

## 当社の苦情処理措置および紛争解決措置について

令和元年 12 月  
バークレイズ投信投資顧問株式会社

### 1. 当社の苦情処理措置について

(1) 当社は「苦情・紛争処理規程」を定め、お客様等からの苦情等のお申出に対して、お客様等の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るよう努めています。

当社への苦情等の申出先は下記のとおりです。

電話番号：03-4530-2411

受付時間：当社営業日の午前 9 時～午後 5 時

なお、当社における苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

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

(2) 当社は、上記により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」及び「一般社団法人日本投資顧問業協会」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。

**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二丁目 1 番 1 号  
第二証券会館

電 話 0120-64-5005(フリーダイヤル)

(月～金/午前 9 時～午後 5 時 祝日等を除く)

<http://www.finmac.or.jp/>

なお、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 お客様からの苦情の申立
- ② 会員業者への苦情の取次ぎ
- ③ お客様と会員業者との話し合いと解決

## 2. 当社の紛争解決措置について

当社は、上記の「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紛争の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」及び「一般社団法人日本投資顧問業協会」からあっせんについての業務を受託しており、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、上記の連絡先にお申出下さい。

なお、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 お客様からのあっせん申立書の提出
- ② あっせん申立書受理とあっせん委員の選任
- ③ お客様からのあっせん申立金の納入
- ④ あっせん委員によるお客様、会員業者への事情聴取
- ⑤ あっせん案の提示、受諾