

お客様各位

(支店)
東京都千代田区丸の内一丁目1番1号パレスビル5階
(本店)
アメリカ合衆国、デラウェア州 19807、ウィルミントン、ケネッ
ト・パイク 4001、スイート 302
ベインキャピタル・ジャパン・LLC
関東財務局長(金商)第 3025 号
日本における代表者 杉本 勇次

金融商品取引業務に関する苦情処理措置及び紛争解決措置について

1. 当社の苦情処理措置について

当社は、金融商品取引業務に関するお客様からの苦情に対応する為に、苦情紛争処理規程を策定しております。お客様からの苦情のお申出に対しては、真摯に、また迅速に対応するよう努めます。

苦情解決に向けての標準的な流れは次のとおりです。

- ① お客様からの苦情の受付
- ② 苦情の概要のコンプライアンス・オフィサーへの報告
- ③ 苦情に係る関係者、経緯(発生の時期、端緒、その後の経緯)、苦情の性質、内容その他必要な事項についての社内調査
- ④ 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」といいます。)を通じた苦情の解決(苦情が解決に至らず紛争となる場合の対応につきましては、下記 2.をご覧ください。)

当社は、当社が行う投資助言・代理業務及び第二種金融商品取引業務に関するお客様からの苦情に対応する為に、当社が会員となっております一般社団法人資産運用業協会(以下「資産運用業協会」といいます。)及び一般社団法人第二種金融商品取引業協会(以下「第二種金融商品取引業協会」といいます。)が業務委託する FINMAC を通じて、当該 FINMAC が行う苦情処理の手続に従って、苦情の解決に努めます。

なお、FINMAC の連絡窓口は、以下のとおりです。

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
FAX 番号: 03-3669-9833
<http://www.finmac.or.jp/>

当社に対する苦情等のお申し出先は、以下のとおりです。

ベインキャピタル・ジャパン・LLC
〒100-0005 東京都千代田区丸の内 1-1-1 パレスビル 5 階
日本における代表者 杉本勇次
TEL(代表) (03) 6212-7070
受付時間 9:00~17:00(土日、祝祭日、年末年始の休業日除く)

2. 当社の紛争解決措置について

当社は、当社が行う投資助言・代理業務及び第二種金融商品取引業務に関する紛争解決措置として、資産運用業協会及び第二種金融商品取引業協会が業務委託する FINMAC を通じて、当該 FINMAC が行うあっせんの手続に従って、紛争の解決に努めます。

なお、FINMAC の連絡窓口は、上記 1. 記載のとおりです。

以 上