

苦情処理措置及び紛争解決措置について

Carlyle Japan Equity Management LLC

Carlyle Japan Equity Management LLC（以下「当社」といいます。）は、苦情・紛争等の処理に関する規程を定め、お客様からの苦情等のお申し出に対し真摯かつ迅速に対応し、お客様のご理解を頂くよう努めております。

当社に対する苦情等のお申し出先は、以下のとおりです。

Carlyle Japan Equity Management LLC 営業部（インベスターリレーションズ）

〒100-6535 東京都千代田区丸の内一丁目5番1号 新丸の内ビルディング35階

電話（代表）：03-5208-4350

受付時間 月～金 9:00-17:00（祝日、年末年始の休業日を除く）

苦情解決に向けての標準的な流れは以下のとおりです。

1. お客様からの苦情の受付
2. 社内担当者からの事情聴取と解決案の検討
3. 解決案のご提示・解決

当社の行う第二種金融商品取引業務に関する苦情・紛争の解決については、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（以下「FINMAC」といいます。）をご利用頂くことも可能です。FINMACは、当社が加入しております一般社団法人第二種金融商品取引業協会から、相談、苦情処理、紛争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います。

FINMACをご利用になる場合には、以下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（FINMAC）

〒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（フリーダイヤル）

受付時間 月～金 9:00-17:00（振替休日を含む祝日、年末年始の休業日を除く）

FAX：03-3669-9833 ホームページ：<http://www.finmac.or.jp/>

FINMACが行う相談及び苦情処理の標準的な流れは次のとおりです。

1. お客様からの相談・苦情の申立
2. 当社への苦情の取次ぎ
3. お客様と当社との話し合いと解決

FINMACが行うあっせん手続の標準的な流れは次のとおりです。

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支払い
4. あっせん委員によるお客様、当社への事情聴取
5. あっせん案の提示、受諾