

当社の商品・サービスに関する苦情・紛争解決について

1. 当社の苦情対応について

当社による苦情対応

当社は、お客様からの苦情のお申し出に対して、真摯に、また迅速に対応し、お客様のご理解をいただくよう努めています。

- 当社による苦情解決に向けての標準的な流れは次の通りです：

- (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

- 当社の相談窓口

アビリティス ホスピタリティ株式会社

人事法務

Tel:03-5775-9209

(土日、祝祭日を除く午前 9 時から午後 5 時半まで)

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(フィンマック)による苦情解決

当社は、1.の苦情対応のほかに、FINMAC(フィンマック)を通じて苦情の解決を図ります。

当社との苦情解決のため、FINMAC(フィンマック)をご利用になる場合には、下記「FINMAC(フィンマック)の相談窓口」までお申し出ください。

- FINMAC(フィンマック)が行う苦情解決の標準的な流れは次の通りです：

- (1) お客様からの苦情の申し立て
- (2) 会員業者への苦情の取り次ぎ
- (3) お客様と会員業者との話し合いと解決

詳しくは、FINMAC(フィンマック)にご照会ください。

- FINMAC(フィンマック)の相談窓口

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(フィンマック)

Tel:0120-64-5005(フリーダイヤル)

(土日、祝祭日を除く午前 9 時から午後 5 時まで)

2. 当社の金融商品取引業にかかる紛争解決について

FINMAC(フィンマック)による紛争解決

当社は、FINMAC(フィンマック)が行うあっせんを通じて紛争の解決を図ります。紛争の解決は、FINMAC(フィンマック)のあっせん委員によりあっせん手続が行われます。

当社との紛争の解決のため、FINMAC(フィンマック)をご利用になる場合は、「FINMAC(フィンマック)の相談窓口」までお申し出ください。

- FINMAC(フィンマック)が行うあっせん手続の標準的な流れは次の通りです：

- (1) お客様さま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

詳しくは、FINMAC(フィンマック)にご照会ください。

- FINMAC(フィンマック)の相談窓口

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(フィンマック)

Tel:0120-64-5005(フリーダイヤル)

(土日、祝祭日を除く午前9時から午後5時まで)

※ 苦情解決および紛争解決のお申し出をされる場合には、お客様の個人情報(氏名、連絡先、相談・苦情の内容等)を、当社またはFINMAC(フィンマック)にご提供していただく必要がございますのでご了承ください。