

苦情・紛争処理規程（社内規程モデル）

（目 的）

第1条 この規程は、当社（*1）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。）の締結及びこれに付随する業務（*2）に関して、当該顧客から異議申立てがあった場合等の苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）処理についての基準並びに手続を定めることを目的とする。

*1 適宜「当行・当金庫・当組合」等と読み替え、以下同じ。

*2 特別会員においては「顧客との間の登録金融機関業務上の契約」と読み替え

（定 義）

第2条 この規程において苦情とは、当社の金商法上の業務により販売・提供する商品・サービス及び営業活動等に関し顧客から不満足の表明のあったものをいう。

2 この規程において紛争とは、次の各号に掲げるものであって当社の金商法上の業務（*3）に関するものをいう

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 従業員と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 この規程において紛争当事者とは、当社の顧客との間で紛争を起したものをいう。

*3 特別会員においては「金商法上の登録金融機関業務」と読み替え、以下同じ。

（取扱方針）

第3条 苦情等の取扱いに当たっては、金融ADR制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、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、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119条第1項第1号から第8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。

2 顧客からの意見等を真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てるものとする。

3 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 反社会的勢力による苦情等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 顧客に対して苦情等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 社内での対応により苦情等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、顧客に外部の紛争等解決機関（*4）を紹介し解決を図るものとする。

***4** 「外部の紛争等解決機関」として、14条に規定する方法を利用することが考えられます

(苦情等の受付部署) (*5)

第4条 顧客からの苦情等の申出は、△△△△(苦情等受付専門部署)のほか、各営業単位の所属長又は所属長が指名する者において受け付けるものとする。

2 △△△△(苦情等受付専門部署)は、顧客利便にも配慮しつつ、広く顧客からの苦情等を受け付ける態勢を整備するものとする。

3 当社が業務委託している業務に関する苦情等については、△△△△(委託業務連絡部署)において当該委託先から連絡を受けるものとする。

***5** 苦情等受付専門部署は、苦情等対応統括部署が兼ねることがある。業態に応じて適宜修正のこと。以下同じ。

(苦情等対応の統括部署) (*6)

第5条 ○○○○(苦情等対応統括部署)は、苦情等に対する迅速・公平かつ適切な対応を図る観点から、顧客からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係部署を指導監督するとともに、苦情等対応の進捗状況を管理する等、苦情等対応の全般を統括するものとする。

2 ○○○○(苦情等対応統括部署)は、前項の対応方針を決定するに当たっては、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。

***6** 苦情等対応統括部署は、内部管理部門等が兼ねることがある。業態に応じて適宜修正のこと。以下同じ。

(報 告)

第6条 △△△△(苦情等受付専門部署)又は各営業単位の所属長等は、顧客から苦情等の申出を受けた場合、遅滞なくその概要を○○○○(苦情等対応統括部署)に報告しなければならない。

2 ○○○○(苦情等対応統括部署)は、速やかに△△△△(苦情受付専門部署)又は各営業単位の所属長等と協力して苦情等の解決に努め適切な処置を講じなければならない。

3 ○○○○(苦情等対応統括部署)は、苦情等の発生、処理状況、対策等について適宜、内部管理部門、営業部門、監査部門又は役員会等に報告するものとし、重要案件については、速やかに監査部門及び役員会等に報告するものとする。

(処理担当者)

第7条 ○○○○(苦情等対応統括部署)は、苦情、紛争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。

2 苦情等処理担当者は、紛争調査の進捗状況、経緯、結果、紛争発生後とった処置及び今後の処理、意見等を適宜、○○○○(苦情等対応統括部署)に報告しなければならない。

(調 査)

第8条 ○○○○（苦情等対応統括部署）は、少なくとも紛争の報告に基づき次の各号に掲げる事項を調査し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。
ただし、苦情等処理担当者に調査を指示することがある。

- ① 関係者
- ② 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）
- ③ 紛争の性質及び内容（紛争の性質、紛争金額）
- 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）

（紛争処理）

第9条 紛争の処理は、確実、完全に行わなければならない。

- 2 紛争により当社が負担する損害金については、稟議手続を経て処理しなければならない。
- 3 紛争処理に関する訴訟行為は、□□□□の決裁を得なければならない。

（債権、債務の確定と支払）

第10条 債権債務の確定に当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11条 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。
- 3 支払、取立て、回収不能の会計処理は、経理規程に従って行うものとする。

（紛争当事者及び責任者の処分）

第12条 紛争当事者及び責任者の処分は、役員会において社内規則に基づいてこれを行うものとする。

（記録及び届出）

第13条 苦情等に関する記録は、○○○○（苦情等対応統括部署）が保管、管理するものとする。

- 2 金融庁及び日本証券業協会への紛争等の報告が必要な場合には速やかに行うものとする。

（苦情等解決の為の外部機関等の利用）（*7）

第14条 当社の金商法上の業務に関する苦情等の解決については、前各条に基づく社内措置を講じるほか、次の各号に掲げる業務の種別ごとに、当該各号に掲げる措置を講じるものとする。

- ① 第一種金融商品取引業 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 N M A C」という。）との間で特定第一種金融商品取引業務に係る手続実施基本契約を締結する措置
- ② 第二種金融商品取引業 金商法第37条の7第1項第2号ロに規定する苦情処理措置及び紛争解決措置として、一般社団法人第二種金融商品取引業協会（F I N M A Cに業務委託）を利用する措置又は、F I N M A Cを利用する措置（F I N M A Cに個別利用登録をしている場合）等

- ③ 投資助言・代理業 金商法第 37 条の 7 第 1 項第 3 号ロに規定する苦情処理措置及び紛争解決措置として一般社団法人資産運用業協会（F I N M A C に業務委託）を利用する措置
 - ④ 投資運用業 金商法第 37 条の 7 第 1 項第 4 号ロに規定する苦情処理措置及び紛争解決措置として、一般社団法人資産運用業協会（F I N M A C に業務委託）を利用する措置
 - ⑤ 登録金融機関業務 金商法第 37 条の 7 第 1 項第 5 号ロに規定する苦情処理措置及び紛争解決措置として、日本証券業協会（F I N M A C に業務委託）を利用する措置（又は一般社団法人金融先物取引業協会（F I N M A C に業務委託）を利用する措置等）
- 2 当社は、苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関等の紛争等解決の業務に適切に協力するものとする。

*7 各社の業務内容、手続実施基本契約締結の代替措置に応じて法令条文等適宜修正のこと。

（苦情受付専門部署又は外部の紛争等解決機関の周知）

第 15 条 当社は、第 4 条第 1 項に規定する苦情等受付専門部署又は前条の規定により利用する外部の紛争等解決機関について、顧客への周知を図るものとする。

（社内管理態勢の充実）

第 16 条 当社は、苦情等への対応が金商法その他の法令及び社内規則に基づいて適切に行われているか否かについて、定期的に内部監査を行うものとする。

付 則

この規程は、平成 19 年 9 月 30 日から施行する。

付 則

この改正は、平成 22 年 10 月 1 日から施行する。

付 則

この改正は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

付 則

この改正は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。