

## 苦情等に関する対応方針

当社は、お客様からの苦情等を最優先課題として認識し、誠実、かつ迅速な対応を心がけるとともに、お客様の声を真摯に受けとめ、常にサービス及びオペレーションの改善を図ります。

1. お客様からの苦情等への対応は、当社において最優先の課題であると認識します。
2. お客様からの苦情等は、当社全体に向けられたものと理解し、組織をあげて最後まで責任のある対応を行います。
3. お客様からの苦情等については、その目的と真意をくみ取ることに努め、当社に改めるべきことがある場合には、迅速かつ適切な解決・改善を目指して対応いたします。
4. お客様からの苦情等への対応にあたっては、関連する各種法令に従って適切に実施します。
5. 不当な要求に対しては、毅然とした対応を行います。
6. お客様の個人情報 は 厳重に保護します。

### 【 お問合せ窓口(苦情・相談) 】

あい証券株式会社

〒106-6007 東京都港区六本木一丁目 6 番 1 号 泉ガーデンタワー7 階

受付時間 : 平日 午前 9:00～午後 6:00

窓口 : お客様相談室

受付方法 : 電話による受付 03-3568-5015

### 【 第一種・第二種金融商品取引業に関する指定紛争解決機関 】

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)

電話番号 : 0120-64-5005(フリーダイヤル)

U R L : <https://www.finmac.or.jp/>

東京事務所: 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1 第二証券会館

大阪事務所: 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜 1-5-5 大阪平和ビル

### 【 商品先物取引業に関する指定紛争解決機関 】

日本商品先物取引協会 相談センター

電話番号 : 03-3664-6243

〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町一丁目 1 番 11 号日庄ビル 6 階

電話による受付時間:月曜日～金曜日(祝日を除く) 9:00～17:00

(※ 直接協会へご来訪の場合は事前に予約が必要です。)