

《金融 ADR 制度への対応》

当社の苦情・紛争解決に係る対応及び当該業務の運営体制等

平成 23 年 4 月 1 日

平成 29 年 4 月 1 日改正

二浪証券株式会社

1. 金融 ADR 制度について

金融商品取引法の改正により、平成 22 年 4 月から金融分野における裁判によらない紛争解決手続き制度(ADR 制度)として、指定紛争解決機関が導入され、同年 10 月からは金融商品取引業者に対し、(1) 指定紛争解決機関が存在する場合には、指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結する措置を、(2) 指定紛争解決機関が存在しない場合には、相談・苦情処理及び紛争解決措置を講じることが義務付けられました。

指定紛争解決機関は、苦情処理及び紛争解決手続きを実施する機関として主務大臣が指定し、金融商品取引業者には、指定紛争解決機関との苦情処理・紛争解決手続きの応諾等定められた内容を含む契約締結が義務付けられています。

※ 金融 ADR 制度とは、裁判手続き以外の方法で、苦情処理及び紛争解決を簡易、迅速に解決するための制度です。

2. 苦情処理・紛争解決に係る運営体制

① 苦情処理及び紛争解決を図るための措置

○当社は平成 23 年 4 月 1 日、指定紛争解決機関と手続実施基本契約を締結いたしました。

指定紛争解決機関	
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(FINMAC)」	

※ FINMAC(フィンマック)とは、法律に基づく公的な 5 団体、日本証券業協会・投資信託協会・日本証券投資顧問業協会・金融先物取引業協会・日本商品投資販売業協会が連携した新たな苦情・紛争解決機関です。

② 当社の苦情・紛争の受付窓口

受付窓口	お申出先
社内受付窓口	部署：検査部 〒790-0004 愛媛県松山市大街道二丁目 6 番地 1 電話番号：089-941-5191 (代表) 受付時間：月～金曜日/9:00～17:00 祝日等除く
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」 (FINMAC)	〒103-0025 東京都中央区日本橋萱場町 2-1-1 第二証券会館 電話番号：0120-64-5005 (フリーダイヤル) 受付時間：月～金曜日/9:00～17:00 祝日等除く

③ 当社の苦情・紛争に係る社内規程の概要

(取扱方針)

1. 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。

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、顧客に外部の指定紛争解決機関である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(FINMAC)を紹介し解決を図るものとする。

(苦情等の受付部署)

1. 顧客からの苦情等の申出は、検査部において受け付けるものとする。
2. 検査部は、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、経理部において当該委託先から連絡を受けるものとする。

(苦情等対応の総括部署)

1. 検査部は、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. 検査部は、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。

(処理報告)

1. 営業部長は、紛争又は事故の処理を完了したときは、その処理の概要を書面により検査部長へ報告しなければならない。
2. 営業部長は、紛争解決が長期にわたる場合は、顧客との折衝の経過とその結果を解決に至るまで、適宜、書面にて検査部長へ報告しなければならない。

(社内管理態勢の充実)

1. 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。

以上