

苦情処理措置及び紛争解決措置について

< 苦情処理措置について >

1.当社は、「苦情及び紛争の処理に関する規程」を定め、お客様からの苦情等のお申し出に対して、誠意をもって、迅速かつ適切に対応し、ご理解を得るよう努めております。

当社の苦情等のお申出先は以下の通りです。受付時間：月～金 / 9:00～17:00 祝日等を除く

- ▶ 個人のお客様(投資信託業務に係るお申出)
電話:03-4560-6399 (カスタマー・コミュニケーション部)
- ▶ 法人のお客様(投資一任業務に係るお申出先)
各営業担当者 または 電話:03-4560-6010 (機関投資家営業部)

また、苦情解決に向けての標準的な流れは次の通りです。

- (1)お客様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)解決案のご提示・解決。回答に時間を要する場合は進捗状況のご連絡

2.当社は、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ることとしています。この団体は、当社が加入している社団法人日本証券投資顧問業協会、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、お客様からの苦情を受け付けております。この団体をご利用になる場合には、次の連絡先までお申し出下さい。

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 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。

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

< 紛争解決措置について >

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、当社が加入している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。

- (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

2010年10月1日制定