

当社の苦情処理措置・紛争解決措置について

当社では、第二種金融商品取引業を行うにあたって、下記に記載する苦情処理措置及び紛争解決措置を講じております。

■苦情処理措置

1. 当社の第二種金融商品取引業に関するお問い合わせについて

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

当社の第二種金融商品取引業に関する苦情は、下記【お問い合わせ窓口】までお申し出下さい。

【お問い合わせ窓口】

対応時間：平日 9 時～17 時（土・日・祝日を除く）

電話番号：03-6380-0378 FAX 番号：03-6380-0434

E-Mail : info@zbt.co.jp

当社で行う苦情解決に向けての標準的な手続きの流れは次の通りです。

- ①お客様からの苦情等の受付
- ②社内担当者からの事情聴取と解決案の検討
- ③解決案のご提示・解決

2. 第二種金融商品取引業に関する苦情処理について

当社は、第二種金融商品取引業に関して、上記 1. の窓口を通じて苦情の処理解決を図る他、当社が加入している一般社団法人第二種金融商品取引業協会が業務を委託する下記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。

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）

住所：東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1 第二証券会館

電話：0120-64-5005（受付時間：平日 9：00～17：00 土日祝日、年末年始除く）

同センターにおける標準的な苦情処理の流れは、以下の通りです。

- ①お客様からの苦情・ご相談等の申し立て
- ②協定事業者等への苦情の取次ぎ、調査等の指示
- ③お客様に対する苦情解決策の説明、助言等
- ④お客様と協定事業者等との話し合いによる解決の促進

※詳細は、同センターにお問い合わせ下さい。

3. 金融商品取引業に関する紛争解決処理について

当社は、第二種金融商品取引業に関して、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（FINMAC）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。

この団体をご利用になる場合には、上記連絡先までお申し出下さい。

同センターにおける標準的な紛争解決措置の流れは、以下の通りです。

- ①お客様からのあっせんの申し立て
- ②あっせん申立書受理とあっせん委員の選任
- ③協定事業者へのあっせん申立書受理の通知
- ④あっせん委員による、お客様、協定事業者等への事情聴取等
- ⑤あっせん案の提示

※詳細は、同センターにお問い合わせ下さい。

以上