

お問い合わせ・ご相談等の窓口について

- 弊社の業務・サービスに関するお問い合わせ・ご相談等や、障がいを持つお客さま・そのご家族さまなどからの利便性向上等に関するご意見・ご要望はこちらにお願いいたします。

弊社は、「お客さまの声」としてお寄せいただいた忌憚の無いご意見を、サービス・利便性向上等に活用しております。

郵送の場合	〒104-6107 東京都中央区晴海 1-8-11 晴海アイランド トトンスクエア オフィスタワーY 総務部
電話番号	03-6220-2001(大代表) 弊社業務に関するお問い合わせ・ご相談は 03-6220-2300
受付日	月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日を除く)
受付時間	午前9時～午後5時
Eメール	voice@japantrustee.co.jp
Fax	03-6220-2785

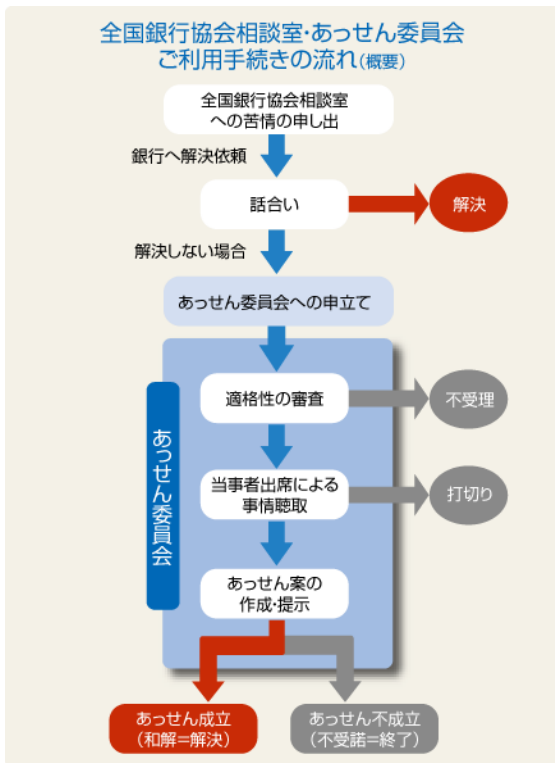
- 弊社の銀行取引または信託取引に関するご相談・苦情等は、それぞれ次の指定紛争解決機関（以下「指定ADR機関」という。）でも受け付けています。

	窓口	連絡先等
銀行取引に関するご相談・苦情等	全国銀行協会相談室	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全国銀行協会相談室は、銀行に関する様々なご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付ける窓口として、一般社団法人全国銀行協会(以下「全国銀行協会」といいます。)*が運営しています。 ○ ご相談・ご照会等は無料です。 ○ 詳しくは、全国銀行協会のホームページ (http://www.zenginkyo.or.jp/adr/) をご参照ください。 ○ また、全国銀行協会相談室がお客様から苦情の申出を受け、原則として2か月を経過してもトラブルが解決しない場合には、「あっせん委員会」をご利用いただけます。詳しくは全国銀行協会相談室にお尋ねください。 <p style="margin-left: 40px;">電話番号 : 0570-017109 または 03-5252-3772 受付日 : 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日を除く) 受付時間 : 午前9時～午後5時</p> <p>※ 全国銀行協会は銀行法およびの農林中央金庫法上の指定ADR機関です。</p>
信託取引に関するご相談・苦情等	信託協会信託相談所	<ul style="list-style-type: none"> ○ 信託相談所は、信託に関するご照会やご相談の窓口として、一般社団法人信託協会(以下「信託協会」といいます。)*が運営しており、信託兼営金融機関や信託会社(信託銀行等)の信託業務等に対するご要望や苦情をお受けしております。 ○ 信託相談所のご利用は無料です。 ○ 詳しくは、信託協会(信託相談所)のホームページ (http://www.shintaku-kyokai.or.jp/profile/profile04.html) をご参照ください。 ○ また、信託銀行等の信託業務等についてお客様から苦情の申出を受け、原則

		<p>として2か月を経過してもトラブルが解決しない場合には、「あっせん委員会」をご利用いただけます。詳しくは信託相談所にお尋ねください。</p> <p>電話番号 : 0120-817335 または 03-6206-3988 受付日 : 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日を除く) 受付時間 : 午前9時～午後5時15分</p> <p>※ 信託協会は信託業法および金融機関の信託業務の兼営等に関する法律上の指定ADR機関です。</p>
--	--	---

■ 指定ADR機関の標準的な手続きフローおよび利用の効果

(1) 全国銀行協会相談室・あっせん委員会



「あっせん委員会」とは

全国銀行協会が設置する、弁護士、消費者問題専門家、当協会役職員等で構成される中立・公正な委員会です。

1 point

銀行とのトラブルがなかなか解決しないお客さまは、「あっせん委員会」をご利用いただけます。

※あっせん委員会の判断により紛争解決手続を行わない場合があります。

2 point

「あっせん委員会」では、お客さまと銀行の双方から資料等の提出を受けたうえで、事情をお聞きし、解決のためのあっせん(和解)案を提示します。

※あっせん委員会があっせん成立の見込みがないと判断した場合等には紛争解決手続を打切ることがあります。
 ※あっせん委員会は、その判断により特別調停案(原則として銀行が受諾しなければならない和解案)を提示することがあります。

3 point

「あっせん委員会」は、東京、大阪、名古屋等で開催していますが、その他の地方のお客さまも最寄りの銀行協会で、電話で事情をご説明いただくことなどにより、ご利用いただけます。

4 point

「あっせん委員会」へ申立てを行ったもののトラブルが解決しなかった場合、紛争解決手続が終了した旨の通知を受けてから1か月以内に訴訟を提起したときは、あっせん委員会への申立ての時に訴訟の提起があったものとみなされます(時効の中断効)。

詳しくは、全国銀行協会相談室にお尋ねください。

※全国銀行協会相談室およびあっせん委員会は、受けつけた苦情・紛争が他の指定紛争解決機関における手続に付することが適当と判断した場合は、お客さまのご希望を確認のうえ、他の指定紛争解決機関に取次ぐことがあります。

(2) 信託協会信託相談所・あっせん委員会

信託協会の信託相談所・あっせん委員会の手続きフローおよび利用の効果は、全国銀行協会と基本的に同じです。

- 弊社の金商品取引法の登録金融機関業務（以下「登録金融機関業務」*という。）に関するご相談・苦情等については、全国銀行協会および日本証券業協会より委託を受けた「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」（以下「FINMAC」という。）でも受け付けています。

- * 弊社の登録金融機関業務とは、金融商品取引法第2条第8項第5号、第16号および17号に掲げる行為に係る業務をいいます。登録金融機関業務についてご不明な点がございましたら、弊社までお問い合わせください。
- * 登録金融機関業務については、指定ADR機関が存在しないため、弊社は、全国銀行協会およびFINMACが実施する苦情処理手続きおよび紛争解決手続きを利用します。

	窓口	連絡先等
登録金融機関業務に関するご相談・苦情等	全国銀行協会相談室	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全国銀行協会相談室は、銀行に関する様々なご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付ける窓口として、全国銀行協会*が運営しています。 ○ ご相談・ご照会等は無料です。 ○ 詳しくは、全国銀行協会のホームページ (http://www.zenginkyo.or.jp/adr/) をご参照ください。 ○ また、全国銀行協会相談室がお客様から苦情の申出を受け、原則として2か月を経過してもトラブルが解決しない場合には、「あっせん委員会」をご利用いただけます。詳しくは全国銀行協会相談室にお尋ねください。 <p>電話番号 : 0570-017109 または 03-5252-3772 受付日 : 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日を除く) 受付時間 : 午前9時～午後5時</p> <p>※ 全国銀行協会は銀行法およびの農林中央金庫法上の指定ADR機関です。</p>
	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)	<ul style="list-style-type: none"> ○ FINMACは、金融商品取引の利用者からのご相談、苦情への対応解決のあっせん業務について、日本証券業協会より業務委託を受けた機関です。 ○ あっせんの申立てには費用がかかります。 ○ 詳しくはFINMACのホームページ (http://www.finmac.or.jp) をご参照ください。 <p>電話番号 : 0120-64-5005 受付日 : 月曜日～金曜日(祝日等を除く) 受付時間 : 午前9時～午後5時</p>

以上