

金融商品勧誘方針

融商品の販売等に関する法律、金融商品取引法、その他関係法令を遵守し、以下の方針に従い、適正な勧誘を行ってまいります。

1. 投資の勧誘にあたっては、お客様投資経験、投資目的および財産の状況に応じた適正な助言と説明に努めます。
2. お客様のご迷惑とならないよう、勧誘・アドバイスを行う時間帯、場所、方法について十分に配慮いたします。
3. 当社は、適正な勧誘が行なわれるよう、役職員は日々知識の習得と研鑽に努めるとともに内部管理体制の強化に努めます。
4. 当社は、お客様の判断と責任において取引が行われるよう、適切な情報提供に努めます。

苦 情 処 理 規 程

第 1 章 総 則

(目 的)

第 1 条 この規程は、当社の行う金融商品取引業務において、当該顧客から苦情の申し出があった場合等の苦情処理についての基準ならびに手続きを定め、当社の事業活動の適正化に資することを目的とする。

(定 義)

第 2 条 「苦情」とは、顧客から寄せられた問い合わせ、相談及び要望を含む当社に対する顧客の不満足の表明をいう。

(法令諸規則の遵守)

第 3 条 役職員は、金融商品取引業の公共性を十分認識し、金融商品取引法（以下「法」という。）その他の法令および当社が定める諸規則等を遵守するとともに、別に定める「紛争処理規程」との相対性および連続性を勘案のうえ、常に顧客の利益を尊重し、誠実に業務を遂行しなければならない。

第 2 章 管 理 体 制

(苦情処理の統括にかかる部署)

第 4 条 苦情処理の統括にかかる所管部署（以下「所管部署」という。）は、管理部とする。

(所管部署の任務)

第 5 条 所管部署の任務は次のとおりとする。

- (1) 「苦情処理規程」の整備・周知
- (2) 苦情処理の管理
- (3) 顧客対応および事務処理等にかかる態勢の改善
- (4) 苦情の再発防止策および未然防止策の策定・周知
- (5) 取締役等に対する報告

第 3 章 苦情処理手続

(苦情処理方針)

- 第 6 条** 苦情の受付窓口は、顧客利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（電話、郵便、ファックス、電子メール）を設定するものとし、顧客からの苦情を広く受け付けなければならない。
2. 苦情処理にあたっては、個人情報の取扱いに留意のうえ、事実、原因および責任の所在等を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。
 3. 苦情の内容および顧客の要望等に応じ、弁護士、司法書士等の適切な外部専門家を交え、苦情解決を図るものとする。
 4. 苦情の性質が反社会的勢力による不当・不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携により対応するものとする。

(金融ADR制度に対応した苦情処理措置)

- 第 7 条** 当社は、金融商品取引業等に関する内閣府令第 115 条の 2 第 1 項第 1 号に掲げる措置を特定投資助言・代理業務に関する苦情処理措置として講じ、金融商品取引業等業務関連苦情の処理を図るものとする。
2. 当社は、苦情にかかる連絡窓口および業務運営体制等を、法第 37 条の 3 に規定する契約締結前交付書面および法第 47 条の 3 に規定する説明書類に記載するとともに、ホームページに掲示する方法により周知を図るものとする。

(報 告)

- 第 8 条** 金融商品取引業務の担当部署（以下「取引担当部署」という。）は、苦情を受け付けた場合は、遅滞なくその内容を管理部に報告しなければならない。
2. 取引担当部署は、速やかに苦情の收拾に努め、適切な処置を講じるとともに、処理状況等を管理部に報告しなければならない。
 3. 管理部は、苦情の発生、処理状況、対策等について、適宜、代表取締役社長に報告するものとする。

(調 査)

- 第 9 条** 取引担当部署は、次に掲げる事項を調査し、事実、原因および責任の所在等を明確にしなければならない。
- (1) 関係者
 - (2) 経緯（発生の時期、端緒、その後の経緯）
 - (3) 苦情の性質および内容

(4) その他必要な事項

(苦情処理の終了)

第10条 次の各号のいずれかに該当するときは、苦情処理を終了する。

- (1) 苦情が解決したとき
- (2) 苦情処理を行っても苦情が解決し得ないと認められるとき

2. 前項(2)により苦情処理を終了する場合は、必要に応じ、弁護士、司法書士等適切な外部専門家と交えながら、苦情解決を図るものとする。

(苦情処理を行わない場合)

第11条 次の各号のいずれかに該当するときは、原則として苦情処理を行わないものとする。

- (1) 訴訟が終了もしくは訴訟中または民事調停が終了もしくは民事調停中の紛争にかかるもの
- (2) 不当な目的で、またはみだりに苦情の申し出をしたと認められるもの
- (3) その他、当社が苦情として取り扱わないことが適当であると認めるもの

(苦情処理)

第12条 苦情処理は、損失補てん等の禁止規定に留意のうえ、确实、完全に行わなければならない。

2. 当該苦情が紛争に発展しまたは発展しうる場合は、別に定める「紛争処理規程」に基づき処理するものとする。

(記録の作成・保存・長期未済案件の解消)

第13条 所管部署は、苦情に関する記録を作成し、保存する。

2. 前項の記録は、苦情が解決した日から5年間保管し、当該期間経過後に廃棄するものとする。

3. 所管部署は、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消に努めなければならない。

第 4 章 内部監査および取締役等への報告

(内部監査)

第14条 監査部は、別に定める「内部監査規程」に基づき、苦情の発生状況および苦情処理の手續状況等について監査を実施する。

(取締役等への報告)

第15条 所管部署は、苦情処理上の問題点および改善事項等を必要に応じて随時、取締役に報告する。

第 5 章 附 則

(改 廃)

第16条 この規程の改廃は、取締役の決議による。

この規程は、平成22年11月29日から施行する。

改定履歴

第1回改定：平成29年8月15日 第7条追加 以降条数変更