

苦情等の申出先並びに苦情処理措置及び紛争解決措置

当社は、業務にかかるお客様からの苦情等に対し迅速、誠実、公平かつ適切に解決を図るよう努めております。

1. 苦情等の申出先

当社の業務に対する苦情等は、担当営業員にお申し付けいただくか、次の電話番号までご連絡ください。

モルガン・スタンレーMUFG 証券株式会社 法務・コンプライアンス本部

電話番号:03-6836-5000

受付時間:9:00 – 17:30 (土日祝日、年末年始の休業日を除く)

2. 苦情処理・紛争解決にかかる業務運営体制

当社は、上記以外に以下に掲げる業務の種別ごとに、当社の業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置を講じております。

第一種・第二種金融商品取引業務

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)

住所:〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1 第二証券会館

電話番号:0120-64-5005(フリーダイヤル)

受付時間:9:00 – 17:00 (土日祝日、年末年始の休業日を除く)

第一種金融商品取引業務に関しては、指定紛争解決機関である FINMAC との間で手続実施基本契約を締結しております。第二種金融商品取引業務に関しては、当社の加入する一般社団法人第二種金融商品取引業協会及び一般社団法人金融先物取引業協会(FINMAC に業務委託)を利用する措置を講じております。

貸金業務

日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

住所:〒108-0074 東京都港区高輪 3-19-15 二葉高輪ビル 2 階

電話番号:03-5739-3861

受付時間:9:00 – 17:00 (土日祝日、年末年始の休業日を除く)

貸金業務に関しては、指定紛争解決機関である日本貸金業協会(貸金業相談・紛争解決センター)との間で手続実施基本契約を締結しております。

商品先物取引業務

日本商品先物取引協会 相談センター

住所:〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町一丁目 1 番 11 号日庄ビル 6 階

電話番号:03-3664-6243

電話による受付時間:9:00 – 17:00(土日祝日を除く)

商品先物取引業務に関しては、商品先物取引法に基づく認可法人である日本商品先物取引協会・相談センターを通じて苦情等の解決を図る措置を講じております。

保険仲立人業務

一般社団法人 保険オンブズマン

住所: 〒105-0001 東京都港区虎ノ門三丁目 20 番 4 号 虎ノ門鈴木ビル 7 階

電話番号: 03-5425-7963

受付時間: 9:00 – 12:00, 13:00 – 17:00 (土日祝日および 12/29~1/4 を除く)

保険仲立人業務に関しては、指定紛争解決機関である一般社団法人保険オンブズマンとの間で手続実施基本契約を締結しております。

3. 当社苦情・紛争処理規程 概要

(取扱方針)

1. 当社と顧客の金融商品取引契約の締結及びこれに付随する業務、当社が行う貸金業務及び当社が保険仲立人として行う保険契約の締結の媒介業務等に関して、当該顧客または潜在的な顧客(以下、「顧客」という。)から異議申立てがあった場合等の苦情及び紛争(以下、「苦情等」という。)の取扱いに当たっては、金融ADR(Alternative Dispute Resolution - 裁判外紛争解決手続)制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、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、公平かつ適切にその解決を図るものとし、金融商品取引業等に関する内閣府令 119 条第 1 項第 1 号から第 8 号までに掲げる場合等にあっては、これらを尊重するものとする。
2. 顧客からの意見等を真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てるものとする。
3. 顧客から預かった個人情報は適切に管理するものとする。
4. 反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行うものとする。
5. 顧客に対して苦情等の対応の進行に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。
6. 社内での対応により苦情等の解決を図ることができない場合その他適切と認める場合には、顧客に外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとする。

(責任部署)

苦情等の顧客からの申出に対する責任部署は、当該業務を担当する営業部門とする。

(苦情等の受付)

1. 法務・コンプライアンス本部は、顧客利便にも配慮しつつ、広く顧客からの苦情等を受け付ける態勢を整備するものとする。
2. 当社が業務委託している業務に関する苦情等については、当該業務委託を所管する部署において当該委託先から連絡を受けるものとする。

(苦情等対応の統括部署)

1. 法務・コンプライアンス本部は、苦情等に対する迅速・公平かつ適切な対応を図る観点から、必要に応じて顧客からの苦情等に関する対応方針を決定し、当該方針に基づいて、関係部署を指導監督するとともに、苦情等対応の進捗状況を管理する等、苦情等対応の全般を統括するものとする。
2. 法務・コンプライアンス本部は、前項の対応方針を決定するに当たっては、損失補てんの禁止に関する法令その他の規則の遵守に留意するものとする。

(報告)

1. 苦情等を受け付けた従業員が所属する部署は、法務・コンプライアンス本部その他関係部署と協議の上、その迅速な解決に努めるとともに、その概要を法務・コンプライアンス本部に報告しなければならない。
2. 法務・コンプライアンス本部は、苦情等の発生、処理状況、対策等について、必要に応じて、NFRC (Non-Financial Risk Committee)、マネジメント・コミッティー又は取締役会に報告するものとする。

(記録及び届出)

1. 苦情等に関する記録は、法務・コンプライアンス本部が保管、管理するものとする。
2. 金融庁及び金融商品取引業協会その他の規制機関への紛争等の報告が必要な場合には速やかに行うものとする。

(外部の紛争等解決機関の周知)

当社は、利用する外部の紛争等解決機関について、顧客への周知を図るものとする。

(社内管理態勢の充実)

当社は、苦情等への対応が金融商品取引法その他の法令及び社内規則に基づいて適切に行われているか否かについて、リスクベース・アプローチに基づき内部監査を行うものとする。