

当社の苦情処理措置及び紛争処理措置について

お客様 各位

アンカー・シップ・インベストメント(株)

当社は、「苦情及び紛争処理規程」を定め、お客様等からの苦情等のお申出及びお客様との紛争に対し真摯に、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。

I. 苦情処理措置

1. 当社への苦情等の申出先及び苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

(1) 苦情等の申出先

コンプライアンス・内部統制グループ

郵送先 〒104-0028 東京都中央区八重洲 2-4-1 常和八重洲ビル 5階

電話番号 03-3242-3953

FAX 番号 03-3242-2240

E-mail kujoufunsou@anchor-ship.com

(2) 苦情解決に向けての標準的な流れ

- 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策の検討
- ③解決策のご提示・解決

2. 当社は、上記により苦情解決を図るほか、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、当社が加入しております社団法人日本証券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の連絡先及び苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

(1) 苦情等の連絡先

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)

所在地 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-13

電話番号 0120-64-5005 (フリーダイヤル)

(月～金：9：00～17：00 但し祝日等を除く)

(2) 苦情解決に向けての標準的な流れ

- ①お客様からの苦情等の受付
- ②会員業者への苦情の取次
- ③お客様と会員業者との話し合い
- ④解決又は不調
(詳しくは、同センターにご照会ください)

II. 紛争処理措置

1. 当社は、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。同センターは、当社が加入しております社団法人日本証券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し出ください。

2. 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。

- 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
- ⑥あっせん成立又はあっせん打ち切り
(詳しくは、同センターにご照会ください)

以上