

苦情処理規程

(目 的)

第1条 本規程は、レジデンス・ビルディングマネジメント株式会社（以下「当社」という。）が業務上取り扱う顧客及び取引先等（以下、総称して「顧客等」という。）からの苦情その他の不平不満等（以下「苦情等」という。）の処理に関する業務につき、必要な事項を定め、その迅速かつ適正な解決及び苦情の再発防止を図ることを目的とする。

(苦情の処理)

第2条 顧客等から苦情等の申し出を受けた社員（以下「苦情処理担当社員」という。）は、苦情処理を担当するものとし、顧客等から苦情等の申し出を受けた場合には、速やかに、苦情処理担当社員の所属する部署の責任者（以下「苦情処理責任者」という。）及び法務部に連絡するものとし、当該苦情等を申し出た顧客等及びその関係者と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、苦情等の早期解決に努めるものとする。

2 苦情処理担当社員及び苦情処理責任者（以下、総称して「苦情処理担当社員等」という。）は、苦情等に対応するに際しては、必ず、法務部と協議するものとする。

3 法務部は、苦情等の内容、早期解決の程度その他の諸事情を勘案のうえ、必要に応じて弁護士その他外部の専門家と連携を図り、適切かつ迅速に苦情等に対応するものとする。

(取扱方針)

第3条 苦情等を処理するにあたっては、その事実と責任の所在を明確にし、顧客等の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。

2 苦情等の取扱いについては、本規程の定めるところに従い、苦情等を申立てた顧客等から十分に苦情等の内容をヒアリングし、顧客の理解を得るとともに、顧客に対する説明責任を果たすように留意するものとする。ただし、嫌がらせ目的の苦情等の不正な申立てについては、この限りではない。

3 苦情等のうち当事者間による解決ができず、苦情等が紛争に発展した場合でも、本規程に定めるところに従い、その事実と責任の所在を明確にし、誠実かつ公正にその解決を図るものとする。

4 苦情処理責任者は、特定の業務に係る苦情等が多発している場合には、法令等及び社内規程について、当該業務を担当する従業員に対する周知の状況及び遵守状況を確認し、当該苦情等の原因と問題点の検証を行うものとする。

(留意事項等)

第4条 苦情処理担当社員等は、顧客からの申し出について、反社会的勢力からの不当要求行為（苦情等を装った圧力を含む。）と通常の苦情等とを区別すべく必要な調査を行うとともに、当該申し出が反社会的勢力の不当要求行為に該当する場合又は該当する可能性があることが判明した場合には、法務部と協議のうえ、必要に応じて弁護士等の専門家や警察等関係機関に連絡するほか、その他必要な措置を採るものとする。

- 2 苦情処理責任者等は、法務部と協議のうえ、苦情等処理に際して、法令等が禁止する行為に該当しないよう留意することとする。
- 3 苦情処理担当社員等は、苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行うものとする。

(紛争解決措置)

第5条 当社は、金融商品取引業等に関する内閣府令第115条の2第2項第2号に掲げる措置を特定第二種金融商品取引業務及び特定投資助言・代理業務に関する紛争解決措置として講じ、当社が協定を締結した東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会（以下、総称して「三弁護士会」という。）におけるあっせん又は仲裁手続により金融商品取引業等業務関連紛争の解決を図る。

- 2 当社と三弁護士会の間で締結した協定書に定める事項を遵守し、三弁護士会の手続きに従って、紛争の解決に努めるものとする。
- 3 苦情処理担当者は、地理又は紛争の内容その他の事情により、顧客等から申立てられた苦情等が三弁護士会の取扱範囲外であるとき又は他の外部機関等による取扱いが適切であるものと判断されるときには、適切な外部機関等を当該苦情等の申出顧客等に紹介するものとする。
- 4 苦情処理責任者は、苦情処理担当者による紛争処理状況を検証し、必要に応じて、当社の紛争解決措置について検討及び見直しを行うものとする。

(業務改善)

第6条 当社は、苦情の原因を究明して、苦情の再発を防止するための努力を行うものとする。

- 2 当社は、顧客からの苦情等の申し出その他の意見等が出された原因、その具体的内容、意見等に対する当社従業員の対応等を分析し、当社の業務運営について、適宜必要な業務改善を行うものとする。
- 3 苦情処理責任者は、前項に定める業務改善を行った後、当該業務に関する苦情等の状況を確認し、当該業務改善等の効果を確認するものとする。

付 則

本規程は、平成22年10月1日より施行する。