

金融商品取引業務における 苦情処理及び紛争解決について

1. 当社の金融商品取引業務における苦情処理及び紛争解決について

当社は、苦情及び紛争(以下「苦情等」)に関する社内規則を定め、お客様等からの苦情等のお申出に対して、真摯に、また迅速に対応し、お客様のご理解をいただくよう努めています。

当社の金融商品取引業務におけるお客様からの苦情等は、以下の連絡先が受付窓口となります。

担当部署:管理部門
電話番号:03-3569-1123(代表)
受付時間:営業日の午前9時～午後5時

2. 認定投資者保護団体による苦情処理及び紛争解決について

当社は、1に記載する苦情等の解決を図るほか、「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」を利用することにより金融商品取引業務における苦情及び紛争の解決を図ります。

同センターの連絡先は以下の通りです。

団体名: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)
所在地:〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13
連絡先:0120-64-5005(フリーダイヤル)
受付時間: 月～金 / 午前9時～午後5時 祝日等を除く

(1) 苦情処理措置

当社は、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対して、第二種金融商品取引業に関する個別利用登録を行っておりますので、同センターは、当該業務に係るお客様からの苦情を受け付けております。

同センターが行う苦情解決の標準的な流れは次のとおりです。

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

詳しくは、同センターにご照会ください。

(2) 紛争解決措置

当社は、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対して、第二種金融商品取引業に関する個別利用登録を行っておりますので、当該業務に係る紛争の解決について同センターにご相談いただけます。

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、上記の連絡先までお申し出ください。

同センターが行うあっせん手続の標準的な流れは次のとおりです。

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

詳しくは、同センターにご照会ください。