

## 苦情等の処理措置に関する受付窓口のご案内/苦情等の処理措置及び紛争解決措置

ゴールドマン・サックス・バンク USA 東京支店

### 1. 苦情等に関する受付窓口のご案内

当支店は、業務にかかるお客様からの苦情、ご相談等に対し迅速にかつ誠実な対応に努めて参ります。苦情・ご相談等は、当支店の次の窓口まで書面によりお申し出ください。

〒106-6147 東京都港区六本木六丁目 10 番 1 号 六本木ヒルズ森タワー  
ゴールドマン・サックス・バンク USA 東京支店  
コンプライアンス部門

なお、当支店の業務にかかる苦情及び紛争の解決については、お客様の必要に応じ、下記の外部機関等をご利用いただくこともできますので、お知らせいたします。

### 2. 苦情処理・紛争解決にかかる業務運営体制

当支店は、当支店の業務に関する以下の「苦情等」解決措置を講じております。

名称：一般社団法人全国銀行協会

所在地：〒100-8216 東京都千代田区丸の内 1-3-1

電話番号：0570-017109 または 03-5252-3772

(受付時間：月～金/9:00～17:00(祝日および銀行の休業日を除く))

注：当支店は、上記一般社団法人と手続実施基本契約を締結しています。

### <「苦情等」処理に関する方針 概要>

(目的)

本方針は、当支店が行う銀行業に関連する銀行法第2条第22項に規定する「苦情処理手続」についての取り扱い方針及び統括管理態勢について説明したものである。

(取り扱い方針)

- 1) 「苦情等」の取り扱いに当たっては、金融ADR(Alternative Dispute Resolution - 裁判外紛争解決手続)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。
- 2) 顧客等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つものとする。
- 3) 顧客等から預かった個人情報、個人情報取扱いポリシーおよび個人情報取扱い運用細則に従って適切に管理するものとする。
- 4) 「反社会的勢力」(犯罪組織等)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) 顧客等に対して「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、可能な限り顧客等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) 当支店において「苦情等」の解決を図ることができず、事案と性質に応じて法務部門とコンプライアンス部門が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するものとする。

- 7) 当支店の顧客に対しては金融 ADR 制度についての説明を行うものとする。同顧客から「苦情等」の申出があった場合には、真摯な対応をとるとともに、当事者間の話し合いでは同顧客の理解が得られない場合や、損害賠償金額の確定が困難である場合には、改めて金融 ADR 制度について説明を行うものとする。
- 8) 当支店は、質問や懸念事項、苦情がある場合にどのように連絡できるかを顧客に明確に通知するものとする。また、当支店は、顧客の多様なバックグラウンドを考慮しながら、様々なチャネル(電話、手紙、電子メールなど)を介して顧客の懸念を受け付け、反映するため、顧客のニーズに最適に対応できるよう継続的に努力するものとする。

#### (「苦情等」の受付及び統括管理態勢)

- 1) 「苦情等」の申出は、当該顧客等の担当者が受け付けるものとする。「苦情等」の申し出を受けた者は、直ちにマネージャーとコンプライアンス部門に報告する。

なお、当支店が業務委託している業務に関する「苦情等」については、外部委託監督責任者から、コンプライアンス部門が連絡を受けるものとする。

ただし、寄せられた「苦情等」に関して「紛争処理ポリシー」に基づいて処理すべき事案であると法務部門と協議の上コンプライアンス部門が判断した場合、コンプライアンス部門は速やかに法務部門に報告するものとする。

- 2) コンプライアンス部門は、関係部署を指導監督するとともに、「苦情等」の対応の進捗状況を管理する等、「苦情等」の対応の全般を統括するものとする。コンプライアンス部門は、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。「苦情等」が寄せられたら、コンプライアンス部門は、速やかに「苦情等」発生部門のマネージャーと協力して「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。

#### (報告)

コンプライアンス部門は、「苦情等」に法令違反等が関係している疑いがある場合、十分な詳細情報が揃い次第、部門内で相談し、「苦情等」について、監督当局及び自主規制機関(海外の当局・機関を含む)への事故届が必要かどうかを検討するものとする。

#### (「苦情等」受付専門部署および外部の紛争等解決機関の周知)

「苦情等」受付専門部署および利用する外部の紛争等解決機関について、ホームページへの掲載等を通して顧客等への周知を図るものとする。

#### (記録)

「苦情等」に関する記録は、コンプライアンス部門が保管、管理するものとする。

#### (社内管理態勢の充実)

「苦情等」への対応が銀行法その他の法令及びポリシーに基づいて適切に行われているか否かについて、内部監査部門が **Goldman Sachs Bank USA Internal Audit Charter** に基づき監査を行うものとする。