

## 当社の苦情処理及び紛争解決措置について

アバディーン・ジャパン株式会社

### ○ 当社の苦情処理措置について

1. 当社は、「苦情処理規程」を定め、お客様等からの苦情等のお申出に対して、真摯に、また迅速に対応し、お客様等のご理解をいただくよう努めています。  
当社の特定投資運用業務、特定投資助言・代理業務、特定第一種金融商品取引業務および特定第二種金融商品取引業務に関する苦情等の申出先および苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

#### (1) 苦情等の受付窓口：

電話番号：03-4578-2251 受付時間：9:00~17:00(土日祝日、年末年始の休業日を除く)

eメールアドレス：[marketing.tokyo@abrdn.com](mailto:marketing.tokyo@abrdn.com)

#### (2) 苦情解決に向けての標準的な流れ：

- ① お客様等からの苦情等の受付
- ② 社内担当者からの事情聴取と解決案の検討
- ③ 解決案のお客様等への提示と解決

2. 当社は上記により苦情の解決を図るほかに、次の団体を通じて苦情の解決を図ることとしています。この団体は、当社が加入している一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会及び一般社団法人第二種金融商品取引業協会から苦情の解決についての業務を受託しており、お客様からの苦情を受け付けています。この団体をご利用になる場合には、次の連絡先までお申出ください。また、特定第一種金融商品取引業務については、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との間で特定第一種金融商品取引業務に係る手続実施基本契約を締結する措置を講じております。

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(フィンマック))

HPアドレス <https://www.finmac.or.jp/>

住所：〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1

電話：0120-64-5005(フリーダイヤル)

月曜日～金曜日/9:00 ~ 17:00(ただし、国民の祝日、年末年始を除く)

同センターが行う苦情解決の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは同センターへご照会ください。

- ① お客様からの苦情の申立
- ② 会員業者への苦情の取次ぎ
- ③ お客様と会員業者との話し合いと解決

3. 社内規則

添付の「苦情処理規程」をご覧ください。

### ○ 当社の紛争解決措置について

1. 当社は、上記の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が行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることとしています。同センターは、当社が加入している一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会及び一般社団法人第二種金融商品取引業協会からあっせんについての業務を受託しており、あっせん委員によりあっせん手続が行われます。当社との紛争の解決のため、同センターをご利用になる場合は、上記の連絡先にお申出下さい。また、特定第一種金融商品取引業務については、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との間で特定第一種金融商品取引業務に係る手続実施基本契約を締結する措置を講じております。

同センターが行うあっせん手続の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは、同センターにご照会下さい。

- ① お客様からのあっせん申立書の提出
- ② あっせん申立書受理とあっせん委員の選任
- ③ お客様からのあっせん申立金の納入
- ④ あっせん委員によるお客様、会員業者への事情聴取
- ⑤ あっせん案の提示、受諾

以上

# 苦情処理規程

アバディーン・ジャパン株式会社

## 第1条 (目的)

- この規程は、当社に対して、当社が行う特定投資運用業務、特定投資助言・代理業務、特定第二種金融商品取引業務及び特定第一種金融商品取引業務に関して、顧客・取引先等当社以外の第三者(以下「顧客等」という。)から苦情申立てがあった場合等の苦情処理についての基準並びに手続きを定めることを目的とする。

## 第2条 (定義)

- この規程において「苦情」とは、当社あるいは当社の役職員等にその責任若しくは責務に基づく行為を求めることなど当社に不満足を表明するもの、又は、当社が営む業務(業務の外部委託先が行う委託業務を含む。)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ものとして、その解決を求めるものを指し、次の各号に掲げるものをいう。
  - 顧客等から、当社あるいは当社の役職員等が従事する業務に対する苦情
  - 顧客等から、当社が運用・販売・勧誘等を行った金融商品に関する苦情
  - 監督官庁、投資信託協会、日本投資顧問業協会、第二種金融商品取引業協会、日本証券業協会又は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(以下、FINMAC という。)から取り次がれる当社に対する苦情
- この規程において「苦情等」とは、前項に規定する苦情に加え、顧客等からの要望・相談等の様々な態様の申出を含むものをいう。
- この規程において「紛争」とは、上記第1項に規定する苦情のうち当事者間による解決ができないものをいう。
- この規程において「顧客」とは、当社が取扱いを行う金融商品に対する投資者をいう。

## 第3条 (苦情処理統括責任者)

- 苦情について迅速、誠実、公平かつ適切に対応し、また解決を図るため、当社は、苦情処理統括責任者を置き、別途定めのない限り、コンプライアンス部長がその任に当たる。

## 第4条 (基本方針)

- 苦情等の取扱いに当たっては、その事実と責任を明確にし、顧客等の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図るものとする。
- 苦情等の原因が、顧客等の理解不足、事実誤認等に起因する場合は、当該原因が当社あるいは顧客等のいずれにあるにせよ、当社は顧客等に対して十分な説明責任を果たすことにより、顧客等の理解を得るよう心がけるものとする。
- 当社のミス等に対する過大なあるいは不当な要求は受け入れないこととするが、その対応については慎重に行うこととする。
- 反社会的勢力による苦情等を装った圧力については、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるものとし、不当要求防止責任者を含む関係部署への速やかな連絡や(必要に応じて)警察等関係機関との連携等を通じて、適切に対処する。

## 第5条 (窓口)

- 原則として、第2条第1項(一)については苦情受け付け部署が、同(二)については営業担当部門が、同(三)についてはコンプライアンス部が、窓口対応を行うものとする。
- 当社は、苦情等の受付窓口を、当社の店頭及びホームページに掲示その他の方法により、周知を図ることとする。

## 第6条 (報告)

1. 顧客等から苦情等を受け、窓口対応した者は、直ちに所属部署の部長に報告し、指示を受けなければならない。なお、当社が海外関係会社に対して行う金融商品取引法第2条第8項第13号に規定された代理又は媒介業務に係る苦情等の場合には、速やかに、当該海外関係会社の担当部門にも報告するものとする。
2. 報告を受けた部長は、苦情等の内容に応じて、遅滞なくその内容を、担当部署の責任者及び苦情処理統括責任者に報告しなければならない。担当部署の責任者は、コンプライアンス部と対応方法を協議し、第8条の規定に従い、苦情等の收拾に努め適切な処置を講じなければならない。
3. また、担当部署の責任者は、経営上重要と判断される場合はマネジメント・コミッティに速やかに報告するものとする。
4. 苦情処理統括責任者及び担当部署の責任者は、苦情の発生、処理状況、対策等について定期的なリスク・コンプライアンス委員会に報告するものとする。

## 第7条 (調査・記録)

1. 担当部署は、苦情等について、少なくとも次の事項を調査・記録し、原因及び責任の所在を明確にしなければならない。  
これらの記録は、苦情処理統括責任者に報告されなければならない。
  - 一 苦情等を受けた日時
  - 二 顧客等に係る情報
  - 三 苦情等の内容(顧客等に損害又は損害賠償請求があったか否か等を含む)
  - 四 当社側で苦情等に対応した者の氏名
  - 五 当該苦情等に対する当社側の対応
2. 苦情等の記録については、当社自ら対処したものに加え、FINMAC等外部機関等が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しなければならない。
3. 苦情等の原因が、当社の過失等に関連する場合は、社内規則(苦情等対処に関するものに限らない。)等の周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証するとともに、社内研修等を実施するなど、再発防止策・未然防止策を講じ、再発防止・未然防止に努めるものとする。

## 第8条 (苦情処理体制及び手続き)

1. 苦情等の処理は、顧客等の正当な利益を損なうことのないよう、迅速、誠実、公平かつ適切に行わなければならない。
2. 苦情等処理に際して、顧客等を含む個人情報を取扱う場合は、個人情報保護法を含む関連法令諸規則等・社内規定類に従って取扱うものとする。
3. 苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりとする。
  - 一 顧客からの苦情等の受付
  - 二 社内担当部署による顧客及び社内関係者からの十分な事情聴取と解決案の検討
  - 三 社内担当部署とコンプライアンス部による協議
  - 四 解決案の顧客への提示と解決
4. 苦情等を申し出た顧客に対し、申出時から処理後まで、顧客特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明(例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等)を必要に応じて行うものとする。なお、前項の手続きにあたっては、顧客の苦情等が業務運営に適切に反映され業務改善に資するよう努めなければならない。
5. 苦情等の内容及び顧客の要望等に応じ、遅滞なくFINMACの連絡窓口を顧客に紹介するとともに、その標準的な手続きの概要等の情報を提供しなければならない。

6. FINMAC、投資信託協会、日本投資顧問業協会、第二種金融商品取引業協会又は日本証券業協会からの通知があったときは、苦情の申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。
7. 当社は、顧客からの苦情又は紛争の解決の促進を図るため、FINMAC 及び協会等の業務に誠実に協力しなければならない。
8. 当社は、その顧客からの苦情の解決のため、FINMAC から、その規則で定めるところにより、事情の説明、見解の表明、顧客への回答、顧客との相対交渉、対応結果の報告等を求められた場合は、これに協力しなければならない。正当な理由なく、これを拒んではならない。万一、その求めに対し拒絶する場合、苦情担当部署の責任者は、あらかじめ、苦情処理統括責任者及びマネジメント・コミッティと協議の上、苦情内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、その判断の正当性について検討しなければならない。
9. 苦情の原因が、当社のエラーに起因する等の場合及び苦情により当社が損害金等を負担する場合には、「エラーと事故の処理に係る取扱規程」に定められた報告手続にも従わなければならない。
10. 苦情により当社が負担する損害金の決裁については、マネジメント・コミッティの承認を得た上で、処理しなければならない。
11. 紛争に発展する場合には、「紛争処理規程」に従うものとする。
12. FINMAC 等において、苦情対処に関する手続が係属している間であっても、当該手続の他方当事者である顧客に対して、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など顧客に対して通常に行う対応等）を行うことに留意する。

#### **第9条 （苦情等の再発防止策に向けた取組み）**

1. 当社は、苦情等を真摯に受け止め、その発生原因等を把握しその是正措置を講ずる等再発防止に努めるものとする。
2. リスク・コンプライアンス委員会は、定期的に苦情の報告を受け、苦情の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行うよう監督を行う。
3. 苦情処理の履行状況等については、リスク・コンプライアンス委員会の中で、コンプライアンス部が、事後検証を行うものとする。

#### **第10条 （苦情当事者及び担当部署の責任者の処分）**

1. 苦情当事者及び担当部署の責任者の処分が必要な場合は、就業規則及び懲戒委員会規則に従ってこれを行うものとする。

#### **第11条 （記録及び監督官庁等への届出）**

1. 苦情に関する記録は、コンプライアンス部が保管、管理するものとし、その保存期間は苦情の処理が終わってから 10 年間とする
2. 苦情処理統括責任者は、必要に応じて、金融庁等監督官庁等への苦情についての報告を速やかに行うものとする。

#### **附則**

施行： 平成 17 年 11 月 29 日  
改定： 平成 19 年 9 月 30 日  
改定： 平成 22 年 10 月 1 日  
改定： 平成 22 年 12 月 1 日  
改定： 平成 24 年 7 月 2 日  
改定： 平成 27 年 1 月 13 日  
改定： 平成 28 年 1 月 1 日  
改定： 平成 30 年 9 月 25 日

改定： 令和元年 7 月 22 日  
改定： 令和 2 年 2 月 1 日  
改定： 令和 3 年 9 月 27 日