

苦情処理措置および紛争解決措置について

Apollo Management Japan Limited

当社は、金融商品取引業を行うにあたり、「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、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。

1. 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. 当社の苦情等の申出先は、下記のとおりです。

コンプライアンス部

電話：03-6683-7300

(受付時間：月～金（祝日および年末年始を除く）9:00～17:00)

3. 当社の苦情処理措置について

当社は、上記により苦情の解決を図るほかに、第二種金融商品取引業務に関するお取引に関する苦情については、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）を利用することとしています。FINMACは、当社が加入しています一般社団法人第二種金融商品取引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。FINMAC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（FINMAC）

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 第二証券会館

電話番号：0120-64-5005（フリーダイヤル）

(受付時間：月～金（祝日および年末年始を除く）9:00-17:00)

ホームページ：<http://www.finmac.or.jp/>

4. 当社の紛争解決措置について

- (1) 当社は、第二種金融商品取引業務に関するお取引について、FINMAC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。FINMACは、当社が加入しています一般社団法人第二種金融商品取引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3の連絡先にお申出ください。
- (2) 当社は、投資助言・代理業務に関するお客様等の紛争解決措置として、東京弁護士会、第一東京弁護士会並びに第二東京弁護士会の仲裁センター・紛争解決センターに利用登録しており、紛争解決にあたっては、同センターが行う仲裁および斡旋を通じて、当該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、同センターをご利用になる場合は、下記の連絡先にお申出ください。
 - 東京弁護士会紛争解決センター
〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館6階
電話番号：03-3581-0031
(受付時間：月～金（祝日および年末年始を除く）9:30-12:00 13:00-15:00)
 - 第一東京弁護士会仲裁センター
〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館11階
電話番号：03-3595-8588
(受付時間：月～金（祝日および年末年始を除く）10:00-12:00 13:00-16:00)
 - 第二東京弁護士会仲裁センター
〒100-0013 東京都千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館9階
電話番号：03-3581-2249
(受付時間：月～金（祝日および年末年始を除く）9:30-12:00 13:00-17:00)

金融商品取引業者

商号：Apollo Management Japan Limited

登録業種：第二種金融商品取引業及び投資助言・代理業

登録番号：関東財務局長（金商）第3134号

加入協会：一般社団法人第二種金融商品取引業協会（第589号）