

## 金融商品に関するお客様等からの苦情等への対応について

### 1. 金融商品に関する当社の苦情等の処理措置について

当社は、お客様等からの金融商品に関する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頂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

当社への金融商品に関するご連絡及び苦情等のお申出につきましては、以下の窓口に対しいずれかの方法にてご連絡下さい。

#### (1) 電話でのご連絡

名 称	伊藤忠商事株式会社 建設・物流部門 企画統轄課
電 話	03-3497-2121(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) ホームページからのご連絡

下記ページにアクセス頂き、「お問い合わせ先」にて“住生活・情報”を選択のうえ、必要事項をご記入頂き送信下さい。

<https://info.itochu.co.jp/ja/inquiry/form.cgi?type=inquiry&lang=jp>

### 2. 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金融商品に関する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、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、以下「同センター」)を通じて苦情の解決を図ることとしています。同センターは、

- ① 金融商品取引の勧誘や制度等に関するお客様からの相談、苦情の受付窓口
- ② 金融商品取引に関するお客様と金融商品取引業者等との間の紛争を解決するための「あっせん」の窓口として、金融商品取引業者等の業務に対するお客様からの苦情の申出及びあっせんの申立てについて、公正中立な立場から、迅速かつ透明度の高い処理を図る団体です。

同センターをご利用になる場合には、以下の窓口に対しいずれかの方法にてご連絡下さい。

(1) 電話・FAXでのご連絡

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(略称:FINMAC)
電 話	0120-64-5005(フリーダイヤル)
FAX	03-3669-9833

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) ホームページからのご連絡(日本語のみ)

下記ページにアクセス頂き、必要事項記入のうえ送信下さい。

<https://www.finmac.or.jp/contact/soudan/>

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

3. 外部機関の利用による紛争解決措置について

当社は、金融商品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2.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。当社との金融商品に関する紛争の解決のため、同センターをご利用になる場合は、上記2.に記載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