

---

当社において苦情・紛争等の取り扱いに当たっては、その事実と責任を明確にしてお客様の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決をはかるものとし、金融商品取引業者 金融商品取引業者に関する内閣府令 119 条第 1 項第 1 号から第 7 号までに掲げる場合等にあっては、これらを尊重するものとします。下記に当社の苦情処理規程、紛争処理規程並びに紛争解決措置として、お客様のご利用が可能な外部機関をご紹介いたします。

## 苦情処理規程

### 第 1 章 総 則

#### (目的)

第 1 条 本規程は、顧客からの問い合わせ、相談・要望及び苦情等（以下「苦情等」という。）への対応（以下「顧客サポート等」という）についての適切かつ十分な手続等を定め、もって顧客の保護及び利便の向上を図ることを目的とする。

#### (方針)

第 2 条 役職員は、顧客サポート等を行うにあたって、法令遵守及び顧客満足の観点から、公正・迅速・誠実に対応し、顧客の正当な利益が守られるよう努めなくてはならない。

2. 前項の顧客サポート等にあたっては、当該業務を所管する関連各部と連携を取りながら進めなければならない。

### 第 2 章 体 制

#### (所管部署及び役割)

第 3 条 顧客サポート等の担当部署はカスタマーサービスとし、業務の適切性及び十分性を確保する態勢を整備する。

#### (責任者の設置)

第 4 条 顧客サポート等の適切性および十分性を確保する態勢を整備・確立するため、顧客サポート等の管理全般を統括する責任者として、「カスタマーサービス責任者」を設置する。カスタマーサービス責任者は顧客サポート等に係る勧誘態勢や事務処理態勢の整備及び再発防止策の策定等に努める。

#### (苦情処理措置)

第 5 条 カスタマーサービス責任者は、コンプライアンス責任者と連携して、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投資運用業務及び特定投資助言・代理業務に関する苦情処理措置として講じ、加入している一般社団法人日本証券投資顧問業協会（以下「協会」という。）が金融商品取引法（以下、「法」という。）第 78 条の 6 において準用する法第 77 条第 1 項の規定により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に図る。

- 
- た、金商業等府令第115条の2第1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苦情処理措置として講じ、社内体制・社内規則を整備し、担当窓口を設置して対応を図る。
2. カスタマーサービス責任者は、コンプライアンス責任者と連携して、協会（協会の業務委託先を含む。以下この条及び次条において同じ。）の規制を遵守し、協会が行う苦情処理の手続きに従って、苦情の解決に努めるものとする。
  3. カスタマーサービス責任者は、コンプライアンス責任者と連携して、協会を通じて苦情の解決を図る旨、及び協会と当社の連絡窓口を、法第37条の3に規定する契約締結前交付書面及び法第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その他の方法により、周知を図ることとする。

### 第3章 受付

#### (責任者による事実関係の調査)

第6条 カスタマーサービス責任者は、申し出のあった苦情等について、取引記録の調査、扱者、関係者からの事情聴取等により事実関係を正しく把握し、顧客に対し十分な説明を行うなど、適切に対応しなければならない。

### 第4章 管理

#### (モニタリングの実施)

第7条 カスタマーサービス責任者は、顧客サポート等の適切性及び十分性が確保されているか、モニタリング等により継続的に確認する。また、モニタリングの結果で必要に応じ、コンプライアンス責任者とも相談し苦情処理措置・紛争処理措置について、検討及び見直しを行うものとする。

#### (苦情等の原因分析及び改善)

第8条 カスタマーサービス責任者は、苦情等の内容について分析・調査を行い、苦情等の発生原因を把握するとともに、分析結果に基づき、必要に応じて改善のための提言・指示を関連部署に対して行う。

#### (反社会的勢力への対応)

第9条 当社は、反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては毅然とした態度で対決する。

#### (記録及び保存)

第10条 カスタマーサービス責任者は、苦情等が正確かつ適切に記録・保存される態勢を整備しなければならない。

### 第5章 報告

#### (報告体制)

第11条 顧客サポート等にあたっての報告体制は、次の各号のとおりとする。

- ① カスタマーサービスは直接受けた苦情等及び各営業単位で受付けた苦情等を力

---

　　スマーサービス責任者へ報告する。

- ② カスマーサービス責任者は、前号の報告内容について、必要に応じて管理部へ報告するとともに、代表取締役、監査役、コンプライアンス委員会へ報告する。
- ③ 重要な問題については、速やかに関係部へ報告し、その対応を協議し、代表取締役へ報告する。

(コンプライアンス責任者との連携・情報伝達)

第12条　カスマーサービス責任者は、報告を受けた案件について法令違反行為等が疑われる場合又は特定非営利活動法人証券・金融あっせん相談センター及び公益社団法人総合紛争解決センター取り扱い事項に該当した場合は、コンプライアンス責任者へ報告し、コンプライアンス責任者は、直ちに「紛争処理規程」に則り、適切な顧客サポート等を行うために外部機関等とまた必要な場合は投資顧問業協会との連携に努めなければならない。

付　　則

1. この規程を令和5年5月1日から実施する。
2. この規程の主管は管理部とし、改廃は取締役会の決議による。
3. 改定内容が軽微の場合は、管理部長の判断で改定できることとする。

# 紛争処理規程

## (目的)

第 1 条 本規程は、当社と顧客との金融商品取引行為に関して、当該顧客から異議申立てがあった場合等の紛争処理についての基準並びに手続を定めることを目的とする。

## (定義)

第 2 条 本規程で紛争とは、次の各号に掲げる場合をいう。

- ① 会社と顧客との間において争いが発生し又は発生しうるおそれのある場合。
  - ② 従業員と顧客との間において争いが発生し、顧客又は当社に損害を与え若しくはそのおそれのある場合。
2. 本規程において紛争当事者とは、紛争を起こしたものという。

## (取扱方針)

第 3 条 紛争の取扱いに当たっては、その事実と責任を明確にして顧客の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決をはかるものとし、金融商品取引業者等に関する内閣府令 119 条第 1 項第 1 号から第 7 号までに掲げる場合等にあっては、これらを尊重するものとする。

## (報告)

第 4 条 当該所属長は、紛争を発見した場合は、遅滞なくその概要をコンプライアンス責任者に報告しなければならない。

2. コンプライアンス責任者は、速やかに所属長と協力して紛争の収拾に努め適切な処置を講じなければならない。
3. コンプライアンス責任者は、紛争の発生、処理状況、対策等について適宜、社長に報告しなければならない。

## (処理担当者)

第 5 条 コンプライアンス責任者は、紛争の性質及び内容に応じて処理に当たるべき者（以下「紛争処理担当者」という。）を指名することができる。

2. 紛争処理担当者は、紛争調査の進捗状況、経緯、結果、紛争発生後にとった処置及び今後の処理、意見等を適宜、コンプライアンス責任者に報告しなければならない。

## (調査)

第 6 条 コンプライアンス責任者は、紛争報告に基づき少なくとも次の事項を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。ただし、紛争処理担当者に調査を指示することがある。

- ① 関係者
- ② 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
- ③ 紛争の性質及び内容（紛争の性質、紛争金額）
- ④ 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）
- ⑤ 求償又は回収見込み（求償相手方、方法等）

---

#### (紛争処理)

第7条 コンプライアンス責任者は、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投資運用業務及び特定投資助言・代理業に関する紛争解決措置として講じ、加入している協会が法第78条の7において準用する法第77条の2第1項の規定により行うあっせんにより紛争の解決を図る。また、特定第二種金融商品取引業務に関する業務関連紛争の解決のために、公益社団法人総合紛争解決センター（以後、「紛争解決センター」という。）が実施する紛争の解決を図る手続きにより、金融商品取引業務関連紛争の解決を図る。

2. コンプライアンス責任者は、協会および紛争解決センターの規則を遵守し、協会および紛争解決センターが行うあっせん等の手続きに従って、紛争の解決に努める5/6ものとする。

3. コンプライアンス責任者は、協会および紛争解決センターを通じて紛争の解決を図る旨、さらに協会および紛争解決センターの連絡窓口を、法第37条の3に規定する契約締結前交付書面及び法第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提示その他の方法により、周知を図ることとする。

4. コンプライアンス責任者は、紛争処理に関する訴訟行為は、経緯書を作成して報告し、代表取締役の決裁を得なければならない。

5. コンプライアンス責任者は、紛争処理の申立てを当社と協定を結んでいる紛争解決センターを使って処理するが、その紛争解決センターが、地理的要因や紛争内容によりふさわしくない場合は、他の外部機関や弁護士を紹介して処理するものとする。

6. コンプライアンス責任者は、紛争解決センターから来た紛争解決の手続きへの応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等要請された場合は、速やかに対応するものとする。なお、その要請を拒絶する場合、当該紛争解決センターの規則等を踏まえ、取締役会で適切に協議して拒絶の説明に勤めるものとする。

7. コンプライアンス責任者は、紛争解決センターから和解案・あっせん案等の解決策が提示された場合、当該紛争解決センターの規則等を踏まえ、速やかに受諾の可否を取締役会で判断するものとする。受託する場合は、コンプライアンス責任者が対応し、その後、その履行状況を内部監査するものとする。また、受諾を拒否する場合、当該紛争解決センターの規則等を踏まえ、速やかにその理由を説明するとともに必要な対応の検討を実施するものとする

#### (債権、債務の確定と支払い)

第8条 債権債務の確定に当たっては、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、支払いの方法、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。

#### (損害賠償と求償)

第9条 債権確保の場合、物的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、経理規程に従ってこれを行う。

#### (紛争当事者及び責任者の処分)

第10条 紛争当事者及び責任者の処分は、コンプライアンス委員会において、別に定める「就業規則」に基づいてこれを行う。

---

(記録及び届出)

第 11 条 紛争に関する記録は、コンプライアンス責任者が保管、管理する。

2. 財務局及び一般社団法人日本投資顧問業協会、第二種金融商品取引業協会への紛争報告は速やかに行うものとする。

(付随業務等に対するこの規程の準用)

第 12 条 本規程は、金融商品取引法第 35 条第 1 項、第 2 項及び第 4 項に基づく付随業務等に關し、顧客との間に生じた事故及び紛争について準用する。

付 則

1. この規程を令和 5 年 5 月 1 日から実施する。
2. この規程の主管は管理部とし、改廃は取締役会の決議による。
3. 改定内容が軽微の場合は、管理部長の判断で改定できることとする。



- 当社業務のうち第二種金融業にかかる業務での紛争解決措置として利用できる機関

**公益社団法人総合紛争解決センター**

住所：〒530-0047 大阪府大阪市北区西天満 1 丁目 12 番 5 号、大阪弁護士会館内 1 階

電話：06-6364-7644（月～金/ 9:00～17:00 祝日等を除く）

- 当社業務のうち投資助言業及び投資運用業にかかる業務での紛争解決措置として利用できる機関

**特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)**

HP アドレス <http://www.finmac.or.jp>

住所：〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-13

電話：0120-64-5005（フリーダイヤル）

（月～金/ 9:00～17:00 祝日等を除く）

- その他全般の質問

**当社窓口、カスタマーサービス**

住所：〒530-0026 大阪市北区神山町 8 番 1 号 梅田辰巳ビル 4 階

電話：06-6131-3353

（月～金/ 9:30～17:30 祝日等を除く）