

金融商品取引法の規定により講ずる苦情処理措置及び紛争解決措置

当社は、当社の特定投資運用業務及び特定投資助言・代理業務に関するお客様からの苦情等に対しては、社団法人投資信託協会及び社団法人日本証券投資顧問業協会が行う苦情処理の手続きにしたがって、その解決に努めます。また、同様に紛争の解決にあたっては、同協会が行うあっせんの手続きにしたがって、その解決に努めます。

なお、同協会は、協会会員の金融商品取引業務に関する投資者等からの苦情の処理及び紛争に至った場合のあっせん業務を、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に委託しており、その受付窓口は以下のとおりとなります。

■ 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）

電話番号：0120-64-5005（フリーダイヤル：全国共通）

受付時間：月曜日から金曜日までの午前9時～午後5時

（振替休日を含む祝日及び12月31日～1月3日を除きます）

ホームページ：<http://www.finmac.or.jp/>

- FINMACが行う苦情解決の標準的な流れは以下のとおりとなります。
詳しくは同センターにご照会ください。

- 1 お客様からの相談、苦情の申立て
- 2 会員業者への苦情の取次ぎ、調査等の指示
- 3 お客様と会員業者との話し合い、解決

- FINMACが行う紛争解決のためのあっせん手続きの標準的な流れは以下のとおりとなります。詳しくは同センターにご照会ください。

- 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