

## 弊社の苦情処理に対する業務運営体制について

弊社は金融商品取引法の規定により投資助言業者として、以下の苦情処理措置を講じております。

1. 弊社と投資助言契約を締結頂いているお客様からの苦情および、同お客様との紛争につきましては、弊社が協定書を交わす東京三弁護士会（「東京弁護士会」「東京第一弁護士会」「東京第二弁護士会」）を通じて解決に当たります。お客様は、東京三弁護士会が公正かつ迅速に紛争を解決することを目的として設置・運営する各センターのあっせん・仲裁をご利用いただくことができます。

（あっせん・仲裁窓口）

- ・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丁目1番3号 TEL 03-3581-0031
- ・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丁目1番3号 TEL 03-3595-8588
- ・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丁目1番3号 TEL 03-3581-2249

2. 弊社は弊社の内部運営体制および苦情処理規定に基づき、お客様からの苦情のお申し出に対し適切かつ迅速に対処いたします。なお苦情の御申立てに関しては、以下窓口にご連絡くださいますようお願いいたします。

（弊社苦情処理窓口）

- ・株式会社銀座なみき FP 事務所 苦情対応係り  
〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目2番1号 Daiwa 銀座ビル2階  
TEL 03-3574-0670/Mail :info@ginzafp.co.jp

### 3. 内部運営体制

- ・苦情処理責任者はお客様からの苦情申し立てを文面に記載すると同時に、その事実関係を調査致します、お申し出の内容が事実に基づくものであり、なおかつ弊社に非がある場合は、お客様にその旨ご報告すると同時に、対応策に関しお客様と協議いたします。

- ・お客様との協議の結果、双方の合意に至らない場合は、上記東京三弁護士会のあっせん・仲裁を受けるものと致します。
- ・上記顛末に関しては文面にて保存すると同時に、原因を究明し今後の再発防止に努めます。

2010年11月1日  
株式会社銀座なみきFP事務所