



## 苦情等のお申し出について

ゴードリアン・キャピタル・ジャパン株式会社（以下「弊社」）は、「苦情処理規程」を定め、お客様等からの苦情等のお申し出に対して、真摯に、また迅速に対応し、お客様の理解をいただくよう努めています。

弊社の苦情等の申出先は、下記の通りです。

E-Mail : [info@gordian-capital.co.jp](mailto:info@gordian-capital.co.jp)

また、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. お客様・社内担当者からの事情の聴き取りと解決案の検討
3. 解決案のご提示・解決

弊社は、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、弊社が加入しています一般社団法人日本投資顧問業協会から投資運用業務及び投資助言・代理業に係る苦情の解決について業務を委託しており、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し出ください。

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

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

**ゴードリアン・キャピタル・ジャパン株式会社**

〒104-0061

東京都中央区銀座 2-2-4 ヒューリック西銀座第二ビル 5F

Tel: +81-3-6228-6238

Email: [info@gordian-capital.co.jp](mailto:info@gordian-capital.co.jp)

Web: <http://gordian-capital.co.jp/>



## 弊社の紛争解決措置について

弊社は、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、弊社が加入しています一般社団法人日本投資顧問業協会から投資助言・代理業務に係る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。弊社との紛争解決の為、同センターをご利用になる場合は、上記の連絡先にお申し出ください、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、受託

**ゴードリアン・キャピタル・ジャパン株式会社**

〒104-0061

東京都中央区銀座 2-2-4 ヒューリック西銀座第二ビル 5F

Tel: +81-3-6228-6238

Email: [info@gordian-capital.co.jp](mailto:info@gordian-capital.co.jp)

Web: <http://gordian-capital.co.jp/>