

紛争処理規定

株式会社 ブラディア

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、当社と顧客との間の金融商品取引業務において、当該顧客から異議申立てがあった場合等の紛争処理についての基準ならびに手続きを定め、当社の事業活動の適正化に資することを目的とする。

(定義)

第2条 「紛争」とは、次に掲げるものをいう。

- (1) 当社と顧客との間において、争いが発生しまたは発生しうることのある場合
- (2) 役職員が顧客との間において紛争を起こし、顧客または当社に損害を与えまたはそのおそれのある場合

2. 「紛争当事者」とは、紛争を起こしたものをいう。

(法令諸規則の遵守)

第3条 役職員は、金融商品取引業の公共性を十分認識し、金融商品取引法その他の法令および当社が定める諸規則等を遵守し、常に顧客の利益を尊重し、誠実に業務を遂行しなければならない。

第2章 管理体制

(紛争処理の統括にかかる部署)

第4条 紛争処理の統括にかかる所管部署（以下「所管部署」という。）は、経営管理部とする。

(所管部署の任務)

第5条 所管部署の任務は次のとおりとする。

- (1) 「紛争処理規程」の整備・周知
- (2) 紛争処理の管理
- (3) 役職員に対する報告

第3章 紛争処理手続

(紛争処理方針)

第6条 紛争処理にあたっては、その事実と責任を明確にし、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. 紛争処理にあたっては、個人情報の取扱いに留意のうえ、事実、原因および責任の所在等を明確にし、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。

3. 紛争の内容および顧客の要望等に応じ、当社と協定を締結している東京弁護士会紛争解決センター等（以下「紛争解決センター」）を活用・利用するものとし、紛争解決センターの規則を遵守し、当該センターが行うあっせん等の手続きに従って、紛争の解決を図るものとする。

4. 紛争の性質が反社会的勢力による不当・不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携により対応するものとする。

（報告）

第7条 すべての社員は、紛争を発見した場合は、遅滞なくその内容を経営管理部に報告しなければならない。

2. 経営管理部は、速やかに取引担当部署の責任者と協力して紛争の収拾に努め、適切な処置を講じなければならない。

3. 経営管理部は、紛争の発生、処理状況、対策等について、適宜、コンプライアンス部長に報告するものとする。

（紛争処理担当者）

第8条 紛争の性質および内容に応じ処理にあたるべき者（以下「紛争処理担当者」という。）はコンプライアンス担当部長とする。

（調査）

第9条 所管部署は、紛争報告に基づき、少なくとも次に掲げる事項を調査し、原因および責任の所在を明確にしなければならない。ただし、紛争処理担当者に調査を指示することがある。

- (1) 関係者
- (2) 経緯（発生の時期、端緒、その後の経緯）
- (3) 紛争の性質および内容（紛争金額）
- (4) 損害または賠償額（当社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）

- (5) 求償または回収見込（求償の相手方、方法等）

（紛争処理）

第10条 紛争処理は確実、完全に行わなければならない。

2. 紛争処理により当社が負担する損害金については、稟議手続きを経て処理しなければならない。

3. 紛争処理に関する訴訟行為は、代表取締役の決裁を得なければならない。

（債権債務の確定と支払い）

第11条 債権債務の確定にあたっては、原則として当事者より確認書または念書を受領する。

2. 債権債務の取立て、支払いの方法、時期、場所については、原則として公正証書の作成により明確にする。

第4章 内部監査および取締役等への報告

（内部監査）

第14条 コンプライアンス部は、紛争の発生状況および紛争処理の状況等について監査を実施する。

（取締役等への報告）

第15条 所管部署は、紛争処理上の問題点および改善事項等を必要に応じて随時、取締役に報告する。

第5章 附則

（改廃）

第16条 この規程の改廃は、取締役の決議による。

この規程は、平成31年4月1日から施行する。当社業務のうち投資助言葉にかかわる業務での紛争解決措置として利用できる機関

東京弁護士会 紛争解決センター	電話番号: <u>03-3581-0031</u> 受付時間: 月～金 9:30～12:00 13:00～15:00 (祝祭日・年末年始を除く) 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6階
--------------------	---

第一東京弁護士会 仲裁センター	電話番号: <u>03-3595-8588</u> 受付時間:月～金 10:00～12:00 13:00～16:00 (祝祭日・年末年始を除く) 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11 階
第二東京弁護士会 仲裁センター	電話番号: <u>03-3581-2249</u> 受付時間:月～金 9:30～12:00 13:00～17:00 (祝祭日・年末年始を除く) 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階