

苦情相談窓口

【当社の苦情処理措置体制について】

1. 当社は、お客さまからの苦情等のお申出に対して、真摯にかつ迅速に対応し、お客さまのご理解をいただけるよう努めます。

苦情解決に向けての標準的な流れは次の通りです。

- (1) お客さまからの苦情等の受付
- (2) 社内担当者からの内容の照会と事実の確認
- (3) お申出への回答。時間を要する場合には進捗状況のご連絡。

申出等は以下の電話番号にご連絡ください。

なお、当社では、お客さまからのお問い合わせ等の内容を正確に把握するため、お客さまとの通話内容を録音させていただく場合があります。あらかじめご了承ください。

TEL 03-6441-3964

※営業時間は土日・祝日・年末年始を除く 9:00-17:00

2. 上記により苦情の解決を図る他に、次の団体を通じて苦情の解決を図ります。この団体は、当社が加入しており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から苦情の解決についての業務を受託しており、お客さまからの苦情を受付けています。ご利用になる場合には、以下の連絡先にお申出ください。

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

住所 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13

電話 0120-64-5005 (フリーダイヤル) (月～金/9:00～17:00 祝日等を除く)

同センターが行う苦情解決の標準的な流れは次の通りです。詳しくは同センターにご照会ください。

- (1) お客さまからの苦情の申立
- (2) 会員業者への苦情の取次ぎ
- (3) お客さまと会員業者との話し合いと解決

【当社の紛争解決措置体制について】

当社は、上記の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が行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることとしています。同センターは、当社が加入しております一般社団法人日本投資顧問業協会及び一般社団法人投資信託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、同センターをご利用になる場合は、上記の連絡先にお申出下さい。

同センターが行うあっせん手続の標準的な流れは次の通りです。詳しくは、同センターにご照会下さい。

- (1) お客さま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) お客さま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