

苦情処理措置・紛争解決措置

【苦情処理措置について】

1. タワーズワトソン・インベストメント・サービス株式会社（以下、「当社」）は、「苦情・紛争処理規程」を定め、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、お客様のご理解を頂くよう努めています。当社への苦情等のお申出先は上記の通りです。また、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
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資産運用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 2-1-1 第二証券会館
- 電話番号：0120-64-5005（受付時間 午前9時から午後5時まで（土曜・日曜・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通りです。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出
- (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

【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資産運用業協会からあっせんについての業務を委託しており、あっせん委員によりあっせん手続きが行われます。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ください。

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通りです。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) あっせん申立書の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



【当社への連絡方法及び苦情等のお申出先】

Towers Watson・インベストメント・サービス株式会社

- 住所：〒100-0011 東京都千代田区内幸町 2 丁目 1 番 6 号 日比谷パークフロント
- 電話番号： 03-4565-6113 （受付時間 午前 9 時から午後 5 時まで（土曜・日曜・祝日等を除く））