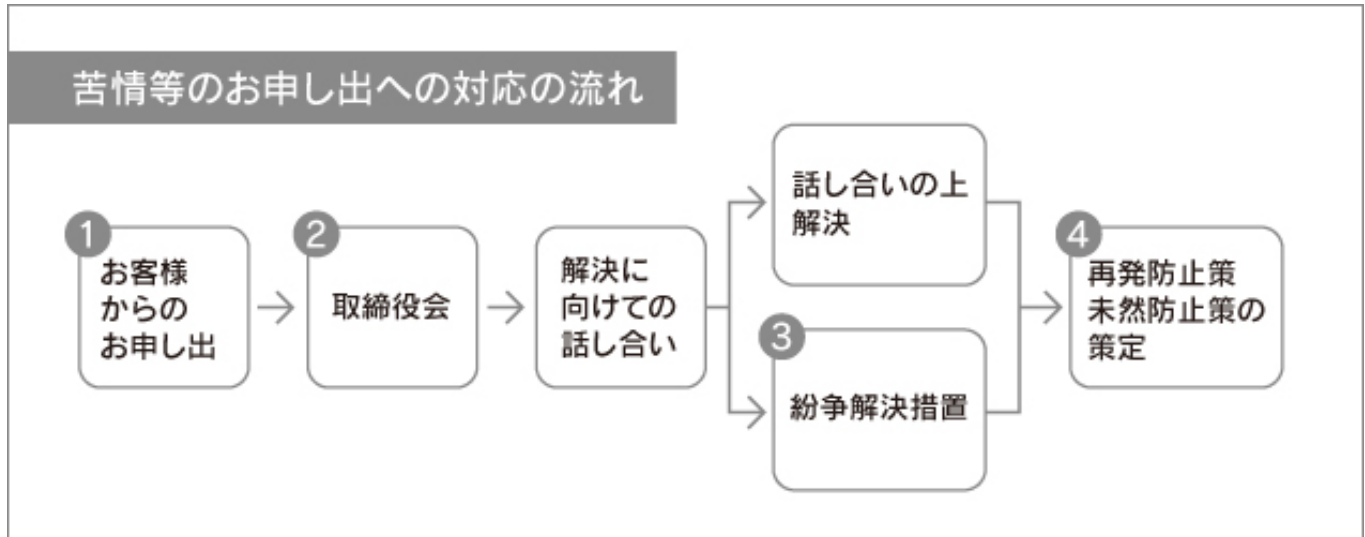


当社が提供させていただいたサービスについて、ご納得いただけないことやご不満などがございましたら、お申し出ください。当社ではお客様の苦情等のお申し出に対して、できる限りスムーズな対処および解決を図るために以下のように対応させていただきます。



①お客様からの苦情等の受け付け

電話・電子メール・郵便・口頭、いずれの手段でも苦情等を申し出ることができます。お申し出先は次の通りです。

電話 03-5990-9085

電子メール info@fp-clue.com

(メールアドレスはすべて半角に置き換えてください)

郵便 〒112-0002 東京都文京区小石川 1-13-12 WAKOU 小石川ビル 301

苦情等のお申し出を受け付けた後、お申し出を受理した旨、および今後の対処手続き等についてのご通知(書面)を送付いたします。

②苦情等のお申し出の受理後から解決に向けて

苦情等のお申し出を受け付けた後は、速やかに取締役会を開催し、当社としての対処方針を決定するとともに、取締役の中から苦情処理措置の責任者を決定します。

責任者は以後、お客様との話し合いなどを担当させていただき、可能な限りお客様の理解と納得を得て解決することを目指します。

責任者は苦情等のお申し出について、お客様から事情や経緯などについて十分なヒアリングを行うとともに、苦情対象のFPへの聞き取り調査、お客様への適時適切な進捗状況の説明を行い、解決に向けて迅速・公平かつ適切に対処いたします。

③苦情等のお申し出について解決が困難な場合(紛争解決措置)

お客様と当社との話し合いにおいて、上記の方法では解決が難しい場合は、紛争解決措置として、東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター、第二東京弁護士会仲裁センター(以下、「センター」といいます)のいずれかを利用することといたします。お客様が希望された場合または当社が必要と判断した場合、センターのいずれかに紛争解決のためのあっせん・仲裁の申し立てを行うことができます。

お客様または当社がセンターに申し立てを行った場合、センターと当社にて締結している「協定書」に基づき解決を目指します。

当社とセンターが締結している協定書の主な内容は次の通りです。

- 当社は、金融商品取引法第37条の7第1項第3号ロに基づく紛争解決措置として、東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センター、第二東京弁護士会仲裁センター（以下、「センター」といいます）を利用するものとします。
 - 京東弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会（以下、「三弁護士会」といいます）があっせん・仲裁手続きを開始した場合は、当社はあっせん・仲裁期日に出席するものとします。
 - 三弁護士会から当社に対し、あっせん・仲裁に必要な資料の提出を求められた場合には、提出を拒む正当な理由のない限り、資料を提出するものとします。
 - 三弁護士会から和解案の受諾の勧告がなされた場合は、当社はこれを受諾するように努めるものとします。
 - 三弁護士会から特別調停案の提示があった場合は、当社はこれを受諾する義務を負っています。
 - 三弁護士会が定める申立手数料に相当する額及び期日手数料のうち顧客負担部分に相当する額は当社が負担するものとします。
- ただし、お客様が申立手数料及び期日手数料を負担する意思を表示した場合は除きます。

各センターの連絡先は次の通りです。

●東京弁護士会紛争解決センター

電話 03-3581-0031

住所 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3

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

●第一東京弁護士会仲裁センター

電話 03-3595-8588

住所 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3

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

●第二東京弁護士会仲裁センター

電話 03-3581-2249

住所 〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3

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

④苦情等の再発防止策・未然防止策の策定

苦情等のお申し出があった場合は、その分析結果等に基づいて、取締役会において、苦情等の再発防止策・未然防止策を策定するものとします。