

(2021年4月21日制定)
(2021年10月13日改正)

T O R F 苦情・相談対応規則

株式会社QUICKベンチマークス

(目的)

第1条 本規則は、株式会社QUICKベンチマークス（以下「QBS」という。）が、TORF業務規程（以下「業務規程」という。）第23条に定める「TORF（東京ターム物リスク・フリー・レート）」（以下、「TORF」という。）の利用者等からの苦情・相談の受付および対応を行うに当たり、TORFの正確性・信頼性の確保に向けて、公正かつ適切な対応を行うための手続等を定める。

(定義)

第2条 本規則における用語の定義は、次の各号に定めるほか、本規則に別段の定めがある場合を除き、業務規程の規定に従うこととする。

- 一 苦情 TORFの運営や公表レート等に関する不満・不服の表明を伴う申出をいう。
- 二 相談 TORFに関する照会や相談であって、前号に該当しないものをいう。

(苦情・相談窓口の設置およびその表示)

第3条 QBSは、第1条の目的を達成するため、TORFの利用者等からの苦情・相談に対応する窓口を監視委員会室に設置する。

2 QBSは、前項に規定する窓口の連絡先をホームページにおいて公表する。

3 QBSは、利用者等からの苦情・相談を電子メール、電話または郵送により受け付ける。

4 QBSが本条にもとづく業務を実施する日時は、国内営業日の午前9時から正午、午後1時から午後5時30分までの間とする。

(受け付けた苦情・相談内容のレポーティング・ブローカー等への報告)

第4条 監視委員会室は、受け付けた苦情・相談の内容が特定のレポーティング・ブローカー等に関するものであった場合、原則として、申出人の意向を確認のうえ、申出人が望まない場合を除き、当該レポーティング・ブローカー等に対して、苦情・相談の内容を報告する。

2 前項にかかわらず、監視委員会室は、苦情・相談の内容について、レポーティング・ブローカー等に対して連絡することが不適切と判断される場合には、申出人の意向を確認のうえ、当該レポーティング・ブローカー等への連絡を行わない。この場合、監視委員会室は第5条第2項におけるTORF監視委員会に対する報告時に、理由を添えて、当該レポーティング・ブローカーに対し連絡を実施しなかった旨を報告する。

(受け付けた苦情・相談に関する調査・対応)

第5条 監視委員会室は、受け付けた苦情・相談について、その内容が事実関係の確認を要する場合には、業務部を通じてレポーティング・ブローカーに対して照会する等の方法により、速やかに事実関係の確認を行う。なお、相談内容により、調査を行う者から直接の業務担当者を除くなど、その独立性を担保する。

2 監視委員会室は、受け付けた苦情・相談の内容、事実関係、対応策等を確認し、苦情と相談に分類のうえ、その結果をTORF監視委員会に報告する。また、当該期間において苦情・相談の受け付けがなかった場合もその旨を報告する。

3 苦情・相談に対する具体的な対応は、QBSの担当部署で検討、実施する(苦情の申出をした者に対する苦情の処理の結果の通知を行うことを含む)。その対応状況について、監視委員会室は定期的にTORF監視委員会に報告し、TORF監視委員会はこれを確認する。監視委員会は確認した結果を踏まえ、必要に応じ、外部機関への指標のレビューの委託を含む、必要な対応を取締役に提言する。

4 前項にかかわらず、監視委員会室が受け付けた内容が第2条第1項第2号で定義する相談に該当するものであって、その内容が単純なTORFに関する事実確認に関するものである等、その場で回答可能な内容である場合は、監視委員会室または業務部から回答を行い、その結果を本条第3項にもとづきTORF監視委員会に報告する。

5 取締役会は、TORF 監視委員会から本条第 3 項にもとづく提言を受けた場合には、企画運営委員会に対して適切な措置を指示する等の必要な対応を行う。監視委員会室は、TORF 監視委員会の提言に対する取締役会のその後の対応状況について、TORF 監視委員会に対し報告する。

(苦情・相談の申出人に対する対応)

第 6 条 QBS は、苦情・相談を申し出た利用者等に対して、これを誠実に受け付け、迅速かつ適切な対応を行うよう努めなければならない。

2 監視委員会室は、苦情・相談の受付および対応に当たり、常に公平普遍な態度を保持するとともに、苦情・相談を申し出た利用者等から事情を十分聴き取るよう努めなければならない。

(秘密保持)

第 7 条 QBS の役職員、および企画運営委員会委員、監視委員会委員またはこれらの職にあった者は、法令による場合等の正当な理由がある場合を除き、苦情・相談業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(関係資料の保存)

第 8 条 QBS は、苦情・相談の受付とその対応状況を記録し、関連資料とともに 5 年間保存する。

(本規則の改正)

第 9 条 本規則の改廃は、監視委員会室が立案し、TORF 監視委員会の承認の上、QBS の取締役会の決定により行う。

附則

1. 実施日

本規則は 2021 年 4 月 26 日から実施する。

2. 改正

2021 年 10 月 13 日

