

## 金融ADR制度への対応について

当社の苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制等について

平成 23 年 4 月 1 日

### 1 金融 ADR 制度について

平成 21 年 6 月の金融商品取引法、銀行法、保険業法等の金融関連法の改正により、平成 22 年 4 月から金融分野における裁判外の紛争解決制度(金融 ADR 制度、Alternative Dispute Resolution)が導入されました。同年 10 月から、金融機関に対し、指定紛争解決機関が存在する場合には、指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結する措置を、指定紛争解決機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置を講じることが義務付けられました。

指定紛争解決機関は、苦情処理・紛争解決手続を実施する機関として業態ごとに主務大臣が指定し、金融機関には、指定紛争解決機関との、①苦情処理・紛争解決手続の応諾、②事情説明・資料提出、③紛争解決委員の提示する和解案（特別調停案）の尊重といった内容を含む契約締結が義務付けられています。また、この指定紛争解決機関を利用した紛争解決手続には、「時効の中断」及び「訴訟手続の中止」の法的効果が付与されています。

※ 紛争とは、苦情のうち、当社とお客様との間では解決にいたらず、外部紛争解決機関が行う裁判外紛争解決手続であるあっせん、調停、仲裁等により、その解決を図ろうとするものをいいます。

### 2 苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制

#### ① 苦情処理・紛争解決を図るための措置

当社は、指定紛争解決機関である特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）との間で手続実施基本契約を締結する措置を講じます。

※ FINMAC は、日本証券業協会、社団法人金融先物取引業協会を含む金融商品取引業協会 4 団体共同により設立された機関であり、裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律に基づく法務大臣の認証並びに金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体としての認定、及び指定紛争解決機関として指定を受け、金融商品取引の勧誘や制度等に関するお客様からの相談や苦情の受付窓口として、又金融商品取引に関するお客様と金融取引業者との紛争を解決するための「あっせん」の窓口として、公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い紛争解決サービスの提供を行っています。

※ 指定紛争解決機関は、金融機関と締結する手続実施基本契約に基づき、次に掲げる苦情処理・紛争解決手続を実施します。

- ・ 加入金融機関のお客様から苦情の解決の申立てがあったときは、その相談に応じ、そのお客様に必要な助言をし、事情を調査するとともに、当該金融機関に対し、苦情の内容を通知してその迅速な処理を求める。
- ・ 当事者より紛争の解決の申立てを受けたときは、紛争解決委員を選任し、当

該紛争解決委員は、和解案を作成し、その受諾を勧告し、又は特別調停をする。

② 苦情・紛争の受付窓口

当社は、下表に掲げる受付窓口において、お客様よりの苦情又は紛争のお申出を受付させていただきます。

受付窓口	お申出先
当社受付窓口	お取引のある本支店又はコンプライアンス部 栃木県宇都宮市池上町 4-4 電話 028-614-5185
特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん 相談センター (FINMAC)	電話番号：0120-64-5005 (フリーダイヤル) 受付時間：月曜日から金曜日までの 9：00-17：00 (振替休日を含む祝日、12月31日～1月3日を除く)

※ FINMAC においては、当社の行う金融商品取引業者としての業務に伴う苦情又は紛争のお申出を受付させていただきます。

以上