

## 苦情処理体制について

当社は、ご契約者様からお申し出をいただいた苦情の重要性を認識し、以下の体制により適切な苦情処理を行います。

### 「資金移動業に係る苦情処理規程」第1条(目的)

本規程は、当社の資金移動業に関する苦情を適切かつ迅速に処理し、もって資金移動サービスの利用顧客ならびに送金受取先である利用顧客の権利利益を守り顧客満足の向上を図るために、必要な体制を整備することを目的とする。

### 1. 社内規程等

「資金移動業に係る苦情処理規程」を策定し、適切かつ迅速な苦情対応ができるよう、社内体制の整備をすることを定めています。

### 2. 社内体制

送金サービスを担当する部署に、「苦情処理責任者」「苦情処理担当責任者」を設置し適切な苦情処理を行います。また、苦情処理状況については当社の執行役員会への定期報告を行うこととしています。

### 3. 「資金決済に関する法律」に定める苦情処理措置及び紛争解決措置

金融 ADR 制度への対応として、ご利用企業様からの苦情内容に照らし、次の措置を実施します。

- 1：当社として苦情が解決できないと判断した場合は、一般社団法人日本資金決済業協会(以下、協会)の「お客様相談室」に苦情処理対応を依頼します。
- 2：協会の「お客様相談室」でも解決が付かず、紛争に発展した場合は、協会が委託している「東京弁護士会」「第一東京弁護士会」「第二東京弁護士会」を協会を通じて契約者に斡旋します。

一般社団法人日本資金決済業協会  
東京都千代田区九段南 3-8-11 飛栄九段ビル 7 階  
TEL：03-6272-9255

協会の「お客様相談室」でも解決が付かず、紛争に発展した場合  
東京弁護士会 TEL:03-3581-0031  
第一東京弁護士会 TEL:03-3595-8588  
第二東京弁護士会 TEL:03-3581-2249

以上