

当社の苦情処理及び紛争解決措置について

アバディーン・ジャパン株式会社

○ 当社の苦情処理措置について

1. 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、お客様等のご理解をいただくよう努めています。

当社の特定投資運用業務、特定投資助言・代理業務、および特定第二種金融商品取引業務に関する苦情等の申出先およ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) 苦情等の受付窓口:

電話番号: 03-4578-2251 受付時間 : 9:00~17:00(土日祝日、年末年始の休業日を除く)
eメールアドレス: marketing.tokyo@aberdeenplc.com

(2) 苦情解決に向けての標準的な流れ:

- ① お客様等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 解決案のお客様等への提示と解決

2. 当社は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、当社が加入している一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会及び一般社団法人第二種金融商品取引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(フィンマック))

HPアドレス <https://www.finmac.or.jp/>

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)

月曜日～金曜日／9:00～17:00(ただし、国民の祝日、年末年始を除く)

同センターが行う苦情解決の標準的な流れは次のとおりです。詳しくは同センターへご照会ください。

- 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、当社が加入している一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会及び一般社団法人第二種金融商品取引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て金の納入
- 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