

この書面をよくお読みください

契約締結前交付書面
＜マーフィーの実践トレード・コーチング会員＞

(この書面は、金融商品取引法第37条の3の規定によりお客様にお渡しする書面です。
契約当たっては本書面を十分読み、よく理解した上でご検討ください。)

商号 エフピーネット株式会社
住所 〒160-0022
東京都新宿区新宿2丁目5番16号霞ビル4F
Tel 03-5269-3061

金融商品取引業者 当社は、投資助言業を行う金融商品取引業者であり、
登録番号は次のとおりです。
登録番号：関東財務局長(金商) 第1898号

■投資顧問契約の概要

○投資顧問契約は、有価証券等の価値等の分析に基づく投資判断をお客様に助言する契約です。

○当社の助言に基づいて、お客様が投資を行った成果は、すべてお客様に帰属します。当社の助言は、お客様を拘束するものではなく、有価証券等の売買を強制するものではありません。売買の結果、お客様に損害が発生することがあっても、当社はこれを賠償する責任は負いません。

■費用の概要

○投資顧問契約による報酬

投資顧問契約により、有価証券・通貨等の価値の分析又はこれらの価値の分析に基づく投資判断に関し、お客さまから下記の助言報酬をいただきます。

会員区分	報酬額
マーフィーの実践トレード・コーチング会員	月会費 10,500 円(税込)

■本契約に係るリスク及び留意点

投資顧問契約により助言する有価証券及び為替等についてのリスクは次のとおり です。

【当社が投資顧問契約により助言する取引の種類】

外国為替証拠金取引（FX）、株価指数先物・オプション取引、CFD（商品指数及び債券）

【外国為替証拠金取引（FX）の取引にかかるリスク】

①外国為替証拠金取引（FX）は、取引通貨の価格変動や、スワップポイントの支払いにより、損失が生じるおそれがあります。

また、外国為替証拠金取引（FX）は少額の証拠金で、その差し入れた証拠金を上回る金額の取引を行うことができるため、大きな損失が発生する可能性があります。また、その損失額は差し入れた証拠金を上回るおそれがあります。

②相場状況の急変により、買付価格と売付価格のスプレッド幅が広くなったり、レートの提示が困難になる場合があり、お客さまの意図した取り引きができない可能性があります。

【株価指数先物・株価指数オプション取引にかかるリスク】

株価指数先物・オプションの価格は、対象とする株価指数の変動等により上下しますので、これにより損失が生じるおそれがあります。

その損失額は差し入れた証拠金を上回るおそれ（元本超過損リスク）があります。

また、株価指数先物取引は、少額の証拠金で当該証拠金の額を上回る額の取引を行うことができるため、大きな損失が発生する可能性があります。

その損失は証拠金の額だけに限定されません。

株価指数オプションの市場価格は、現実の株価指数の変動等に連動するとは限りません。

価格の変動率は、現実の株価指数の変動率に比べて大きくなる傾向があり、場合によっては大きな損失が発生する可能性があります。

【CFDの取引にかかるリスク】

CFDは、対象となる株価指数、ETF、商品及び債券の価格の変動又は金利・通貨・経済指標・政治情勢の変化等、様々な要因により取引価格が変動し、損失が生じるおそれがあります。また、CFDは少額の委託証拠金でその証拠金の額を上回る額の取引を行うことができ、大きな損失が発生する可能性があり、その損失額は、差し入れた委託証拠金を上回るおそれがあります。

株価指数先物を参照原資産とするCFDにはそれぞれ限月が定められており、最終決裁期限があります。

■クーリング・オフの適用

この投資顧問契約は、金融商品取引法第37条の6に規定するクーリング・オフの対象になります。具体的な取扱いは次のとおりです。

(1)クーリング・オフ期間内の契約の解除

①お客様は、法第37条の4に規定する情報の提供を受けた日（当該情報の提供方法の区分に応じて、金融商品取引業等に関する内閣府令（以下「府令」という。）第115条各号に定める日。以下「起算日」という。）から起算して10日を経過するまでの間、書面又は電磁的記録（当社WEBサイト上でのお手続きのほか、電子メール等を含みます）による意思表示で投資顧問契約を解除することができます。なお、本①の日数の計算に当たっては、起算日及び②の解除の効力発生時の属する日を含むものとします。

②上記①の契約の解除は、当該解除の意思表示の方法に応じて次に定める時に、その効力を生じます。

ア 書面による場合、お客様が当該書面を発した時

イ 記録媒体に記録された電磁的記録による場合、お客様が当該記録媒体を送付した時

ウ 当社WEBサイト上でのお手続きその他の上記イ以外の電磁的記録による場合、お客様の意思表示が当社に到達した時

③契約の解除に伴う報酬の精算は、次のとおりとなります。

契約解除日までの報酬は不要とし、契約解除に伴う損害賠償、違約金はいただきません。

(2)クーリング・オフ期間経過後の契約の終了

クーリング・オフ期間経過後は、契約日より1ヶ月単位で契約が自動更新されるため、お客さまは、1か月ごとの契約期間満了日までに当社WEBサイト上の会員ページ内でお申し出をされることにより、契約を更新せず、当該期間満了日をもって契約を終了させることができます。

1. 投資顧問会社の概要

商号等：エフピーネット株式会社

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第1898号

所在地：〒160-0022 東京都新宿区新宿2丁目5番16号霞ビル4F

役 員：代表取締役 松島 修
取締役 松島 明子
取締役 工藤 伶奈
取締役 大村 杏奈

資本金：300万円

主要株主：松島 修 松島 明子

主な事業：金融商品取引業（投資助言業）

設立年月：平成6年12月

分析者・投資判断者：榎木 利彦

助言者：榎木 利彦 松島 修

連絡先：TEL03（5269）3061

E-mail fx@xfine.info

2. 金融商品取引契約の概要

エフピーネット株式会社がお客様に対して、有価証券の価値等又は金融商品の価値等の分析に基づく投資判断について助言をし、その助言業務に対してお客様に投資顧問報酬をお支払いいただくことを内容とする投資顧問契約です。

(1) 契約期間

契約日から1ヶ月間とし、その後1ヶ月単位の自動更新とします。

※契約期間満了日までに、当社又はお客様より当該契約期間満了日をもって当該投資顧問契約を終了させる旨のお申し出がないときは、当該投資顧問契約は契約期間満了日翌日より、期間を1ヶ月間として現在の契約内容と同一条件にて自動更新されるものとし、以後も同様とします。

(2) 助言の内容及び方法

- ・外国為替証拠金取引、株価指数先物・株価指数オプション取引、CFDの取引についてインターネット上の会員専用掲示板とメールマガジンにて随時トレード・コーチングを行います。
- ・「イーグルフライ」を1ヶ月無料提供します。「イーグルフライ」では、外国為替証拠金取引、株価指数先物・株価指数オプション取引、CFDの取引に関する実践的な投資助言を、随時メールマガジン及びインターネット上の会員専用掲示板（随時）にて提供します。

(3) 報酬のお支払時期

報酬のお支払方法はクレジットカード払いのみとなります。初回契約時は1ヶ月分前払い、次回以降は契約更新時に1ヶ月の報酬（月会費）を後払いいただきます。

3. 顧客の債権の優先弁済権

当社と投資顧問契約を締結した者は、本契約により生じた債権に関し、当社が差し入れている

営業保証金から他の債権者に優先して弁済を受けることができます。

(お客様は自己責任で取引をされるのであり、取引で発生した損失は、ここで言う債権には該当しません。)

4. 租税の概要

お客さまが有価証券等を売買される際には、売買された有価証券等の税制が適用され、たとえば、外国為替売買益及び株式売買益に対する課税、有価証券等から得る配当、利子等への課税が発生します。

5. 投資顧問契約の終了の事由

投資顧問契約は、次の事由により終了します。

- (1) 契約期間の満了(契約を更新する場合を除きます。)
- (2) クーリング・オフ期間内にお客様からの書面又は電磁的記録(当社 WEB サイト上での手続きのほか、電子メール等を含みます)による契約解除の申出があったとき。
(詳しくは上記クーリング・オフの適用をご参照ください。)
- (3) 6.の解除事由を理由として当社が契約を解除したとき。
- (4) 当社が投資助言・代理業を廃業したとき。

6. その他契約の解除についての注意事項

本契約を契約期間中に解除することはできません。

但し、次の場合には、当社が本契約を解除することがあります。その場合、併せて、当社の提供する他のサービスの購入等を制限し又は他の契約を解除することがあります。

- (1) 会員掲示板の留意事項に反した書き込みを行う方
- (2) 威圧的な言動、思い込みに基づいた言動を行うなど健全なコミュニケーションができず、公序良俗に反し、他の利用者又は第三者の権利を侵害する行為を行う方
- (3) 権利、人権又はそれに類する恣意的な表現などにより、他の利用者又は第三者を誹謗、中傷し又は名誉、信用を毀損する行為を行う方
- (4) メールでのコミュニケーションができない方
- (5) 電話を繰り返す方(本契約は、基本的にメールでのサポートとなります。)
- (6) 本契約書の申し込みページや契約書をよく読まないで契約を締結した方
- (7) その他、本契約を継続するに相応しくないと当社が判断する方

7. 禁止事項

投資助言・代理業者は、次のことが法律で禁止されています。

- (1) 顧客を相手方として、又は顧客のために以下の行為を行うこと。

○有価証券の売買、市場デリバティブ取引又は外国市場デリバティブ取引

○有価証券の売買、市場デリバティブ取引又は外国市場デリバティブ取引の媒介、取次ぎ又は

代理

○次に記載する取引の委託の媒介、取次ぎ又は代理

- ・取引所金融商品市場における有価証券の売買又は市場デリバティブ取引
- ・外国金融市場における有価証券の売買又は外国市場デリバティブ取引

○店頭デリバティブ取引又はその媒介、取次ぎもしくは代理

- (2)当社が、いかなる名目によるかを問わず、顧客から金銭、有価証券の預託を受け、又は当社と密接な関係にある者に顧客の金銭、有価証券を預託させること。
- (3)顧客への金銭、有価証券の貸付け、又は顧客への第三者による金銭、有価証券の貸付の媒介、取次ぎ、代理を行うこと。

8. 当社が加入している金融商品取引業協会

当社は、一般社団法人日本投資顧問業協会の会員であり、会員名簿を協会事務局で自由にご覧になれます。また、関東財務局で当社の登録簿を自由にご覧になれます。

9. 苦情処理及び紛争解決の体制

金融商品取引法第37条の7第1項第3号ロに規程される当社の苦情処理処置措置及び紛争解決措置は次の通りです。

(1) 苦情処理措置

当社は、特定投資助言・代理業務に関するお客様からの苦情やご要望に対して自社で業務営業体制・社内規則を整備し以下のように対応します。

〈苦情等の受付窓口〉

〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-5-16 霞ビル 4F

エフピーネット株式会社 事務局

Phone 03-5269-3061 Fax 03-5269-3062 E-mail fx@xfine.info

○お客様への対応

- ・お客様から当社又は当社の従業員等に対する苦情等は、事務局で受け付けます。
- ・お客様からの苦情等を受け付けた事務局担当者は、お客様のお名前・連絡先を確認し、苦情等の内容を記録します。
- ・事務局担当者は、お客様の苦情等に誠実かつ真摯に対応し、お客様から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限りお客様の理解と納得を得て解決を図るよう努めます。
- ・苦情等の内容によっては、即座に代表取締役へ報告し、代表取締役の指示の下に処理に当たります。また、必要に応じ弁護士等外部の専門家と連携を図り対応します。
- ・苦情等の解決までに時間がかかる場合には、お客様に対し、適宜進捗状況等を報告します。
- ・当社が苦情の対応を行ってもなお苦情が解決し得ないと判断して苦情の対応を終了する場合、又はお客様のご要望がある場合には、紛争解決のための外部機関をご紹介します。手続きの概要をご案内します。

○法令遵守

- ・苦情等の処理にあたり、お客様の個人情報、個人情報保護法、同法ガイドライン、実務指針の規定に基づき、適切に取り扱います。
- ・苦情等の処理にあたっては、損失補てんの禁止規定をはじめ、法令及び諸規則に従って適切に対応いたします。
- ・反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、警察等関係機関と連携して断固たる対応を行います。

○事後対応

- ・苦情等への対応・処理の結果は、苦情等の内容と併せて記録・保存するとともに、代表取締役へ報告します。
- ・代表取締役は、苦情等の原因を分析し、苦情等の再発防止・未然防止のため、業務改善・再発防止策等の必要な措置を講じます。
- ・苦情対応・処理が適切に実施されているかどうかについては、社内監査によって定期的に点検します。

当社は上記により、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、当社が加入しております一般社団法人日本投資顧問業協会から苦情の解決についての業務を受託しており、お客様からの苦情を受け付けております。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）

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

(2)紛争解決措置

当社は、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、当社が加入しております一般社団法人日本投資顧問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、上記の連絡先にお申出ください。

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

10. 当社が行う業務

当社は、投資助言葉の他に、ファイナンシャルプランニング業務、情報提供サービス業、経営コンサルティング業、企業研修の提供を行っています。

以上

この書面をよくお読みください

契約締結前交付書面
＜イーグル・フライ会員＞

(この書面は、金融商品取引法第37条の3の規定によりお客様にお渡しする書面です。
契約当たっては本書面を十分読み、よく理解した上でご検討ください。)

商号 エフピーネット株式会社
住所 〒160-0022
東京都新宿区新宿2丁目5番16号霞ビル4F
Tel 03-5269-3061

金融商品取引業者 当社は、投資助言業を行う金融商品取引業者であり、
登録番号は次のとおりです。

登録番号：関東財務局長(金商) 第1898号

■投資顧問契約の概要

- 投資顧問契約は、有価証券等の価値等の分析に基づく投資判断をお客様に助言する契約です。
- 当社の助言に基づいて、お客様が投資を行った成果は、すべてお客様に帰属します。当社の助言は、お客様を拘束するものではなく、有価証券等の売買を強制するものではありません。売買の結果、お客様に損害が発生することがあっても、当社はこれを賠償する責任は負いません。

■費用の概要

○投資顧問契約による報酬

投資顧問契約により、有価証券・通貨等の価値の分析又はこれらの価値の分析に基づく投資判断に関し、お客さまから下記の助言報酬をいただきます。

会員区分	報酬額
イーグル・フライ会員	月会費 3,000 円（税込）

■本契約に係るリスク及び留意点

投資顧問契約により助言する有価証券及び為替等についてのリスクは次のとおりです。

【当社が投資顧問契約により助言する取引の種類】

外国為替証拠金取引（FX）、株価指数先物・オプション取引、CFD（株価指数、商品指数及び債券）

【外国為替証拠金取引（FX）の取引にかかるリスク】

①外国為替証拠金取引（FX）は、取引通貨の価格変動や、スワップポイントの支払いにより、損失が生じるおそれがあります。

また、外国為替証拠金取引（FX）は少額の証拠金で、その差し入れた証拠金を上回る金額の取引を行うことができるため、大きな損失が発生する可能性があります。また、その損失額は差し入れた証拠金を上回るおそれがあります。

②相場状況の急変により、買付価格と売付価格のスプレッド幅が広くなったり、レートの提示が困難になる場合があり、お客さまの意図した取引引きができない可能性があります。

【株価指数先物・株価指数オプション取引にかかるリスク】

株価指数先物・オプションの価格は、対象とする株価指数の変動等により上下しますので、これにより損失が生じるおそれがあります。その損失額は差し入れた証拠金を上回るおそれ（元本超過損リスク）があります。

また、株価指数先物取引は、少額の証拠金で当該証拠金の額を上回る額の取引を行うことができるため、大きな損失が発生する可能性があります。その損失は証拠金の額だけに限定されません。

株価指数オプションの市場価格は、現実の株価指数の変動等に連動するとは限りません。

価格の変動率は、現実の株価指数の変動率に比べて大きくなる傾向あり、場合によっては大きな損失が発生する可能性があります。

【CFDの取引にかかるリスク】

CFDは、対象となる株価指数、ETF商品及び債券の価格の変動又は金利・通貨・経済指標・政治情勢の変化等、様々な要因により取引価格が変動し、損失が生じるおそれがあります。また、CFDは少額の委託証拠金でその証拠金の額を上回る額の取引を行うことができ、大きな損失が発生する可能性があります、その損失額は、差し入れた委託証拠金を上回るおそれがあります。

株価指数先物を参照原資産とするCFDにはそれぞれ限月が定められており、最終決裁期限があります。

■クーリング・オフの適用

この投資顧問契約は、金融商品取引法第37条の6に規定するクーリング・オフの対象になります。具体的な取扱いは次のとおりです。

(1)クーリング・オフ期間内の契約の解除

①お客様は、法第37条の4に規定する情報の提供を受けた日（当該情報の提供方法の区分に応じて、金融商品取引業等に関する内閣府令（以下「府令」という。）第115条各号に定める日。以下「起算日」という。）から起算して10日を経過するまでの間、書面又は電磁的記録（当社WEBサイト上でのお手続きのほか、電子メール等を含みます）による意思表示で投資顧問契約を解除することができます。

なお、本①の日数の計算に当たっては、起算日及び②の解除の効力発生時の属する日を含むものとします。

②上記①の契約の解除は、当該解除の意思表示の方法に応じて次に定める時に、その効力を生じます。

ア 書面による場合、お客様が当該書面を発した時

イ 記録媒体に記録された電磁的記録による場合、お客様が当該記録媒体を発送した時

ウ 当社WEBサイト上でのお手続きその他の上記イ以外の電磁的記録による場合、お客様の意思表示が当社に到達した時

③契約の解除に伴う報酬の精算は、次のとおりとなります。

契約解除日までの報酬は不要とし、契約解除に伴う損害賠償、違約金はいただきません。

(2)クーリング・オフ期間経過後の契約の終了

クーリング・オフ期間経過後は、契約日より1ヶ月単位で契約が自動更新されるため、お客さまは、1か月ごとの契約期間満了日まで当社WEBサイト上の会員ページ内でお申し出をされることにより、契約を更新せず、当該期間満了日をもって契約を終了させることができます。

1. 投資顧問会社の概要

商号等：エフピーネット株式会社

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第1898号

所在地：〒160-0022 東京都新宿区新宿2丁目5番16号霞ビル4F

役員：代表取締役 松島 修

取締役 松島 明子

取締役 工藤 伶奈

取締役 大村 杏奈

資本金：300万円

主要株主：松島 修 松島 明子

主な事業：金融商品取引業（投資助言業）

設立年月：平成6年12月

分析者・投資判断者：松島 修

助言者：松島 修 榎木 利彦 西原 宏一 伊藤 寿彦 竹内 則洋

連絡先：TEL03（5269）3061

E-mail fx@xfine.info

2. 金融商品取引契約の概要

エフピーネット株式会社がお客様に対して、有価証券の価値等又は金融商品の価値等の分析に基づく投資判断について助言をし、その助言業務に対してお客様に投資顧問報酬をお支払いいただくことを内容とする投資顧問契約です。

(1) 契約期間

契約日から1ヶ月間とし、その後1ヶ月単位の自動更新とします。

※契約期間満了日までに、当社又はお客様より当該契約期間満了日をもって当該投資顧問契約を終了させる旨のお申し出がないときは、当該投資顧問契約は契約期間満了日翌日より、期間を1ヶ月間として現在の契約内容と同一条件にて自動更新されるものとし、以後も同様とします。

(2) 助言の内容及び方法

・外国為替証拠金取引、株価指数先物・株価指数オプション取引、CFDの取引に関する実践的な投資助言を、随時メールマガジン及びインターネット上の会員専用掲示板（随時）にて提供します。

(3) 報酬のお支払時期

報酬のお支払方法はクレジットカード払いのみとなります。初回契約時は1ヶ月分前払い、次回以降は契約更新時に1ヶ月の報酬（月会費）を後払いいただきます。

3. 顧客の債権の優先弁済権

当社と投資顧問契約を締結した者は、本契約により生じた債権に関し、当社が差し入れている営業保証金から他の債権者に優先して弁済を受けることができます。

（お客様は自己責任で取引をされるのであり、取引で発生した損失は、ここで言う債権には該当しません。）

4. 租税の概要

お客さまが有価証券等を売買される際には、売買された有価証券等の税制が適用され、たと

えば、外国為替売買益及び株式売買益に対する課税、有価証券等から得る配当、利子等への課税が発生します。

5. 投資顧問契約の終了の事由

投資顧問契約は、次の事由により終了します。

- (1) 契約期間の満了(契約を更新する場合を除きます。)
- (2) クーリング・オフ期間内にお客様からの書面又は電磁的記録(当社 WEB サイト上での手続きのほか、電子メール等を含みます)による契約解除の申出があったとき。
(詳しくは上記クーリング・オフの適用をご参照ください。)
- (3) 6.の解除事由を理由として当社が契約を解除したとき
- (4) 当社が投資助言・代理業を廃業したとき。

6. その他契約の解除についての注意事項

本契約を契約期間中に解除することはできません。

但し、次の場合には、当社が本契約を解除することがあります。その場合、併せて、当社の提供する他のサービスの購入等を制限し又は他の契約を解除することがあります。

- (1) 会員掲示板の留意事項に反した書き込みを行う方
- (2) 威圧的な言動、思い込みに基づいた言動を行うなど健全なコミュニケーションができず、公序良俗に反し、他の利用者又は第三者の権利を侵害する行為を行う方
- (3) 権利、人権又はそれに類する恣意的な表現などにより、他の利用者又は第三者を誹謗、中傷し又は名誉、信用を毀損する行為を行う方
- (4) メールでのコミュニケーションができない方
- (5) 電話を繰り返す方(本契約は、基本的にメールでのサポートとなります。)
- (6) 本契約書の申し込みページや契約書をよく読まないで契約を締結した方
- (7) その他、本契約を継続するに相応しくないと当社が判断する方

7. 禁止事項

投資助言・代理業者は、次のことが法律で禁止されています。

- (1) 顧客を相手方として、又は顧客のために以下の行為を行うこと。
 - 有価証券の売買、市場デリバティブ取引又は外国市場デリバティブ取引
 - 有価証券の売買、市場デリバティブ取引又は外国市場デリバティブ取引の媒介、取次ぎ又は代理
 - 次に記載する取引の委託の媒介、取次ぎ又は代理
 - ・取引所金融商品市場における有価証券の売買又は市場デリバティブ取引
 - ・外国金融市場における有価証券の売買又は外国市場デリバティブ取引
 - 店頭デリバティブ取引又はその媒介、取次ぎもしくは代理
- (2) 当社が、いかなる名目によるかを問わず、顧客から金銭、有価証券の預託を受け、又は当社

と密接な関係にある者に顧客の金銭、有価証券を預託させること。

- (3) 顧客への金銭、有価証券の貸付け、又は顧客への第三者による金銭、有価証券の貸付の媒介、取次ぎ、代理を行うこと。

8. 当社が加入している金融商品取引業協会

当社は、一般社団法人日本投資顧問業協会の会員であり、会員名簿を協会事務局で自由にご覧になれます。また、関東財務局で当社の登録簿を自由にご覧になれます。

9. 苦情処理及び紛争解決の体制

金融商品取引法第37条の7第1項第3号ロに規定される当社の苦情処理処置措置及び紛争解決措置は次の通りです。

(1) 苦情処理措置

当社は、特定投資助言・代理業務に関するお客様からの苦情やご要望に対して自社で業務営業体制・社内規則を整備し以下のように対応します。

〈苦情等の受付窓口〉

〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-5-16 霞ビル 4F

エフピーネット株式会社 事務局

Phone 03-5269-3061 Fax 03-5269-3062 E-mail fx@xfine.info

○お客様への対応

- ・お客様から当社又は当社の従業員等に対する苦情等は、事務局で受け付けます。
- ・お客様からの苦情等を受け付けた事務局担当者は、お客様のお名前・連絡先を確認し、苦情等の内容を記録します。
- ・事務局担当者は、お客様の苦情等に誠実かつ真摯に対応し、お客様から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限りお客様の理解と納得を得て解決を図るよう努めます。
- ・苦情等の内容によっては、即座に代表取締役へ報告し、代表取締役の指示の下に処理に当たります。また、必要に応じ弁護士等外部の専門家と連携を図り対応します。
- ・苦情等の解決までに時間がかかる場合には、お客様に対し、適宜進捗状況等を報告します。
- ・当社が苦情の対応を行ってもなお苦情が解決し得ないと判断して苦情の対応を終了する場合、又はお客様のご要望がある場合には、紛争解決のための外部機関をご紹介します。手続きの概要をご案内します。

○法令遵守

- ・苦情等の処理にあたり、お客様の個人情報、個人情報保護法、同法ガイドライン、実務指針の規定に基づき、適切に取り扱います。
- ・苦情等の処理にあたっては、損失補てんの禁止規定をはじめ、法令及び諸規則に従って適切に対応いたします。
- ・反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、警察等関係機関と連携して断固た

る対応を行います。

○事後対応

- ・苦情等への対応・処理の結果は、苦情等の内容と併せて記録・保存するとともに、代表取締役へ報告します。
- ・代表取締役は、苦情等の原因を分析し、苦情等の再発防止・未然防止のため、業務改善・再発防止策等の必要な措置を講じます。
- ・苦情対応・処理が適切に実施されているかどうかについては、社内監査によって定期的に点検します。

当社は上記により、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、当社が加入しております一般社団法人日本投資顧問業協会から苦情の解決についての業務を受託しており、お客様からの苦情を受け付けております。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）

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

(2)紛争解決措置

当社は、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、当社が加入しております一般社団法人日本投資顧問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、上記の連絡先にお申出ください。

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

10. 当社が行う業務

当社は、投資助言業の他に、ファイナンシャル・プランニング業務、
情報提供サービス業、経営コンサルティング業、企業研修の提供を行っています。

以上