

苦情処理規程

第1条（目的）

この規則は、当社が受ける苦情について、その責任体制を明確にするとともに、処理ルールを定め、適切な苦情処理を図ることにより、問題の自主的、実地的な解決を図る目的として定めるものとする。

第2条（苦情処理の原則）

苦情処理に当たっては、事実に基づき、誠意をもって迅速かつ適切な処理に当たるものとする。

第3条（苦情への対応）

- 1 顧客から苦情の申し出を受けた役職員は、顧客から苦情の内容等について丁寧に徴取を行い、申し出があった内容に関して十分な説明を行うなど、顧客の苦情に誠実かつ真摯に対応し、解決を図らなければならない。
- 2 顧客から苦情の申し出を受けた役職員は、顧客の氏名及び電話番号等連絡先を確認しなければならない。

第4条（報告等）

- 1 当社における苦情対応担当部門は管理部とする。
- 2 顧客から苦情の申し出を受けた役職員は、遅滞なく、次の各号に掲げる事項を書面で管理部に報告しなければならない。
 - (1) 苦情を受けた日時
 - (2) 苦情を申し出た顧客の氏名、連絡先
 - (3) 苦情の内容
 - (4) 当該社員が行った対応
 - (5) その他必要な事項
- 3 管理部は、前項の報告を受けたときは、速やかに当該クレームが生じた部門長と協力して事態の收拾に努め適切な措置を講じる。管理部は、クレーム発生、対応状況、対応等について、苦情等の内容が、経営に重大な影響を与え得る事案であれば適宜、取締役まで報告する。また、事案に応じ必要な関係者間で情報を共有する。

第5条（調査等）

- 1 管理部は、前条第2項の報告を受けたときは、速やかに以下の項目を調査し、その原因を究明し、責任の所在を明確にする。
 - ・関係者
 - ・経緯(発見の時期、端緒、その後の経緯)
 - ・クレームの性質及びその内容

・今後の見込み

2 管理部は、事実関係の調査にあたり、他部門の協力を要請することができる。

第6条（措置等）

- 1 管理部は、苦情が生じた部門の責任者と協力して事態の収拾に努め適切な措置を講じる。
- 2 取締役会は、顧客からの苦情等によって、自社の信用失墜等不利益を被るおそれがあることを認識し、適切な方策を講じる。
- 3 管理部は、申し出があった内容に関し、顧客に対し十分に説明を行い、かつ、苦情等の対応の状況について、適切にフォローアップを行う。
- 4 顧客から当該顧客等の取引状況等に係る情報について開示要請があった場合は、個人情報保護法の規定等に従い、適切に開示等を行う。

第7条（記録の作成及び保存）

管理部は、苦情・紛争に係る事情及び対応の経過等についての記録を作成、保存し、適切に管理するものとする。

第8条（苦情の未然防止）

- 1 管理部は、苦情に関し、前条の記録の蓄積を分析することによってその原因を究明し、責任の所在を明確にした上で、苦情の未然防止及び再発防止に役立てるものとする。
- 2 管理部は、原因を究明した後、当該究明に基づき、社内研修を実施し、再発防止に努めなければならない。

第9条（規程の改廃）

この規程の改廃は、取締役会の決議によるものとする。

附 則

本規程は、平成31年4月12日から施行する。

平成31年4月12日 制定