

苦情・紛争処理措置について

1. 金融 ADR 制度について

平成 21 年 6 月の金融商品取引法、銀行法、保険業法等の金融関連法の改正により、平成 22 年 4 月から金融分野における裁判外紛争解決制度(金融 ADR 制度、Alternative Dispute Resolution)の中核となる制度として、指定紛争解決機関制度が導入され、同年 10 月から金融機関に対し、指定紛争解決機関が存在する場合には、指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結する措置を、指定紛争解決機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置を講じることが義務付けられました。指定紛争解決機関は、苦情処理・紛争解決手続を実施する機関として業態ごとに主務大臣が指定し、金融機関には、指定紛争解決機関との、(1) 苦情処理・紛争解決手続の応諾、(2) 事情説明・資料提出、(3) 紛争解決委員の提示する和解案(特別調停案)の尊重といった内容を含む契約締結が義務付けられています。そして、この指定紛争解決機関を利用した紛争解決手続には、時効の中断及び訴訟手続の中止の法的効果が付与されています。

2. 苦情・紛争処理措置に係る業務運営体制

① 苦情処理・紛争解決を図るための措置

当社は、下記の表の通り紛争解決等業務の種別ごとに苦情処理・紛争解決手続を実施する措置を講じます。

(i) 指定紛争解決機関が存在する場合の措置

紛争解決等業務の種別	手続実施基本契約の締結
第一種金融商品取引業務	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「F I N M A C」という。)との間で特定第一種金融商品取引業務に係る手続実施基本契約を締結する措置。
投資運用業務	一般社団法人日本投資顧問業協会から苦情の解決および紛争の解決のあっせん等の委託を受けた F I N M A C を利用して投資運用業務に関する苦情・紛争の解決を図る措置。
貸金業務	日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センターとの間で貸金業に係る手続実施基本契約を締結する措置。

② 苦情・紛争の受付窓口

【社内受付窓口】

お客さまからのご意見、苦情又は紛争の申出につきましては、お客様の当社の担当者のほか、下記連絡先においても受付けております。

名 称	ご連絡先	対象とする業務	苦情	紛争
コンプライアンス部 ご意見・苦情受付窓口	〒150-0011 東京都渋谷区東 3-11-10 恵比寿ビル 電話番号：03-5466-7291 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時（振替休日を含む祝日、12月31日～1月3日を除く）	第一種金融商品取引業務、投資運用業務及び貸金業務	○	○

【外部機関】

金融商品取引業者としての業務（特定第一種金融商品取引業務）に関する苦情の申出、または紛争解決手続きにつきまして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ご利用いただけます。

投資運用業務に関する紛争については、これら弁護士会の紛争解決手続きをご利用いただけます

名 称	ご連絡先	対象とする業務	苦情	紛争
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 (FINMAC)	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-13 電話番号：0120-64-5005（フリーダイヤル） 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時（振替休日を含む祝日、12月31日～1月3日を除く）	第一種金融商品取引業務	○	○
日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター	〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2階 電話番号：0570-051-051 受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時30分（祝日・年末年始を除く）	貸金業務	○	○
東京弁護士会紛争解決センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6階 電話番号：03-3581-0031 受付時間：月～金曜日 午前9時30分～12時、午後1時～午後3時（祝祭日・年末年始を除く）	貸金業務	-	○
第一東京弁護士会	〒100-0013	貸金業務	-	○

仲裁センター	東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階 電話番号：03-3595-8588 受付時間：月～金曜日 午前 10 時～12 時、午後 1 時～午後 4 時（祝祭日・年末年始を除く）			
第二東京弁護士会 仲裁センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階 電話番号：03-3581-2249 受付時間：月～金曜日 午前 9 時 30 分～12 時、午後 1 時～午後 5 時（祝祭日・年末年始を除く）	貸金業務	-	○

3. 社内規則（苦情・紛争処理規程）の概要

（目 的）

第1条 この規程は、当社と顧客の金融商品取引契約の締結及びこれに付随する業務及び貸金業務に関して、当該顧客から異議申立てがあった場合等の苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）処理についての基準並びに手続を定めることを目的とする。

（定義）

第2条 この規程において苦情とは、当社の金融商品取引法（以下「金商法」という。）及び貸金業法上の業務により販売・提供する商品・サービス及び営業活動等に関し顧客から不満足の表明のあったものをいう。

2 この規程において紛争とは、次の各号に掲げるものであって当社の金商法及び貸金業法上の業務に関するものをいう。

当社と顧客との間において争いが発生し又は発生しうるおそれのある場合

(1) 当社と顧客との間において争いが発生し又は発生しうるおそれのある場合

(2) 従業員が顧客との間において争いが発生し、顧客又は当社に損害を与え若しくはそのおそれのある場合

3 この規程において紛争当事者とは、紛争を起したものをいう。

（取扱方針）

第3条 苦情等の取扱いに当たっては、金融ADR制度も踏まえつつ、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

し、金融商品取引業等に関する内閣府令（以下「金商業等府令」という。）第119条第1項第1号から第8号までに掲げる場合等にあつては、これらを尊重するものとする。

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等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 顧客に対して苦情等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等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、顧客に外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとする。

（苦情等対応の統括部署）

第4条 コンプライアンス部長は、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、苦情等対応の進捗状況を管理する等、苦情等対応の全般を統括するものとする。

2 コンプライアンス部長は、前項の対応方針を決定するに当たっては、損失補てんの禁止に関連する法令その他の規則の遵守に留意するものとする。

（報告）

第5条 顧客から苦情等の申出を受けた場合、遅滞なくその概要をコンプライアンス部長に報告しなければならない。

2 コンプライアンス部長は、速やかに関係部署長等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 コンプライアンス部長は、苦情等の発生、処理状況、対策等について適宜、内部管理統括責任者に報告するものとし、重要案件については、速やかに代表取締役等に報告するものとする。

（処理担当者）

第6条 コンプライアンス部長は、苦情、紛争の性質及び内容に応じ処理にあたるべき者（以下「苦情等処理担当者」という。）を指名することができる。

2 苦情等処理担当者は、紛争調査の進捗状況、経緯、結果、紛争発生後とった処置及び今後の処理、意見等を適宜、コンプライアンス部長に報告しなければならない。

（調査）

第7条 コンプライアンス部長は、少なくとも紛争の報告に基づき次の各号に掲げる事項を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。ただし、苦情等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) 紛争の性質及び内容（紛争の性質、紛争金額）
- (4) 損害又は賠償金額（会社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
- (5) 求償又は回収見込み（求償相手方、方法等）

（紛争処理）

第8条 紛争の処理は、確実、完全に行わなければならない。

- 2 紛争により当社が負担する損害金については、稟議手続を経て処理しなければならない。
- 3 紛争処理に関する訴訟行為は、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）

第9条 債権債務の確定に当たっては原則として確認書及び念書を受領する。

- 2 債権債務の取立て、支払の方法、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。

（損害賠償と求償）

第10条 債権確保の場合、原則として物的又は人的保証を行わせる。

- 2 物的担保については登記を、連帯保証人については信用調査を行うものとする。
- 3 支払、取立て、回収不能の会計処理は、経理規程に従って行うものとする。

（紛争当事者及び責任者の処分）

第11条 紛争当事者及び責任者の処分は、賞罰委員会において社内規則に基づいてこれを行うものとする。

（記録及び届出）

第12条 苦情等に関する記録は、コンプライアンス部長が保管、管理するものとする。

- 2 金融庁及び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ものとする。

（苦情等解決の為の外部機関等の利用）

第13条 当社の金商法上及び貸金法上の業務に関する苦情等の解決については、前各条に基づく社内措置を講じるほか、次の各号に掲げる業務の種別ごとに当該各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 第一種金融商品取引業 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。)との間で特定第一種金融商品取引業務に係る手続実施基本契約を締結する措置。

(2) 投資運用業 金商法第 37 条の 7 第 1 項第 4 号ロに規定する紛争処理解決措置として、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会との間で投資運用業務に係る手続き実施基本契約を締結する措置。

(3) 貸金業 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センターとの間で貸金業に係る手続き実施基本契約を締結する措置。

(外部の紛争等解決機関の周知)

第14条 当社は、前条の規定により利用する外部の紛争等解決機関について、顧客への周知を図るものとする。

(社内管理態勢の充実)

第15条 内部管理統括責任者は、苦情等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、定期的に内部監査を行うものとする。

(規程の改廃)

第16条 この規程の改廃は、取締役会の決議を得て、これを行うものとする。

以上