

苦情処理マニュアル  
(第二種金融商品取引業)

このマニュアルは、出資者または出資募集資料請求者からの苦情に適切に対応し円滑・円満に解決するため顧客管理対応者（以下、苦情受付担当者という。）の心構え及び留意事項定めるものである。

1. 基本的な心構え

苦情申出人からの苦情または相談に対応するに当たっては、苦情受付担当者は、次の事項に留意すること。

- (1) 当事者にとって適切かつ効果的な対応は、何かという視点を常に持つこと。
- (2) 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- (3) 関係者のプライバシーや名誉、その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

2. 苦情相談の事務の進め方

(1) 苦情処理の体制及び職務等

苦情処理担当責任者は、苦情申出人からの苦情に対し、誠意を尽くして話し合いに望み、苦情解決を円滑・円満に図ることを職務とする。

(2) 苦情申出人から事実関係を聴取するに当たっての留意事項

- ・受付担当者は、苦情に適切に対応するため、相互に連携し協力すること。
- ・来訪した苦情申出人に対しては、苦情内容を苦情受付人以外の者に見聞されないよう周りから遮断された場所で相談対応をすること。
- ・重大な苦情内容を受けるときは、苦情処理担当責任者とともに対応すること。
- ・苦情申出人の心身の状態等に鑑み、苦情への対応に当たりどの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。
- ・事実関係については、苦情受付書に記載すること。
- ・聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして苦情申出人に十分に確認する。

(3) 苦情受付内容の確認及び調査

- ・苦情申出人の苦情内容に沿って、事実が発生した部署または社員に対し十分な確認及び調査をすること。
- ・苦情申出人からの事実関係を聴取する際の留意事項等を踏まえ、関係社員に事実関係を聴取する等、その都度適切な方法を選択して確認及び調査をすること。

(4) 苦情受付の報告

苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情処理担当責任者に報告すること。

(5) 苦情解決に向けて

苦情受付担当者による対応で苦情解決ができない場合は、苦情処理担当責任者が苦情申出人と話し合い苦情解決に努めること。

(6) 苦情解決結果の記録と報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。

これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにすること。

- ・ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果を書面に記載すること。
- ・ 苦情処理担当責任者は、苦情解決結果報告書を作成し、一定期間ごとに苦情解決結果について取締役へ報告し、必要な助言を受けること。
- ・ 必要に応じて所轄官庁への報告、弁護士等外部の専門家への相談を行うこと。

本マニュアルは、平成 25 年 3 月 25 日から実施する。