

## 社内規則（苦情・紛争等処理規程）の概要

### 【取扱い方針】

- 1 当社は、顧客等からの苦情又は紛争の処理に当たっては、金融ADR制度（金商法、貸金業法、銀行法その他金融関連法の規定に基づき訴訟に代わる裁判外紛争解決手続であるあっせん、調停、仲裁等により、紛争の解決を図ろうとする制度をいう。）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、顧客等の立場を尊重し、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第119条第1項第1号から第8号までに掲げる場合にあっては、これを尊重するものとする。
- 2 当社は、顧客等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 当社は、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 当社は、反社会的勢力による苦情又は紛争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 当社は、顧客等に対して苦情又は紛争の対応の進行に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限り顧客等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 当社は、社内での対応により苦情又は紛争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、顧客等に外部紛争解決機関を紹介し、その解決を図るものとする。

### 【統括部署】

- 1 当社における苦情の処理並びに紛争及び訴訟の解決に関する業務は、コンプライアンス部が統括する。

2 コンプライアンス部は、苦情の処理並びに紛争及び訴訟の解決に当たっては、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。

#### 【苦情又は紛争の受付部署】

1 顧客等からの苦情又は紛争の申出は、コンプライアンス部にて受け付けるものとする。

2 コンプライアンス部は、顧客利便にも配慮しつつ、広く顧客等からの苦情又は紛争を受け付ける態勢を整備するものとする。

3 外部委託先が当社のために行った業務に係る顧客等からの苦情又は紛争の申出については、委託先顧客担当部店において外部委託先から連絡を受けけるものとする。

#### 【苦情又は紛争の報告及び処置】

1 顧客等から苦情又は紛争の申出を受けた者は、直ちに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、速やかに苦情又は紛争の申出を報告した者又は自らが申出を受けた苦情又は紛争の申出者である顧客を担当する顧客担当者として協働して苦情又は紛争の処理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、苦情又は紛争の申出、処理状況、対策等について適宜、経営陣、コンプライアンス部門、営業部門等に報告するものとし、重要案件については、速やかに経営陣及び検査部門等に報告するものとする。

#### 【社内管理態勢の充実】

当社は、顧客等からの苦情又は紛争への対応が金商法、貸金業法その他の法令、自主規制機関の規則及び外部紛争解決機関の規則並びに当社の社内規則等に基づいて適切に行われているか否かについて、定期的に検査を行うものとする。