

当社の苦情処理・紛争解決措置について

ユナイテッド・マネージャーズ・ジャパン株式会社

1. 苦情等の申出先（受付時間：当社営業日の午前9時から午後5時）

当社への苦情等については、下記にご連絡下さい。

営業部（電話：03-6229-8760）

2. 苦情処置措置

- (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、お客様のご理解をいただくよう努めております。
- (2) 当社の苦情等の申出先は、上記の申出先の通りです。また、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 社内担当者からの事情聴取と解決案の検討
 - ③ 解決案のご提示・解決
- (3) 当社は、上記により苦情の解決を図るほか、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、当社が加入している一般社団法人 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下さい。

◆ 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）

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

3. 紛争解決処理措置

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 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きが行われます。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には、上記の連絡先までお申出下さい。

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 あっせん申立書の受理とあっせん委員の選任
- ③ お客様から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