

苦情処理に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、当社が行う自己募集、みなし有価証券の売買、およびその他の取引等（以下、「自己募集その他の取引等」という。）に対する投資者からの苦情の申出、および紛争の解決の申立てへの対応について必要な事項を定め、公正中立な立場からの迅速かつ透明度の高い対応を図ることにより、投資者の信頼を確保し、もって第二種金融商品取引業等の健全な発展に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「苦情」とは、当社の自己募集その他の取引等に関し、投資者が当社に対して責任もしくは責務に基づく行為を求めるもの、または損害が発生するとし賠償もしくは改善を求めるもの等、当社に不満足を表明するものをいう。

2 この規程において「紛争」とは、前号に掲げる苦情のうち、当事者間による解決ができないものをいう。

(業務の委託)

第3条 当社は、次の各号に掲げる業務を、一般社団法人第二種金融商品取引業協会（以下、「協会」という。）を通じて特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（以下、「F I NMAC」という。）を利用する方法により行う。

（1）当社の業務に対する投資者からの苦情の解決を図ること。

（2）当社と投資者との間の紛争を解決するための斡旋を行うこと。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、当社が必要と認めるときは、前項第1号に掲げる業務について関与することができる。

3 当社は、第1項の業務の実施に付随して、投資者からの自己募集その他の取引等に関する相談に応じる事務を協会を通じてF I NMACに依頼することができる。

4 第1項の業務の委託に関し、苦情解決または斡旋の業務の範囲、費用負担の方法、およびその他必要な事項については、協会とF I NMACとの協定により定める。

5 この規程に定めるもののほか、F I NMACに委託する苦情解決および斡旋の業務に関する必要な事項は、F I NMACの規則で定めるところによる。

(苦情または紛争の解決の促進)

第4条 当社は、投資者からの当社の業務に対する苦情または紛争の解決の促進を図るため、F I NMACの業務に誠実に協力するものとする。

(苦情解決への協力)

第5条 当社は、投資者からの苦情の解決のために、F I NMACから事情の説明、見解の表明、投資者への回答、投資者との相対交渉、および対応結果について報告等を求められた場合は、これに協力するものとする。

(斡旋手続への参加、およびF I NMACの規則の遵守)

第6条 投資者からF I NMACに対して斡旋の申立てがあつた場合において、当該申立てに係る紛争の相手方が当社であるときは、当該紛争についてF I NMACが斡旋を行うことを応諾し、当該斡旋手続に参加するものとする。この場合、当社は、当該斡旋手続に関し、F I NMACの規則に従うものとする。

2 当社は、当社の投資者を相手方としてF I NMACに対して斡旋の申立てを行った場合は、当該斡旋手続に関し、F I NMACの規則に従うものとする。

(周知)

第7条 当社は、広くF I NMACの業務の周知に努めるものとする。

2 当社は、同種の苦情および紛争の再発防止に資するため、F I NMACが行った相談、苦情の解決または斡旋の状況について、当事者の秘密に関する事項を除き、その概要を当社の役職員に周知するものとする。

(必要な措置の要請)

第8条 当社は、F I NMACが苦情および紛争の解決の業務に関し、当社の法令等遵守態勢等に鑑みて、協会に対して必要な措置をとるよう要請をしたときは、協会の事情聴取等の調査に協力するものとする。

(規則遵守状況の報告)

第9条 当社は、F I NMACが苦情および紛争の解決の業務に関し、当社の法令等遵守態勢等について報告を求めたときは、速やかにこれに応じるものとする。

(投資者からの苦情および紛争処理態勢の整備)

第10条 当社は、投資者からの苦情の申出および投資者との間の紛争について、担当部署を定める等社内管理態勢を整備し、その適切な処理に努めるものとする。

2 当社において、前項の担当部署は、コンプライアンス部とする。

附則

この規程は平成29年8月15日より施行する。