

当社の苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制等について

平成21年6月の金融商品取引法、銀行法、保険業法等の金融関連法の改正により、平成22年4月から金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR制度、Alternative Dispute Resolution）の中核となる制度として、指定紛争解決機関制度が導入され、同年10月から金融機関に対し、指定紛争解決機関が存在する場合には、指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結する措置を、指定紛争解決機関が存在しない場合には、苦情処理措置および紛争解決措置を講じることが義務付けられました。

指定紛争解決機関は、苦情処理・紛争解決手続を実施する機関として業態ごとに主務大臣が指定し、金融機関には、指定紛争解決機関との、（1）苦情処理・紛争解決手続の応諾、（2）事情説明・資料提出、（3）紛争解決委員の提示する和解案（特別調停案）の尊重といった内容を含む契約締結が義務付けられています。そして、この指定紛争解決機関を利用した紛争解決手続には、時効の中断および訴訟手続の中止の法的効果が付与されています。

苦情処理・紛争解決に係る業務運営体制

（1）苦情処理・紛争解決を図るための措置

当社は、下表の通り苦情処理・紛争解決手続を実施するための措置を講じます。

① 指定紛争解決機関が存在する場合の措置

紛争解決等業務の種別	苦情処理措置および紛争解決措置
特定第一種金融商品取引業務	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）と手続実施基本契約を締結する措置

FINMACは、裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律に基づく法務大臣の認証ならびに金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体としての認定および指定紛争解決機関としての指定を受け、金融商品取引の勧誘や制度等に関するお客さまからの相談や苦情の受付窓口として、また金融商品取引に関するお客さまと金融商品取引業者との紛争を解決するための「あっせん」の窓口として、公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い紛争解決サービスの提供を行っています。FINMACによる標準的な手続きのフローは、下記のFINMACホームページでご確認いただけます。

FINMACホームページ：<https://www.finmac.or.jp/>

② 指定紛争解決機関が存在しない場合の措置

紛争解決等業務の種別	苦情処理措置および紛争解決措置
特定投資助言・代理業務 (ラップ口座開設に関する業務)	岐阜県弁護士会示談あっせんセンターと協定書を締結する措置

特定投資助言・代理業務（ラップ口座開設に関する業務）に関しては、岐阜県弁護士会との協定書に基づき、同弁護士会示談あっせんセンターにおいて、指定紛争解決機関と同様の和解あっせん手続を行っています。

(2) ご意見・苦情・紛争受付

社内受付窓口

お客さまからのご意見、苦情または紛争の申出につきましては、お取引店でお受けするほか、業務コンプライアンス部でもお受けしております。

名称	ご連絡先
十六ＴＴ証券／業務コンプライアンス部	電話番号：058-266-4519 受付時間：月～金9:00～17:00（振替休日を含む祝日、12月31日～1月3日を除く）

外部機関

金融商品取引業者としての業務（特定第一種金融商品取引業務）に関する苦情の申出、または紛争解決手続きにつきましては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をご利用いただけます。特定投資助言・代理業務（ラップ口座開設に関する業務）に関する紛争については、以下の弁護士会の紛争解決手続きをご利用いただけます。

名称	ご連絡先	苦情	紛争
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（略称：FINMAC）	電話番号：0120-64-5005（フリーダイヤル） 受付時間：月～金9:00～17:00（振替休日を含む祝日、12月31日～1月3日を除く）	○	○
岐阜県弁護士会 （示談あっせんセンター）	電話番号：058-265-0020 受付時間：月～金9:00～17:00 （祝祭日、お盆、年末年始を除く） 〒500-8811岐阜県岐阜市端詰町22番地	—	○