

# 苦情処理規程

Savills Investment Management Asia Limited

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 本規程は、当社のリスク管理の一環として、業務上、苦情が発生した場合の取扱いを定め、苦情を迅速かつ統一的に処理し、早期解決を図るとともに、苦情を当社の業務改善やリスク回避等に活かす重要な経営情報として、適切に把握、管理することを目的とする。

### (定義)

第2条 本規程における「苦情」とは、投資助言・代理業の顧客その他の者（以下、「顧客等」という。）が当社の責任又は責務に基づく行為を求めること、又は当社の営む業務に起因して何らかの被害が発生しているか若しくは被害が発生する可能性があるとしてその解決を求めるものをいう。

### (苦情処理手続)

第3条 当社における、投資助言・代理業に関する顧客等の苦情については、本規程に従って当社の担当部署が処理を図ることとする。

2. 当社は、苦情処理に関する情報を公表するとともに、当社店頭及びホームページに掲示その他の方法により、苦情の申出先を周知することとする。

### (苦情処理責任者)

第4条 苦情に関する当社の処理責任者（以下、「苦情処理責任者」という。）は、投資営業部の統括管理責任者とする。

2. 苦情処理責任者は、次条に定める担当部署と連携し、苦情の適切な管理体制全般を所管するとともに、経営陣への報告を行う。また、苦情処理責任者は、必要に応じ、苦情対応及び管理に関する研修等の社内の苦情処理体制を周知徹底させる施策を行う。

### (担当部署)

第5条 発生した苦情についての顧客等及び外部の苦情処理機関との間での対応、社内の連絡及び指導の管理等を担当する部署は、投資営業部とする（以下、「担当部署」という。）。

## 第2章 苦情の取扱方法

(苦情発生時の対処方法)

第6条 当社において苦情を受領した場合は、担当部署がこれを受け付けて速やかに苦情処理責任者に報告する。

(苦情の処理)

第7条 苦情処理責任者は、発生した苦情に関する業務担当者と協議のうえ、当該苦情の解決方法及び再発防止策を策定する。

2. 担当部署は、前項の解決方法に基づき顧客等に対し対応するとともに、業務担当者は、苦情処理責任者の指示のもとで前項の再発防止策を実施する。

(経営陣等への報告)

第8条 苦情処理責任者が、苦情の内容を重大と判断した場合には、当該苦情の発生を知った後直ちに及びその後随時、取締役会に苦情及び苦情の解決方法、苦情の処理及び解決に関する経過並びに再発防止策を報告する。

(解決時の取扱等)

第9条 苦情が解決した場合、担当部署は、苦情処理責任者に報告する。

2. 苦情処理責任者は、前項の報告を定期的に取り締役に報告する。

(再発防止策の実施等)

第10条 担当部署は必要に応じ適宜外部の専門家等との連携して、再発防止策を適切に実施する。

## 第3章 紛争処理への移行

(紛争処理への移行)

第11条 苦情処理責任者は、未解決の苦情の重要性その他の状況に応じて必要と認めるときは、次条に定める手続その他の紛争解決手続を取るものとする。また、顧客等から紛争解決手続の申立て等があった場合には、これに適切に対応するものとする。

(紛争解決手続)

第12条 当社は、投資助言・代理業に関し、金融商品取引業等に関する内閣府令第115条の2第2項第2号に掲げる措置を特定投資助言・代理業務に関する紛争解決措置として講じ、東京弁護士会の設置・運営する東京弁護士会紛争解決センター・第一東京弁

護士会が設置・運営する第一東京弁護士会仲裁センター及び第二東京弁護士会が設置・運営する第二東京弁護士会仲裁センター（以下、総称して「センター」という。）におけるあっせん又は仲裁手続により紛争の解決を図る。

（外部の紛争解決機関における紛争解決）

第13条 苦情処理責任者は、紛争解決手続において、外部の紛争解決機関（紛争解決を行う機関としてのセンターその他の紛争解決機関を総称していう。）から事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、速やかに担当部署と連携して事実関係を確認し、外部の紛争解決機関の規則等も踏まえつつ、必要な範囲で、外部の紛争解決機関の要請に応じるものとする。その要請を拒絶する場合には、苦情処理責任者はその旨及び拒絶の理由を外部の紛争解決機関に説明し、対応につき協議するものとする。

2. 苦情処理責任者は、紛争解決手続において、外部の紛争解決機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下、「解決案」という。）の提示を受けた場合、速やかにその受諾の可否を判断するものとする。その受諾を拒絶する場合には、苦情処理責任者はその旨及び拒絶の理由を外部の紛争解決機関に説明するとともに、必要な対応を行うものとする。外部の紛争解決機関からの解決案を受諾した場合、苦情処理責任者は、担当部署に対して速やかに対応させる。

（社内管理態勢の充実）

第14条 当社は、苦情等への対応が金商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、定期的に内部監査を行うものとする。

## 第4章 雑則

（修正）

第15条 本規程は、苦情及び紛争の処理状況に基づいて、定期的に検討及び見直しを行うものとする。

（規程の改廃）

第16条 本規程の改廃は、取締役会の決議による。

以上