

お客様各位

平成22年10月1日  
大阪証券金融株式会社

### 苦情および紛争の解決にかかる措置について

弊社は、お客様からの苦情等を業務改善に活かし、一層のサービス向上を図るため、苦情および紛争を解決するための態勢の充実に努めております。

#### 1 苦情等対応態勢の概要

弊社は「苦情等受付窓口」を設置し、弊社とのお取引等に関するお客様からの苦情等をお受けいたしております。お客様から苦情等の申し出があった場合は、お客様の立場を尊重し、誠実かつ適切にその解決を図るよう努めてまいります。

#### ■ 苦情等受付窓口

受付時間 平日午前9時～午後5時（年末年始〔12月31日～1月3日〕を除く。営業部ネットビジネス課の受付時間は午前8時～午後6時）

所在地 〔本店〕 〒541-0041 大阪市中央区北浜2-4-6 大証金ビルディング

〔東京支社〕 〒103-0027 東京都中央区日本橋2-15-3 ヒューリック江戸橋ビル10階

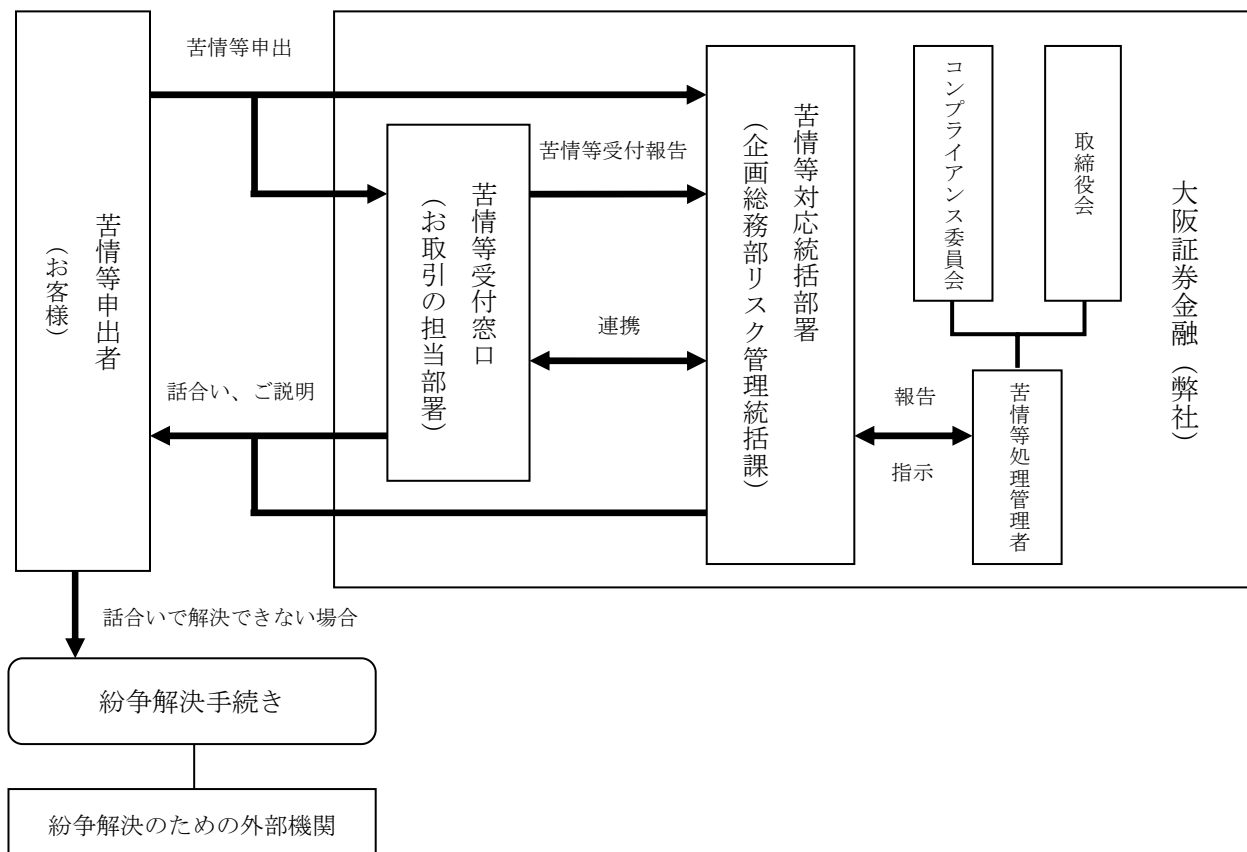
苦情等の内容		受付窓口	
貸借取引に関するもの		資金証券部貸借取引課	TEL:06-6233-4516 FAX:06-6233-4521
証券会社向け融資に関するもの		営業部証券ローン課	TEL:06-6233-4587 FAX:06-6233-4518
証券担保ローンに関するもの	ビジネスローン、手形貸付（直接融資コース）、極度貸付	営業部証券ローン課	TEL:06-6233-4517 FAX:06-6233-4508
		東京支社営業部	TEL:03-5299-6315 FAX:03-5299-6317
	コムストックローン	営業部ネットビジネス課	TEL:06-6233-4519 FAX:06-6233-4529
株券等貸借取引に関するもの		東京支社資金証券部	TEL:03-5299-6312 FAX:03-5299-6317
苦情全般		企画総務部リスク管理統括課	TEL:06-6233-4570 FAX:06-6233-4514

(※) 「振替決済口座」に関する苦情等につきましては、弊社受付窓口のほか、日本証券業協会の苦情受付窓口（証券・金融商品あっせん相談センター〔TEL:0120-64-5005〕）でもお受けしております。

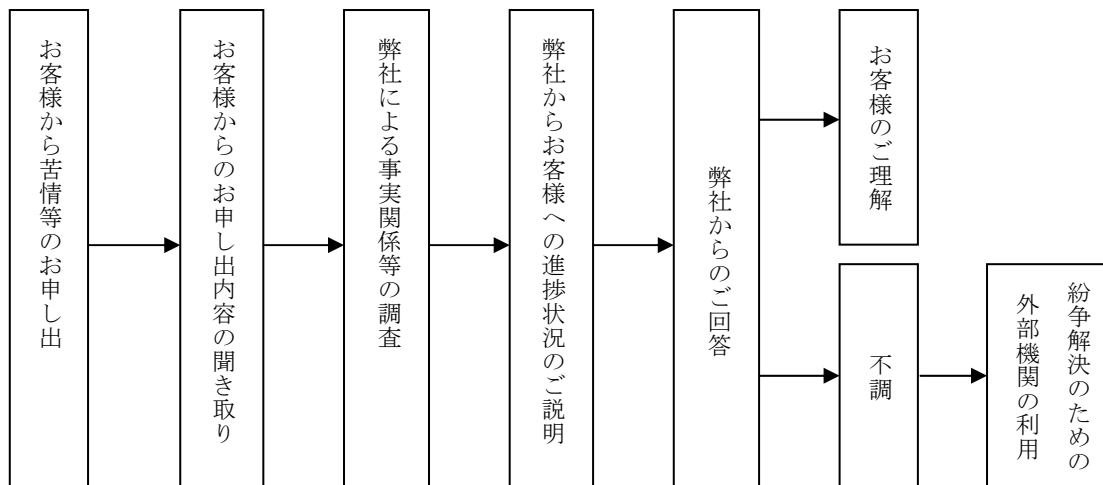
■ お客様からの苦情等の対応に関する社内規則の概要

- 1 お客様からの苦情等につきましては、弊社の苦情等受付窓口においてお受けし、原則として当該受付窓口が対応させていただきます。ただし、苦情等の内容や状況に応じて、苦情等対応統括部署が対応させていただくことがあります。
- 2 お客様から苦情等のお申し出があった場合は、その内容等にかかる事実関係等を誠実に調査するとともに、社内関係部署との連携を図り、苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3 苦情等の対応にあたりましては、お客様に対し対応の進行状況を適切にご説明するとともに、できる限りお客様のご理解とご納得を得て解決することを目指します。
- 4 お客様と弊社との間で苦情等の解決が図ることができない場合は、お客様に紛争解決のための外部機関をご紹介します。
- 5 反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しましては、必要に応じて警察等関係機関との連携等を行うなど、毅然とした姿勢で臨みます。

■ 苦情等の受付・対応態勢図



■ 苦情等に対する標準的な対応の流れ



2 紛争解決措置の概要

お客様からお受けした苦情等につきまして、弊社においてお客様にご理解、ご納得いただけるような解決を図れない場合またはお客様が外部の紛争解決機関を利用して解決を図ることを希望される場合は、以下の外部機関において、その解決を図ります。

<p>▼ 公益社団法人 総合紛争解決センター</p> <p>〒530-0047 大阪市北区西天満1-12-5大阪弁護士会館</p> <p>TEL : 06-6364-7644 URL : <a href="http://www.soufun.or.jp">http://www.soufun.or.jp</a></p>
<p>▼ 東京弁護士会紛争解決センター</p> <p>〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3弁護士会館</p> <p>TEL : 03-3581-0031 URL : <a href="http://www.toben.or.jp">http://www.toben.or.jp</a></p>
<p>▼ 第一東京弁護士会仲裁センター</p> <p>〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3弁護士会館</p> <p>TEL : 03-3595-8588 URL : <a href="http://www.ichiben.or.jp">http://www.ichiben.or.jp</a></p>
<p>▼ 第二東京弁護士会仲裁センター</p> <p>〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3弁護士会館</p> <p>TEL : 03-3581-2249 URL : <a href="http://niben.jp">http://niben.jp</a></p>
<p>▼ 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)</p> <p>〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13</p> <p>TEL : 0120-64-5005 URL : <a href="http://www.jsda.or.jp/html/kujyou/">http://www.jsda.or.jp/html/kujyou/</a></p> <p>(注1) 証券・金融商品あっせん相談センターは、日本証券業協会より金融商品取引の利用者の皆様からの相談、苦情への対応および紛争解決のあっせん業務を受託しています。</p> <p>(注2) 本センターでの受け付けは、お客様が弊社に開設した振替決済口座に関する紛争に限ります。</p>

以上