

金融ADR制度の対応について

【苦情処理措置】

当社は、「苦情処理規程」を定め、お客様等からの苦情等のお申出に対して、真摯かつ迅速に対応し、お客様のご理解をいただくよう努めております。

当社の投資助言業務に関する苦情は、次の「顧客相談窓口」までお申出下さい。

(顧客相談窓口)

対応時間 : 9時～18時(土・日・祝を除く)

電話番号 : 011-272-7733

FAX : 011-272-7734

お客様から苦情の解決の申立てがあったときは、当社の管理部が窓口となり、適切な対応に努めます。また弁護士等の意見を聞き、紛争解決のために誠心誠意対応いたします。

当社は、当該規程に基づき、お客様からいただいたご意見・苦情等に対し、迅速かつ誠実な対応に努めて参ります。

【紛争解決措置】

当社は、札幌弁護士会の紛争解決センターが実施する調停を利用して、弊社の投資助言業務に関する苦情に基づく紛争の解決を図ることとしています。札幌弁護士会紛争解決センターでは、札幌市のほか、旭川市、釧路市、帯広市、北見市、網走市の弁護士会等で調停を実施することも可能です。

当社との間の紛争解決のため、同センターをご利用になる場合には、次の連絡先にお申出ください(当社は、札幌弁護士会との間で、紛争解決に係る協定を締結しております)。

(札幌弁護士会 紛争解決センター)

所在地 : 〒060-0001

札幌市中央区北1条西10丁目 札幌弁護士会館2階

電話番号 : 011-251-7730

受付時間 : 午前9時～午後4時(土・日・祝を除く)

アクセス : 地下鉄東西線「西11丁目」駅より徒歩2分

H P : <http://www.satsuben.or.jp/>

同センターが行う調停手続の標準的な流れは次の通りです。詳しくは、同センターにお問い合わせ下さい。

- ① 申立書の受理と調停人の選任
- ② 調停期日の調整
- ③ 調停の実施(調停人によるお客様、協定締結業者への事情聴取)
- ④ 調停人案の提示、受諾