

## 苦情処理規定

株式会社 ブラディア

### 第一条 (目的)

この規定は、当社が顧客から金融商品取引業に関して苦情を受けた場合の対応及び処理の手続きを定めるものである。

### 第二条 (定義)

本規定に置いて「苦情」とは以下のものをいう。

- (1) 当社従業員が顧客との取引に関して行った助言、代理業、運用または取引執行等についての顧客からの不満、不快感等の意思表示があつて、当社の事業経営に影響を与える可能性のあるもの。
- (2) 当社の金融商品取引業に係る業務に関し、当社責任者若しくは責任に基づく行為を求めるもの、または損害が発生するとして当社が賠償もしくは改善保証を求められるもの。

### 第三条 (取扱方針)

- (1) 苦情の処理にあたっては、その事実関係と責任の所在を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。
- (2) 苦情の処理にあたっては、本社内規定に従い、対応するものとする。

### 第四条 (報告)

- (1) 顧客の苦情を受けた従業員は、直ちにコンプライアンス担当部長に報告を行わなければならない。その以前に従業員限りの判断で対応や回答を行ってはならない。また顧客が伝える内容が苦情であるか否か判断としない場合にも、同様にコンプライアンス担当部長に報告するものとする。
- (2) 苦情に関する報告を受けたコンプライアンス担当部長は、その苦情の内容を確認し、対応方法を検討の上、指示を行うものとする。

### 第五条 (処理責任者)

苦情処理は原則コンプライアンス担当部長が処理するものとする。コンプライアンス部長は、速やかに苦情の経緯、性質及び内容などにつき調査を行い、責任を持って苦情の処理に適切な手段を講じなければならない。

### 第六条 (顧客対応)

- (1) 顧客から苦情を受けた際に、当社側の説明を求められた場合には、十分な説明を行い、真摯な対応に努めるものとする。

- (2) 苦情につき、顧客より経緯書等の書面の提出を求められた場合には、コンプライアンス担当部長が回答を作成し、顧客へ速やかに受け渡すものとする。
- (3) 苦情処理が、顧客との間で金銭等の授受を伴う場合には、金融商品取引法で禁止される損失補填にあたらないよう十分注意が必要であり、事前にコンプライアンス担当部長に確認を要する。

第七条 (記録の作成および保管)

苦情を受けた従業員および担当部長は、責任をもって速やかに、苦情に関する記録を作成し、これを保管しなければならない。

第八条 (当局への報告)

関係法令諸規則に基づき、苦情に関して当局への届け出が必要と判断される場合またはその可能性がある場合には、コンプライアンス担当部長にて対応を速やかに行うものとする。

第九条 (金融 ADR に係る苦情処理処置)

当社への苦情・紛争の申し出先を当社 WEB サイトによって顧客に周知し、並びに、苦情・紛争処理に係る業務運営体制および社内規則を当社 WEB サイトにて公表する。

以上