

当社の苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制について

WeCapital 株式会社

当社の苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制について

当社は、お客様からの苦情等への対応および紛争の解決のための措置を講じております。

1 当社の苦情・紛争処理に関する社内規則制定の目的

当社と顧客の金融商品取引契約（金融商品取引法（以下「金商法」という。）第 34 条第 1 項に規定する金融商品取引契約をいう。）の締結及びこれに付随する業務（以下「金融商品取引業等」という。）に関して、当該顧客から異議の申立てがあった場合等の苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）の処理についての基準及び手続を定めることを目的としています。

2 取扱方針

- (1) 当社は、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し、顧客から預った個人情報は適切に管理するものとします。
- (2) 当社は、苦情等の取扱いに当たって、社内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、公平かつ適切に対応し、その解決を図ります。
- (3) 当社は、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します。
- (4) 当社は、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、お客様の希望に応じて、適切な外部機関等を当該顧客に紹介するとともに、紹介した外部機関等における標準的な手続きの概要等の情報を提供するものとします。
- (5) 前項の外部機関の紹介に当たっては、当該お客様の選択を不当に制約することにならないよう留意します。
- (6) 当社は、苦情等の対応が法令等及び苦情・紛争処理規程に基づき行われるよう、研修その他の方法により社内に周知徹底するものとします。

3 管理体制

苦情等の対応に関するお客様の窓口および適切性の検証は管理本部（カスタマーセンター）および法務・コンプライアンス部が主となります。また、お客様からの苦情等の適切かつ迅速な対応を確保し、苦情等の発生要因・傾向分析を通じて再発防止と改善につなげるため、内部管理統括責任者及び代表取締役含む取締役会に報告し、適切な対応策を協議し、措置を行います。

4 苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制

当社サービスに関する苦情やご相談については、以下窓口で受け付けております。

【苦情の連絡先】

担当部署:法務・コンプライアンス部

お問い合わせフォーム: https://yamawake.jp/investortop/inquiry_entry.html

※電話での受付は行っていませんので、お問い合わせフォームよりお願いいたします。

5 紛争解決機関

当社は、第二種金融商品取引業協会の業務委託先である FINMAC のあっせんを通じた紛争解決措置を講じています。

【FINMAC の詳細】

名称: (FINMAC)特定非営利活動法人証券・金融あっせん相談センター

所在地: 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号

電話番号: 0120-64-5005(月~金/9:00~17:00 祝日等を除く)

以上