

CATパートナーズ株式会社

苦情等処理規程

平成24年5月23日制定

(目的)

第1条 この規程は、当社が行う金融商品取引業務に関して、顧客より申し出のあった本規程第2条に定める苦情等を迅速かつ公正に処理するための基本的事項及び手続を定め、さらに苦情等の再発防止を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「苦情等」とは、当社の金融商品取引業務に関して、顧客から当社に対する相談、苦情、紛争その他様々な態様の申出をいう。

2 「相談」とは、当社の金融商品取引業務に関して、顧客から当社に対して照会・助言等を求めるものであって、苦情に該当しないものをいう。

3 「苦情」とは、当社の金融商品取引業務に関して、顧客から当社に対する不満足の説明であるものをいう。

4 「紛争」とは、苦情のうち、顧客と当社との間では解決ができず、顧客又は当社から本規程に定める紛争処理機関により解決を図りたいとの申し出があるものをいう。

(苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者)

第3条 苦情等処理責任者は営業第一部責任者とし、苦情等の收拾・解決のための管理責任者とする。

2 苦情等処理責任者は、苦情等の性質及び内容に応じて処理に当たるべき者（以下、「苦情等処理担当者」という。）を指名し、苦情等の処理を行わせることができる。

3 苦情等処理責任者は、苦情等の申出先を顧客に周知しかつ苦情等処理に係る業務運営体制等を適切に公表し、また紛争処理機関に関する情報を顧客に周知しかつ公表するものとする。

(周知、検証等)

第4条 苦情等処理責任者は、苦情等処理に関し、本規程に基づき業務が運営されるよう、研修、マニュアルの配付その他の方策により、本規程の内容につき、社内に周知・徹底を図るものとする。

2 苦情等処理責任者は、顧客からの苦情等が多発した場合には、本規程等の社内における周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証するものとする。

3 苦情等処理責任者は、苦情・紛争の処理状況等のモニタリングを継続的に行い、必要に応じ、本規程の検討及び見直しを行うものとする。

(苦情等の対処の実施態勢)

第5条 役職員は、顧客からの苦情等の把握に努めるものとし、顧客の苦情等の申し出を受けた場合には、速やかに第3条第1項に定める苦情等処理責任者に報告しなければならない。

2 苦情等処理責任者は、苦情等の内容が経営に重大な影響を与えうる事案であると判断した場合には、速やかに苦情等の発生、内容、処理状況等につき、適宜内部監査部門の責任者及び株主総会に報告するものとする。

3 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、関係部署と連携して、苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件を速やかに解消するものとする。

4 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、苦情等対処に当たり、顧客の個人情報

について、個人情報保護法、保護法ガイドライン、実務指針に基づき、適切に取扱うものとする。

- 5 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、苦情等対処に当たり、損失補てん等の禁止（金融商品取引法第39条）規定との関係を踏まえ、適切な対応をとるものとする。
- 6 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、苦情等が実際には反社会的勢力による苦情等を装った圧力であることが判明した場合には、断固たる対応をとるため、役職員へ速やかに連絡をした上、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。

（顧客への対応）

- 第6条 前条第1項の報告を受けた苦情等処理責任者は、迅速かつ適切に苦情等を処理するため、必要に応じ、苦情等処理担当者を指名し、顧客対応方針、調査の要否及び調査する場合の調査方針等の決定その他の必要な措置を講ずるものとする。ただし、前条第2項に規定する場合には、苦情等処理責任者は、株主総会の指示を仰ぐものとする。
- 2 苦情等処理担当者は、苦情等処理責任者の指示のもと苦情等を適宜苦情等処理責任者に報告し、その指示を仰ぐものとする。
 - 3 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、前条第1項に定める報告を受けた場合には、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決するべく、顧客の内容に応じて、顧客から事情を十分にヒアリングする他、関係者から、事実関係及び苦情等の内容等を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。
 - 4 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、申出時から処理後まで、顧客特性にも配慮しつつ、顧客に対して、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明を必要に応じて行うものとする。
 - 5 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、顧客から当該顧客の取引状況等に係る情報について開示要請があった場合、関係法令等に従い適切に開示等の対応を行うものとする。
 - 6 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、申出のあった苦情等について、自ら対処するだけでなく、苦情等の内容や顧客の要望に応じて、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及び第二東京弁護士会仲裁センター（以下まとめて「紛争処理機関」という。）を顧客に紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供するものとする。なお、紛争処理機関の紹介に当たっては、顧客の選択を不当に制約することとならないよう留意し、地理又は苦情・紛争の内容その他の事由により、他の外部機関等による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を紹介するものとする。
 - 7 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、当社が自ら外部機関（裁判所以外の紛争解決機関。紛争処理機関を含む。）に対し申立てを行う際には、顧客からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき、株主総会で協議の上、決定するものとする。
 - 8 当社は、紛争処理機関を利用した手続に関しては、当社及び当該紛争処理機関との間で締結した協定書（その後の変更を含む。）に従うものとする。
 - 9 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、関連部門と協議・共同して、外部機関を利用した手続の円滑な進行を図るものとする。

- 1 0 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、紛争処理機関等において、苦情等対処に関する手続が係属している間であっても、当該手続の他方当事者である顧客に対し、必要に応じ、一般的な資料の提供や説明など顧客に対して通常に行う対応をする等、適切に対応するものとする。
- 1 1 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等に従い、速やかに対応するものとする。なお、当該要請を拒絶する場合には、拒絶の理由が説明できることを前提条件とした上、株主総会で協議の上決定するものとする。
- 1 2 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案が提示された場合、株主総会は、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、苦情等処理責任者の意見を聞き、速やかに受諾の可否について決定するものとする。なお、当該受諾を拒絶する場合には、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに理由を説明し、必要な対応を行うものとする。
- 1 3 前項の解決案を受諾した場合、苦情等処理責任者において、速やかに対応し、その履行状況等を監査部が事後検証するものとする。
- 1 4 苦情等処理責任者は、速やかに紛争の発生、内容、外部機関を利用した手続の進捗状況および結果等につき、適宜、監査部及び株主総会に報告するものとする。
- 1 5 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、関連部門と協議・共同して、外部機関を利用した手続の円滑な進行を図るものとする。
- 1 6 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、苦情等を申し立てた顧客が苦情等の処理を承諾するか、苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者が苦情等の処理が終了したと合理的に判断し、監査部及び株主総会に報告した場合には苦情等の処理を終了することができる。

(情報共有・業務改善等)

- 第7条 苦情等処理責任者は、苦情等及びその対処結果等を類型化した上、監査部及び関連部門に報告するとともに、重要案件は速やかに監査部及び株主総会に報告し、情報共有を図るものとする。
- 2 苦情等処理責任者及び苦情等処理担当者は、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、苦情等の内容、苦情等処理結果及び原因調査結果について、適切かつ正確に記録するものとする。また、その原因調査結果を、顧客対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用し、当該再発防止策・未然防止策の検討結果も併せて記録するものとする。かかる記録は、苦情等処理責任者がまとめて保存するものとする。
 - 3 苦情等処理責任者は、勧誘態勢や事務処理の改善や再発防止等の策定等に取り組んだ後の顧客との取引に関する苦情等の状況を確認し、当該取組みの効果を確認し、当該確認結果をまとめ、記録・保存するものとする。
 - 4 苦情等処理責任者は、苦情等の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情等処理及び紛争解決体制について、検討及び見直しを行う。
 - 5 苦情等処理責任者は、苦情等処理結果、苦情等原因調査結果、再発防止策・未然防止策及び当該防止策の取組みの効果確認結果を整理し、年1回以上監査部及び株主総会に報告しなければならない。
 - 6 監査部は、苦情等対処の実効性が確保されているかどうか、定期的に内部監査を行うものとする。

- 7 株主総会は、苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、苦情等処理責任者に対し、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断並びに苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて指揮するものとする。

(附則)

- 1 本規程の制定および改廃は、株主総会の決議により行うこととする。
- 2 本規程は、平成24年5月23日から施行する。

以上