金融商品取引法に基づく苦情及び紛争の処理について

当社は、金融商品取引業務に関する苦情及び紛争（以下「苦情等」といいます。）について、
以下の社内規程を設けております。

苦情等処理規程（要約）

●苦情等処理の担当窓口を二種業所管部門（以下「処理担当部門」といいます。）とします。
　処理担当部門は、苦情等対処にあたって、苦情等処理担当者を指名し、解決にあたらせるものとします。

●お客様から苦情等の申し出を受けた役職員は、速やかにその事実及び内容を直属上司、処理担当部門の長に報告します。

●お客様からの苦情等については、内容に応じて、担当取締役、コンプライアンス・オフィサーに報告され、重要な内容については、取締役会に報告されるものとします。

●苦情等処理担当者は、迅速かつ適切に苦情等の処理に努め、苦情等の内容を正確に把握するための調査を行うとともに、苦情等を申し出たお客様に対して、苦情等対処の手続きの進行に応じた適切な説明を行うものとします。

●当事者間での話し合いでは理解が得られない場合、外部機関による解決についての説明・紹介を行うものとします。

●苦情等に関する記録を分析し、社内態勢の改善、再発防止策を策定し、実施いたします。

苦情等処理担当窓口

当社とのお取引に関する苦情またはご意見がございましたら、当社二種金融商品取引業所管部門までお申し出ください。

お問い合わせフォーム
https://www.sg-realty.co.jp/contact/
※お問い合わせ内容に「金融商品取引業に関する苦情・ご意見」とご記載ください。

苦情処理及び紛争解決にかかる外部機関

当社とのお取引に関する苦情等につきまして、当社の対応では解決されない場合、
以下の機関に苦情の処理または紛争に至った場合のあっせんをお申し出いただくことができます。

証券・金融商品あっせん相談センター 電話：0120-64-5005
受付時間：月曜日から金曜日までの午前9時～午後5時
（振替休日を含む祝日及び12月31日～1月3日を除きます）

※一般社団法人第二種金融商品取引業協会は、協会会員の金融商品取引業務に関する投資家等からの苦情の処理
及び紛争に至った場合のあっせん業務を、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に委託しております。