

苦情処理規程

（目的）

第1条 本規程は外部から寄せられる苦情を適切かつ迅速に処理することを目的とする。

（定義）

第2条

1. 本規程において「苦情」とは会社が行う業務に関する外部の者からの不満足の表明をいい、法令、社内規程等の遵守に係るものや、信用格付、信用格付方法・モデルに係るものを含む。
2. 内容が会社業務に直接関係しないもの、電話等による匿名個人からの社会・経済情勢一般に対する不平・不満に基づくクレーマー的言説の類、あるいは要望の類については「苦情類似情報」として本規程で取り扱う。（以下、苦情及び苦情類似情報を「苦情等」という。）
3. 苦情等のうち、付与された信用格付の水準（格付の見通し及びクレジット・モニター並びにその見直し方向を含む。）及び格付事由並びに見解に関する、格付関係者による反対意見の表明及びこれに関連する事実の指摘は、「信用格付に係る異議」として、第7条に基づき取り扱う。

（管理組織）

第3条 外部から寄せられる苦情等は苦情受付責任者が一元的に管理するものとする。
苦情受付責任者は情報サービス部長とする。

（苦情受付責任者の主な職務）

第4条 苦情受付責任者の主な職務は次のとおりとする。

- ① 苦情等の内容把握、苦情処理。
- ② チーフ・コンプライアンス・オフィサー、関係役員等及び関係部室長への報告。
- ③ 苦情申出者への回答。
- ④ 苦情等受付連絡票の作成、回付。
- ⑤ 苦情等統計資料の作成。
- ⑥ 苦情等が確実に苦情受付責任者へ伝わるための伝達方法の社内への周知徹底。

（苦情等の受付及び取扱い方法）

第5条 苦情等は、電話、電子メール、郵便、ファックス等いずれの手段によっても受け付ける。また、匿名個人からの苦情も受け付けることとする。ただし、匿名個人からの苦情等については、その処理方法につき当該匿名個人に対するフィードバック

は行わないものとする。

2. 郵便、電子メール等文書により苦情等を受け付けた役職員は苦情等受付連絡票（別紙様式）に当該文書を添付して苦情受付責任者に回付しなければならない。電話等口頭により苦情等を受け付けた役職員は苦情受付責任者に速やかに転送する。なお、苦情受付責任者への転送ができなかった場合または各部室において苦情処理が完了した場合には苦情等受付連絡票を苦情受付責任者へ回付しなければならない。

（チーフ・コンプライアンス・オフィサー等への報告）

第6条 苦情受付責任者は、苦情等について苦情等受付連絡票（別紙様式）を作成し、チーフ・コンプライアンス・オフィサー、関係部室長及び関係役員等に回付する。

2. 苦情受付責任者から報告を受けたチーフ・コンプライアンス・オフィサーは、苦情受付責任者及び苦情内容に係る関係役員等並びに関係部室長と必要に応じ協議のうえ、苦情等が法令違反など会社の業務に重大な影響を及ぼすおそれがあるかどうかを判断する。苦情等が会社の業務に重大な影響を及ぼすおそれがあると判断した場合には、監督委員会に速やかに報告する。監督委員会はチーフ・コンプライアンス・オフィサーの報告を受けて、必要に応じて取締役会に「改善勧告」を提出する。「改善勧告」を受けた取締役会は、必要な措置等を講じることとする。

（異議の取扱い）

第7条 信用格付に係る異議（この条において以下「異議」という。）は、これを受け付けた役職員が対応経過記録として記録し、速やかに当該信用格付を担当する格付担当部室の部室長（以下「所管部室長」という。）に報告し、当該所管部室長が別途「格付事務マニュアル」に定める手続に従いこれを処理する。ただし、格付付与方針等の変更を検討する必要があると判断される内容を含む異議については、当該所管部室長は速やかにこれを関係役員等及びチーフ・コンプライアンス・オフィサーに報告する。

2. 所管部室長は、異議が当該信用格付にとどまらず会社の業務そのものに係る不満足の表明を含む場合、当該不満足の表明を速やかに苦情受付責任者、関係役員等及びチーフ・コンプライアンス・オフィサーに報告しなければならない。

（取締役会への報告）

第8条 チーフ・コンプライアンス・オフィサーは第6条及び前条第2項に基づき報告を受けた苦情等の処理状況を取りまとめ、最低1年に1回は取締役会へ報告しなければならない。

（苦情等受付連絡票の保管）

第9条 苦情受付責任者は、苦情等受付連絡票を法定帳簿として5年間保管することとする。

る。

(改廃)

第10条 本規程の主管部室はコンプライアンス統括室とし、改廃は、取締役会がこれを行う。

付 則

1. 平成22年 5月26日制定
2. 平成22年 7月22日改正 平成22年 7月30日施行
3. 平成23年 6月24日改正、施行
4. 平成24年 5月30日改正
5. 平成24年 6月22日改正、施行
6. 平成25年 1月25日改正、施行
7. 平成27年12月18日改正、施行

(様式)

社長	取締役

内部監査室長

CCO	コンプライアンス統括室	
	室長	担当

関係役員等	関係部室長	苦情受付 責任者

苦情等受付連絡票

苦情受付者：所属

氏名

苦情等受付日： 平成 年 月 日 (時 分頃)
苦情等申出の方法 (いずれかに○) 電話 ・ F A X ・ 電子メール ・ 郵便 ・ その他 ()
苦情等申出者 (匿名の場合、記入不要) 住 所： 氏 名： 連絡先：
苦情等の内容
苦情受付責任者レベルでの処理内容
苦情等に関連して、事務ミス報告をあげる必要があるか否かの判断 (コンプライアンス統括室が記入。)
苦情等が会社の業務に影響を及ぼすおそれがあるか否かの判断 (CCO が記入。)
会社の業務に影響を及ぼすおそれがあると判断した場合、監督委員会からの改善勧告
(監督委員会より改善勧告があった場合) 取締役会が講じた改善措置の内容