

## 金融商品取引業務に係る苦情・紛争処理規程

### 第1章 総則

#### (目的)

**第1条** この規程は、当社と顧客の金融商品取引契約（金融商品取引法（以下「金商法」という。）第34条に規定する金融商品取引契約をいう。）の締結及びこれに付随する業務（以下「金融商品取引業等」という。）に関して、当該顧客から異議の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。）の処理についての基準及び手続き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、当社又は当社の役職員の金融商品取引業等に関する行為に起因する損害若しくは損害が発生する可能性に関し、当社の顧客又はその他の第三者（以下「顧客等」という。）から当社に対する一定の対応を求める申立て並びに当社の金融商品取引業等により販売・提供する商品・サービス及びその営業活動等に関し、顧客等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、当社又は当社の役職員と顧客との間において金融商品取引業等に係る行為に関する争いが発生し、又は発生する恐れのある場合をいう。

**3** この規程において「役職員」とは、当社の役員（取締役、執行役、監査役及び会計参与及びこれらに準ずる者をいう。）及び社員（社員、出向社員、パート、アルバイト、派遣社員及びこれらに準ずる者をいう。）をいう。

**3** この規程において「紛争当事者」とは、紛争を起した者をいう。

#### (苦情又は紛争の取扱方針)

**第3条** 苦情等の取扱いに当たっては、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、公平かつ適切に対応し、その解決を図るものとする。

**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、顧客の希望に応じて、適切な外部機関等を当該顧客に紹介するとともに、紹介した外部機関等における標準的な手続きの概要等の情報を提供するものとする。

**7** 前項の外部機関の紹介に当たっては、当該顧客の選択を不当に制約することにならないよう留

【苦情・紛争処理規定】

意するものとする。

- 8 **総務部**は、苦情等の対応が法令等及びこの規程に基づき行われるよう、研修その他の方法により社内に周知徹底するものとする。
- 9 **総務部**は、苦情等が多発している場合には、法令等及び社内規程について、当該苦情等が多発している業務を担当する役職員に対する前項の周知の状況及び遵守状況を確認し、当該苦情等の原因と問題点の検証を行うものとする。
- 10 **総務部**は、前項の検証のために必要があるときは、内部監査担当に対し、当該検証に係る内部監査の実施を要請することができるものとする。

#### (苦情等の受付部署)

- 第4条 顧客からの苦情等の申出は、**総務部長**のほか、各営業部署単位の所属長又は所属長が指名する者において受け付けるものとする。
- 2 **総務部**は、顧客利便にも配慮しつつ、広く顧客からの苦情等を受け付ける態勢を整備するものとし、苦情等の郵送の場合における送付先並びに苦情等受付窓口の電話番号、ファックス番号又はメールアドレスその他のものを設定し、当該受付窓口を当社の店頭又はホームページへの掲示その他の方法により顧客に周知するものとする。
- 3 当社が業務委託している業務に関する苦情等については、**不動産ソリューション事業部**において当該委託先から連絡を受けるものとする。

#### (苦情等対応の統括部署)

- 第5条 **総務部**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 **総務部**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。

## 第2章 苦情処理

#### (苦情の報告)

- 第6条 **不動産ソリューション事業部長**又は各営業部署単位の所属長等は、顧客から苦情等の申出を受けた場合にあつては、遅滞なく、その概要を**総務部長**に報告しなければならない。
- 2 **総務部長**は、速やかに**不動産ソリューション事業部長**又は各営業部署単位の所属長等と協力して、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 **総務部長**は、苦情等の発生、処理状況、対策等について、適宜、内部管理部門、営業部門、監査部門又は取締役会等に報告するものとし、重要案件については速やかに監査部門及び取締役会等に報告するものとする。

### (苦情等処理担当者)

**第7条** **総務部長**は、苦情、紛争の性質及び内容に応じ、苦情等の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、紛争に至る経緯、当該紛争に係る調査の進捗状況、当該調査の結果、当該紛争の発生後とった処置及び今後の処理、意見等を適宜、**総務部長**に報告しなければならない。

### (苦情の調査)

**第8条** 苦情等処理担当者は、苦情を受けた事実関係を正確に把握するため、必要に応じ、関係者から事情を聴取するとともに帳簿、帳票、その他の証拠資料に基づき、次に掲げる事項の調査を行うことができるものとする。

(1) 関係者

(2) 経緯（発見の時期、端緒及びその後の経緯）

(3) 苦情の性質及び内容（苦情の性質、原因、申告を受けた損害額等）

2 苦情等処理担当者は、必要に応じ、顧客等から事情を聴取することができるものとする。

### (苦情処理措置)

**第9条** 当社は、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115条の2第1項第2号に掲げる措置を特定第二種金融商品取引業務（金商法第156条の38第3項に規定する業務をいう。以下同じ。）に関する苦情処理措置として講じ、特定第二種金融商品取引業務に関しては一般社団法人第二種金融商品取引業協会（以下「協会」という。）が金商法第78条の6において準用する金商法第77条第1項の規定に基づき行う苦情の解決により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、協会（協会が苦情の解決に係る業務を委託している証券・金融商品あっせん相談センターを含む。次項及び第5項において同じ。）が定めるところに従い、苦情の処理に係る事務を処理するものとする。

3 苦情等処理担当者は、協会から手続きへの応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出その他の協力を求められた場合には、協会の規則及び苦情処理の手続きに従い、直ちに、**総務部長**に報告し、**総務部長**は、速やかに当該協力を行うか否かを決定するものとする。ただし、当該手続きに係属している苦情について、**総務部長**が原因である場合には、代表取締役との協議及び承諾がなければ、協力拒絶の決定はできないものとする。

4 当社は、前項の協力を拒絶する場合においては、可能な限り協力拒絶の理由を説明するものとする。

5 苦情等処理担当者は、協会から苦情への対応案が提示された場合には、協会の規則及び苦情処理の手続きに従いつつ、直ちに、**総務部長**に報告し、**総務部長**は、速やかに当該対応案に対する当社対応について決定するものとする。

6 苦情等処理担当者は、前項の苦情対応が決定された場合には、速やかに当該対応を行うものとし、当該対応状況については、内部監査において検証するものとする。

7 当社は、協会から苦情の解決に係る業務を委託されている者（証券・金融商品あっせん相談センターをいう。以下同じ。）を通じて苦情の解決を図る旨、及び協会から苦情の解決に係る業務を委

託されている者の連絡窓口を、金商法第37条の3に規定する契約締結前交付書面及び金商法第47条の3に規定する説明書類に記載するとともに、当社の店頭に掲示その他の方法により、顧客に対し周知を図るものとする。

- 8 苦情等処理担当者は、地域又は苦情の内容その他の事情により、協会から苦情の解決に係る業務を委託されている者の取扱範囲外であるとき又は他の外部機関等による取扱いが適当である場合には、適切な外部機関等を当該顧客に紹介するものとする。
- 9 **総務部長**は、苦情等処理担当者による苦情処理状況を検証し、必要に応じて、当社の苦情処理措置について検討及び見直しを行うものとする。

### 第3章 紛争処理

#### (紛争の報告)

- 第10条** 当社役職員は、顧客との間に紛争が発生した場合は、直ちにその内容を担当部門長に報告しなければならない。
- 2 前項の報告を受け、又は自ら紛争の事実を感知した担当部門長は、遅滞なく、その内容を**総務部長**に報告しなければならない。
  - 3 **総務部長**は、直ちに当該紛争の内容を代表取締役等に報告するものとする。また、**総務部長**は、担当部門長と協力し紛争の収拾に努め、適切な措置を講じなければならない。

#### (紛争の調査)

- 第11条** 苦情等処理担当者は、紛争の内容を正確に把握するため、直ちに関係者から事情を聴取するとともに帳簿、帳票その他の証拠資料に基づき、次に掲げる事項の調査を行わなければならない。
- (1) 関係者
  - (2) 経緯（発見の時期、端緒及びその後の経緯）
  - (3) 紛争の性質及び内容（紛争の性質及び紛争の金額）
  - (4) 損害又は賠償額（会社が負担すべき金額、見積もり及び社内処理の方法）
  - (5) 求償又は回収の見込み（求償の相手方、方法等）
- 2 苦情等処理担当者は、必要に応じ、前項の内部調査と同時に顧客の主張についても事情を聴取するものとする。

#### (紛争解決措置)

- 第12条** 当社は、金商業等府令第115条の2第2項第1号に掲げる措置を特定第二種金融商品取引業務に関する紛争解決措置として講じ、特定第二種金融商品取引業務に関しては協会が金商法第78条の6において準用する金商法第77条の2第1項の規定に基づき行うあっせんにより紛争の解決を図るものとする。
- 2 当社は、協会（紛争の解決に係る業務を委託している証券・金融商品あっせん相談センターを含む。次項及び第5項において同じ。）が定めるところに従い、紛争の解決に係る事務を処理するも

のとする。

- 3 苦情等処理担当者は、協会から手続きへの応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出その他の協力を求められた場合には、協会の規則及びあっせんの手続きに従い、直ちに、**総務部長**に報告し、**総務部長**は、速やかに当該協力を行うか否かを決定するものとする。ただし、当該手続きに係属している紛争について、**総務部長**が原因である場合には、代表取締役との協議及び承諾がなければ、協力拒絶の決定はできないものとする。
- 4 当社は、前項の協力を拒絶する場合においては、可能な限り協力拒絶の理由を説明するものとする。
- 5 苦情等処理担当者は、協会からあっせん案が提示された場合には、協会の規則及びあっせんの手続きに従い、直ちに、**総務部長**に報告し、**総務部長**は、速やかに当該あっせん案を受諾するか否かを決定するものとする。ただし、顧客等に対して損害金を負担する場合は、苦情等処理担当者は、稟議規程に定める稟議手続を経て処理しなければならない。
- 6 当社は、前項のあっせん案の受諾を拒絶する場合においては、速やかに受託拒絶の理由を説明するものとする。
- 7 苦情等処理担当者は、あっせん案を受諾した場合には速やかに対応するものとし、あっせん案の履行状況については、内部監査において検証するものとする。
- 8 当社は、協会から苦情の解決に係る業務を委託されている者を通じて紛争の解決を図る旨、及び協会から苦情の解決に係る業務を委託されている者の連絡窓口を、金商法第 37 条の 3 に規定する契約締結前交付書面及び金商法第 47 条の 3 に規定する説明書類に記載するとともに、当社の店頭に掲示その他の方法により、周知を図るものとする。
- 9 苦情等処理担当者は、地域又は紛争の内容その他の事情により、協会から苦情の解決に係る業務を委託されている者の取扱範囲外であるとき又は他の外部機関等による取扱いが適当である場合には、適切な外部機関等を当該顧客等に紹介するものとする。
- 10 **総務部**は、苦情等処理担当者による紛争処理状況を検証し、必要に応じて、当社の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。

#### (紛争の処理)

**第 13 条** 紛争の処理は、确实、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、定期的に経営会議へ報告をしなければならない。

#### (債権、債務の確定と支払)

**第 14 条** 当社が紛争処理に当たって債権債務の確定する場合（裁判、調停、あっせん、仲裁その他の公的機関による紛争手続による場合を除く。）には、苦情等処理担当者は、原則として、当該債権債務に関して契約書を作成しなければならない。この場合においては、原則として、当該債権について、金額又は債権の内容、弁済時期、弁済の方法及び場所等を当該契約書に明記するものとする。

- 2 前項の場合にあっては、原則として、債権について担保（保証又は物上保証）を付するものとし、保証については事前に保証人の信用調査を行い、物上保証については対抗要件を具備するものとする。

- 3 苦情等処理担当者は、紛争処理に当たって債権債務が生じた場合におけるその弁済、取立て又は回収不能等に関する会計処理は、社内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 15 条** 紛争当事者及び担当部門長の処分は、就業規則その他の社内規程に基づいて行うものとする。

## 第 4 章 その他

**(記録及び届出)**

**第 16 条** 苦情等に関する記録は、**総務部**が保管、管理するものとする。

- 2 苦情の申立て及び紛争の発生に関し、金融庁その他の期間へ報告又は届出を行う必要がある場合にあつては、**総務部長**が当該報告又は届出を行うものとする。

**(社内管理態勢の充実)**

**第 17 条** 当社は、苦情等への対応が法令・諸規則及び社内規程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 18 条** この規程の改廃は、経営会議の決議によって行うものとする。

## 付 則

この規程の主管部署は不動産ソリューション事業部とする。

2. この規程は、2022 年 8 月 1 日より施行する。