

# 金融商品取引業務に係る苦情等処理規程

平成22年10月28日

穴吹興産株式会社

## 第1章 総則

### 第1条 目的

本規程は、穴吹興産株式会社(以下、「当社」という)の金融商品取引業務(以下、単に「業務」という)に関して生じた金融商品取引業務の顧客(以下、単に「顧客」という)からの苦情および当社と顧客との間の紛争につき、その処理体制を定めることにより苦情等を適切に処理および管理すること、また、適切な再発防止措置を講じることを目的とする。

### 第2条 適用範囲

本規程は、当社における金融商品取引業務の全てについて適用する。

### 第3条 定義等

本規程において用いられる用語は、以下の意味を有するものとする。

- 「苦情」とは、当社の責の有無にかかわらず、当社の業務に関し、顧客が当社に対しその責任または責務に基づく行為を求めること、または当社の業務に起因して何らかの被害が発生しているかもしくは発生し得るおそれがあるとして、その解決を求めることをいう。
- 「紛争」とは、当社の業務に関し、顧客からの苦情の申出等において、顧客との間に争いが発生しまたは発生するおそれのある場合および顧客が当社に対する債務を履行しない場合をいう。
- 「苦情等」とは、苦情および紛争の総称をいう。

② 当社の顧客以外の第三者から苦情等の申出があった場合において、当該苦情等の申出が当社の役員および従業員の違法または不当な行為に起因してなされたと認められるときは、当該第三者を当社の顧客とみなし、この規程を適用する。

## 第2章 苦情等の処理

### 第4条 取扱方針

当社は、苦情等の処理にあたっては、関連する法令その他の規則を順守し、金融ADR制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、その事実および責任を明確にし、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。なお、この際、一連の苦情等への対応において、苦情処理措置と紛争解決措置との間で適切な連携を確保するよう留意するものとする。

② 当社は、苦情等処理経験を蓄積し、顧客満足度の一層の向上を図るうえでの資料として活用することとする。

③ 当社は、可能な限り、顧客の理解と納得を得て解決することを目標として、苦情等の処理に対応するものとする。

④ 当社は、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、顧客に外部の紛争解決機関を紹介し解決を図るものとし、紛争の迅速な解決を図るべく、当該外部の紛争解決機関に対し適切に協力するものとする。ただし、当社が外部の紛争解決機関に対して自ら紛争解決手続の申立を行う際は、顧客からの紛争の申出に対し十分な対応を行い、かつ申立の必要性につき社内で適切な検討を経るものとする。

⑤ 当社は、外部の紛争解決機関において苦情等の処理のための手続が継続している顧客に対しても、顧客として、適切な対応を行うものとする。

## 第5条 苦情等処理に関する担当部署

苦情等処理に関する対外的担当部署は、総務部総務グループとする。

② 訴訟の維持管理は総務部総務グループにて行う。

③ 総務部総務グループは、広く顧客からの苦情等を受付ける態勢を整備するものとする。

## 第6条 苦情等処理責任者

総務部長を苦情等処理責任者とする。

② 苦情等処理責任者は、苦情等処理担当者と協力して、苦情等の処理を統括し、苦情等に係る情報を管理する。

③ 苦情等処理責任者は、代表取締役社長、管理本部長、総務部総務グループ、および顧問弁護士と協議の上苦情等の処理方針を決定するとともに、代表取締役社長、管理本部長、および顧問弁護士からの指示がある場合はこれに従わなければならない。

④ 苦情等処理責任者は、苦情等の処理に関し、本規程等に基づいて業務が運営されるよう、全社的に周知徹底を図るとともに、研修や苦情等事例の研究その他の方法により、苦情等処理担当者の育成に努めるものとする。

⑤ 苦情等処理責任者は、苦情等の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じて、取締役社長、管理本部長、総務部総務グループ、および顧問弁護士と協議し、苦情処理措置および紛争解決措置について、検討および見直しを行うものとする。

## 第7条 苦情等への対応

苦情等処理担当者は、顧客から苦情等の申出を受けた場合は、当社の窓口としてその申出を誠実に受理し、当該顧客からの苦情等の内容(関係者、経緯、内容、損害または賠償額、求償または回収の見込等)について、十分な聞き取りを行う。さらに、速やかに苦情等処理責任者、取締役社長に報告するとともに、遅滞なくその内容を苦情管理票に記載する。

② 苦情等処理責任者は、苦情等処理担当者に、下記内容の事実関係の調査・確認の指示を行う。苦情等処理担当者は、ただちに事実関係の調査・確認を行い、その結果を苦情等処理責任者に報告する。また、苦情等処理担当者は、この調査に関連して、苦情等が頻発している部門等に対して、本規程の周知徹底状況を確認し、態勢の問題点およびその原因を検証する。

1.関係者

2.経緯(発見の時期、端緒、その後の経緯等)

3.苦情等の性質および内容(法令等違反の有無、紛争金額等)

4.損害または賠償額(当社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法等)

5.求償または回収の見込み(求償相手方、方法等)

③ 苦情等処理責任者は、苦情等処理担当者からの報告を受け次第、苦情等の内容の検証を行い、代表取締役社長、管理本部長、総務部総務グループ、および顧問弁護士と協議の上顧客への対応方針について決定する。ただし、当該苦情等が当社側の過失に起因するものや法令等の違反などの重大な内容を含む場合には、上記対応方針に関して取締役会の承認を得なければならない。なお、対応方針を決定するに当たっては、特に損失補てんの禁止に関連する法令その他の規則の順守に留意するものとする。

④ 上記決定方針に従い、事案の軽重に応じて苦情等処理責任者、または苦情等処理担当者が、具体的措置を実施し、誠実かつ迅速に苦情等を解決するよう努めるものとする。なお、苦情等処理責任者は、苦情等が解決に至るまで随時状況を確認するものとし、必要に応じて、内部監査室および取締役会への報告を行う。

⑤ 苦情等処理責任者は、苦情等の解決に向けた進捗管理を行うものとし、苦情等処理担当者に対して、長期未済事件が発生しないよう、適宜指導を行う。

⑥ 苦情等処理担当者は、苦情等を申し出た顧客に対して、その顧客の特性に応じて、苦情等の処理の進捗状況等につき、適宜、適切な説明を行うものとする。

## 第8条 再発防止

苦情等処理責任者は、苦情等の内容を勘案し、当社の体制に改善の余地があると認める場合には、当社の体制についての再発防止措置を検討する。また、苦情等処理責任者は、苦情等が当社にとって重要性が高いものであると判断した場合は、取締役会に再発防止策について承認を求めるものとする。さらに、上記再発防止策について、苦情等処理担当者は、苦情等処理責任者と協力して、社内講習等を実施して全社的に周知徹底を図るとともに、苦情等の発生防止に対する適切な社内体制を整備する。

② 苦情等処理責任者は、前項に基づく再発防止策の実施の後、苦情等の発生状況につき調査をし、再発防止策の実効性を確認するものとし、実効性が認められないと判断したときには、必要に応じて、係る状況を取締役に報告の上、更なる再発防止措置を検討させる。

## 第9条 記録および届出

苦情等処理担当者は、苦情等の処理が完了したときには（外部機関を利用した場合も含む）、速やかに苦情管理票にその措置の内容および苦情等の処理の結果等を記録し、これを保存しなければならない。

② 苦情等処理責任者は、苦情管理票の写し、経緯書、紛争に係る調査記録および苦情等の解決金の支払いに関する関係書類を保存するものとする。

③ 苦情等処理責任者は、必要に応じて監督官庁等への報告を所定の手続に従い速やかに行うものとする。

## 第10条 金融ADR制度への対応

当社は、金融商品取引法(以下、「法」という)第37条の7第1項第2号ロおよび同条同項第3号ロの規定に基づく第二種金融商品取引業務に関する苦情処理措置および紛争解決措置として、前各条に基づ

く措置に加え、次に掲げる措置を講じるものとする。

1. 苦情の申出先を顧客に周知し、ならびに苦情の処理に関する業務を公正かつ適確に遂行するに足りる体制として本規程に基づき整備された業務運営体制および苦情の処理に関する業務を公正かつ適確に遂行するために整備された社内規程の内容を当社のホームページに掲示その他の方法により公表する措置。
2. 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協定書を締結し、紛争解決機関が行う認証紛争解決手続(裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第2条第3号に規定する認証紛争解決手続をいう。)により紛争の解決を図る措置。

② 当社は、前項に定める苦情処理措置および紛争解決措置の内容ならびに、当社と東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会の連絡窓口を、法第37条の3に規定する契約締結前交付書面および法第47条の3に規定する説明書類に記載するとともに、当社のホームページに掲示、パンフレットへの掲載その他の方法により、周知を図るものとする。

### 第3章 罰則

#### 第11条 懲戒

執行役員および従業員が故意または重大な過失により、本規程に違反し、「就業規則」に定める各種懲戒に該当する場合は、同規則により措置される。

②役員については、会社法等に照らして措置される。

### 第4章 改廃等

#### 第12条 規定の改廃

本規定は、総務部長が立案し、総務部長および代表取締役社長が改廃する。

以 上