

苦情処理措置及び紛争解決措置について

1 苦情処理措置

- (1) 当社は、投資法人資産運用業務に関しては、次の団体を通じて苦情の解決を図ることとしております。この団体は、当社が加入している一般社団法人資産運用業協会からの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ください。

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 (FINMAC)	
住所：	〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1
電話：	0120-64-5005 (フリーダイヤル) (月～金/9:00～17:00 祝日等を除く)

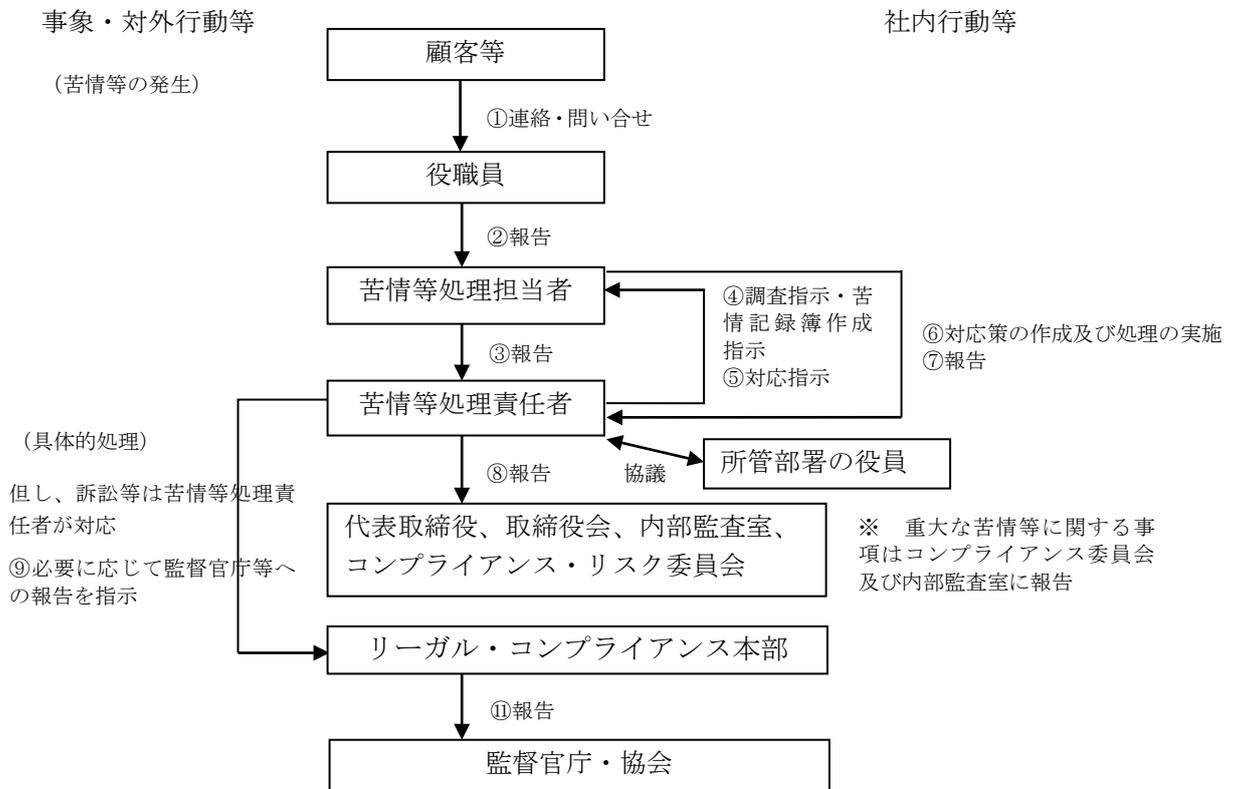
FINMAC が行う苦情解決の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは、FINMAC にご照会ください。

- 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

- (2) 当社は、投資一任契約に基づく投資運用業務、投資助言・代理業務及び第二種金融商品取引業務に関しては、「苦情等処理規程」を定め、お客様等からの苦情等のお申し出に対して、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。当社の苦情等の申出先は、下記のとおりです。

ハドソン・ジャパン株式会社 リーガル・コンプライアンス本部	
住所：	〒100-0005 東京都千代田区丸の内 1-6-5
電話：	03-6269-2290 (月～金/9:00～17:00 祝日等を除く)

当社の苦情処理に係る標準的な業務フローは次のとおりです。



2 紛争解決措置

- (1) 当社は、投資法人資産運用業務に関しては、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。FINMAC は、当社が加入している一般社団法人資産運用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。FINMAC をご利用になる場合は、上記 1 (1) の連絡先にお申出ください。

FINMAC 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、FINMAC にご照会ください。

- ① お客様からのあっせん申出書の提出
- ② あっせん申出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出金の納入
- 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

- (2) 当社は、投資一任契約に基づく投資運用業務、投資助言・代理業務及び第二種金融商品取引業務に関しては、東京弁護士会、第一東京弁護士会及び第二東京弁護士会が設置・運営する紛争解決センター又は仲裁センター（以下、「弁護士会センター」といいます。）を通じて紛争の解決を図ることとしております。弁護士会センターをご利用になる場合には、次の連絡先までお申出ください。

東京弁護士会紛争解決センター	
住所：	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3
電話：	03-3581-0031 (月～金/9:30～12:00 13:00～15:00 祝祭日・年末年始を除く)
第一東京弁護士会仲裁センター	
住所：	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3
電話：	03-3595-8588 (月～金/10:00～12:00 13:00～16:00 祝祭日・年末年始を除く)
第二東京弁護士会仲裁センター	
住所：	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3
電話：	03-3581-2249 (月～金/9:30～12:00 13:00～17:00 祝祭日・年末年始を除く)

弁護士会センターが行う紛争解決の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは弁護士会センターにご照会ください。

- ① お客様からの紛争解決の申立書の提出
- ② 紛争申出書の受理あっせん人若しくは仲裁人の選任
- ③ 当事者への通知
- ④ 和解期日若しくは仲裁期日の出席
- ⑤ あっせん人による和解案の提示・解決若しくは仲裁人による仲裁判断