

# 苦情等処理規程

株式会社リヴァンプ

## 苦情等処理規程

### (目的)

- 第1条 この規程は、株式会社リヴァンプ（以下「当社」とする）とクライアント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クライアントからの苦情等の処理についての基準ならびに手続きを定めることを目的とする。

### (定義)

- 第2条 この規程で苦情等とは、クライアント等からの相談のほか、苦情・紛争その他のクライアント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) 当社とクライアントとの間において争いが発生、または発生し得るおそれのある場合
  - (2) 当社の役職員がクライアントとの間において争いが発生し、クライアントまたは当社に損害を与える、もしくはそのおそれのある場合
- 3 この規程において紛争当事者とは、紛争を起こした者をいう。

### (取扱方針)

- 第3条 苦情等の取扱にあたっては、関係部署が連携の上、その事実と責任を明確にし、クライアントの立場を尊重し、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っては、これらを尊重するものとする。

### (報告)

- 第4条 当社に苦情等が生じた場合には、その内容を直ちに管理部長に報告しなければならない。
- 2 報告を受けた管理部長は、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に報告する。

### (処理担当者)

- 第5条 管理部長を苦情等処理の責任者とし、管理部を苦情等処理の担当部門とする。
- 2 管理部長は、関連各部の役職員に対し、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 管理部長は、苦情等の性質およ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（苦情処理担当者が指名されていない場合は管理部長。以下同じ）は、事実確認を的確に行い、紛争当事者・管理部と連携して、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および今後の処理、意見等を適宜、取締役に報告しなければならない。
- 6 管理部は、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。

### (調査)

第6条 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、原因およ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) 苦情等の性質および内容（紛争金額など）
- (4) 損害または賠償額（会社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）
- (5) 求償または回収見込み（求償相手方、方法等）

(苦情等処理)

第7条 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、クライアント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クライアントに対し、苦情等に係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クライアント等に対し、クライアント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、適用法令およ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、かかる適用法令および当社の社内規程に抵触しないよう、特に留意する。
- 6 紛争により当社が負担する損害金（前項にかかわらず、苦情等に関しクライアント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、取締役会の決裁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、取締役会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ならびに関連する業務運営体制および社内規程を、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、適用法令およ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 クライアント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、反社会的勢力対応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クライアント等に紹介し、その標準的な手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。

(債権、債務の確定と支払い)

第8条 債権債務の確定にあたっては原則として確認書および念書を受領する。

- 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。

(損害賠償と求償)

第9条 債権確保の場合、物的また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。

(紛争当事者および責任者の処分)

第10条 紛争当事者および責任者の処分は、別途定める就業規則に基づきこれを行うものとする。

(記録・届出・改善策)

第11条 苦情等に関する記録は、苦情等処理担当者が作成し、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、クライアント苦情処理カード(別添)を作成して代表取締役の決裁を経た後、専用ファイルにて保存するとともに、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 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 金融庁およ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 管理部は、クライアント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。

(指定紛争解決機関等との関係)

第12条 クライアント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また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 和解案また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、和解案または特別調停案を受諾した場合、速やかに和解案また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 和解案また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。
- 9 センターにおける苦情等の受付窓口および標準的な手続のフローについて、当社ホームページに掲載することによりクライアント等に周知することとする。

(規程の準用)

第13条 この規程は、金商法第35条に規定する業務に関し、クライアントとの間に生じた苦情等について準用する。

以上