

## 苦情対応措置及び紛争解決措置について

平成 21 年 6 月の金融商品取引法の一部改正により、金融 ADR 行為規制が施行されたことに伴い、平成 22 年 10 月 1 日より以下のように苦情対応措置及び紛争解決措置を定めることとしました。

### (1) 苦情対応措置

弊社では「苦情処理規定」に基づき、顧客からの苦情に対して、真摯に対応するとともに、苦情問題の解決を迅速に図るものとします。

弊社の苦情申し出先及び苦情解決に向けたフローは以下の通りです。

苦情申し出先：コンプライアンス室（電話 03-5785-6937）

苦情解決のフロー：①お客様からの苦情受付

②コンプライアンス室担当者から苦情内容の詳細ヒアリング

③担当者と問題解決に向けた協議及び解決案の提示

④解決案の合意（問題の解決）

### (2) 紛争解決措置

弊社では「紛争解決処理規定」に基づき、顧客との間で紛争が起こった場合、下記の東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会を通じて、紛争の解決を図ることにしています。弁護士会と弊社は、協定書を締結しており、弁護士会によりあっせん手続きが行われます。弊社との紛争解決に向けて、各弁護士会を利用される場合、以下の先にご連絡ください。

連絡先：東京弁護士会紛争解決センター 03-3581-0031

第一東京弁護士会仲裁センター 03-5395-8588

第二東京弁護士会仲裁センター 03-3581-2249

以上