

苦情及び紛争等の対応態勢について

お客さまからの苦情、紛争等（以下「苦情等」といいます。）が当社の業務改善やお客さまサービス向上のために有益な情報であるとの認識を踏まえ、苦情等の取扱いについて定めるとともに、金融ADR制度の下、指定紛争解決機関としての日本貸金業協会（以下、指定紛争解決機関としての日本貸金業協会を「指定ADR機関」といいます。）における苦情処理手続と紛争解決手続との連携の確保を図り、もって資金需要者等の利益の保護の確保に努めてまいります。なお、苦情等に専門的に対応する担当として、苦情対応窓口を設置いたしております。

（苦情等処理に関する当社の方針）

- 1 苦情等の申立てに対し、誠実に対応し、公正、迅速かつ透明な解決を図ります。
- 2 苦情等の内容に応じた説明を行い、可能な限りお客さまの理解を得た解決を目指した対応をとります。
- 3 苦情等の原因を解明し、必要に応じて社内態勢又は社内規定等を見直すことにより将来における苦情等の発生の防止を図ります。
- 4 日本貸金業協会と連携して、貸金業者による貸付の健全かつ適切な利用に関する啓発活動を行います。

（指定ADR機関等の紹介等）

- 1 当該苦情等申立てに係るお客さまが、当該苦情等に関して第三者機関への案内を要望した場合においては、指定ADR機関その他の団体を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供するなどの方法により当該苦情等の最終的な解決が図られるよう努めてまいります。
- 2 指定ADR機関その他の団体等において苦情等の対応に関する手続が係属している等の場合であっても、必要に応じて一般的な資料提供や説明を行うなど、当該苦情等の迅速な解決に努めてまいります。

（指定ADR機関等における解決への協力）

指定ADR機関その他の団体における解決に積極的に協力し、苦情等の迅速な解決に努めてまいります。

（秘密保持）

苦情対応窓口の業務に従事する者は、職務上知り得た事項について、正当な事由なく、これを他に漏らしません。その職を退いた後も、同様とします。

貸金業務における指定紛争解決機関名称
日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター
03-5739-3861