

苦情等処理実施要領

サンフロンティア不動産株式会社

平成 22 年 10 月 1 日改定

苦情等処理実施要領

第1章 総則

(目的)

第1条 この要領は、顧客からの苦情等の適切な処理により顧客の信用を得、さらに品質管理およびサービスの向上に資することを目的とする。

(適用範囲)

第2条 この要領は、当社業務における取引・サービス等に関する顧客からの苦情等について適用する。
2. 反社会的勢力への対応に関しては、「反社会的勢力対応マニュアル」による。

(用語の定義)

第3条 この要領において、「顧客」とは以下に掲げるものをいう。
(1) リプランニング業務・不動産証券化業務における取引当事者
(2) 売買仲介業務・不動産信託受益権売買媒介業務における売主および買主
(3) 賃貸仲介業務における賃貸人および賃借人
(4) ビル賃貸業務における賃借人
(5) プロパティマネジメント業務におけるオーナー等およびテナント
(6) 建築業務にかかわる施主、近隣居住者等
(7) 当社株主
(8) その他当社各業務における協力業者・取引先・物品購入先
2. この要領において、「苦情等」とは顧客からの相談のほか、苦情・紛争その他の顧客からの不満の表明をいう。

第2章 組織および役割分担

(主管部署)

第4条 苦情等処理に関する主管部署は、原則として各業務の担当部署とする。
2. 主管部署の担当職務は次のとおりとする。
(1) 苦情等の調査
(2) 苦情等の処理、報告および進捗管理
(3) 苦情等処理に関する関係部署の調整
(4) 関係企業(外注先等)との交渉・連絡
(5) その他、苦情等処理のために必要な職務
3. 主管部署が2部署以上にわたる場合は、各本部において主管部署を決定し対応するものとする。

(苦情等対応統括部署)

第5条 苦情等対応統括部署を主管部署の各本部とし、苦情等処理に関する担当職務は次のとおりとする。
(1) 潜在的な苦情等の調査

- (2) 苦情等処理に関する重要事項の検討
 - (3) 主管部署が2部署以上にわたる場合の対応部署の決定
 - (4) 主管部署の苦情等の処理遂行のフォロー
 - (5) 再発防止対策の立案協力、実施および実施状況の確認
 - (6) 当社顧客情報システム(以下、CSシステムという)の入力内容の管理
2. 各本部は上記の職務の一部を、本部内の部署に行わせることができる。

(苦情等の受付部署)

- 第6条 顧客からの苦情等の申出は、人事総務部(以下、苦情受付部署という)のほか、主管部署長または主管部署長が指名する者において受け付けるものとする。
2. 苦情受付部署は、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。

第3章 苦情等の処理手順

(取扱方針)

- 第7条 苦情等の処理にあたっては、苦情等の内容に応じ顧客から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り顧客の理解と納得を得て、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。
2. 顧客から預かった個人情報、「個人情報保護規程」等の社内規程に基づいて適切に管理するものとする。
3. 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。

(苦情等の処理)

- 第8条 顧客からの苦情等は、次のとおり処理する。
- (1) 電話等で顧客から苦情等を受付けた者は、遅滞なく主管部署長を経由して各本部長に報告するとともに、CSシステムに必要事項を入力する。
 - (2) 本部長は、苦情等処理担当者を指名する。
 - (3) 苦情等処理担当者は、直ちに顧客に連絡を取るとともに、必要に応じ顧客あるいは当該苦情等の現場に行き状況を確認する。
 - (4) 苦情等処理担当者は、対応後遅滞無くCSシステムに入力する。
 - (5) 苦情等処理担当者は、苦情等を申し立てた顧客に対し、顧客特性にも配慮しつつ、苦情等処理の手続の進行に応じた適切な説明を行うものとする。
 - (6) 主管部署は関係部署と協議して苦情等の処理を行い、発生原因を調査して再発防止のための対策を立案・実行する。以後、解決するまでの間、顧客との折衝等を都度CSシステムに入力する。
 - (7) 苦情等の内容、相手方および今後の方向性等を総合的に判断し、重要度の高いものについては、すみやかに管理本部長へ報告し対応を協議する。苦情等の内容が法的見解を要する、または将来訴訟に発展しかねないと判断される場合には、即座に顧問弁護士等外部専門家に相談する。
 - (8) 苦情等処理担当者は、必要に応じて、適切な外部機関等を顧客に紹介し、その標準的な手続の概要等の情報を提供する。

(主管部署の処理)

- 第 9 条 主管部署長は、前月発生した苦情等の内容、現状、講じた対策等について、必要に応じて毎月初（原則第 3 営業日）に行われる予実会議にて報告する。
なお、未解決のものについては、翌月以降も報告を要するものとする。
- 2 . 主管部署長は、重要案件について、すみやかに本部長および管理本部長に報告する。
 - 3 . 発生した苦情等が訴訟等に至った場合、主管部署は法務部と共同してその対応にあたる。法務部は訴訟台帳を作成し、管理本部長へ都度その経過報告を行う。

(指定紛争解決機関等との関係)

- 第 10 条 顧客による苦情等の処理が指定紛争解決機関等（当社が手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関または金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項第 1 号口に規定する紛争解決措置として当社が利用する団体をいう。）において行われるときは、苦情等処理担当者が指定紛争解決機関等に対応するものとする。
- 2 . 当社は、指定紛争解決機関等との間で締結した手続実施基本契約その他の契約等の内容を誠実に履行するものとする。
 - 3 . 当社は、指定紛争解決機関等から手続応諾・資料提出の求めがあった場合、正当な理由がない限り、すみやかにこれに応じるものとする。
 - 4 . 苦情等処理担当者は、前項の求めを拒絶する場合には、可能な限り、指定紛争解決機関等に対し、その理由を説明するものとする。
 - 5 . 苦情等処理担当者は、指定紛争解決機関等から和解案の受諾勧告または特別調停案の提示がされた場合、すみやかに本部長を通じて管理本部長に報告するものとする。
 - 6 . 管理本部長は、和解案または特別調停案の受諾の可否について担当取締役と協議し、担当取締役は、和解案または特別調停案の受諾の可否について取締役会に付議するものとする。
 - 7 . 当社は、和解案または特別調停案を受諾した場合、すみやかに和解案または特別調停案で定められた義務を履行するなど適切に対応するものとする。
 - 8 . 内部監査室は、前項の履行状況等を検証するものとする。
 - 9 . 苦情等処理担当者は、和解案または特別調停案の受諾を拒絶する場合には、指定紛争解決機関等に対し、その理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行うものとする。

第 4 章 その他

(再発防止対策)

- 第 11 条 主管部署は、今後同種の苦情等が発生する可能性が高い場合、あるいは再発防止策を講ずることで当社にメリットが生ずると認められる場合は、再発防止策を立案する。
- 2 . 前項の立案は、各本部長の指示により主管部署以外の部署において行うこともできる。
 - 3 . 各部署長は、第 9 条第 1 項の報告内容および再発防止策についてすみやかに部署全員に伝達し、再発防止に努めなければならない。

4 . 再発防止策が規程等の改定、新設を要する場合は、人事総務部長はすみやかに対応しなければならない。

(統 計)

第 12 条 各本部は、定期的に苦情等の処理結果および原因調査結果を集計・整理し、潜在苦情等の調査や今後の再発防止のための記録として残さなければならない。

(苦情受付部署または外部機関等の周知)

第 13 条 苦情等受付部署は、苦情等受付部署ならびに当社が利用する外部機関等について、顧客への周知を図るものとする。

(社内管理態勢の充実)

第 14 条 内部監査室は、苦情等への対応が金融商品取引法その他の法令および社内規程に基づいて適切に行われているか否かについて、定期的に内部監査を行うものとする。

付 則

(改 廃)

第 15 条 この要領の改廃は、人事総務部長が起案し、取締役会において決裁する。

(施 行)

第 16 条 この要領は、平成 15 年 11 月 1 日より施行する。

改定： この要領は、平成 18 年 8 月 22 日をもって改定した。

改定： この要領は、平成 22 年 10 月 1 日をもって改定した。