

お客様等からの苦情等への対応について

1. 当社の苦情等の処理措置について

当社は、「苦情等処理規程」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。

苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

- ① お客様等からの苦情等の受付
- ② 社内担当者への事情聴取と解決案の検討
- ③ 解決案のご提示・解決

当社へのご連絡及び苦情等のお申出につきましては、以下の窓口にご連絡下さいますようお願いいたします。

名 称	AD インベストメント・マネジメント株式会社 人事総務部
住 所	〒101-0051 東京都千代田区神田神保町一丁目 105 番地 神保町三井ビルディング 17F
電 話	03-3518-0480(代表)

※電話受付時間は午前 9 時～午後 5 時(土曜、日曜、祝日、年末年始を除く)となります。

2. 外部機関の利用について

(1) 外部機関の利用による苦情等の処理措置について

当社は、お客様から寄せられた苦情等につきましては、上記1. による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、当社が加入しています一般社団法人投資信託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。

名 称	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
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)

※電話受付時間は午前 9 時～午後 5 時(土曜、日曜、祝日、年末年始を除く)となります。

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下さい。

- ① お客様による同センターへの苦情のお申立
- ② 同センターから当社へ、お客様の苦情の取次ぎ

③ お客様と当社との話し合いによる解決

(2) 外部機関の利用による紛争解決措置について

当社は、当社の業務に関してお客様との間で生じた紛争につきましては、上記(1)に記載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、当社が加入しています一般社団法人投資信託協会からあっせんについての業務を受託しており、同センター選任の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、上記の同センター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 お客様による同センターへのあっせん申立書のご提出
- ② 同センターにおけるお客様からのあっせん申立書受理とあっせん委員の選任
- ③ お客様による同センターへのあっせん申立金の納入
- ④ 同センター選任のあっせん委員による、お客様および当社への事情聴取
- ⑤ 同センターによるあっせん案の提示
- ⑥ お客様および当社による当該あっせん案の受諾

以上