものとする。

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。

(法令諸規則の遵守)

第 4 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。

第 2 章 管 理 体 制

(苦情等の受付窓口)

第 5 条 当社は、苦情等の受付窓口を設置し、営業部及び管理部の担当者が苦情等の申出を受付けるものとする。

2. 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。
3. 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、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る態勢を整備するものとする。

(苦情処理の統括にかかる部署)

第 6 条 苦情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し、その責任者を苦情等処理責任者とする。

2. 所管部署は、金融商品取引業務にかかる営業部から独立し、苦情処理を公正かつ適確に遂行できる態勢を整備するものとする。
3. 所管部署は、苦情等に対する迅速・公平かつ適切な対応を図る観点から、顧客からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係部署を指導監督するとともに、苦情対応の進捗状況を管理する等、苦情対応の全般を統括するものとする。

(所管部署の任務)

第 7 条 所管部署の任務は次のとおりとする。

- (1) 苦情処理の統括
- (2) 「苦情処理規程」の整備・周知
- (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

第 3 章 苦 情 処 理 手 続

(報 告)

第 8 条 苦情等の受付窓口担当者は、苦情等を受付けた場合は、遅滞なくその内容を所管部署へ報告しなければならない。

2. 所管部署は、速やかに関係部署と協力して、苦情等の解決に努め、適切な処置を講じな

ければならない。

3. 所管部署は、以下の必要事項を苦情処理管理ファイル<別紙1>に記録するものとする。

- (1) 苦情等受付日時
- (2) 苦情等を申し出た顧客の氏名または名称
- (3) 苦情等を申し出た顧客の住所または所在地
- (4) 苦情等を申し出た顧客の連絡先及び連絡方法
- (5) 苦情等の内容
- (6) 苦情等の対応・経緯
- (7) 苦情等の收拾（結果）
- (8) 再発防止策

4. 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、適宜代表取締役へ報告するものとするが、重要案件については、速やかに代表取締役に報告するものとする。

（苦情等への対応）

第9条 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取締役に報告をし、対策を協議する。
5. 所管部署は、苦情等が再発する可能性が高い場合及び重要性かつ緊急性が認められる場合は、速やかに代表取締役と協議の上、業務改善計画を策定し、実行するものとする。
6. 前項に掲げる協議の結果、代表取締役が当該苦情等を福岡財務支局を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。
7. 所管部署は、苦情処理状況等のモニタリングを継続的に行い、必要に応じて、苦情処理措置・紛争解決措置について、検討及び見直しを行うものとする。
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、従業員への周知・徹底を図るものとする。

(金融ADR制度に対応した苦情処理措置)

第10条 当社は、金融商品取引業等に関する内閣府令第115条の2第1項第1号に掲げる措置を特定投資助言・代理業務に関する苦情処理措置として講じ、金融商品取引業等業務関連苦情の処理を図るものとする。

2. 当社は、苦情にかかる受付窓口および業務運営体制等を、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。

(外部機関等との関係)

第11条 顧客が、当社に対する苦情の処理を、消費生活センター等の外部機関等に依頼した場合は、当該外部機関とのやり取りは所管部署にて行うものとする。

2. 当該外部機関より手続き応諾や資料の提出の求めがあった場合は、正当な理由がない限り、所管部署は速やかにこれに対応するものとする。

3. 前項の求めを拒絶する場合、所管部署は、当該外部機関に対して、その理由を説明するものとする。ただし、前項の求めを拒絶するか否かについての判断については、代表取締役・所管部署を含めてその要否を検討するものとする。

4. 所管部署は、当該外部機関から顧客との相対交渉の指示及びその結果の報告を求められた場合は、速やかに顧客と連絡をとり、誠意をもってこれに対応し当該苦情の解決に努めなければならない。

(苦情処理)

第12条 苦情処理は、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。

(記録の保管・長期未済案件の解消)

第13条 所管部署は、苦情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、苦情が解決した日から起算して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 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、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、取締役会に報告する。

(社内管理態勢の充実)

第 15 条 当社は、苦情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。