

# 弊社の苦情処理に関する業務フロー

顧客等からの苦情等及び問合せ等に該当する可能性のある申し立て



苦情等及び問合せ等の申し立てを感知した部署の部長は、その事実及び内容を法務・コンプライアンス部長及び総合企画部長に報告。



法務・コンプライアンス部所管執行役員が苦情等処理担当者を指名。



法務・コンプライアンス部長は、必要に応じて担当部署所管の執行役員、コンプライアンス・オフィサー、総合企画部長、リスク管理部長及び内部監査室長に上記報告内容を報告。



法務・コンプライアンス部長は上記報告内容や対応策等について取締役会に報告し、苦情等及び問合せ等の内容が経営に重大な影響を与える事案である場合には、直ちに取締役会の招集を要請し、必ず報告する。



苦情等処理担当者は、苦情等及び問合せ等に関する調査の進捗状況、経緯、発生後の措置及び今後の処理等について記録を作成し、記録を提出することにより、速やかに苦情等処理管理者に報告。



苦情等処理担当者は、必要に応じ、当社関係者及び苦情等及び問合せ等を申し立てた顧客等から事情聴取し、その他調査を行って、事実関係を把握する。



苦情等処理担当者は、苦情等及び問合せ等を申し立てた顧客等に対し、事実関係等について必要かつ十分な説明及び顧客特性に配慮した苦情等対処の手の進行に応じた適切な説明を行う。



苦情等処理担当者及び苦情等処理管理者は、苦情等処理規程に定める取扱い方針に基づき、迅速かつ適切に苦情等及び問合せ等を処理する。



(これまでの適切な段階において)  
苦情等処理担当者及び苦情等処理管理者は必要に応じて、適切な外部機関等を顧客等に紹介し、その標準的な手続の概要等の情報提供を行う。



苦情等統括部署及び担当部署は、進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止し、未済案件を速やかに解消するよう努める。



苦情等統括部署は、外部機関等に対して適切に協力する。

## その他

✓ 法務・コンプライアンス部が苦情等対処の統括部署

✓ 貸金業務に係る苦情等については弊社が担当  
✓ 弊社が運営する投資ビークルの苦情等及び問合せ等の申し立てを受けた部署の貸金業務取扱主任者が担当

✓ 苦情等統括部署は、苦情等及び問合せ等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図る。

✓ 苦情等処理管理者は、苦情等及び問合せ等の内容を確認の上、苦情等処理担当者に対し適切に助言・指導。

✓ 苦情等統括部署は、苦情等及び問合せ等に関する記録や顧客の意見等の分析を行い、顧客対応態勢や事務処理態勢の改善を含む再発防止策等を策定し、これを実施する。

✓ 苦情等統括部署は、上記改善、再発防止策等を実施した場合には、その効果を確認。

以上