

平成23年3月1日
有限会社 増田経済研究所

苦情処理措置・紛争解決措置について

増田経済研究所は、お客様からの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、金融ADR制度も踏まえ、以下のとおり内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、当社への信頼の向上に努めて参ります。

・当社営業部門に、顧客サポート等管理責任者を置くとともに、お客様から相談や苦情のお申し出があった場合には、これを誠実に受け付け、適切な対応を行うよう努めます。

・お客様からの苦情などのお申し出があったときは、その相談に応じ必要な説明を行い、簡単な質問、不平・不満、匿名の苦情及び苦情の相手が不明な場合を除いて、当該苦情に係る事実関係を把握するとともに、迅速な解決に努めます。

・苦情等の対応に際しては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等の申し出のあったお客様に対し、必要に応じて手続きの進行に応じた適切な説明を管理責任者から行います。

・紛争解決等を図るため、お客様からの苦情の内容やご要望に応じて東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センターをご紹介します。

・お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを随時行います。

・苦情のお申し出があったお客様に対し、当該苦情に関する処理経過または結果を、速やかに連絡いたします。

・お客様からの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に反映させて参ります。

☆増田経済研究所はお客様からの苦情等を次の窓口で受け付けております。

営業担当 045-581-2408

月～金 午前9時～午後6時30分（土日祝祭日、年末年始を除く）

☆お客様と増田経済研究所との間で苦情等が解決されない場合、東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が運営する「仲裁センター」で紛争の解決を図ることも可能ですので、次の窓口へご連絡ください。

第二東京弁護士会 仲裁センター 03-3581-2249

月～金 9:30～12:00、13:00～17:00（年末年始を除く）

苦情等への取組体制

