

## 苦情対応規則

### 第1条（目的）

本規則はリム情報開発株式会社（以下、当社）がリリースしたレポートに寄せられた苦情に対し、当社の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ことを目的とする。

### 第2条（苦情の定義）

当社がリリースしたレポートに対して、本規則で定める方法に従い購読者等（以下、「申出人」）から寄せられた不満・不服・要望等であって、申出人が当社からの回答を要求したものを正式な苦情と定義する。

### 第3条（受付方法）

当社は、申出人による苦情を、書面による郵送、または当社ウェブサイト上のお問い合わせフォーム「レポートに対する苦情」

[\(https://www.rim-intelligence.co.jp/contact/complaint/\)](https://www.rim-intelligence.co.jp/contact/complaint/)

により受け付ける。

### 第4条（申出人による情報提供）

当社は、苦情に関連する詳細かつ正確な情報を得るために、申出人に対し以下の情報の提供を求める。

- ・ 申出人の氏名、社名・部署名、電話番号、電子メールアドレス
- ・ 苦情対象となった特定の価格、数量、期間等の詳細な取引情報
- ・ 苦情対象となった特定のレポート
- ・ 当社記者が明らかに「アセスメントメソドロジー」を遵守していないことを示す根拠
- ・ その他苦情の裏付けとなる根拠資料

なお、当社が調査を開始するにあたり、申出人より十分な情報提供が行われないと判断された場合、調査プロセスの遅延あるいは調査実施が困難となる可能性がある。また、申出人による苦情内容や文章表現が社会通念から逸脱した不適切なものであると判断した場合は、これに対して返答を控えることがある。

### 第5条（苦情に対する対応）

当社は申出人による苦情を誠実に受け付け、迅速かつ適切に対応するよう努めなければな

[入力フォームに戻る](#)

らない。当社が申出人より受け付けた正式な苦情に対しては、常に中立、公正な態度を保持するとともに、苦情内容に応じてレポート担当者あるいは社内の独立した者が説明等の対応を行い、必要に応じて調査を行うこととする。

#### 第6条（調査結果の報告）

苦情に対する調査結果は、速やかに申出人へ報告することとし、必要に応じて書面による通知を行うこととする。調査結果を申出人が不服とした場合、社長または役員による対応を検討することとする。原則として、当初の苦情受付日より起算して3営業日以内に回答するよう努めるが、内容によっては対応により長い期間を要する場合がある。

当社はリリースされたレポートに記載された情報の正確性については万全を期すよう努めているが、購読者がこれらの情報を用いて行う一切の行為に関して、当社は一切責任を負うことはない。また、調査結果が報告された後であっても、一旦リリースした評価価格を変更することは原則行わないこととする。

#### 第7条（独立した外部機関による仲裁）

当社の最終的な回答に対して申出人が不服である場合も、当社が真摯な態度で対応することで当初の苦情受付日より起算して6ヶ月以内に、相互理解に達することが望ましい。また、双方の話し合いにより、独立した外部機関による検証、仲裁を必要に応じて依頼することもある。

#### 第8条（記録保存・管理）

正式な苦情については、その内容および調査結果を社内の文書管理規定に基づき原則5年間保管することとする。苦情対応に関与した者は、法令等による正当な理由がある場合を除き、苦情に関して得た情報を関係者以外に漏らしてはならない。

#### 第9条（正式ではない苦情への対応）

レポートや「メソドロジー」に対し、購読者等から疑問・質問・相談が寄せられる場合がある。当社はこれらを正式な苦情として取り扱わないものの、申出人に対して誠実に対応するよう努めなければならない。

#### 第10条（本規則の改正）

本規則の改廃は、当社の取締役会の決定により行うこととする。

#### 附則

この規則は、2017年10月2日より改定実施する。

## 苦情対応規則修正履歴

**[2017年10月2日]**

---

リム情報開発株式会社は、「苦情対応規則」に関し、その第2条、第3条の一部文言を変更いたしました。

**[2015年12月21日]**

---

リム情報開発株式会社は、「苦情対応規則」に関し、その第4条に一部文言を追加いたしました。

**[2015年3月23日]**

---

リム情報開発株式会社は、「苦情対応規則」を制定しました。

リム情報開発株式会社  
代表取締役 盛 尚子