

## ■金融商品取引法の規定により講ずる苦情処理措置ならびに紛争解決措置

株式会社 グロースアドバイザーズ

お客様各位

平成 22 年 10 月 1 日に施行されました改正金融商品取引法に基づき、金融商品取引業者は、お客様への金融サービスに関する苦情に対応するための「苦情処理措置」及びお客様との金融サービスに関する苦情に基づく紛争を解決するための「紛争解決措置」を設けることが義務付けられました。

上記改正に伴い、当社では、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

当社は、「苦情処理規程」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。

当社の投資助言業務に関する苦情は、【顧客相談窓口】までお申し出ください。

#### 【顧客相談窓口】

対応時間： 平日 9 時 ～ 18 時（土・日・祝日。東京株式市場休場日を除く）

電話番号： 03-6661-6423

F A X： 03-6661-6424

mail：[madoguchi@growth-advisors.jp](mailto:madoguchi@growth-advisors.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苦情受付者から担当部署への報告、記録
- ③担当部署による事実確認、調査、ヒアリング
- ④役職者を交えての担当部署での解決案の検討
- ⑤お客様への解決案のご提示・説明

その他詳細な手続きに関しては、当社の苦情等処理及び紛争解決に関する業務運営体制等を規定した「苦情処理規程」に記載をしております。当該規程に基づき、お客様からいただいたご意見・苦情等に対し、迅速かつ誠実な対応に努めて参ります。

## ■ 紛争解決措置

当社は、東京三弁護士会の仲裁センター又は紛争解決センターが実施するあっせん又は仲裁手続を通じて、弊社の投資助言業務に関する苦情に基づく紛争の解決を図ることとしています。当社との間の紛争解決のため、同センターをご利用になる場合は、次のいずれかの連絡先にお申出ください。

※当社は、東京三弁護士会との間で、紛争解決に係る協定を締結しております。

### 【東京弁護士会紛争解決センター】

〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 東京弁護士会

お問い合わせ先：03-3581-0031

月～金／ 9：30～12：00 13：00～15：00 （祝祭日・年末年始を除く）

URL：<http://www.toben.or.jp/news/dispute/center.html>

### 【第一東京弁護士会仲裁センター】

〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 第一東京弁護士会

お問い合わせ先：03-3595-8588

月～金／ 10：00～12：00 13：00～16：00 （祝祭日・年末年始を除く）

URL：<http://www.ichiben.or.jp/consul/discussion/cyusai/index.html>

### 【第二東京弁護士会仲裁センター】

〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3 第二東京弁護士会

お問い合わせ先：03-3581-2249

月～金／ 9：30～12：00 13：00～17：00 （祝祭日・年末年始を除く）

URL：<http://niben.jp/service/chusai.html>

同センターが行う和解あっせん手続・仲裁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ください。

- ①お客様からのあっせん申立書の提出
- ②あっせん申立書の受理とあっせん人の選任
- ③あっせん期日の調整
- ④あっせん人によるお客様、協定締結業者への事情聴取
- ⑤あっせん案の提示、受諾

宜しく願い申し上げます。

以上