

当社の苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制等について

びとうファイナンシャルサービス株式会社

平成 22 年 10 月 1 日

1 金融 ADR 制度について

平成 21 年 6 月の金融商品取引法、銀行法、保険業法等の金融関連法の改正により、平成 22 年 4 月から金融分野における裁判外紛争解決制度(金融 ADR 制度、Alternative Dispute Resolution)の中核となる制度として、指定紛争解決機関制度が導入され、同年 10 月から金融機関に対し、指定紛争解決機関が存在する場合には、指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結する措置を、指定紛争解決機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置を講じることが義務付けられました。

※ 金融ADR制度は、金融商品・サービスに関するトラブルを裁判手続き以外の方法で、簡易・迅速に解決するための制度です。

※ 紛争とは、苦情のうち、当社とお客様との間では解決にいたらず、外部紛争解決機関が行う裁判外紛争解決手続であるあつせん、調停、仲裁等により、その解決を図ろうとするものをいいます。

2 苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制

(1) 苦情処理・紛争解決を図るための措置

当社は、下表の通り、苦情処理・紛争解決手続を実施するための措置を講じます。(指定紛争解決機関が存在しない場合の措置)

紛争解決等業務の種別	苦情処理措置及び紛争解決措置	
	苦情処理措置	紛争解決措置
投資助言業務	業務運営体制及び社内規則を整備する措置	東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター、第二東京弁護士会仲裁センター

(2) 苦情・紛争の受付窓口

当社は、下表に掲げる受付窓口において、お客様からの苦情又は紛争のお申出を受け付けさせていただきます。

受付窓口	お申出先	対象とする業務	苦情	紛争
社内受付窓口	〒105-0022 東京都港区海岸 1-2-20 汐留ビルディング 3 階 電話番号:03-6721-8386 受付時間:月～金曜日 午前9時～午後 5 時 (祝日・年末年始を除く)	投資 助言 業務	○	○
東京弁護士会 紛争解決センタ ー	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館 6 階 電話番号:03-3581-0031 受付時間:月～金曜日 午前 9 時 30 分～12 時、午後 1 時～午後 3 時(祝祭日・年末年始を除く)	投資 助言 業務	—	○
第一東京第一 弁護士会仲裁 センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館 11 階 電話番号:03-3595-8588 受付時間:月～金曜日 午前 10 時～12 時、午後 1 時～午後 4 時(祝祭日・年末年始を除く)	投資 助言 業務	—	○
第二東京第二 弁護士会仲裁 センター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館 9 階 電話番号:03-3581-2249 受付時間:月～金曜日 午前9時 30 分～12 時、午後 1 時～午後5時(祝祭日・年末年始を除く)	投資 助言 業務	—	○

※ 各弁護士会においては、当社の行う投資助言業者としての業務に伴う紛争のお申出を受け付けさせていただきます。

3 社内規則(苦情・紛争等処理規程)

(取扱い方針)

1 当社は、顧客等からの苦情又は紛争の処理に当たっては、金融 ADR 制度(金商法、貸金業法、銀行法その他金融関連法の規定に基づき訴訟に代わる裁判外紛争解決手続であるあつせん、調停、仲裁等により、紛争の解決を図ろうとする制度

をいう。)も踏まえつつ、その事実と責任を明確にし、顧客等の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図るものとし、金融商品取引業等に関する内閣府令第119条第1項第1号から第7号までに掲げる場合にあっては、これを尊重するものとする。

- 2 当社は、顧客等からの意見等を真摯に受け止め、業務運営の改善に役立てるものとする。
- 3 当社は、顧客から預かった個人情報適切に管理するものとする。
- 4 当社は、反社会的勢力による苦情又は紛争を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行うものとする。
- 5 当社は、顧客等に対して苦情又は紛争の対応の進行に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限り顧客等の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。
- 6 当社は、社内での対応により苦情又は紛争の解決を図ることができない場合その他適切と認める場合には、顧客等に外部紛争解決機関を紹介し、その解決を図るものとする。

(管轄部署)

- 1 当社における苦情の処理並びに紛争及び訴訟の解決に関する業務は、代表取締役がこれを行う。
- 2 代表取締役は、苦情の処理並びに紛争及び訴訟の解決に当たっては、損失補てんの禁止に関連する法令その他の規則の遵守に留意するものとする。
- 3 当社の株主その他の当社と利害関係を有する者からの苦情については、代表取締役が、当該苦情に対応し処理するものとする。

(苦情又は紛争の受付部署)

- 1 顧客等からの苦情又は紛争の申出は、代表取締役が受け付けるものとする。

(苦情又は紛争の処置)

- 1 代表取締役は、速やかに苦情又は紛争の処理に努め適切な処置を講じなければならない。

(社内管理態勢の充実)

当社は、顧客等からの苦情又は紛争への対応が金商法、その他の法令、外部紛争解決機関の規則並びに当社の社内規則等を遵守し、業務が適切に行われているか否かについて、定期的に検査を行うものとする。

以上