

苦情相談窓口について

JAMP フィナンシャル・ソリューションズ株式会社は、苦情等対応規程を定め、お客様からの苦情等のお申出に対して、真摯にかつ迅速に対応し、お客様のご理解をいただけるよう努めています。

【当社の苦情処理措置体制について】

1. 苦情解決に向けての標準的な流れは次の通りです。

- (1)お客様からの苦情等の受付
- (2)社内担当者からの内容の照会と事実の確認
- (3)お申出への回答。

申出等は以下の電話番号にご連絡ください。

なお、当社では、お客様からのお問い合わせ等の内容を正確に把握するため、お客様との通話内容を録音させていただく場合があります。あらかじめご了承ください。

電話:03-3527-3810

受付時間は営業日の午前9時～午後5時です。

2. 上記により苦情の解決を図る他に、次の団体を通じて苦情の解決を図ります。

この団体は、当社が加入しており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付けています。

ご利用になる場合には、以下の連絡先にお申出ください。

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

電話:0120-64-5005(フリーダイヤル)

受付時間は月～金の午前9時～午後5時です(祝日等を除く)。

同センターが行う苦情解決の標準的な流れは次の通りです。詳しくは同センターにご照会ください。

- (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

【当社の紛争解決措置体制について】

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通りです。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

以上