

苦情処理措置および紛争解決措置

株式会社スマートエナジー

FINMAC（フィンマック）による紛争解決

当社は、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）が行うあっせんを通じて紛争の解決を図ることとしております。

同センターは、当社が加入している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きが行われます。

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、下記「FINMACの相談窓口」までお申し出ください。

FINMACが行う紛争解決に向けての標準的な流れは次の通りです。

詳しくはFINMAC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

■ FINMACの相談窓口

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2-1-13

電 話 0120-64-5005（フリーダイヤル）

（月～金／9：00～17：00 祝日等を除く）

※苦情解決及び紛争解決のお申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）を当社又はFINMACにご提供していただく必要がございますのでご了承下さい。

以上