

苦情等申立て処理マニュアル

「苦情等への対処に関する社内規程」（以下「本規程」という。）の第 5 条（苦情対応窓口の業務）に規定する苦情等申立てに関する処理に関して次の通り定める。

（苦情対応窓口の設置と公開）

第 1 条 本規程第 3 条及び第 4 条の定めにより苦情対応の窓口はコーポレート統括部とし、ウェブサイト上に苦情等受付窓口及び申し出の方法を定め掲示すること等により利用者に周知する。

（苦情対応窓口の対応時間と受付方法）

第 2 条 コーポレート統括部は、苦情等の申し出の方法を以下の通り定める。

- (1) 苦情等の申立は原則ウェブサイト上の統一フォーム（添付参照）を使用して行う。24 時間受付対応し、苦情の申出のモニタリングは営業時間に行い処理する。
- (2) ウェブサイトからのメールで対応ができない場合、及び緊急且つ重要な場合は電話対応を行う。電話対応は午前 9 時から午後 5 時までとする。

（苦情対応窓口の業務処理）

第 3 条 コーポレート統括部は、苦情等申立てに関する処理を次の通り行う。

- (1) 苦情等の申立人の苦情内容を明確に把握し、希望及び要望を確認して合理的なものは可能な限り実現に努めるよう適切に処理を行う。
- (2) 個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いをする。
- (3) 苦情等の申立ての統一フォームを必要に応じて関連部署に回覧して適切な処理を迅速に行う。なお、申立人の権利利益が損なわれている場合には速やかな復旧を行う。
- (4) 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常苦情等と区別し、断固たる対応をとるため必要に応じ社長及び関係部署に速やかに連絡し、コーポレート統括部から必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する。

（第三者機関との連携）

第 4 条 苦情対応に関して第三者機関に依頼する場合のルールは次の通りとする。

- (1) コーポレート統括部及びコンプライアンス部は、苦情等の申立人が第三者機関への案内を要望した場合には、原則として協会を紹介する。他の第三者機関を希望する場合には可能な限り希望にこたえるようにする。

- (2) コーポレート統括部及びコンプライアンス部は、苦情等への対処に関する社内規程に従って対応したにもかかわらず解決が困難であると判断した場合には、代表取締役の承諾を得て、協会に相談を行う。

(苦情等処理の進捗管理)

第5条 コーポレート統括部は、苦情等申立てに関する処理を次の通り行う。

- (1) 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、1週間を超える未決事項はリストしてフォローする体制を取る。
- (2) 業務改善につながると考えられる申立人の希望及び要望を、業務運営に反映するため、関連部署に伝達し、必要に応じて代表取締役に報告する。
- (3) 頻繁に起こる事例はウェブサイト上にFAQとして掲載することを検討する。

以上