

苦情等処理規程

(目的)

第1条 本規程は、当社の業務に関する顧客等からの苦情等の処理について必要な事項を定め、その迅速かつ適切な解決を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 本規程において「苦情」とは、当社又は当社役職員の業務に関する行為に起因する損害若しくは損害発生の可能性に関し、当社の顧客又はその他の第三者（以下、総称して「顧客等」という。）から当社に対し、一定の対応を求める申立てをいう。

2. 本規程において「紛争」とは、当社又は当社役職員と顧客等との間において、当社の業務に関する争いが発生する、又は発生するおそれのある場合をいう。
3. 本規程において「役職員」とは、当社の役員（取締役及び監査役をいう）及び社員（当社の使用人（出向により受け入れた者及び派遣社員を含む）で国内に所在する本店その他の営業所（金融商品取引法第29条の2第1項第6号に規定する本店その他の営業所をいう）に勤務する者をいう）をいう。
4. 本規程において「紛争当事者」とは、紛争を起こした者をいう。

(苦情等の取扱い方針)

第3条 苦情等の取扱いにあたっては、関係部署が連携のうえ、迅速・公平かつ適切に対応するものとする。

2. 苦情等の取扱いについては、苦情等を申立てた者の理解を得るとともに、顧客等に対する説明責任を果たすよう留意するものとする。但し、明らかに嫌がらせ目的の苦情等不正な申立てについては、この限りではない。
3. 紛争の取扱いについては、その事実と責任を明確にし、誠実かつ公平にその解決をはかるものとする。

(苦情等の処理部署及び担当者)

第4条 クリエイティブ事業本部開発部を苦情等対処の担当部門とする。

2. クリエイティブ事業本部開発部長は、苦情等対処にあたって、担当者（以下、「苦情等処理担当者」という。）を指名し、解決にあたらせることができる。また、クリエイティブ事業本部開発部長は、自らが担当して、苦情等対処にあたるすることができる。
3. クリエイティブ事業本部開発部は、本規程に定める苦情等の処理手続等について、役職員に周知・徹底する。

(苦情等の報告)

第5条 当社役職員は、顧客等からの苦情等の申立てを受けた場合には、速やかにその事実

及び内容を所属する部門長（以下、「担当部門長」という。）及びクリエイティブ事業本部開発部長に報告しなければならない。

2. 担当部門長及びクリエイティブ事業本部開発部長は、協議の上、必要と判断した場合には、前項の報告内容を代表取締役及び資産運用1部長に報告するものとする。なお、苦情等の内容が経営に重大な影響を与えうる事案である場合には、必ず報告しなければならない。
3. 苦情等処理担当者は、苦情等に関する事実関係の調査の進捗状況、経緯、結果、苦情発生後の措置及び今後の処理、意見等について記録を作成し、当該記録を提出することにより、速やかに担当部門長及びクリエイティブ事業本部開発部長に報告しなければならない。

（苦情等の調査）

第6条 苦情等処理担当者は、苦情等の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、次の調査を行うことができる。

- (1) 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
 - (2) 苦情等の性質及び内容（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、顧客等に対しても事情を聴取することができる。

（紛争の調査）

第7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、次の調査を行わなければならない。

- (1) 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
 - (2) 紛争の性質及び内容（紛争の性質、紛争の金額）
 - (3) 損害又は賠償額（会社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
 - (4) 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等の主張についても謙虚に聴取しなければならない。

（苦情等処理態勢）

第8条 苦情等処理担当者は、第3条の取扱い方針に基づき、迅速かつ適切に苦情等を処理するよう努めなければならない。

2. 苦情等処理担当者は、第6条又は第7条に基づいて必要な調査を行うとともに、苦情等を申し立てた顧客等に対し、苦情等にかかる事実関係等について必要かつ十分な説明を行うものとする。
3. 苦情等処理担当者は、苦情等を申し立てた顧客等に対し、顧客特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手の進行に応じた適切な説明を行うものとする。

4. 苦情等処理担当者は、顧客等から自らが行った取引に関連する情報の開示を求められた場合には、業務方法書第10条（顧客管理部門）の規程に基づき処理するものとする。顧客等が申し立てた苦情等の内容が金融商品事故等に該当する場合には、業務方法書第20条（金融商品事故等に対する対応）に基づいて処理する。
5. 苦情等対処に当たっては、適用法令及び業務方法書の規程上、原則として損失補てんが禁止されていることを踏まえ、かかる適用法令及び業務方法書の規程に抵触しないよう、特に留意する。
6. 紛争により当社が負担する損害金については、取締役の決定又は稟議手続を経て処理しなければならない。
7. 苦情等に関する訴訟行為は、取締役と協議し、代表取締役の決定を得なければならない。
8. 苦情等処理担当者は、苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件を速やかに解消するよう努めなければならない。
9. 苦情等処理担当者は、苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図らなければならない。
10. 苦情等対処にあたっては、業務方法書第10条（顧客管理部門）の規程に基づいて、個人情報適切に取り扱わなければならない。
11. 苦情等処理担当者は、必要に応じて、適切な外部機関等を顧客等に紹介し、その標準的な手続の概要等の情報を提供するものとする。
12. クリエイティブ事業本部開発部は、外部機関等に対して適切に協力する。

（苦情等の記録・届出・改善策）

第9条 苦情等処理担当者は、苦情等の内容を確認の上、当該苦情等に関係する役職員に対し適切に助言・指導を行うものとする。

2. 苦情等に関する記録は苦情等処理担当者が作成し、クリエイティブ事業本部開発部が保管・管理する。
3. クリエイティブ事業本部開発部は、必要に応じて、苦情等に関する記録の分析を行うことにより、顧客対応態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策等を策定し、これを実施するものとする。
4. クリエイティブ事業本部開発部は、前項の改善、再発防止策等を実施した場合には、その効果を確認するものとする。
5. 苦情等の申立てに関し、金融庁その他への報告又は届出を行う必要がある場合には、クリエイティブ事業本部開発部がこれを行うものとする。
6. クリエイティブ事業本部開発部は、顧客からの苦情等が多発している場合には、社内規程の周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証する。

（指定紛争解決機関等との関係）

第10条 顧客等による苦情等の処理が指定紛争解決機関等（当社が手続実施基本契約を締結

している指定紛争解決機関又は金融商品取引法第37条の7第1項第2号ロ又は同条同項第3号ロに規定する紛争解決措置として当社が利用する団体をいう。)において行われるときは、苦情等処理担当者が指定紛争解決機関等に対応するものとする。

2. 苦情等処理担当者は、指定紛争解決機関等との間で締結した手続実施基本契約その他の契約等の内容を誠実に履行するものとする。
3. 苦情等処理担当者は、指定紛争解決機関等から手続応諾・資料提出の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じるものとする。
4. 苦情等処理担当者は、前項の求めを拒絶する場合には、可能な限り、指定紛争解決機関等に対し、その理由を説明する。
5. 苦情等処理担当者は、指定紛争解決機関等から和解案の受託勧告又は特別調停案の提出がされた場合、速やかに担当部門長及びクリエイティブ事業本部開発部長に報告しなければならない。
6. クリエイティブ事業本部開発部長は、和解案又は特別調停案の受諾の可否について取締役が付議しなければならない。
7. クリエイティブ事業本部開発部は、和解案又は特別調停案を受諾した場合、速やかに和解案又は特別調停案で定められた義務を履行するなど適切に対応する。
8. 資産運用1部は、前項の履行状況等を検証する。
9. 和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合には、クリエイティブ事業本部開発部は、指定紛争解決機関等に対し、その理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行なうものとする。
10. 指定紛争解決機関等における苦情等の受付窓口、標準的な手続のフロー及び指定紛争解決機関を利用した場合の効果等について、当社ホームページに掲載することにより顧客等に周知することとする。

(紛争による債権、債務の確定と支払い)

第11条 紛争による債権債務の確定にあ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。

(紛争による損害賠償と求償)

第12条 紛争による債権の回収が必要な場合、速やかな回収に努め、必要に応じ物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. 支払い、取立て、回収不能の会計処理は、経理部門に付議の上、取締役の決定に従って行う。

(紛争当事者及び責任者の処分)

第13条 紛争当事者及び責任者の処分は、取締役が付議し、その決定に基づきこれを行う。

以上

シマダハウス株式会社

実施日 平成22年10月1日