

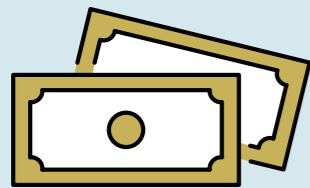
どんな事業者とのトラブルでもいいの？

- 当センターと手続実施基本契約を締結等している金融商品取引事業者等*に限ります。
- 証券・金融商品の取引は登録した事業者と行いましょう。

※<https://www.finmac.or.jp/taisyo-jigyosya/>

相談にはお金がかかりますか？

相談や苦情の受付は無料です。ただし、あっせん手続には、所定の料金をお支払いいただきます(7ページ参照)。



プライバシーは守られますか？

- 相談や苦情の解決にあたっては、厳重な秘密保持のもと、お客様のプライバシーに配慮して業務にあたります。
- あっせん手続は非公開です。法令の規定に基づく場合等を除き、第三者へ開示または公表することはありません。
- 当センターの職員は、法律により守秘義務が課せられておりますので、ご安心ください。



3

4つの相談方法



1 お電話

フリーダイヤル0120-64-5005

※発信者番号が非通知設定の場合、電話がつかない場合があります。



2 FAX

03-3669-9833

証券・金融商品あっせん相談センター
「ご相談窓口」宛て



3 HPのご相談フォーム

<https://www.finmac.or.jp/contact/soudan/>



4 郵送

〒103-0025

東京都中央区日本橋茅場町2-1-1
第二証券会館

証券・金融商品あっせん相談センター宛

東京事務所

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 第二証券会館

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

8

2026年3月作成


証券・金融商品 あっせん相談センター フィンマック (FINMAC)

ご案内



きき耳うさぎ

ご相談は
お気軽に！

 **0120-64-5005**
フリーダイヤル

 **03-3669-9833**

受付:月～金 9:00～17:00
※祝日(振替休日を含む)および年末年始(12/31～1/3)を除く

 詳しくはホームページへ
<https://www.finmac.or.jp/>



 **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

指定金融ADR機関

(金融庁)



フィンマック (FINMAC) とは？

- 株、投資信託、FXなどの証券・金融商品の取引に関するトラブルについて、相談や苦情を受け付けています。
- 年5,000件を超える相談をいただいています。
- 日本証券業協会など法律に基づく6つの団体の連携・協力のもとに運営されています。



どんな特徴があるの？

- 金融庁および法務省からADR機関として指定・認証を受け、公正・中立に運営されています。
- 証券・金融商品の取引に詳しい専門の相談員が無料で相談や苦情に応じます。
- 苦情が解決しない場合には、専門のあっせん委員(弁護士)が公正・中立な立場でトラブルの解決にあたります。



どんな相談ができるの？



お受けできる相談

- リスクについて説明を受けたものの、よく理解できないまま買ってしまった。
- 「投資信託」を解約したいのに、事業者が解約に応じてくれない。



お受けできない相談

- × 預金、保険などの相談・苦情
- × 投資相談、株価、指数等の照会

- 投資相談や資産形成については、J-FLEC*で受け付けています。

※<https://www.j-flec.go.jp/>

2

相談したい場合は？

1 相談する



相談の内容を電話やFAX、HPのご相談フォームでお伝えください。その際、日中ご連絡がとれるお電話番号をお知らせください。

2 助言を受ける



相談員が、お電話で助言(アドバイス)をいたします。

※ご希望があれば、面談でのご相談もお受けしています。
※相談が解決しない場合には、苦情処理が利用できます。

苦情に関しては？

1 苦情の内容を話す



苦情の内容を電話やFAX、HPのご相談フォームでお伝えください。その際、日中ご連絡がとれるお電話番号をお知らせください。

2 事業者伝えてもらう



お聞きした苦情の内容を相談員が事業者にお伝えし、調査・回答を依頼します。

3 報告を受ける



相談員または事業者がお客様に調査・回答結果を報告します。

苦情が解決しない場合は？

苦情が解決しない場合は、あっせん手続を利用できます。

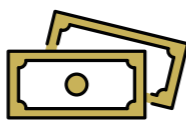
※あっせん手続は非公開です。
※法令の規定に基づく場合等を除き、第三者へ開示または公表することはありません。

1 もう一度連絡する



事業者からの調査報告に納得できない場合は、もう一度ご連絡ください。相談員があっせん手続についてご説明します。

2 あっせんの申立て・申立金を支払う



あっせん申立書などを提出いただきます。後日、あっせん申立てを受理したという通知を送りますので、通知が届いたら10日以内にあっせん申立金(7ページ参照)をお支払いください。

3 あっせん手続に参加する



公正・中立なあっせん委員(弁護士)が、お客様と事業者から事情をお聴きする話し合いの場(あっせん手続)に参加します。

※原則としてお住まいのある都道府県庁所在地で行います。
※話し合いは、通常1~3回行います。

4 和解案をもらう



あっせん委員が、解決方法に関する和解案を示し、説明します。

和解案に納得できれば…

解決



和解契約書を結ぶ



お客様、事業者双方が和解案に納得できたら、お客様と事業者の間で和解契約書を結びます。

※和解契約書等あっせん手続を通じて入手した情報は、原則、お客様も公表することはできません。

納得できない場合は…

あっせん手続が打ち切り(不調)となります。また、あっせん委員が解決の見込みがないと判断した場合もあっせん手続が打ち切りとなります。

あっせん手続が打ち切りとなった場合、お客様のご判断で裁判に訴えることができます。

「ADR機関」とは？



様々な民事上のトラブルについて、裁判以外の方法でトラブルを解決する方法として、「裁判外紛争解決手続(ADR)」があります。ADRは公正・中立な第三者が間に入り、話し合いによって解決を図る方法です。当センターは、ADRを行う機関として、金融庁から指定および法務省から認証を受け、あっせん手続を行っています。

あっせんにはお金がかかりますか？

あっせん手続は、所定の料金をお支払いいただきます。

あっせんの費用は？

あっせん申立金は、お客様が事業者に対して行う損害賠償の請求金額によって変わります。

あっせん申立て料金表

申立人の請求金額	あっせん申立金 (消費税込)
100万円以下	2,090円
100万円超~300万円以下	6,270円
300万円超~500万円以下	8,360円
500万円超~800万円以下	11,550円
800万円超~1,000万円以下	13,640円
1,000万円超~1,500万円以下	17,820円
1,500万円超~2,000万円以下	22,000円
2,000万円超~2,500万円以下	26,180円
2,500万円超~3,000万円以下	30,360円
3,000万円超~3,500万円以下	34,540円
3,500万円超~4,000万円以下	38,720円
4,000万円超~4,500万円以下	42,900円
4,500万円超~5,000万円以下	47,190円
5,000万円超	52,360円

※あっせんの申立てが受理された場合、通知到着後10日以内に銀行振込により納入してください。10日以内に納入されなかった場合には、あっせんの申立てがなかったものとみなします。

※振込手数料は、申立人の負担となります。

※納入されたあっせん申立金については、あっせん期日前に申立ての取下げがあった場合を除き、返還しません。