

苦情処理規程

第1条（目的）

本規程は、利用者からの苦情等が当社の業務運営にかかる問題提起であり、業務改善や顧客サービス向上のために有益な情報であり、その対応次第によっては自社の信用失墜等の不利益を被るおそれがあることを踏まえ、苦情等の取扱いについて定めることを目的とする。

第2条（苦情等処理に関する当社の方針）

当社は、利用者からの苦情等に対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図るものとする。

- 2 当社は、苦情等の内容に応じた説明を行い、可能な限り利用者の理解を得た解決を目指した対応をとるものとする。
- 3 当社は、苦情等の原因を解明し、必要に応じて社内態勢又は社内規則等を見直すことにより将来における苦情等の発生の防止を図るものとする。

第3条（苦情対応窓口の設置）

苦情等の対応のための窓口として、業務部を設けるものとする。

- 2 業務部は、利用者からの苦情等の申立て（以下「苦情等申立て」という。）に関して、本規程に従って必要な対応を行う（なお、苦情等申立てを行うことができる利用者には、利用者の相続人及び法定代理人を含むものとする。以下、苦情等申立てを行った利用者を「申立人」という。）。

第4条（苦情対応窓口の公開）

業務部は、以下に掲げる事項に留意した苦情等受付窓口及び申出の方法を定め、ウェブサイト上に掲示すること等により利用者に周知する。

- （1）苦情等の内容や利用者の多様性に応じ、申出がしやすい受付窓口及び申出方法を定めること。
- （2）利用者の利便に配慮した受付時間及び申出方法を設定すること。

第5条（苦情対応窓口の業務）

業務部は、苦情等申立てに関する処理に関して、以下に掲げる事項に留意した「苦情等処理に関するマニュアル」を作成する。

- （1）苦情内容を明確に把握すること。
- （2）申立人の希望及び要望を確認すること。
- （3）申立人の権利利益が損なわれている場合には、速やかな復旧を行うこと。
- （4）申立人の合理的な希望又は要望については可能な限り実現に努めること。
- （5）関係部署間で連携の上、可能な限り迅速な対応を行うよう努めること。
- （6）苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行うこと。
- （7）個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いをすること。
- （8）反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処すること。
- （9）業務改善につながると考えられる申立人の希望及び要望を、業務運営に反映する手続

第6条（経営陣への報告）

業務部は、代表取締役社長、業務担当取締役及び法務担当取締役に対し、月1回以上、受け付けた苦情等に関して、苦情等を類型化すると共に、その対処結果等を報告するものとする。

- 2 業務部は、関係部署に対し、受け付けた苦情等に関して、苦情等を類型化すると共に、その対処結果等を通知し、調査の実施及び対応方法の検討を求めることができる。
- 3 業務部は、受け付けた苦情等が以下に掲げる苦情等であり、かつ、申立人に対し重大な影響を発生させる内容であると認めた場合には、所定の方法により速やかに代表取締役社長、業務担当取締役及び法務担当取締役に対し、その内容を報告するものとする。
 - (1) 法令等違反に係る苦情等
 - (2) 顧客情報の取扱いに係る苦情等
 - (3) 顧客対応等に係る苦情等
 - (4) その他前各号に準ずる苦情等

第7条（委託業務に関する苦情等）

業務部は、業務を第三者に委託する場合において（以下、委託する業務を「委託業務」という。）、当該委託業務に関する苦情等についても、これを受け付けるものとし、当該苦情等に対し、迅速かつ適切に対応するものとする。

第8条（結果の報告等）

業務部は、当該苦情等申立てを行った申立人に対し、適切な方法により、処理が未了の間は申立人からの問い合わせに応じて処理経過を、及び処理が完了した時に対処結果を、それぞれ報告又は説明するものとし、可能な限りその理解を得て解決することを目指した対応を行わなければならない。

第9条（他団体の紹介等）

業務部は、苦情等申立てを行った申立人が、当該苦情等に関して第三者機関への案内を要望した場合には、指定紛争解決機関（資金決済に関する法律（平成21年6月24日号外法律第59号）第2条第13号に定める意味をいい、一般社団法人日本資金決済業協会を含む。）その他の団体を紹介し、その標準的な手続の概要等を説明するなどの方法により、当該苦情等の最終的な解決が図られるよう努めなければならない。

- 2 業務部は、前項で紹介した第三者機関において、苦情等対処に関する手続が係属している間であっても、申立人に対し、必要に応じ、適切な対応を行うよう努めなければならない。

第10条（苦情内容等の記録）

業務部は、苦情等の処理の遂行状況につき、記録を作成し、苦情処理完結日から10年間、これを保存するものとする。

第11条（周知徹底）

業務部は、苦情等の対応を適切に行うために、苦情等処理に関するマニュアルの内容について、役員及び従業員に対して周知徹底を行うものとする。

- 2 業務部は、周知徹底に際して、対象となる役員及び従業員が以下の事項について正確な認識をすることができるように留意して周知徹底を行うものとする。
 - (1) 苦情等の傾聴姿勢や対応方法及び社内の対応体制
 - (2) 取扱商品の正確な知識と必要な社内規則
 - (3) 記録及び保存の方法
 - (4) その他苦情等の対応を行うにあたって必要となる事項

- 3 担当の役員及び従業員に対しての周知徹底方法は、対象となる担当の役員及び従業員に応じて以下のいずれかの方法によるものとする。
 - (1) 社内研修等の実施
 - (2) 文書、Eメール等により社内規則等の内容を通知する方法
 - (3) 社内の情報掲示板に社内規則等を閲覧可能にしておく方法
 - (4) その他業務部が定める方法
- 4 業務部は、利用者からの苦情等が多発する等必要と認められる場合、以下の確認及び検証を行う。
 - (1) 苦情等処理に関するマニュアルの内容が周知徹底されていることの確認
 - (2) 苦情等が多発する場合の原因及び苦情等処理態勢における問題点の検証

第12条（苦情処理に関する業務の検証等）

業務部は、本規程に係る業務について、以下に定める事項について確認を行う。

- (1) 苦情等に適切に対応していること。
 - (2) 必要な記録が統一された様式に従い適切に行われていること。
- 2 前項に定める方法を用いて実施した当該業務に係る確認内容について、業務部より、月1回以上、代表取締役社長、業務担当取締役及び法務担当取締役に報告するものとする。ただし、個々の状況に応じて速やかに報告する必要がある場合においては、この限りではない。

第13条（再発防止）

代表取締役社長、業務担当取締役及び法務担当取締役に、業務部より受けた苦情等の報告について苦情等の発生が顕著な部門及び業務について、関係部署に調査を命じ、その調査結果を元に顧客対応態勢や事務処理態勢の改善など、同種の苦情等の再発防止に必要な手立てを講じなければならない。