

## 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の申し立て



苦情等の申し立てを受けた当社役職員は、その事実及び内容を部長又は室長及びコンプライアンス部長に報告。



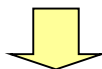
コンプライアンス部長が苦情等処理担当者を指名。



部長又は室長及びコンプライアンス部長の協議の上、必要に応じて所管取締役、コンプライアンスオフィサー及び内部監査室に上記報告内容を報告。



所管取締役、コンプライアンス・オフィサーは上記報告内容を取締役に報告し、特に重要な内容については、その対応策等について取締役会に付議。



苦情等処理担当者は、苦情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、速やかに部長又は室長及びコンプライアンス部長に報告。



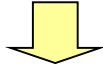
苦情処理等担当者は、必要に応じ、当社関係者及び苦情を申し立てた顧客等から事情聴取し、その他調査を行って、事実関係を把握する。



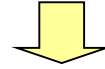
(次頁に続く)

↓ (前頁からの続き)

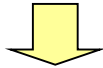
苦情処理等担当者は、苦情等を申し立てた顧客等に対し、事実関係等について必要かつ十分な説明及び顧客特性に配慮した苦情等対処の手續の進行に応じた適切な説明を行う。



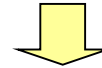
苦情等処理担当者は、苦情処理規程に定める取扱い方針に基づき、迅速かつ適切に苦情等を処理する。



(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、その標準的な手續の概要等の情報提供を行う。



苦情等処理担当者は、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。



コンプライアンス部は、外部機関に対して適切に協力する。

## その他

✓ コンプライアンス部が苦情等対処の担当部門

- ✓ 貸金業務に係る苦情等については弊社が担当
- ✓ 弊社が運用する投資ビークルの貸金業務取扱主任者が担当部門

✓ 苦情等処理担当者は、苦情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。

✓ 苦情等処理担当者は、苦情等の内容を確認の上、当該苦情等に関する役職員に対し適切に助言・指導。

✓ コンプライアンス部は、必要に応じて、苦情等に関する記録の分析を行い、顧客対応態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策を策定し、これを実施する。

✓ コンプライアンス部は、上記改善、再発防止策を実施した場合には、その効果を確認。

✓ コンプライアンス部は、顧客からの苦情等が多発している場合には、社内規程の周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証。

以上