

当社の苦情処理・紛争解決に係る体制について

当社は、金融サービスの提供に関する法律第28条第1項第1号ロ及び金融サービス仲介業者等に関する内閣府令第47条に基づき、苦情処理措置及び紛争解決措置を講じています。

当社お問合せ受付窓口

東京都豊島区東池袋一丁目18番1号 Hareza Tower 16F

[お問い合わせページ](#)よりご連絡ください。

紛争解決措置・受付窓口

下記東京三弁護士会を利用します。

- 東京弁護士会紛争解決センター
- 第一東京弁護士会仲裁センター
- 第二東京弁護士会仲裁センター

東京弁護士会紛争解決センター

〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館6階

電話番号：03-3581-0031

受付時間：月～金（祝日・年末年始を除く）9:30～12:00、13:00～15:00

第一東京弁護士会仲裁センター

〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館11階

電話番号：03-3595-8588

受付時間：月～金（祝日・年末年始を除く）10:00～12:00、13:00～16:00

第二東京弁護士会仲裁センター

〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館9階

電話番号：03-3581-2249

受付時間：月～金（祝日・年末年始を除く）9:30～12:00、13:00～17:00

2025年12月19日

当社苦情処理・紛争解決に係る社内規則の概要について

- 苦情等を受け付けた場合、関係部署や外部機関と連携してその事実と責任を明確にし、お客様の立場を尊重し、迅速・誠実・公平かつ適切にその解決を図る。
- お客様からの意見等は類型化の上記録し、関係部署等への情報共有を図るとともに、業務運営の改善に役立てるものとする。
- お客様から預かった個人情報は適切に管理する。
- 反社会的勢力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、関係部署と連携し、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行う。
- お客様に対して、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、可能な限りお客様の理解と納得を得て解決することを目指すものとする。
- 社内での対応により合理的期間内で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、お客様に外部の紛争等解決機関を紹介し、解決を図るものとする。

2025年12月19日

株式会社ラネット

代表取締役 中川 景樹