

## 苦情処理措置及び紛争解決措置について

シティグループ証券株式会社

当社は、業務にかかるお客様からの苦情等のお申し出を真摯に受け止め、迅速、誠実、公平かつ適切にその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がおありのお客様は、担当営業員にお申し付けいただくか、次の窓口までご連絡ください。

〒100-8132

東京都千代田区大手町 1-1-1 大手町パークビルディング

シティグループ証券株式会社 コンプライアンス部門

電話番号：03-6776-8800

(受付時間：月～金（祝日・年末年始を除く）午前 9 時～午後 5 時)

### 2. 苦情処理・紛争解決にかかる業務運営体制

当社は、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。

#### 1. 第一種金融商品取引業務

指定紛争解決機関である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）\*との間で手続き実施基本契約を締結する措置

#### 2. 第二種金融商品取引業務

市場デリバティブ取引に関する紛争については、一般社団法人金融先物取引業協会（FINMAC に業務委託）、市場デリバティブ取引以外の取引に関する紛争については、一般社団法人第二種金融商品取引業協会（FINMAC に業務委託）を利用する措置

### 3. 投資助言・代理業に係る業務

苦情処理措置：業務運営体制及び社内規則を整備、公表する措置 紛争解決措置：東京弁護士会 紛争解決センター、第一東京弁護士会 仲裁センター及び第二東京弁護士会仲裁センター\*\*を利用する措置

### 4. 貸金業務

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\*\*\*）との間で手続き実施基本契約を締結する措置

### 5. 保険業（保険仲立人）

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\*\*\*\*との間で手続き実施基本契約を締結する措置

\*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）

所在地：〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号 第二証券会館  
電話番号：0120-64-5005（フリーダイヤル） 受付時間：月～金（祝日等除く）  
午前9時～午後5時

\*\*東京弁護士会 紛争解決センター

所在地：〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6階  
電話番号：03-3581-0031  
受付時間：月～金（祝日・年末年始を除く）午前9時半～午前12時、午後1時～午後4時

\*\*第一東京弁護士会 仲裁センター

所在地：〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11階  
電話番号：03-3595-8588  
受付時間：月曜～金曜（祝日・年末年始を除く）午前10時～午前12時、午後1時～午後4時

\*\*第二東京弁護士会 仲裁センター

所在地：〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9 階

電話番号：03-3581-2249

受付時間：月曜～金曜（祝日・年末年始を除く）午前 9 時半～午前 12 時、午後 1 時～午後 4 時半

\*\*\*日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

所在地：〒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：月曜～金曜（祝日・年末年始を除く）午前 9 時～午後 5 時

\*\*\*\*一般社団法人 保険オンブズマン

所在地：〒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：月曜～金曜（祝日・年末年始を除く）午前 9 時～12 時、午後 1 時～5 時

### 3. 社内規則の概要

（取扱方針）

1. 苦情等の取扱いに当たっては、金融ADR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第119条第1項第1号から第8号までに掲げる場合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。

#### (苦情等の受付部署)

1. 顧客からの苦情等に直接関係する業務を担当する部署（以下「担当部」）で受け付けるものとする。
2. 担当部は、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。
3. 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、当該委託業務にかかる委託部署において当該委託先から連絡を受けるものとする。
4. 前項の定めにかかわらず、当社担当部が当該委託業務にかかる苦情等を顧客から直接受けた場合には、当該担当部は、委託業務にかかる部署へ速やかに連絡し、連絡を受けた当該委託業務にかかる部署が受け付け対応する。

#### (苦情等対応の統括部署)

1. 当該苦情等の担当部を統括する部門長を苦情等対応の責任者とし、各部門のリスクアンドコントロール部、企画管理部又は同等のチームを苦情等対応の統括部署（以下「統括部署」）とする。統括部署は、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、顧客等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. 統括部署は、前項の対応方針を決定するに当たっては、必要に応じコンプライアンス部門に相談の上、損失補てんの禁止に関連する法令その他の規則の遵守に留意するものとする。

#### (報告及び処置)

1. 顧客等からの苦情等の申出を受け付けた場合、担当部は、遅滞なくその概要を統括部署に報告しなければならない。
2. 統括部署は、速やかに各担当部の営業責任者及び所属長、部門長等と協力して苦情等の解決に努め適切な処置を講じなければならない。
3. 統括部署は、苦情等の発生、処理状況、対策等について適宜、コンプライアンス部門、法務部門、ビジネス・リスク、コンプライアンス&コントロール委員会（BRCC）、さらに重要案件についてはカントリーコーディネーティングコミッティに報告するものとする。

#### (社内管理態勢の充実)

1. 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、内部監査を行うものとする。

以上