

苦情等処理規程

株式会社 リヴァンプ

苦情等処理規程

第1条(目的)

この規程は、株式会社リヴァンプ（以下「当社」とする。）と顧客の金融商品取引契約（金融商品取引法（以下「金商法」という。）第34条第1項に規定する金融商品取引契約をいう。）の締結に関して生じた当該顧客からの苦情等の処理についての基準並びに手続きを定めることを目的とする。

第2条(定義)

この規定で苦情等とは、顧客等からの相談のほか、苦情・紛争その他の顧客等からの不満の表明をいう。

2. この規程で紛争とは、次の各号に掲げるものをいう。

(1) 当社と顧客との間において争いが発生し又は発生しうるおそれのある場合

(2) 当社の役職員が顧客との間において争いが発生し、顧客又は当社に損害を与え若しくは

そのおそれのある場合

3. この規則において紛争当事者とは、紛争を起した者をいう。

第3条(取扱方針)

苦情等の取扱いに当たっては、関係部署が連携のうえ、その事実と責任を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決をはかるものとし、金融商品取引業者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等にあつては、これらを尊重するものとする。

第4条(報告)

当社に苦情等が生じた場合には、その内容を直ちに業務管理部長及び内部管理責任者に報告しなければならない。

2. 報告を受けた業務管理部長は、紛争その他の苦情等のうち重要なものについては、苦情等の内容とその対応結果を取締役会に報告する。

第5条(処理担当者)

業務管理部長を苦情等処理の責任者とし、業務管理部を苦情等処理の担当部門とする。

2. 業務管理部長は、関連各部の役職員に対し、コンプライアンス部と連携して苦情等の処理に努め適切な処置を講じなければならない。

3. 業務管理部長は、苦情等の性質及び内容に応じ処理にあたるべき者（以下「苦情等処理担当者」という。）を指名することができる。

4. 苦情等処理担当者（苦情等処理担当者が指名されていない場合は業務管理部長。以下同じ。）は、事実確認を適確に行い、紛争当事者・業務管理部・コンプライアンス部と連携して、苦情等の処理を行う。

5. 苦情等処理担当者は、調査の進捗状況、経緯、結果、苦情等の発生後とった処置及び今後の処理、意見等を適宜、取締役会に報告しなければならない。

6. 業務管理部及びコンプライアンス部は、本規程に定める苦情等の処理手続等について、役職員に周知・徹底する。

第6条(調査)

苦情等処理担当者は、苦情等の報告に基づき少なくとも次の事項を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。

(1) 関係者

- (2) 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
- (3) 苦情等の性質及び内容（紛争金額など）
- (4) 損害又は賠償額（会社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
- (5) 求償又は回収見込み（求償相手方、方法等）

第7条(苦情等処理)

苦情等の処理は、确实、完全に行わなければならない。

2. どのような紛争に対しても、誠実に対応し、顧客との信頼関係を失わないように努める。
3. 苦情等処理担当者は、苦情等を申し立てた顧客に対し、苦情等にかかる事実関係等について必要かつ十分な説明を行うものとする。
4. 苦情等処理担当者は、苦情等を申し立てた顧客等に対し、顧客特性にも配慮しつつ、苦情等処理の手の進行に応じた適切な説明を行うものとする。
5. 苦情等処理にあたっては、適用法令及び当社の社内規程上、原則として損失の補てんが禁止されていることを踏まえ、かかる適用法令及び当社の社内規程に抵触しないよう、とくに留意する。
6. 紛争により当社が負担する損害金（前項にかかわらず、苦情等に関し顧客等に発生した損失を会社が補てんする必要が生じた場合を含む。）については、代表取締役の決済を経て処理しなければならない。
7. 苦情等処理に関する訴訟行為は、代表取締役の決裁を得なければならない。
8. 苦情等処理担当者は、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よう努めなければならない。
9. 苦情等処理担当者は、苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図らなければならない。
10. 苦情の申出先の周知並びに関連する業務運営体制及び社内規程を当社ホームページを通じて公表する。
11. 苦情等処理にあたっては、適用法令及び当社の社内規程に基づいて、個人情報適切に取り扱わなければならない。
12. 顧客等の苦情等が反社会的勢力による苦情等を装った圧力に該当する場合には、反社会的勢力による被害防止規程に基づいて処理する。
13. 苦情等処理にあたっては、必要に応じて、適切な外部機関等を顧客等に紹介し、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。
14. 苦情等処理にあたっては、外部機関等に対して適切に協力する。

第8条(債権、債務の確定と支払い)

債権債務の確定にあたっては原則として確認書及び念書を受領する。

2. 債権債務の取立て、支払いの方法、時期、場所については、原則として公正証書の作成により明確にする。

第9条(損害賠償と求償)

債権確保の場合、物的又は人的保証を行わせる。

2. 物的担保については登記を、連帯保証人については信用調査を行うものとする。

第10条(紛争当事者及び責任者の処分)

紛争当事者及び責任者の処分は、別途定める賞罰規程に基づきこれを行うものとする。

第11条(記録・届出・改善策)

苦情等に関する記録は、苦情等処理担当者が作成し、業務管理部が保管、管理するものとする。

2. 苦情等の発生と対応経緯については、顧客苦情処理カード（別添）を作成して代表取締

役の決済を経た後、専用ファイルにて保存すると共に、コンピュータの共有フォルダーに格納して、記録と後日の検証に供する。

3. 業務管理部は、苦情等処理の結果を分析し、業務上必要である場合は、再発防止策等を策定し、これを実施するものとする。
4. 代表取締役は、前項の改善、再発防止策等を実施した場合には、その効果を確認するものとする。
5. 金融庁及び関東財務局への紛争報告は速やかに行うものとする。
6. 業務管理部は、顧客からの苦情等が多発している場合には、社内規程の周知・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。

第12条（指定紛争解決機関等との関係）

顧客等による苦情等の処理が、当社が協定を締結している東京三弁護士会（東京弁護士会、第一東京弁護士会および第二東京弁護士会）の仲裁センター・紛争解決センター（以下、「センター」という）において行われるときは、苦情等処理担当者がセンターに対応するものとする。

2. 苦情等処理担当者は、センターとの間で締結した手続実施基本契約その他の契約等の内容を誠実に履行するものとする。
3. 苦情等処理担当者は、センターから手続応諾・資料提出の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じるものとする。
4. 苦情等処理担当者は、前項の求めを拒絶する場合には、可能な限り、センターに対し、その理由を説明する。
5. 苦情等処理担当者は、センターから和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに代表取締役に報告しなければならない。
6. 和解案又は特別調停案の受諾の可否については、代表取締役の決裁を得なければならない。
7. 苦情等処理担当者は、和解案又は特別調停案を受諾した場合、速やかに和解案又は特別調停案で定められた義務を履行するなど適切に対応する。
8. 内部監査室は、前項の履行状況等を検証する。
9. 和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合には、苦情等処理担当者は、センターに対し、その理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行うものとする。
10. センターにおける苦情等の受付窓口、標準的な手続のフロー及びセンターを利用した場合の効果等について、当社ホームページに掲載することにより顧客等に周知することとする。

第13条（問い合わせ等）

運用部・業務管理部は、顧客からの資産運用についての問い合わせや質問に対しても、迅速に対応する態勢を構築し、5営業日までには回答する。

第14条（付随業務等に対するこの規程の準用）

この規程は、金商法第35条に規定する業務に関し、顧客との間に生じた苦情等について準用する。

付 則

本規程の制定及び改廃は、取締役会の決定によるものとする。

本規程は2008年3月31日より実施する。

本規程は2010年10月7日より改定実施する。

－ 以 上 －

(別添)

顧客苦情処理カード

管理番号 _____

代表取締役	運用部	業務管理部	コンサルティング部	コンプライアンス部

顧客名：	口座番号：	発生日：
担当部：	担当者：	処理日：

苦情の内容
処理経緯・結果
指示事項