

第二種金融商品取引業にかかる苦情等の対応について

1. 当社が講じる苦情処理措置について

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

当社の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当社担当者からのご連絡と解決案の検討
- ③解決案のご提示・解決

(当社への苦情等の申出先は、こちらまで)

東京ヘッドオフィス 営業・企画部

電話:03-3475-4655 (9:00~18:00 (土日祭日を除く。))

FAX:03-3475-1435

メールアドレス:info@terra-invest.jp

郵送先:〒107-0062 東京都港区南青山二丁目9番25号

(2) 当社は、(1)により苦情の解決を図るほかに、当社が加入する社団法人第二種金融商品取引業協会が委託する次の団体を通じて苦情の解決を図ることとしています。

この団体をご利用になる場合には、次の連絡先までお申出ください。

(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13号

電話:0120-64-5005(フリーダイヤル) (月~金/9:00~17:00 祝日等を除く)

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ください。

- ①お客様からの苦情の申立
- ②当社への苦情の取次ぎ
- ③お客様と当社との話し合いを解決

2. 当社が講じる紛争解決措置について

当社は、当社が加入する社団法人第二種金融商品取引業協会が委託する次の団体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。当社との紛争の解決のため、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ください。

(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13号

電話:0120-64-5005(フリーダイヤル) (月~金/9:00~17:00 祝日等を除く)

同センターが行うあっせん手続きの標準的な流れは、次のとおりです。詳しくは、同センターにご照会ください。

- ①お客様からのあっせん申立書の提出
- ②あっせん申出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、当社への事情聴取
- ⑤あっせん案の提示、受諾