



法律に基づく公的な5団体による  
証券・金融商品の紛争解決機関

証券・金融商品のトラブル相談は  
ADR FINMAC



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  
理事長 日野 正晴

## 機関誌 (FINMAC) の 発行にあたって

拝啓 時下ますますご清祥の段、お喜び申し上げます。

さて、ご承知のとおり、金融取引の拡大、金融商品の複雑化、高度化等により、金融分野における苦情・紛争も増加傾向にあり、こうした状況の中、本センターの役割は益々重要性を増していくものと認識しております。こうした認識のもとに、本センターでは、引き続き、公正かつ中立な立場で業務を遂行していくこと等を重要な目的として、去る6月16日の通常総会において「平成22年度事業計画」を決定したところでございます。

次に、事業計画の主な内容を5点ご紹介いたします。第一に、金融商品取引業者等の業務等に係る利用者からの苦情相談業務及び紛争解決業務を公正かつ中立な立場で遂行する。

第二に、日本証券業協会等の委託元団体の協力を得て、利用者に対し、本センターの業務の周知・広報活動を展開する。併せて国民生活センター、各地消費者センター、商工会議所、投資教育関連団体等と連携・協力しつつ、全国各地において当センターの意義・役割等について普及啓発・周知活動を展開する。

第三に、利用者からの相談・苦情処理業務及び紛争解決のあっせん業務のレベルアップのためあっせん委員及び相談員に対する研修等の諸施策を講じる。

# ADR FINMAC

2010

No.1

Alternative Dispute Resolution  
Financial Instruments Mediation  
Assistance Center

フィンマック

平成22年7月26日発行

第四に、金融商品にかかるトラブルの未然防止及び協定事業者等のコンプライアンス体制の充実・向上に資する観点から、あっせん状況等について適切に情報公開する。

第五に、本年4月より「金融商品取引法等の一部を改正する法律」が施行され、金融ADR制度が創設されることに伴い、本センターとしての対応等について取り組みを行う。

そこで本センターでは、まず、普及啓発・周知活動の一環として、機関誌 (FINMAC) を定期的に発行し、FINMACの事業内容、あっせん委員や相談員の本音 (生の声) について利用者や協定事業者等に対して情報提供することといたしましたので、お届けいたします。是非ともご利用していただければ幸甚にございます。

また、本センターのホームページにつきましては、現在、日本証券業協会のホームページの一角をお借りしている状況でございますが、遅くとも本年10月を目途に本センター独自のホームページを立ち上げ、同ホームページの内容の充実を図っていきたく考えております。本機関誌 (FINMAC) も第2号の発行分からは、紙面に代えて本センターのホームページにて発行 (掲載) させていただきますので、お含みおきます。また、同ホームページの開始にあたっては、関係諸団体、行政当局、協定事業者等におかれましては、本センターのホームページにリンクしていただくよう節をお願いいたします。

最後になりましたが、本センターにおきましては、今後とも利用者の信頼感、納得感が得られるよう業務運営に全力を尽くして参りますので、皆様方におかれましては、御協力、御支援の程よろしくお願いたします。

敬具

公平性、専門性  
を兼ね備えた

# FINMAC 誕生

平成21年 4月 NPO法人設立総会

5月 NPO法人の設立認証を内閣府に申請  
FINMAC紛争処理関係諸規則(案)のパブコメ実施

6月 日証協会員総会  
(FINMACへの業務委託のための定款改正承認)  
日証協自主規制会議  
(FINMACへの業務委託のための規則改正を承認)

8月 NPO法人成立

10月 FINMAC第1回理事会(FINMAC紛争処理関係規則等制定)

11月 ADR促進法上の認証申請  
金商法上の認定投資者保護団体の認定申請

12月 FINMAC第2回理事会(あっせん委員の選任等)

平成22年 1月 認定投資者保護団体の認定  
ADR促進法上の認証の取得

2月 業務開始  
新聞広告

3月 リーフレット配布



## 普及啓発・周知活動

### 金融教育フェスティバル

2009年11月3日、日本教育会館にて、飯島一夫センター長、「トラブルの無い金融商品取引を行うための基礎知識」と題して講演。

### 新聞広告

平成22年2月、FINMAC業務開始にあたり、全国紙(日経、読売、朝日)において新聞広告。

### 全国消費者生活センターへ



平成22年3月、全国の消費者生活センターはじめ、金融広報委員会や協定事業者など約2,000箇所へリーフレットを配布。

## 苦情・相談及び紛争解決

### 新たな金融ADR機関として業務スタート

本センターが提供する紛争解決サービスは、金融商品取引法に基づく紛争解決サービスであるとともに、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR促進法)に基づく法務大臣の認証を得た紛争解決サービスです。

業態横断的な紛争解決機関の整備及び認証を通じた公正性、中立性、専門性の一層の向上を目指すものです。

### 平成21年度あっせん苦情相談処理状況

	あっせん	苦情	相談
日本証券業協会	35	181	884
金融先物取引業協会	2	14	101
日本証券投資顧問業協会	0	3	14
投資信託協会	1	0	6
日本商品投資販売業協会	0	0	0
合計	38	198	1,005

※平成22年2月1日から業務開始

(平成22年3月末現在)

# 簡便で迅速な紛争解決サービスの提供を目指す

## 1 苦情相談及び紛争解決業務の公正かつ中立な実施について

- (1) より横断的かつ包括的な形での紛争等解決サービスの提供を行う。  
日本証券業協会、(社)投資信託協会、(社)日本証券投資顧問業協会、(社)金融先物取引業協会、(社)日本商品投資販売協会の会員が行う金融商品取引に関する紛争の解決を一手に引き受け、第二種金融商品取引業に関する紛争についても、あらかじめ事業者からの利用登録を受けることで、解決のためのサービスを提供する。
- (2) 紛争解決サービスの提供。

- ①簡便で迅速な解決  
②専門家の知識・経験を活かしたきめ細やかで実情に即した解決  
③当事者のプライバシーに十分配慮した解決などのADRの特長を生かしていく。
- (3) フリーダイヤルによる相談の受付、全国50ヶ所でのあっせんの実施。  
日本証券業協会などにおける実績を継承し、利用者の利便性にも配慮する。

## 2 普及啓発・周知活動等について

- (1) リーフレット・パンフレット等を作成し、日本証券業協会や協定事業者等の窓口に備置き、これらの説明会やセミナー等を通じて、利用者へのFINMACの周知広報活動を展開する。
- (2) 国民生活センター、消費者センター、商工会議所、投資教育関係団体等と連携・協力し、全国各地において、利用者に対するFINMACの意義・役割等についての説明会を実施する等、普及啓発、周知活動を展開する。

- (3) 機関誌を定期的に発行。FINMACの事業内容、あっせん委員や相談員の本音(生の声)について利用者や協定事業者等に対して情報提供を行う。
- (4) FINMACホームページの充実、新聞及び経済誌等への周知広報掲載、ラジオやテレビ等メディアの活用などによる知名度の向上を図る。活動内容の理解浸透に努める。

## 3 社内研修等の充実について

○利用者からより一層の信頼感・納得感を得られるよう、相談員やあっせん委員に対する研修等を充実する。

- (1) あっせん委員との懇談会  
①東京及び大阪において各々年2回ずつ開催。  
②上記①以外に地方においてミニチュア版の懇談会を開催。  
広島、北陸、仙台の3地区において開催し、東京、大阪のあっせん委員を講師として派遣し、あっせんを行うに当たっての留意すべき事項等について、事例を踏まえた意見交換会を行う。  
③東京、大阪において、相談員とあっせん委員との意見交換会を開催する。
- (2) 相談員に対する研修  
①新しい取引手法や新商品への対応、自主規制規則等の制定・変更等に対応するため、関係機関や関係部署の職員を講師に招き研修を行う。

- ②法律の専門家を講師に招き、相談員におけるADR業務遂行にあたっての留意すべき事項等についての研修を行う。  
③他業態のお客様相談室の担当者を講師として招き、利用者からの相談・苦情への対応等(クレイマー対策を含む)について研修を行う。  
④金融庁金融サービス利用者相談室と定期的に意見・情報交換を行い、業務知識の向上や情報共有に努める。  
⑤ADR研修会や金融財政事情、行政当局等が主催する研究会や説明会に積極的に参加。業務知識のレベルアップを図る。  
⑥FINMACの業務部門におけるミドル部門のより一層の強化を図る。積極的に相談員間のミーティングを行い情報の共有・業務知識の向上に努める。  
⑦その他、レベルアップにつながる研修等を適宜、適切に開催する。

## 4 紛争解決業務等の情報開示について

- (1) 日本証券業協会等の自主規制機関と連携を図り、適時、適切に苦情・相談・あっせん相談等のデータについて情報提供を行う。協定事業者等に対し、「あっせん事例集」を提供。本あっせん事例集を参考にして、役職員への研修資料として利用いただくよう依頼する。
- (2) FINMACに寄せられた相談、苦情、あっせん等を踏まえ、

- 日本証券業協会等の自主規制機関、投資教育関連団体、金融広報中央委員会等と連携・協力し、金融商品にかかるトラブルの未然防止、再発防止に向けた対応にも積極的に取り組む。
- (3) 相談、苦情、あっせん状況等の内容の充実を図る。FINMAC独自のホームページを立ち上げ、協定事業者等や利用者に対し、迅速かつ適切に情報公開を行う。

## 5 金融ADR制度への対応についての取組みについて

- (1) FINMACが改正金商法に基づく金融ADRの指定申請を行う場合、①業種別における指定申請の是非、②申請の時期、対象業者の負担のあり方、自主規制機関との連携の確保、指定紛争解決機関同士の業務委託・連携のあり方等について、実務面を踏まえた検討を行うなど、FINMACとしての金融

- ADR制度への対応についての取組みを行う。
- (2) FINMACが金融ADRの指定を申請する場合には、全国各地において、証券会社等への説明会を開催し、FINMACの金融ADR指定についての賛否募集を行う等、金融庁に対する申請手続等について円滑かつ迅速に対応する。

## 相談員として 心がけていること

相談員 A

ご相談者の多くは漠然とした疑問やご不満などを抱えて、FINMACに何らかの解決を期待してご相談してこられます。中には思わぬ損失が生じて心身ともに痛手を受けていらっしゃる、困惑に陥っていらっしゃる方もいらっしゃいます。まずは「どうされましたか」とご相談者のお話には耳を傾けるところから相談は始まります。何が起きているのか、おっしゃりたいことは何か、どのようなお気持ちでいらっしゃるのか、何を必要

としているのかをお伺いし、できる限り迅速かつ的確にご対応させていただくのが私達のご役割です。

金融商品取引は自己責任で行い利益も損失も投資家に帰属するものですが、万が一トラブルに遇われた時に救済される制度が必要となります。FINMACは「投資家保護」と「公正・健全な金融市場」を支える機関の一つとして重要な役割を担っておりますが、相談窓口はその最前線で、利用者の方にとってかけがえのない大事なご資産のご相談であるということと、中立・公正な対応が必要であるということの2つを深く認識し、一つ一つのご相談にご対応させていただいております。まずはお電話ください。



相談員  
奮闘記

現場の相談員は、日々、利用者の信頼感、納得感を得られよう対応しております。

利用者の声を一番に耳にする、相談員ならではの苦労や裏話をご紹介します。

## お客様に理解を 深めていただくために

相談員 B

今年2月からFINMACとして新たなスタートをしたのに合わせ、従来の日本証券業協会だけではなくあらたに4協会及び第2種金融商品取引業者の事案まで広くカバーすることになり、日々様々なご相談や苦情等に対応しています。

お客様のお話を伺っていて強く感じるのは、例えばFX取引で取引ルールやシステムについての理解が十分ではないままに取引を始める傾向がお客様にあるのではないかということです。どのような取引でも投資家には常に自己責任が求められます。よく理解された上での取引というものをお考えいただきたいと思っております。

同時に投資機会を提供する協定事業者等の皆様にも是非とも商品や取引の説明が投資家にとってよりわかりやすいものになるように不断の改良・改善を行っていただきたいと思っております。株式や債券、投資信託などについても担当者に勧められたがよくわからないままに買付けに応じてしまい損をしたという類のご相談が後を絶ちません。特にリスクについてはよく理解されることが求められます。後になってこんなはずではなかったというようなことがないようにしていただきたいと思っております。この点については金融商品取引業者の皆様にも適合性の観点から個々のお客様に合わせた丁寧な説明の徹底をあらためてお願いしたいと思っております。

FINMACになりご相談や苦情は多岐に亘っていますが、私たち相談員は広く金融商品にかかるトラブルのご相談には親切・丁寧をモットーに対応しておりますのでお気軽にご相談ください。

## 投資家目線の説明義務

あっせん委員  
弁護士  
滝本 豊水

本年10月の改正金融商品取引法施行を控え、金融商品取引に係る相談、苦情及び紛争解決サービス提供を行うADR 機関としてFINMACが設立され、順調に活動が開始されていることは、真に慶ばしいことと思います。

私は、これまで日本証券業協会のあっせんセンターにおいてあっせん委員を務めてきましたが、金融商品取引における紛争解決が金融資本市場の信頼性を確保するために非常に重要であると考え、可能な限り和解成立できるよう努力をしてきました。国民の金融資産の最適配分のために金融資本市場の果たす役割は極めて重要であり、公正な金融資本市場の前提として、投資対象の適時適切な内容開示と投資家の十分な理解が不可欠だと思います。運用成績に損失が生じた場合に、内容について虚偽や誤解を与える説明を受けた、金融商品の仕組

みが十分理解できていなかったといった認識が投資家の側にあると、投資の結果に納得されず紛争になることとなります。こうした紛争が迅速かつ簡易な手続で解決されることが、金融資本市場を支えるために非常に重要です。

あっせんの場合において、説明義務違反や適合性違反を理由とする紛争を数多く取り扱う中で感じるのは、金融商品は一般に複雑で、金融商品取引業者の目線での説明はわかりにくく、個人のお客様にとって理解が容易でない場合が多いということです。投資家によっては、プロも高齢者もいてそれに応じた説明が求められますが、義務教育を終了した普通の人でも十分理解できるような説明を基本とすべきであり、お客様目線で理解できるような説明こそが紛争の事前予防の第一歩だと思います。



## シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナル に聞く

あっせん委員の方々から、  
問題解決へのアドバイスや知識を  
専門家の観点からお話していただきました。

最近はいっせん事案が急増してきた。内容も複雑な投資商品にまで広がりを見せてきており、申立人も若者から老人まで幅広くなっている。

長期に亘る低金利の継続と社会経済の急激な変化により投資商品の販売が強力に推進されるようになり、投資商品が国民全体に広がりだしたという感じである。

しかし、紛争となる原因は、家電製品などの生活必需品とは異なり、投資商品は人間の金銭欲に根ざすもの（本来は産業の発展に資することが目的の筈だが）であるのに、この点の認識が欠落し、生活必需品などと同じような感覚で取引されていることが紛争の原因になっていることが多い。高額な生活必需品なら慎重に検討して購入する顧客も安易に投資商品を購入し、また販売側が安易に販売を行っているケースも多い。損失の大きさには目がいかないからである。

その上、日本では自己責任ということが

徹底されていない（農耕民族故に仕方のないことかもしれないが）ため、自ら投資予測をせず、営業マンは専門家なのだから顧客の利益となるように助言してくれるものと信じている人達があまりにも多い。

あっせん委員としては、できる限り双方の言い分を十分に理解した上で和解を成立させること、万一あっせん打ち切りの場合でも紛争が生じた原因とそれぞれの責任がどこにあるのかを上記のようなことを踏まえて、その社会的背景も説明し、できる限り納得してもらうように努めている。

そのために事前に争点を整理し、判例等を調査して、あっせん期日には十分に説得ができるように心がけている。やはり説得の基準となるのは法律だからである。

そして、あっせん制度を通じて、会社側には法律の精神を十分理解して法律を遵守することの重要性を認識していただき、申立人には自己責任の重要性を認識していただくことが肝要と考えている。

## 感じる あっせん委員として

あっせん委員  
弁護士  
中祖 博司

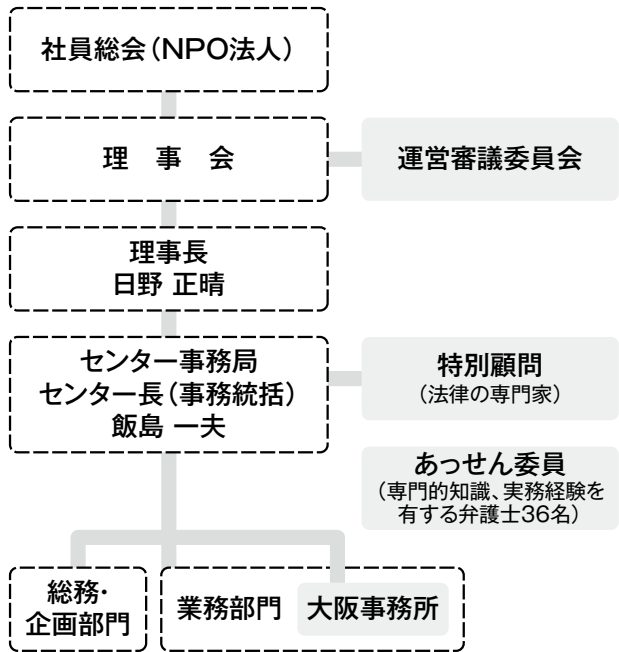
## 紛争処理の特長

- 1 **金商業協会からの業務委託により実施**  
金商業協会との連携により実効性ある紛争解決と未然防止を図ることが可能になり環境変化への対応が行いやすい、専門性を発揮できる。
- 2 **あっせんは公正中立の立場の弁護士であるあっせん委員が実施**
- 3 **協定事業者等に片務的義務**  
苦情解決協力義務、あっせん手続への参加義務、あっせん案の尊重義務
- 4 **低廉かつ迅速な解決**
- 5 **法務大臣によるADR促進法上の認証を受けている**
- 6 **相談・苦情、あっせんを一体的に運営**
- 7 **あっせんの開催は全国50か所で実施**  
金融商品取引苦情相談窓口(共通窓口)の中核
- 8 **長年の実績(日証協)**

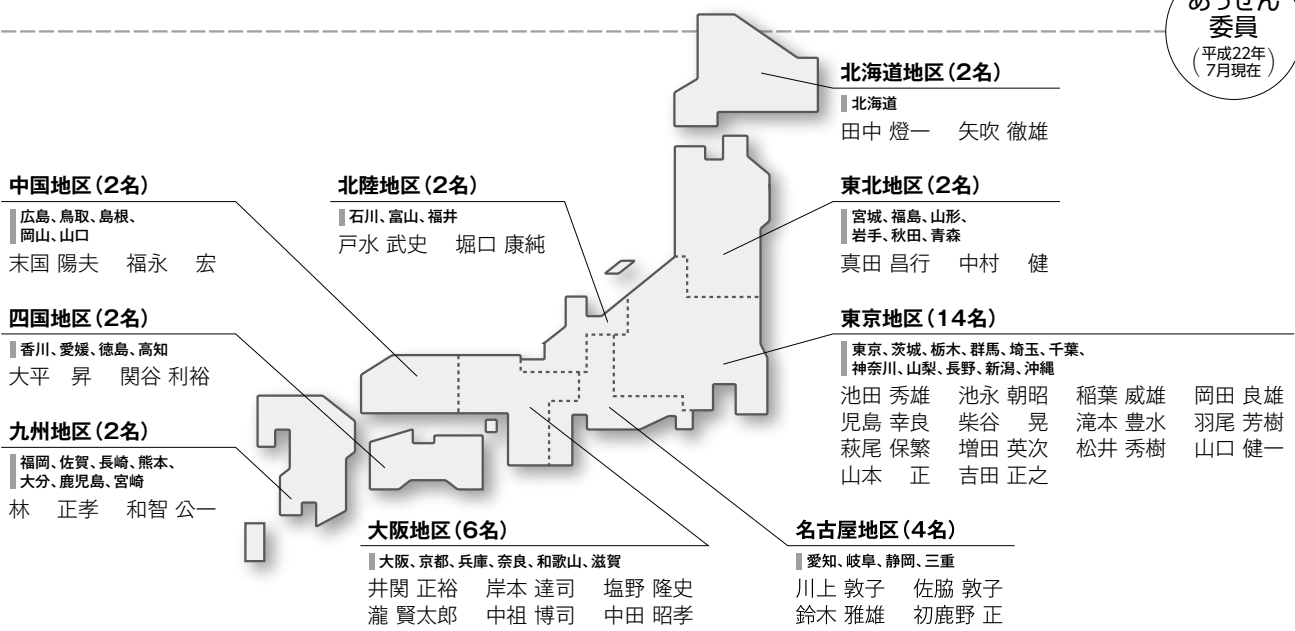
## 組織体制

紛争解決のあっせんは弁護士であるあっせん委員(36名)が実施(担当あっせん委員に指定に際しては特別の利害関係にある者を除外する等公正中立性確保のための仕組みを整備)

金融ADR業務に関する重要事項を審議する機関として運営審議委員会(有識者、自主規制団体関係者、事業者関係者で構成)を設置。

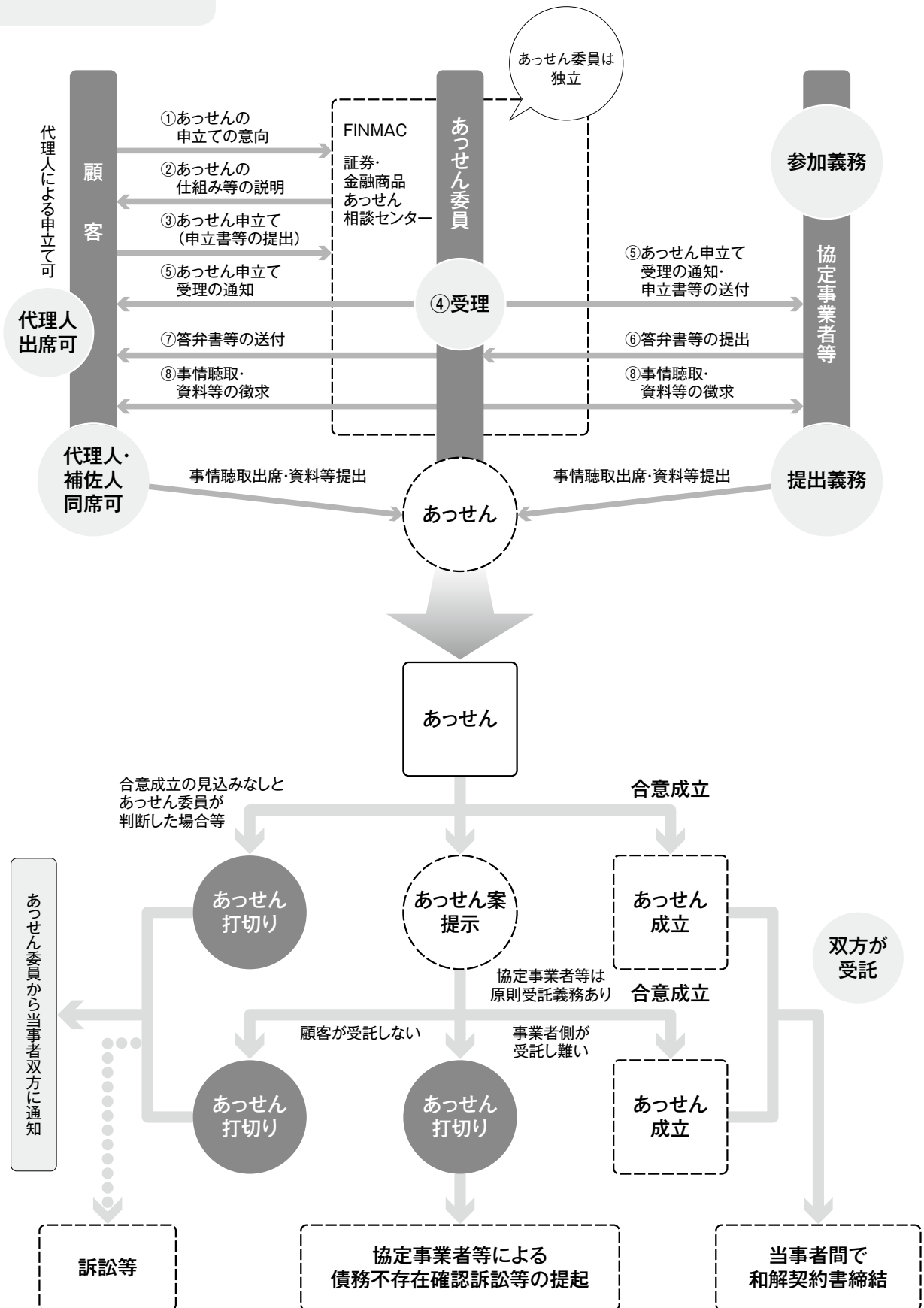


**あっせん委員**  
(平成22年7月現在)



# 紛争処理の流れ

## あっせん申立て手続きとフロー (顧客側からの申立ての場合)



7月下旬～8月	①金融ADR制度への対応 業務規程(案)・手続実施基本契約書(案)・パブリックコメントの実施
7月29日東京(本部) 8月3日大阪	②あっせん委員との懇談会
10月下旬	③金融ADR説明会開催 全国各地
10月・11月及び 12月の3ヶ月間	④TBSラジオ FINMACコマーシャル (毎週火及び木の2日間) (予定)
12月上旬	⑤第一種金融商品取引業指定申請

お知らせ



ホームページ開設予定!

公正・中立で実効的な解決を図るための専門紛争解決機関として、FINMAC独自のホームページを開設予定です。FINMACの概要、相談事例や、あっせん実績など、利用者にとってわかりやすく、迅速に情報を提供できるよう計画中!

編集後記

本センターは、裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律(ADR促進法)に基づく法務大臣の認証及び金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体としての認定を得て、平成22年2月1日より業務を開始いたしました。

本センターは、①公平で中立的立場(あっせん委員はすべて弁護士)、②簡易で迅速な解決、③身近(あっせんは、お住まいのある全国の都道府県庁所在地で行う。)という特長を活かし、利用者に対する信頼感・納得感が得られることに十分配慮して業務を行っています。

本センターに課せられた役割を十分認識し、関係各位の皆様方と連携、協力を図りながら、一層の機能向上をめざして参りますので、今後とも一層のご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

本機関誌が少しでも皆様方のお役に立つことができれば、望外の喜びであります。(センター長 飯島一夫)

聞くは一得!

証券用語

日経225先物取引

日経平均株価(日経225)という株価指数を対象とし、「決められた将来の期日に現段階で決められた価格で売買することを約束する」取引です。

目論見書

有価証券の募集あるいは売出しにあたって、その取得の申込を勧誘する際等に投資家に交付する文書で、有価証券の発行者や発行する有価証券などの内容を説明したものです。記載事項は、金融庁長官に届出する「有価証券届出書」とほぼ同じ内容となっています。

外国投資信託

外国において、外国の法令に基づいて設定された投資信託のこと。外国の株式・債券等で運用される投資信託でも日本で日本の投信法に基づいて設定されたものは「国内投資信託」で日本株で運用される投資信託でも外国で外国の法制に基づいて設定されたものは「外国投資信託」になります。

海外と日本とでは運用に対する規制が異なるため、外国投資信託では日本で設定できない種類の投資信託を設定することができます。外国投資信託の価格は円を含む種々の通貨建てで表示されますが、外貨建て投資信託の場合、為替動向によって外貨ベースの運用成果と円ベースでの運用成果が異なる点に注意が必要です。



ADR FINMAC  
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

東京本部 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13 第三証券会館  
大阪事務所 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-5-5 大阪平和ビル



ご相談はお気軽に、お電話でどうぞ!

フリーダイヤル

0120-64-5005

(月～金曜日9:00～17:00 祝日等を除く)