

苦情処理・紛争解決業務規程

株式会社サタスイングレイト

苦情処理・紛争解決業務規程

1. 総 則

(目的)

第1条 この規程は、当社の主たる事業である第二種金融商品取引業及び投資助言・代理業の営業行為(以下、「本営業行為」という。)に関し、お客様からの苦情又は紛争が発生した場合の処理解決手順を明確にすることを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、苦情とは本営業行為に関するお客様からの当社に対する不服不満の表示を言い、紛争とは本営業行為に関するお客様からの当社に対する法的又は経済的解決を要求する問題の提起を言う。

2 苦情と紛争の関係については、前者は後者の前段階であり、後者は前者の発展形という位置付けとする。

2. 苦情処理業務手続

(基本原則)

第3条 苦情が発生した場合は、以下の原則を念頭に置き、慎重に対応しなければならない。
お客様の自尊心(考え、事柄、信念、物等お客様が大切にしている物事)を当社としても大切にする。
お客様の話を共感的に聴き、丁寧に意思疎通を図るべく反応(うなづく、相づちを打つ等)する。
お客様と共に合理的な方法を考え、一方的な対策の押し付けにならないよう注意する。

(行動基準)

第4条 前条の基本原則に従い、以下の具体的な行動基準を定める。
お客様の問い合わせに対して素早く真摯に対応し、なおざりにしない。
お客様の状況を十分に把握する。
お客様が意識している真の問題を理解し、ニーズに応える。
お客様の満足を確認する。

(受付)

第5条 お客様からの苦情の受付は、原則として総務チームが担当する。
2 受付の際、明らかに当社に非があると認められる場合には、その認められる部分について当社を代表して謝罪する。

(打ち合わせ)

第6条 総務チームは、お客様からの苦情を受け付けた場合、速やかに苦情の原因となった事業チームの担当者と当該チームのゼネラルマネージャー及びマネージャー、営業統轄ゼネラルマネージャー、社長を交えて打ち合わせを行う。

2 打ち合わせは、以下のとおり進める。

お客様からの苦情を受け付けた事実を報告する。

お客様の状況、お客様が意識している問題点を把握し、確認する。

さらに苦情に関する書類等を調査し、原因を分析する。

営業統轄ゼネラルマネージャーは、遵法性の観点から問題がないか検討した上で、意見を申述する。

対応方法について協議のうえ、決定する。

同じ原因に基づく苦情の再発を防止するべく、抜本的な対策を決定する。

3 前条の規定に拘らず、苦情の原因となった事業チームがお客様からの苦情を受け付けた場合も、同様に打ち合わせを行う。

4 打ち合わせの内容については、苦情の原因となった事業チームの担当者が報告書を作成したうえで社内回覧し、全社員に周知徹底することで再発の防止を図る。

(話し合い)

第7条 前条第2項第4号により決定された対応方法に基づき、以下のとおり苦情のあったお客様と話し合いをする。

話し合いの窓口は、苦情の原因となった事業チームの担当者及び当該チームのゼネラルマネージャー並びにマネージャーとする。

話し合いの方法は、原則としてお客様と直接相対して行うこととする。

とりわけ、最初にお客様と相対して謝罪する際には、苦情の軽重によっては営業統轄ゼネラルマネージャーや社長も同行する。

話し合いの目的は、苦情の原因を排除するためにお客様から意見を賜り、これを参考として当社が原因排除のための合理的方策を示し、これをもってお客様の了解満足を得ることである。

前号の目的を達成するために、場合によっては一度だけでなく二度三度と話し合いの回数を重ね、また、営業統轄ゼネラルマネージャーや社長は、話し合いの経過を注視しつつ、必要に応じて同席するものとする。

2 話し合いの内容については、苦情の原因となった事業チームの担当者が都度報告書を作成したうえで社内回覧する。

3. 紛争解決業務手続

(紛争解決)

- 第8条 お客様との話し合いの結果、前条第1項第3号の目的を達することができず紛争の過程に至った場合には、まず訴訟手続によらず東京三弁護士会の仲裁センターを利用して、裁判外の解決を目指すものとする。
- 2 前項の手続により紛争を解決することが出来なかった場合には、紛争の原因となった事業チームの担当者が決裁書を起案し、社長決裁を経て訴訟手続に移行する。
 - 3 訴訟の申し立てにあたっては、取締役会決議を経るものとする。
 - 4 紛争解決の経過については、紛争の原因となった事業チームの担当者が、都度報告書を作成したうえで社内回覧する。

4. その他

(進捗管理)

- 第9条 苦情処理・紛争解決の進捗は、総務チームがこれを管理する。

(記録)

- 第10条 お客様からの苦情を受け付けた場合、当該苦情の原因となった事業チームの担当者は速やかに「苦情処理・紛争解決業務履歴」を作成して記録することとし、その後の苦情処理・紛争解決に係る一連の経緯について、記入するものとする。

(保存)

- 第11条 総務チームは、前条の「苦情処理・紛争解決業務履歴」につき、第7条第2項及び第8条第4項の報告書の写しとともに、ファイルに保存する。
- 2 保存期間は、苦情処理又は紛争処理を終えた日より5年間とする。

5. 附 則

(施行日)

- 第12条 この規程は、平成22年9月1日付で施行する。