



## 金融商品取引業務に係る苦情等処理規則

### 1. 苦情処理規則

①当社においては、苦情等処理部門は法務部とし、苦情を受ける窓口とする。

②当社における苦情等処理手続は以下の通りとする。

#### 1 苦情の受付

(1) 苦情等処理部門は、苦情の申し出内容（関係当事者、当該苦情の申出の理由、金銭的補償の有無又は当該苦情を申し出た顧客の改善要請及びその他の関連事項を含む。）を、できる限り詳細に記録するものとする（以下かかる記録を「苦情の記録」という。）。

(2) 当該職員は、遅滞なく、苦情の記録を苦情等処理部門の長に提出し、当該苦情の内容を報告しなければならない。

#### 2 苦情の調査

(1) 苦情を受けた後、苦情等処理部門は苦情を申し出た顧客に対して苦情の処理の手続の進行に応じて、適切且つ必要な説明を行わなければならない。

(2) 苦情の記録に基づいて、苦情等処理部門は、苦情の記録の内容及び苦情当事者を確認するため、少なくとも、当該苦情に関する以下の事項を調査しなければならない。

##### (i) 関係者

(ii) 経緯（発見の時期、端緒、その後の経緯）

(iii) 苦情の性質及び内容（苦情の性質、苦情の金額）

(iv) 損害又は賠償額（当社が負担すべき金額、見積り、社内処理の方法）

(v) 求償又は回収見込み（求償の相手方、方法等）

(3) 苦情等処理部門は、苦情調査の進捗状況、背景、結果、苦情発生後とった処置及び今後の処理、意見等に関し、適宜、書面による報告書（以下「調査報告書」という。）を作成しなければならない。

#### 3 苦情の処理及び取締役会への報告

(1) 前項(2)の調査に基づいて、苦情等処理部門は、速やかに苦情の收拾に努め適切な処置を講じなければならない。

(2) 法令等遵守部門は、必要に応じ弁護士等外部の専門家と連携を図るものとする。

(3) 苦情等処理部門は、苦情の発生、処理状況（最終処理状況を含む）、対策等について適宜、取締役会に報告するものとする。

(4) 苦情により当社が負担する損害金については、取締役会による承認を経て処理しなければならない。

#### 4 紛争解決及び訴訟

(1) 苦情が前各項に定める苦情解決の方法により解決できず、紛争となった場合に、顧客の申立て又は当社の取締役会の要請があるときは、苦情等処理部門は、東京弁

(2) 護士会の設置・運営する東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会の設置・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の設置・運営する第二東京弁護士会仲裁センター（以下、「センター」と総称する。）を利用し、その解決に努めるものとする。

(2) センターの利用については、前項の各弁護士会が定めるこれに関する規則等を遵守するものとする。

(3) 紛争解決の手段として訴訟を行う場合には、苦情等処理に関する訴訟行為は、取締役会の決裁を得なければならない。

#### 5 取締役会による報告請求

取締役会が必要と認める場合は、苦情等処理手続の進捗状況につき、苦情等処理部門に報告を求めものとする。

### 2. 連絡先

株式会社パシフィカ・モールズ

法務部

渡部 彰一

TEL : 03-5549-9067

FAX : 03-5549-9031

E-Mail : [swatanabe@pacificamalls.com](mailto:swatanabe@pacificamalls.com)

---

株式会社パシフィカ・モールズ

〒107-0052 東京都港区赤坂 4-1-31

電話 (03) 5549-9033 ; ファックス(03) 5549-9031

[www.pacificamalls.com](http://www.pacificamalls.com)