

当社の苦情処理及び紛争解決の措置について

1. 当社の苦情処理措置について

(1)当社は、「苦情・紛争処理規程」を定め、お客様からの苦情等のお申出に対して、真摯に、また迅速かつ適正に対応し、お客様のご理解をいただくよう努めています。

当社への苦情等のお申出先は、次のとおりです。

住所： 〒100-0005 東京都千代田区丸の内 1-8-1 丸の内トラストタワーN 館 15 階
電話： 03-6267-1988(月曜日～金曜日 9:00～17:00／祝日、年末年始を除く)

また、当社が行う苦情等の解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

- ① お客様からの苦情等の受付
- ② 社内担当者からの事情聴取と解決案の検討
- ③ 解決案のご提示・解決

(2)当社の業務については、上記の対応のほかに、次の団体を通じて苦情等の解決を図ることとしています。この団体は、当社が加入しています一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人投資信託協会及び一般社団法人第二種金融商品取引業協会から苦情等の解決についての業務を受託しており、お客様からの苦情等を受け付けています。この団体をご利用になる場合には、次の連絡先までお申出下さい。

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)
住所： 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号 第二証券会館
電話： 0120-64-5005(フリーダイヤル)
(月曜日～金曜日 9:00～17:00／祝日、年末年始を除く)

また、FINMAC が行う苦情等の解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。
詳しくは、FINMAC にご照会下さい。

- ① お客様からの苦情等の申立
- ② 会員業者への苦情等の取次ぎ
- ③ お客様と会員業者との話し合いと解決

2. 当社の紛争解決措置について

当社の業務については、上記の FINMAC が行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることとしております。

FINMAC は、当社が加入しています一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人投資信託協会及び一般社団法人第二種金融商品取引業協会からあっせんについての業務を受託しており、あっせん委員によりあっせん手続が行われます。当社との紛争の解決のため、FINMAC をご利用になる場合は、上記の連絡先にお申出下さい。

また、FINMAC が行うあっせん手続の標準的な流れは次のとおりです。

詳しくは、FINMAC にご照会下さい。

- ① お客様からのあっせん申立書の提出
- ② あっせん申立書受理とあっせん委員の選任
- ③ お客様からのあっせん申立金の納入
- ④ あっせん委員によるお客様、会員業者への事情聴取
- ⑤ あっせん案の提示、受諾

以上