

## お客様からのご相談、苦情等への対応について

当社が実施した金融商品取引業務について、ご相談、苦情、紛争等ございましたら、東京不動産流通部（電話 03 - 5547 - 2924）までお問い合わせください。

当社における標準的な対応フローは次のとおりです。

お客様からの苦情等の受付  
当社担当者からの事実確認及び解決案の検討  
解決案の提示

上記の対応に加え、当社は、金融商品取引業務に関する苦情・紛争解決のための公正中立な外部機関（裁判外紛争解決手続）を通じて、苦情又は紛争の解決を図ります。

当社は、お客様と当社の間で解決が見込めない等の事態が生じたときは、お客様に当該外部機関を紹介いたします。

また、お客様は、当社業務に係る苦情・紛争等について、当社以外へのお問い合わせ先として、当該外部機関を利用することができます。

外部機関の名称及び連絡先は次のとおりです。

名 称： 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）  
連絡先： 〒103 - 0025 東京都中央区日本橋茅場町2 - 1 - 13  
Tel. 0120 - 64 - 5005  
（月曜～金曜日 9：00～17：00（祝日等を除く））

同センターにおける苦情解決手続の標準的なフローは次のとおりです。

お客様からの苦情・ご相談を同センターがお受けします。  
同センターは、お客様からの苦情を、当社に取り次ぎ、調査等の指示を行います。  
同センターは、当社に資料等の提出及び調査結果の報告を求め、お客様に、紛争解決策の説明、助言等の対応を行います。  
お客様の納得が得られない場合、必要に応じて、訴訟、調停、あっせんの紛争解決制度の説明を行います。

同センターにおける紛争解決手続（あっせん手続）の標準的なフローは次のとおりです。

お客様からの、あっせんの申立ての意向をうけ、同センターが、あっせんの仕組み等を説明します。

お客様が、同センターにあっせん申立を行い、当該申立が受理された後、同センターより、お客様に対して、あっせん申立て受理の通知がなされます。同時に、当社に対してもあっせん申立て受理の通知と申立書等が送付されます（なお、あっせん申立てには、損害賠償請求額に限り2千円から5万円の費用負担が必要となります。）。

当社は、申立書等に対する答弁書等を同センターに提出し、同センターよりお客様宛に答弁書等が送付されます。

同センターにより、お客様及び当社に対する事情聴取及び資料徴求が行われ、それぞれ事情聴取への出席・資料等の提出を行います。

その後、同センターより、必要に応じてあっせん案を提示し、あっせんが行われます。あっせんが成立すれば、お客様と当社の間で和解契約書が締結されます。合意が成立せず、あっせんが打ち切られた場合には、場合により訴訟等の手続がとられることがあります。

詳しくは、同センターにご照会ください。

なお、同センターは、裁判外紛争解決手続の一つであり、お客様は、他の外部機関（弁護士会が運営する仲裁センター等）を利用することや裁判による紛争解決を図ること等、お客様ご自身の判断で任意の方法を選択することができます。