

## 当社の苦情対応及び紛争解決について

### 1. 当社の投資運用業、投資助言・代理業及び第二種金融商品取引業における苦情処理措置について

- (1) 当社は、「苦情等対応規則」及び「紛争処理規則」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。  
当社の苦情等の申出先は次のとおりです。

#### 【当社への連絡方法及び苦情等の申出先】

フランクリン・テンブルトン・インベストメンツ株式会社  
電話番号 03-6230-5699

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 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、一般社団法人日本投資顧問業協会及び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。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(FINMAC (フィンマック))  
住 所 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1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 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. 当社の投資運用業、投資助言・代理業及び第二種金融商品取引業における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、一般社団法人日本投資顧問業協会及び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

\* 苦情対応及び紛争解決のお申し出をされる場合には、お客さまの個人情報(氏名、連絡先、相談・苦情の内容等)を、当社また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 (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。