

マッコーリーアセットマネジメント株式会社

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）2769号 一般社団法人日本投資顧問業協会会員
〒102-0094

東京都千代田区紀尾井町4-1 TEL (81 3) 3512 6470

ニューオータニガーデンコート FAX (81 3) 3512 6947



当社の苦情処理処置及び紛争解決処置について

○当社の苦情処理措置について

- (1) 当社は「苦情・紛争処理規程」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います。

当社の苦情等の申出先は、下記のとおりです。

法務・コンプライアンス部

電話 03-3512-6473

また、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 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) 当社は、投資一任業務に関し、上記により苦情の解決を図るほかに、次の団体を通じて苦情の解決を図ることとしています。この団体は、当社が加入しています 一般社団法人 日本投資顧問業協会 から苦情の解決についての業務を受託しており、お客様からの苦情を受け付けています。この団体をご利用になる場合には、次の連絡先までお申出下さい。

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

住 所 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13

電 話 0120-64-5005（フリーダイヤル）

（月～金／9：00 ～ 17：00 祝日等を除く）

ホームページ <http://www.finmac.or.jp>

同センターが行う苦情解決の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは、同センターにご照会下さい。

- ① お客様からの苦情の申立
- ② 会員業者への苦情の取次ぎ
- ③ お客様と会員業者との話し合いと解決

○当社の紛争解決措置について

当社は、投資一任業務に関し、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 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。同センターは、当社が加入しています 一般社団法人 日本投資顧問業協会 からあっせんについての

業務を受託しており、あっせん委員によりあっせん手続が行われます。当社との紛争の解決のため、同センターをご利用になる場合は、上記の連絡先にお申出下さい。

同センターが行うあっせん手続の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは、同センターにご照会下さい。

- ① お客様からのあっせん申立書の提出
- ② あっせん申立書受理とあっせん委員の選任
- ③ お客様からのあっせん申立金の納入
- ④ あっせん委員によるお客様、会員業者への事情聴取
- ⑤ あっせん案の提示、受諾