

苦情処理措置及び紛争解決措置の内容

当社は、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、ご理解をいただくよう努めております。当社は、苦情処理及び紛争解決について以下の体制をとり、その解決を図っております。

1. 当社の苦情等の申出先

- ・ 苦情等の申出先：当社 コンプライアンス部
- ・ 申出の方法：当社HP上の「お問い合わせ」フォームにて受付

なお、苦情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 当社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. 苦情処理措置及び紛争解決措置について

当社は、上記1.の申出先を通じて苦情の解決を図るほか、法令の定めにより、金融商品取引業（第二種金融商品取引業、投資助言・代理業及び投資運用業）及び貸金業に関する苦情処理措置及び紛争解決措置を以下のとおり講じております。

(1) 第二種金融商品取引業務

当社が加入しております一般社団法人第二種金融商品取引業協会が金融商品取引法の規定に基づく手続きを通じて、苦情及び紛争の解決を図ることとしております。

(2) 投資助言・代理業務、投資運用業務

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が金融商品取引法の規定に基づく手続きを通じて、苦情及び紛争の解決を図ることとしております。

(3) 貸金業務

当社が加入しております日本貸金業協会との間で紛争解決等業務に係る手続実施基本契約を締結することを通じて、苦情及び紛争等の解決を図ることとしております。

当社が加入しております一般社団法人第二種金融商品取引業協会及び一般社団法人日本投資顧問業協会は、その行う苦情処理及び紛争解決の業務を、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（FINMAC）に委託しております。また、日本貸金業協会は内閣総理大臣から指定を受けた貸金業界唯一の指定紛争解決機関であり、同協会内の貸金業相談・紛争解決センターが苦情等の処理及び紛争解決の業務を担っております。

従いまして、当社の行う上記（1）及び（2）の金融商品取引業についての苦情の相談及び紛争解決のあっせんに関する窓口、及び（3）の貸金業についての苦情等の処理及び紛争解決の窓口はそれぞれ次のとおりとなります。

【第二種金融商品取引業務、投資助言・代理業務、投資運用業務に関する苦情処理及び紛争解決業務の窓口】

- ・ 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2-1-1
- ・ 電話番号：0120-64-5005

・ 受付時間：月曜日～金曜日 9：00～17：00

（但し、祝日（振替休日を含みます。）及び年末年始（12月31日～1月3日）を除きます。）

【当社が契約する貸金業務に係る指定紛争解決機関】

・ 日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター

・ 住所：〒108-0074 東京都港区高輪3-19-15

・ 電話番号：03-5739-3861

（但し、祝休日及び年末年始（12月29日～1月4日）を除きます。）

以上