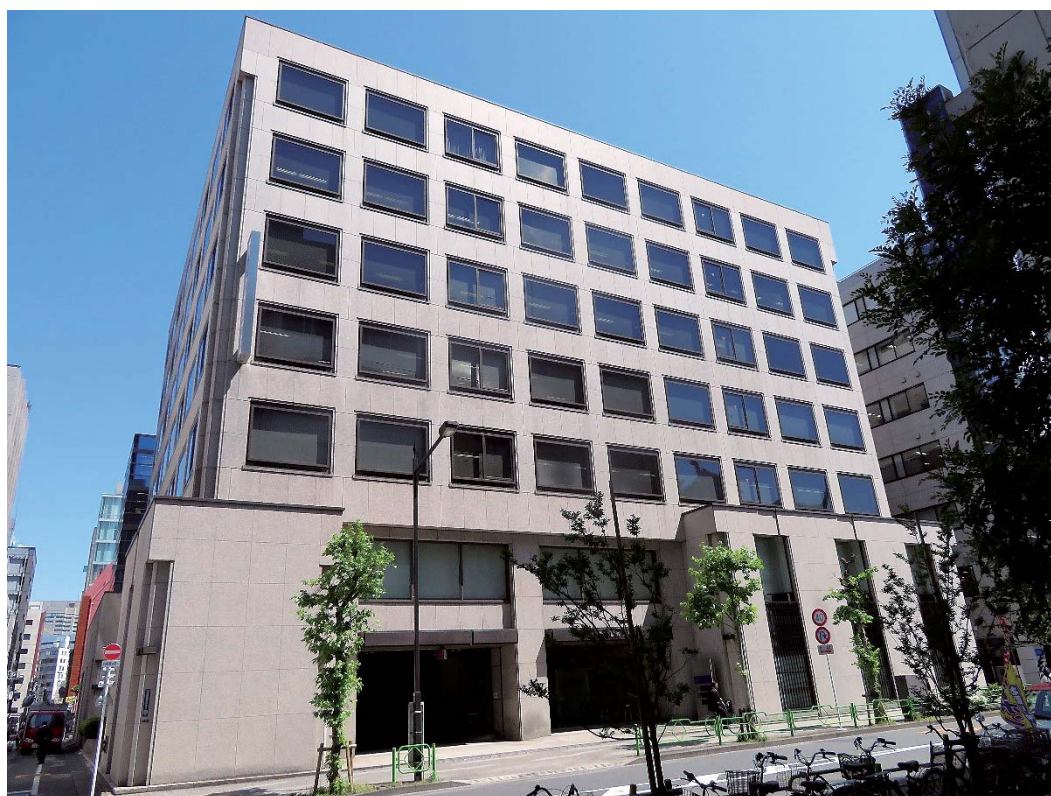


金融 ADR の実務



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

はしがき

2009（平成 21）年 6 月 17 日に「金融商品取引法の一部を改正する法律」が成立し、金融 ADR 制度が導入されてから、10 年が経過しようとしています。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（フィンマック）も、同年 8 月 24 日に発足して以来、設立 10 年目を迎えています。

この間、関係各位のご理解、ご協力により、金融 ADR の専門機関として紛争解決等業務を実施し、多くの事例を蓄積して参りました。センターが紛争解決等業務を実施する事業者は兼業を含めて延べ約 2 千 6 百に及び、設立から平成 30 年度までの間に受け付けた件数は、相談が約 6 万 3 千件、苦情が約 1 万 1 千件、あっせんの申立ては約 2 千 6 百件に達しています。

センターとしては、簡易かつ迅速な苦情処理・紛争解決、納得感のある ADR の実現に取り組んで参りましたが、認知度の向上や業務内容についての理解の促進も課題となっております。

こうしたことから、センターとはどのような組織なのか、どのような業務をどのように行っているのか、さらにどのような取組みを行っているのか等について、概観した資料があってもよいのではないかと考え、本冊子を作成いたしました。

本冊子は、小職が明治大学法科大学院「市民のための金融商品取引法寄付講座」（2017 年）のために用意した草稿に、投資家や金融関係者をはじめ、法律家や消費生活相談に携わる方々の用に供することも想定して加筆を施したものです。

ここに改めて、講義の機会を頂いた青山善充理事（東京大学名誉教授）に感謝申し上げます。

本冊子がセンターへの理解にいささかでも資することとなれば望外です。

2019 年 5 月

証券・金融商品あっせん相談センター
専務理事 青 木 一 郎

目次

第1章 法人の概要

1. 概要	3
2. 沿革	6
3. 金融 ADR について	9
4. 業務運営の仕組み	11
5. 指定紛争解決機関	14
6. 対象事業者	17
7. 業務の範囲	19
8. 利用料金	21
9. 財務	22
10. 処理実績	23

第2章 相談業務

1. 業務の概要	25
2. 相談の状況	26
3. 相談事例	27

第3章 苦情解決業務

1. 業務の概要	30
2. 苦情の状況	31
3. 苦情事例	32

第4章 紛争解決業務

1. 業務の概要	34
2. あっせんの状況	35
3. あっせん手続	36
4. 特別調停案	41
5. 時効中断効	42
6. 訴訟手続の中止	43
7. あっせん事例	43

第5章 情報提供・周知業務

第6章 普及啓発・広報活動

第7章 他の金融 ADR 機関、自主規制機関等との連携

第8章 業務の実施状況の検証等

1. 検証	52
2. アンケート調査	55

第9章 質の向上に向けての取組み

参考資料

年表	58
名簿	60
特定非営利活動促進法（抜粋）	61
裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（抜粋）	64
金融商品取引法（抜粋）	67
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定款（抜粋）	76

苦情解決支援とあっせんに関する業務規程	83
投資者保護指針	99

凡例

以下の略称は括弧内の組織や法令等を指します。

- センター（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）
- NPO 法（特定非営利活動促進法）
- ADR 法（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律）
- 証取法（証券取引法）
- 金商法（金融商品取引法）
- 施行令（金融商品取引法施行令）
- 金販法（金融商品の販売等に関する法律）
- 業府令（金融商品取引業等に関する内閣府令）
- 機関府令（金融商品取引法第 5 章の 5 の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令）
- 投信法（投資信託及び投資法人に関する法律）
- 定款（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定款）
- 業務規程（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「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」）
- 細則（「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」に関する細則）
- 契約（手続実施基本契約）
- 投資勧誘規則（日本証券業協会「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」）
- 高齢顧客ガイドライン（日本証券業協会「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」）

表紙

写真は証券・金融商品あっせん相談センターの本部のある第二証券会館です。

本部は、日本橋兜町・茅場町地区の再開発に伴い、2017 年に第二証券会館に移転しました。

第1章 法人の概要

1. 概要

(1) 名称

正式な名称は、証券・金融商品あっせん相談センターです。

長い名前なので、略称としてフィンマック (FINMAC) を使用しています。フィンマックは、英文名称 (Financial Instruments Mediation Assistance Center) の頭文字を取ったもので、Financial Instruments は「金融商品」、Mediation は「調停、仲裁、あっせん」の意です。

(2) 法人格

法人格は特定非営利活動法人 (以下「NPO 法人」という。) です。NPO は、Non-Profit Organization (非営利団体) の略です。

NPO 法人とは、1998 (平成 10) 年 12 月に施行された特定非営利活動促進法 (NPO 法) に基づき、特定非営利活動を行うことを主たる目的として、同法に基づき設立された営利を目的としない法人です。特定非営利活動とは、NPO 法の別表に掲げる活動に該当する活動で、不特定かつ多数の利益の増進に寄与することを主たる目的とするものをいいます (同法第 2 条)。

NPO 法人の設立には所轄庁の認証が必要であり、センターは 2009 (平成 21) 年 8 月 7 日に内閣府より認証を受け、同年 8 月 24 日に設立されました。

NPO 法は、ボランティア活動をはじめとする市民が行う自由な社会貢献活動としての特定非営利活動の健全な発展を促進し、もって公益の増進に寄与することを目的としています (同法第 1 条)。したがって、NPO 法人はボランティア活動を行う法人だけに限定されるものではありません。また、広義の NPO は営利を目的としない団体の総称であり、公益法人等も含まれます。

センターは、金融 ADR 制度の施行に伴い早期の設立が求められていたため、設立手続きが容易である NPO 法人を選択しました。

(3) 根拠法

法人格の根拠法は NPO 法ですが、業務運営に関しては二つの根拠法があります。

一つは 2007 (平成 19) 年に施行された裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律 (ADR 法) です。ADR 法は、裁判外紛争解決手続についての基本理念や国等の責務を定めるとともに、紛争解決業務を行う者を法務大臣が認証する制度を設けました (「3. 金融 ADR について」参照)。センターは同法第 5 条の規定に基づき、民間紛争解決手続の業務の認証を受けています。

もう一つは金融商品取引法 (金商法)¹です。2009 (平成 21) 年に金商法に指定紛争解決

¹ 金商法は証券取引法を全文改正したものであり、法律番号 (昭和 23 年法律第 25 号) は

機関の制度が導入され、センターは同法第 156 条の 39 の規定に基づき、紛争解決等業務を行う者として指定を受けています。指定紛争解決機関については、5. で後述します。

（４）住所

主たる住所は、本部事務所のある東京都中央区日本橋茅場町 2 丁目 1 番 1 号（第二証券会館）です。従たる住所は、大阪事務所がある大阪市中央区北浜 1 丁目 5 番 5 号（大阪平和ビル）になります。

（５）目的等

センターは、金融商品取引の利用者に対し、苦情、相談の申出に対応するとともに事業者との間のあっせんを行うことを通じて、金融商品取引に係る紛争の解決を図り、投資者の保護及び金融商品取引市場の健全な発展に寄与することを目的としています（定款第 4 条）。

目的の達成のために、NPO 法別表における以下の種類の非営利活動をします（同第 5 条）。

イ 消費者の保護を図る活動（別表第 18 号）

ロ 経済活動の活性化を図る活動（別表第 16 号）

（６）事業の種類

相談事業、苦情解決及びあっせん事業のほか、情報提供事業を行います。さらに、それらに付随する事業も行います（定款第 6 条）。

金商法は、「苦情処理手続」を「金融商品取引業等業務関連苦情（金融商品取引業等業務に関する苦情をいう。）を処理する手続」、「紛争解決手続」を「金融商品取引業等業務関連紛争（金融商品取引業等業務に関する紛争で当事者が和解をすることができるものをいう。）について訴訟手続によらずに解決を図る手続」と定義し（第 156 条の 38 第 9 項及び第 10 項）、苦情処理手続と紛争解決手続に係る業務並びにこれらに付随する業務を「紛争解決等業務」と規定しています（同条第 11 項）²。

センターは、後述するように、自主規制機関³の行うあっせん業務を受託していることから、金商法にいう紛争解決手続を一般に「あっせん手続」又は単に「あっせん」と呼んでいます。紛争解決手続における事情聴取を指してあっせんと呼ぶこともあります。

（７）業務の受託

センターは、金融商品取引業に係る自主規制機関が行う苦情への対応及びあっせんの業務を受託しています。

自主規制機関とは、金商法上の認可金融商品取引業協会（第 67 条）である日本証券業協会、並びに認定金融商品取引業協会（第 78 条）である一般社団法人投資信託協会、一般社団法人

証券取引法（昭和 23 年法）のそれを継承している。

² 定款では、センターが行う事業を「紛争等解決事業」と規定している（定款第 3 条 9）。

³ 定款及び業務規程では自主規制団体と呼んでいる。

人日本投資顧問業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会及び一般社団法人金融先物取引業協会の5つの団体です。これらの自主規制機関は苦情に対する対応（金商法第77条及び第78条の6）及びあっせん（同法第77条の2及び第78条の7）を行いますが、それらの業務を委託することが認められています（同法第77条の3及び第78条の8）。

センターは、自主規制機関との間で協定書を締結し、必要な事項を定め、うえて受託業務を実施しています（業務規程第5条第1項）。

（8）会員

当法人には正会員と賛助会員の二種類の会員があり、正会員を以てNPO法上の社員とします。NPO法上の社員とは法人の構成員のことです。

正会員は法人の目的に賛同して入会した個人、賛助会員は法人の事業を賛助するために入会した個人及び法人です。

（9）役員

理事（6名）及び監事（1名）は、社員総会で選任され、理事長は理事から選任されます。社員総会で専務理事が選任されており、理事長とともに法人を代表します。

2018年7月現在の役員は、参考資料の名簿の通りです。

（10）紛争解決委員

あっせん手続は、センターが委嘱したあっせん委員の中から選任される紛争解決委員（金商法第156条の50第2項）が主宰します⁴。あっせん委員は、法令及び業務規程に従い、独立して、公正かつ迅速な処理を行います（業務規程第23条第1項）。

あっせん委員は、専門的知識又は実務経験を有している弁護士のうちから、理事会の同意を得て理事長が担当地区を定めて委嘱します（同第22条第2項）。あっせん委員の数の決定及び委嘱については、運営審議委員会の議を経なければなりません（同条第3項）。

あっせん委員の委嘱にあたっては、あっせん委員候補者推薦委員会の推薦を受けた一定の要件を満たす者の中から選任します⁵。

2018年7月現在、全国9地区（北海道、東北、東京、名古屋、北陸、大阪、中国、四国、九州）で、総数38名の弁護士があっせん委員に委嘱されています。

⁴ 金商法は、自主規制機関（認可金融商品取引業協会及び認定金融商品取引業協会）が行うあっせんの主宰者を「あっせん委員」と規定する一方で（第77条の2、第78条の7及び第79条の13）、指定紛争解決機関が実施する紛争解決手続の主宰者を「紛争解決委員」と規定している（第156条の50）。センターは、あっせんを行う機関として「あっせん委員」を置き（定款第41条）、あっせん手続を主宰する紛争解決委員をあっせん委員の中から選任するとしている（業務規程第28条）。

⁵ 一定の要件には、①弁護士、裁判官又は検察官の在職年数が5年以上あること、②人格識見の高い40歳以上75歳未満の者であること、③金融商品取引に関する知識のあること、④あっせんを独立して行う能力があること、がある。

2. 沿革

(1) ADR 法施行以前

戦後の占領下にあった 1948（昭和 23）年に、米国の 1933 年証券法や 1934 年証券取引所法を範として、国民経済の適切な運営と投資家保護に資することを目的とする証券取引法（証取法）が施行されました⁶。その翌年に設立された日本証券業協会連合会は、1964（昭和 39）年に証券苦情相談室を設け、苦情相談を開始しています。

1973（昭和 48）年に日本証券業協会連合会は解散し、日本証券業協会が設立されますが、設立と同時に苦情相談室を設置し、相談や苦情解決業務を実施します。

損失補填の禁止を盛り込んだ 1991（平成 3）年 10 月の証取法の改正の際、衆参両院で証券業協会及び証券取引所の苦情処理体制の整備が決議されたことを受けて、1992（平成 4）年の証取法改正において、苦情解決が日本証券業協会の業務とされます（第 79 条の 16）。同年 4 月には、日本証券業協会の地区協会ごとにあっせん・調停制度が設けられ、あっせんが不調に終わった場合には、調停手続も行われました⁷。あっせん業務も、1998（平成 10）年に証取法に規定されました（第 79 条の 16 の 2）⁸。

2002（平成 14）年に日本証券業協会は組織を改編し、これらの業務を実施する「証券あっせん相談センター」を開設しています。

2003（平成 15）年の証取法改正により証券仲介業制度が導入され、あわせて証券仲介業者に係る苦情解決、あっせんが日本証券業協会の業務として法定されました。

この間、2000（平成 12）年 5 月には、「金融商品の販売等に関する法律」（金販法）が成立しています。同法は、説明義務を明文化し、義務を履行しなかった場合の損害賠償責任及び損害額の推定、立証責任の転嫁、勧誘の適正の確保のための措置等を規定しました。

2006（平成 18）年に「証券取引法の一部を改正する法律」及び「証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」が成立し、2007（平成 19）年 9 月に証取法を全面改正した「金融商品取引法」（金商法）が施行されます。同法により、それまで複数の法律により縦割りで規定されていた金融商品に関する規制は、投資者保護のための横断的法制（いわゆる投資サービス規制）に改められました。

さらに同法は、自主規制機関以外があっせんや苦情解決を行う場合に、行政がこれを認定することにより業務の信頼性を高める枠組みとして、認定投資者保護団体の制度を導入しました。

⁶ 1947（昭和 22）年に公布された証券取引法を全文改正したものである。当初制定された証券取引法（昭和 22 年法律第 22 号。昭和 22 年法）は 1 年余で改正され、GHQ の意向により銀行と証券の業務の分離（いわゆる銀証分離）等が導入された。

⁷ 鈴木竹雄・河本一郎「証券取引法」（有斐閣）415 頁。調停委員会の調停案を申立人が受諾した時は、相手方協会員は、これを受諾しすみやかにその調停案にもとづく義務を履行するものとする協会の内部規則に定められ、受諾義務が課されていた。

⁸ それまで証券取引法に規定されていた大蔵大臣の仲介制度は廃止された。仲介制度は、1992（平成 4）年に一度利用されただけであった。1998（平成 10）年の証取法改正では、あっせんが証取法上の制度とされ、調停制度は廃止された。なお、改正前は和解が成立した場合でも大蔵大臣への事故確認申請が必要であったが、改正後は不要とされた。

なお、金商法の整備にあわせて、説明義務の対象事項や説明の方法や程度について金販法の改正が行われました。

2007（平成 19）年 4 月には「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR 法）が施行され、民間団体が行う紛争解決への認証制度の導入など、ADR 制度の整備が行われました。

（２）法人設立に至るまで

金融行政においては、既に 2000（平成 12）年 6 月の金融審議会報告書で、裁判外紛争解決制度の創設の必要性が議論されていました⁹。そこでの提言を受け、同年 9 月に金融トラブル連絡調整協議会（以下「金トラ協」という。）が発足し、2002（平成 14）年 4 月に自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデルを策定しています¹⁰。

2008（平成 20）年 1 月に、金融商品取引業関係の 5 協会（日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会、日本商品投資販売協会）が、共通の相談窓口を設置します。同年 6 月には、あっせん業務を実施していた日本証券業協会の証券あっせん相談センターが、ADR 法に基づく認証を取得し、認証 ADR 機関となりました。

同年 6 月 24 日の金トラ協において、金融 ADR の今後の課題について座長メモが取りまとめられました¹¹。また、同年の「金融商品取引法の一部を改正する法律」の審議において、衆議院財務金融委員会及び参議院財政金融委員会は、ADR 制度の更なる拡充に向けた検討を進め、中立的な制度の確立を求める旨の付帯決議を行っています。12 月には、金融審議会合同部会が報告書を提出し¹²、金融 ADR の法制化を求める一方で、金融商品・サービス全体を対象とする横断的・包括的な金融 ADR の構築を将来的な課題としました。

これらの議論を踏まえて、2009（平成 21）年 1 月、金融商品取引業関係団体において、相談、苦情処理、紛争解決業務の一元化のため NPO 法人を設立するという方針が決定されます。

そして同年 6 月 17 日に成立した「金融商品取引法の一部を改正する法律」により、金融 ADR が法制化され、2010（平成 22）年 4 月から施行されることになりました。

こうした状況において、2009（平成 21）年 8 月、5 つの自主規制機関の連携・協力のもとに、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設立されています。

センターの設立は、5 協会の金融 ADR 業務を一元化して実施することにより、金融 ADR 機能の横断化、平準化を図るとともに、併せて、自主規制機関に属さない第二種金融商品取引業者を個別に金融 ADR の対象とし、いわゆる金融 ADR における隙間の解消を図ることも狙

⁹ 「21 世紀を支える新しい金融の枠組みについて」2000（平成 12）年 6 月 27 日

¹⁰ 「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデルについて」

¹¹ 金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度（金融 ADR）の整備に係る今後の課題について（座長メモ）」2008（平成 20）年 6 月 24 日

¹² 「金融分野における裁判外紛争解決機関制度（金融 ADR）のあり方について」2008（平成 20）年 12 月 17 日

いとしていました¹³。

（３）法人設立後

法人設立後の2010（平成22）年1月19日に、第二種金融商品取引業に係る紛争解決業務について、認定投資者保護団体としての認定を取得しました。第二種金融商品取引業は流動性の低い信託受益権等を取り扱う業務ですが、当時は自主規制機関が存在しなかったため、認定投資者保護団体の制度が活用されたものです。

さらに、同年1月22日にADR法による認証を受け、2月1日より紛争解決業務を開始しています。

2011（平成23）年2月15日には、第一種金融商品取引業の指定紛争解決機関として指定を受け、4月1日より指定紛争解決機関としての業務を開始しました。

2010（平成22）年11月に第二種金融商品取引業協会が設立され、2011（平成23）年6月に自主規制機関として認定を受けたことに伴い、同月より業務の委託を受けることとなりました¹⁴。

2011（平成23）年3月31日には、あっせん委員候補者の推薦を行うあっせん委員候補者推薦委員会が設置されています。

2008（平成20）年9月のリーマンショック以後、急激な円高が進行したことにより、為替デリバティブ（通貨オプション取引）に係るトラブルが急増し¹⁵、センターは全国銀行協会とともに多数のあっせんを実施しました。

金融行政においては、2010（平成22）年に施行された金商法改正法の附則において、法施行後3年以内に、紛争解決機関の業務の在り方を踏まえ、金融ADR制度の在り方について検討を行う旨が規定されたことから、2012（平成24）年11月に「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」が設置され、2013（平成25）年3月に議論の取りまとめが行われました。そのなかで、指定紛争解決機関により構成される「金融ADR連絡協議会」の設置、指定紛争解決機関向けの監督指針の策定・公表等が提言されます。

業務面では、センターは設立以来、日本証券業協会のシステムインフラを借り受け、それにセンター固有のシステムを接続して業務を運営してきましたが、セキュリティの向上を図るため、2016（平成28）年6月に同協会のシステムから分離・独立をしました。

2017（平成29）年4月1日には、兜町・茅場町地区の再開発を契機として、本部を旧第三証券会館から第二証券会館に移転しました。

¹³ 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」設立趣意書（平成21年4月23日）より。

¹⁴ 第二種金融商品取引業のうち、商品ファンドに係る事業については、従来から自主規制機関である日本商品投資販売業協会が存在していたが、その他の業務については、自主規制機関が存在しなかった。日本商品投資販売業協会は2011（平成23）年2月28日に解散し、代わりに同年6月30日から一般社団法人第二種金融商品取引業協会が自主規制機関（金商法上の認定協会）となった。

¹⁵ 注39参照。

2018（平成 30）年 2 月に行われた ETN（VIX インバース ETN）の期限前償還を巡り、紛争が多発したため¹⁶、平成 30 年度のあっせん申立て受付件数は、過去最高の 712 件に達しました。予備費の使用や補正予算による予算の追加を行い、増員等により体制も強化して、適切かつ迅速な処理に努めています。

3. 金融 ADR について

（1）ADR について

（ア）ADR 制度

訴訟によらず、公正な第三者が関与して、当事者の合意に基づく紛争の解決を図る手続を「裁判外紛争解決手続（ADR: Alternative Dispute Resolution）」といいます。

ADR の類型としては、あっせん、調停、仲裁があります。一般に、あっせんは当事者に話し合いの機会を設け、第三者が双方の主張を確認し和解を促す制度を指しますが、あっせん案が提示される場合もあります。調停は、第三者が調停案を提示し、受諾を勧告して紛争の解決を図る制度です。仲裁は当事者の合意の上で第三者に判断を委ねるもので、仲裁法に基づくものや国際仲裁があります。

ADR の実施主体には司法機関、行政機関、民間団体の 3 種類があり、司法機関が主体となるもの（司法型 ADR）には民事調停や家事調停、行政機関が実施主体となるもの（行政型 ADR）には公害等調整委員会や建設工事紛争審査会、民間団体が実施主体となるもの（民間型 ADR）には金融 ADR や弁護士会紛争解決センターなどがあります。

（イ）ADR 法

司法制度改革の一環として 2006（平成 18）年に制定された「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR 法）は、「紛争解決にふさわしい手続の選択を容易にし、国民の権利利益の適切な実現に資する」ことを法の目的とし（第 1 条）、裁判外紛争解決手続の基本理念や国等の責務を規定するとともに、認証制度等や時効中断等の特例を定めています。

認証制度は、紛争解決手続を業として行う者が、一定の基準に適合しかつ必要な知識・能力及び経理的基礎を有すると認められる場合に法務大臣が認証するというものです（第 5 条以下）。平たく言えば ADR のマル適マークであり、認証を取得した民間事業者には「かいけつサポート」の愛称とロゴマークを使用することが認められます（図 1。法務省ホームページより）。2018（平成 30）年 12 月 3 日現在、154 の認証 ADR 機関が活動しています（同ホームページ）。



（図 1）

センターは、2010（平成 22）年 1 月 22 日に法務大臣の認証を受けました。

（ウ）特徴

ADR は裁判と異なり、厳密な法令解釈等により当事者の主張のどちらが正しいかを判断す

¹⁶ 注 40 参照。

るものではなく、法令や判例、さらには自主規制機関のルール等を踏まえつつ、当事者双方が歩み寄ることにより紛争の解決を図るものです。ADRは「互譲」の精神により合意を目指すものといわれる所以ですが、単に足して二で割るような解決ではなく、実体法その他の規範に基づき公正と考えられる範囲で双方に譲歩を促します。

このようなADRの特徴として、一般に以下の点が挙げられます。

① 簡易性

訴訟のような厳格な手続によらずに紛争解決手続を実施することが可能です。

② 柔軟性

法令の解釈のみでなく、当事者の交渉能力の差や取引の状況等に応じた紛争解決が可能です。

③ 迅速性

訴訟は長期に及ぶ場合がありますが、ADRでは迅速な解決が図られます。

④ 公正性・中立性・専門性

公正中立で専門性を有する紛争解決委員が紛争解決手続を行うことにより、納得感のある紛争解決を実施することができます。

⑤ 秘密性

非公開で行われることにより、当事者の率直な主張を踏まえた紛争解決を図ることができ、これに加え、プライバシーも保護されます。

⑥ 廉価性

比較的低廉な費用で紛争解決を図ることができ、アクセスが容易です。

(2) 金融ADRについて

金融ADR制度は、金融商品やサービスの多様化が進む中、それらを巡るトラブルについて裁判外での簡易・迅速な解決手段を提供することにより、利用者の保護を図るとともに、金融商品・サービスに対する利用者の信頼の向上に資することを目的とするものです。

金融ADRには、上記のADRの普遍的な特徴に加え、以下のような特徴があります。

イ 指定紛争解決機関の利用の義務付け

実施主体に関して、これまでの業界団体における自主的な苦情処理・紛争解決の取組みを踏まえ、中立性・公平性の確保された民間法人・団体を紛争解決機関として指定し、事業者はその利用を義務付けています¹⁷。

ロ 片務的義務

紛争解決の実効性を確保するため、事業者には手続応諾義務、資料提出義務及び特別調停案受諾義務が課されています（4.「業務運営の仕組み」(2)参照）。

紛争当事者間の紛争解決能力の格差の是正を図る制度です。

ハ 苦情前置主義

¹⁷ 業務についても、民間における取組みを踏まえ、法令には詳細を規定せず、業務規程において定めることとされている。

本来 ADR は紛争解決手続であり、苦情処理手続を含みません。しかしながら、金融 ADR の場合、苦情処理と紛争解決が連続的に行われることにより利用者保護の充実が図られるとの観点から、苦情処理手続と紛争解決手続が一体として対象とされています。これは「苦情前置主義」と呼ばれます。

なお、自主規制機関のあっせん又は指定紛争解決機関の紛争解決手続により和解した場合、「損失補填の禁止」（金商法第 39 条第 1 項）の例外に該当し、同法第 39 条第 3 項の事故確認を要しません（金商法第 39 条第 3 項、業府令第 119 条第 1 項第 4 号）¹⁸。センターが自主規制機関からの受託業務として行う紛争解決手続についても、同様に確認を要しません（同法第 77 条の 3 第 4 項が準用する第 77 条の 2）。

4. 業務運営の仕組み

（1）組織

NPO 法に基づき、最高決定機関としての「社員総会」があり、その下に業務運営の基本的事項を検討・決定する「理事会」があります。

諮問機関として「運営審議委員会」が設置されており、紛争等解決事業の運営に関する重要事項を審議するほか、紛争等解決事業の運営に関して理事会の諮問に応じ、理事会に対して意見を述べます。学識経験者、自主規制機関関係者、事業者等 16 名の委員で構成されています。

また、理事長に対してあっせん委員の候補者の推薦をする「あっせん委員候補者推薦委員会」が設置されています。理事長はこの委員会の推薦に基づき、理事会の同意を得てあっせん委員を委嘱します。あっせん委員の選任・再任過程を透明化するための機関であり、委員は 3 名です。

事務局は、センター長、事務局長、総務企画部門及び業務部門が設置されており、職員数は 25 名です（2018（平成 30）年 7 月現在）。

業務に関しては、法律の専門家である特別顧問の指導・助言を受けます。

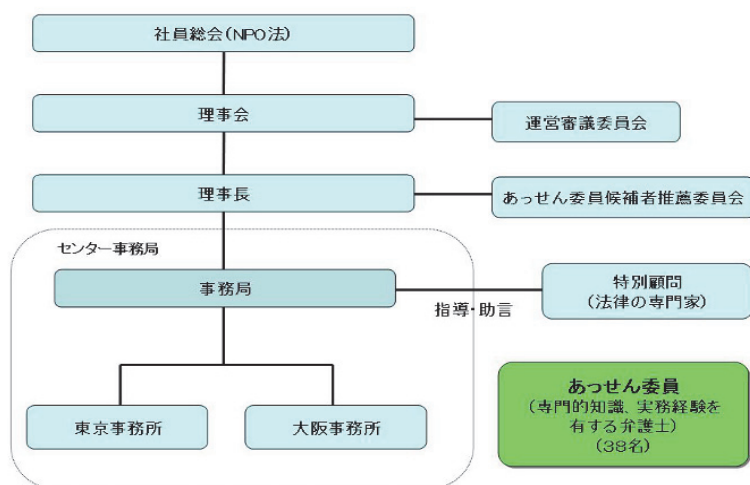
事務所は東京と大阪にありますが、東京事務所の管轄区域は北海道、東北、東京、名古屋、四国、九州の 6 地区、大阪事務所の管轄地区は大阪、北陸、中国の 3 地区です。

あっせん委員には、全国 9 地区で 38 名の弁護士が委嘱されています。

¹⁸ 「事故」とは、金融商品取引業者等又はその役員若しくは使用人の違法又は不当な行為であって当該金融商品取引業者とその顧客の間で争いの原因となるものとして内閣府令に定めるものをいう（金商法第 39 条第 3 項、業府令第 118 条第 1 号）。

補填に係る損失が事故に起因するものであることについてあらかじめ内閣総理大臣の確認を受けている場合や、裁判や裁判上の和解、民事調停、指定紛争解決機関等による ADR、弁護士又は司法書士が関与する一定額（1 千万円又は 140 万円）以下の和解、支払額 1 千万円以下で金融商品取引業協会の内部委員会により調査・確認された事案、一日の取引において顧客に生じた損失 10 万円以下の補填等、事故確認を要しない場合（業府令第 119 条第 1 号ないし第 11 号）に該当する場合は、損失補填の禁止に該当しない。

(図 2) センターの組織図



(2) 関係法令・規程・契約等

センターの業務運営は、法令や規程、さらに各種の契約に基づいて行われます。

(ア) 法令

イ NPO 法は、法人の管理に関する基本的な事項を定めています。

ロ ADR 法には、認証制度や時効中断等の特例などが規定されています。

ハ 金商法には、金融 ADR の業務や監督に関する事項が規定されています。

なお、紛争解決手続においてあっせん委員が準拠することとなる実体法には、金商法のほか、民法、民法の特例法である金販法及び消費者契約法等があります。さらに、判例や自主規制機関のルール等も規範となります。

(イ) 規程等¹⁹

イ 定款

定款は、法人の目的・組織・業務等についての基本的な事項を定めています。

ロ 業務規程

指定紛争解決機関は、金商法等の各業法と、各機関が定める業務規程により、紛争解決等業務を実施します（金商法第 156 条の 42）。

業務規程に定めなければならない必要事項²⁰と、その内容及び適合すべき基準は、法定

¹⁹ 定款、業務規程、細則及び投資者保護指針はセンターのホームページで公表されている。

²⁰ 業務規程で定めなければならない事項は、①手続実施基本契約の内容に関する事項（金商法第 156 条の 44 第 1 項第 1 号）、②手続実施基本契約の締結に関する事項（第 2 号）、③紛争解決等業務の実施に関する事項（第 3 号）、④事業者が負担する負担金に関する事項（第 4 号）、⑤事業者又は顧客から徴収する料金に関する事項（第 5 号）、⑥他の紛争解決機関等との連携に関する事項（第 6 号）、⑦紛争解決等業務に関する苦情の処理に関する事項等（第 7 号）、⑧上記のほか、紛争解決業務の実施に必要な事項として機関府令に定める

されています（同法第 156 条の 44 第 1 項ないし第 5 項）。

業務規程には、法令の実施細目を定める規定があります。例えば、手続実施基本契約の不履行の事実の公表（同法第 156 条の 45）については、その実施要領が業務規程第 52 条に定められています。なお、業務規程の施行に必要な事項は、細則に定めがあります。

業務規程の内容には、金融 ADR の特徴である以下のものが含まれます。

① 手続応諾義務（同法第 156 条の 44 第 2 項第 2 号。業務規程第 13 条及び第 27 条）

顧客からの申立てにより苦情処理手続又は紛争解決手続が開始された場合、事業者は、これらの手続を正当な理由なく拒んではならないとされています。

② 資料提出義務（同法第 156 条の 44 第 2 項第 3 号。業務規程第 14 条及び第 37 条）

事業者は、指定紛争解決機関又は紛争解決委員から求められた場合、報告又は物件の提出を正当な理由なく拒んではならないとされています。

③ 特別調停案（同法第 156 条の 44 第 2 項第 5 号及び同条第 6 項。業務規程第 40 条の 2）

紛争解決委員は、当事者間に和解の成立する見込みのない場合、諸事情に照らして相当であると認めるときは、一定の場合を除いて、事業者に受諾が義務付けられる特別調停案を提示することができます（第 4 章 4 参照）。

このほか、業務規程は、加入第一種金融商品取引業者等²¹の基本的責務として、あっせん委員及びセンターへの協力義務、苦情の再発防止等についても規定しています（第 7 条）。

ハ 投資者保護指針

第二種金融商品取引業者の認定投資者保護団体として、投資家の保護を図るために必要な事項に関し、金商法の規定の趣旨に沿った指針である「投資者保護指針」を策定し、公表しています（金商法第 79 条の 17）。

その中では、誠実義務、勧誘方針の策定、広告規制、適合性の原則、書面の交付、禁止行為、資産運用のあり方、コンプライアンス及びリスク管理の徹底、センターの責務などが規定されています。

（ウ）契約

金商法に基づき、第一種金融商品取引業者（証券会社²²、金融先物取引業者等）との間で手続実施基本契約（同法第 156 条の 38 第 13 項）を締結しています。

業務委託を受ける自主規制機関 5 団体との間では、業務委託契約（業務規程第 5 条第 1 項に規定する協定書）を締結しています。業務委託契約には、相談、苦情解決及びあっせんの対象範囲、費用負担の方法その他必要な事項が定められています。

自主規制団体に加入していない第二種金融商品取引業者からは、申請により利用登録を受

もの（第 8 号）。

²¹ 業務規程第 7 条にいう「加入第一種金融商品取引業者等」は、同第 2 条（22）における「加入第一種金融商品取引業者等」の定義規定（加入第一種金融商品取引業者及び協定事業者をいう。）が修正されており、第一種金融商品取引業者の仲介業者が含まれている。

²² 証券会社は、証取法において登録制、免許制（昭和 40 年）、登録制（平成 10 年）と変遷した。金商法には証券会社の規定はなく、登録制の金融商品取引業者となった。

け付けます。

5. 指定紛争解決機関

(1) 概要

指定紛争解決機関は、苦情処理・紛争解決を行う団体のうち適格性を有する者を、申請に基づいて内閣総理大臣が指定し、事業者を利用を義務付ける制度です。

紛争解決機関は民間の組織であり、設立は任意で、申請に基づき指定が行われます。

指定の要件として、①欠格事由に該当しないこと、②経理的基礎・技術的基礎を有すること、③役職員の公正性、④業務規程の内容の適合性・十分性、⑤業務規程の内容についての事業者の異議が一定割合以下であること、等が求められます（金商法第 156 条の 39）。

金融 ADR 制度の施行前は、業態ごとに苦情処理・紛争解決の取り組みが行われてきたという経緯や、各業態における専門性を考慮し、指定は銀行、証券、保険といった業態ごとに行われており、表 1 にある 8 機関が指定を受けています。自主規制機関や業界団体が指定を受けている場合もありますが、センターは専門の金融 ADR 機関です。

センターの指定紛争解決機関としての業務の種別（同法第 156 条の 38 第 12 項）は、特定第一種金融商品取引業（金融商品取引業者が行う第一種金融商品取引業務及び付随業務、並びに当該業者のために金融商品仲介業者が行う業務。同法第 156 条の 38 第 2 項）です。

金商法は、金融商品取引業を、第一種金融商品取引業、第二種金融商品取引業、投資助言・代理業、投資運用業の 4 種類に分類しており（同法第 28 条第 1 項ないし第 4 項）²³、金融商品取引業者は、行う業務を種別とする指定紛争解決機関との間で手続実施基本契約を締結することが義務付けられています（同法第 37 条の 7 第 1 項）。

したがって、第一種金融商品取引業の登録を受けた金融商品取引業者は、センターとの間で手続実施基本契約を締結する措置を講じなければなりません（同項第 1 号イ）。

（表 1）指定紛争解決機関一覧

団体名	業務
一般社団法人生命保険協会	生命保険業務、外国生命保険業務
一般社団法人全国法人銀行協会	銀行業務、農林中央金庫業務
一般社団法人信託協会	手続対象信託業務、特定兼営業務
一般社団法人日本損害保険協会	損害保険業務、外国損害保険業務、特定損害保険業務
一般社団法人保険オンブズマン	損害保険業務、外国損害保険業務、特定損害保険業務、保険仲立人保険募集
一般社団法人日本少額短期保険協会	少額短期保険業務
日本貸金業協会	貸金業務
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	特定第一種金融商品取引業務

²³ 金商法は、これら 4 業種の金融商品取引業者と登録金融機関とをあわせて「金融商品取引業者等」と呼ぶ（金商法第 34 条第 1 項）。

（２）手続実施基本契約

（ア）内容及び締結

指定紛争解決機関は、手続実施基本契約の内容及び締結に関する事項等に関する業務規程を定めなければなりません（金商法第 156 条の 44 第 1 項）。手続実施基本契約は、紛争解決等業務の実施に関し指定紛争解決機関と事業者との間で締結される契約であり（金商法第 156 条の 38 第 13 項）、契約には以下の事項を定めることとされており（業務規程第 5 条の 3）、契約に定めのない事項は業務規程に従います。

- ・ 法令、業務規程の遵守
- ・ 苦情処理手続・あっせん手続の開始に関する事項
- ・ 苦情処理手続・あっせん手続に応じる義務
- ・ 資料等提出義務及び答弁書提出義務
- ・ 和解案の提示
- ・ 特別調停案の提示
- ・ 顧客への苦情処理手続・あっせん手続の周知
- ・ 訴訟に関する報告
- ・ 義務の履行状況の調査及び履行の勧告

手続実施基本契約の申込みは、細則別表 2 の 2 の手続実施基本契約申込書を提出して行います。

（イ）義務の不履行

金商法は、手続実施基本契約により事業者が負担する義務の不履行が生じた場合、事業者の意見を聴き、正当な理由がないと認めるときは、遅滞なく、事業者の商号等を公表し、内閣総理大臣に報告することを規定しています（第 156 条の 45）。

業務規程は、具体的な手続を以下のように定めています（第 52 条第 1 項ないし第 6 項）。

イ 苦情解決において、センターが事業者到手続実施基本契約の不遵守又は不履行（以下「不遵守等」という。）が認められると判断した場合、必要な場合は事業者から事情を聴取したうえで、運営審議委員会にその内容を報告します。委員会が事業者に正当な理由がないと判断したときは、センターは事業者の商号等と不遵守等の事実を公表し、事業者に対して改善措置を求めます。

ロ 紛争解決の場合、あっせん委員は、事業者到手続実施基本契約の不遵守等が認められると判断した場合には、運営審議委員会に報告します。委員会が事業者から事情を聴取したうえで、正当な理由がないと判断したときは、センターが商号等と不遵守等の事実を公表し、事業者に対して改善措置を求めます。

ハ これらの場合において、事業者又はその役職員が業務規程に反する行為を行った事実をセンターが知ったときは、金融庁に届け出ます。

ニ 事業者に改善が見られない場合、利用登録を行った第二種金融商品取引業者（特定事業者）にあつては利用登録を取り消し、自主規制機関の構成員（協定事業者）にあつては

所属団体に必要な措置を取るよう要請することができることとされています。

(3) 義務

指定紛争解決機関に対しては、以下の義務が課されています。

イ 秘密保持義務等（金商法第 156 条の 41）

紛争解決委員、役職員又はそれらの職にあった者に、紛争解決等業務に関する秘密の漏示、自己の利益のための利用を禁止しています。違反に対しては、1 年以下の懲役若しくは 100 万円以下の罰金、又はこれらの併科の対象となります（金商法第 200 条第 18 の 2 号）。

なお、紛争解決委員又は役職員で紛争解決業務に従事する者は、刑法その他の罰則の適用については公務員とみなされます（同法第 156 条の 41 第 2 項）。収賄罪や公務執行妨害罪が対象となりますが、業務の公共性・公益性を保護する趣旨によるものです。

ロ 暴力団員等の使用の禁止（同法第 156 条の 46）

紛争解決等業務から暴力団員等を排除することを規定するもので、違反は 1 年以下の懲役若しくは 300 万円以下の罰金又はこれらの併科の対象となります（同法第 198 の 6 第 15 号）。

ハ 差別的取扱の禁止（同法第 156 条の 47）

特定の事業者に対する差別的取扱いを禁止しています。手続実施基本契約の締結の申し込みがあった場合、義務の履行が確実にないと見込まれるときを除き、契約の締結に応じることとしています（同法第 156 条の 44 第 3 項。業務規程第 5 条の 2 第 3 項）。

ニ 記録の作成・保存（同法第 156 条の 48、第 156 条の 50 第 9 項）

紛争解決手続の記録は 10 年間、苦情処理手続の記録は 5 年間の保存が義務付けられます（機関府令第 10 条及び第 13 条）。記録の作成若しくは保存をせず、虚偽の記録を作成した者は 100 万円以下の罰金の対象となります（金商法第 205 条の 2）。

(4) 契約締結前交付書面への記載

金融商品取引業者等は、金融商品取引契約を締結しようとするときは、あらかじめ顧客に対し、法令の定める事項を記載した書面を交付しなければならないとされており（金商法第 37 条の 3）、指定紛争解決機関の商号又は名称は、契約締結前交付書面の記載事項となっています（業府令第 82 条第 15 号）。

顧客に、トラブルが起きたときにどこに相談すればいいのかを、予め知らしめる趣旨によるものです。

(5) 行政の関与

行政庁は、指定紛争解決機関について指定・監督を行い、公正性・中立性を確保することとされています。具体的には、金商法に報告徴求命令・立入検査（第 156 条の 58）、業務改善命令（第 156 条の 59）等が規定されています。

金融庁は、「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を制定しています²⁴。

（６）代替措置

業種により指定紛争解決機関が存在しない場合、事業者は、代替措置として法令に定める苦情処理措置及び紛争解決措置を講じる必要があります。

金商法は、苦情処理措置として、苦情処理に従事する使用人その他の従業員に対する助言・指導を第 156 条の 50 第 3 項第 3 号に掲げる者（消費生活に関する知識経験を有する者）に行わせること、また、紛争解決措置として、紛争の解決を認証紛争解決手続により図ることを規定しています（第 37 条の 7 第 1 項）。

これらに準ずる措置が業府令に定められています²⁵。

現状では、第一種金融商品取引業以外の金融商品取引業を種別とする指定紛争解決機関は存在していません。したがって、これらの金融商品取引業を行う者についてセンターが実施している紛争解決等業務は、いずれも代替措置です。

6. 対象事業者

（１）加入第一種金融商品取引業者

第一種金融商品取引業とは、流動性の高い有価証券（株券、債券等）について、売買及びその媒介・取次ぎ・代理、募集・売出し・私募の取扱い、有価証券の引受、店頭デリバティブ取引等を行う業務です。店頭デリバティブは、取引所を通さずに相対で行うデリバティブ取引をいいます。

第一種金融商品取引業者には、証券会社、金融先物取引業者等が該当します。

センターは第一種金融商品取引業に係る紛争解決業務の指定紛争解決機関であり、センターと手続実施基本契約を締結した相手方を加入第一種金融商品取引業者といいます。

これらの事業者は、現状ではすべて自主規制機関の構成員であり、（２）の協定事業者としての地位も有していることから、事業者としての負担は、あっせんに際しての利用負担金を除き、自主規制機関の負担金が充当されます（業務規程第 6 条第 1 項及び第 3 項）。

ちなみに、事業年度開始時点で日本証券業協会又は金融先物取引業協会に加入していない場合（年度途中で第一種金融商品取引業者となり、同時に両協会への入会手続をとった場合

²⁴ 2010（平成 22）年 4 月に公表された「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融 ADR）に関する留意事項について（金融 ADR ガイドライン）」が廃止され、2013（平成 25）年 8 月に「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」が制定されている。

²⁵ 苦情処理措置については、①業務を公正・的確に遂行するに足る業務運営体制・社内規則を整備し、これらを公表すること、②金融商品取引業協会・認定投資者保護団体による苦情解決、③国民生活センター・消費生活センターのあっせん、④他の指定紛争解決機関による苦情処理、等が規定されている。

紛争解決措置については、①金融商品取引業協会・認定投資者保護団体のあっせん、②弁護士会のあっせん・仲裁手続、③国民生活センター・消費生活センターのあっせん又は合意による解決、④他の指定紛争解決機関による紛争解決手続、等が規定されている（業府令第 115 条の 2）。

を除く)、負担金は各々、加入第一種金融商品取引業者に係る有価証券関連紛争等解決費用又は金融先物取引関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額相当額の1.5倍に相当する額とされます(業務規程第6条の2)。

2018(平成30)年9月末における加入第一種金融商品取引業者数は299です。

(2) 協定事業者

自主規制機関の構成員である金融商品取引業者等、及び当該金融商品取引業者等に係る金融商品仲介業者²⁶を協定事業者とといいます。センターは業務規程第5条第1項に基づき、自主規制機関と協定を締結して紛争解決等業務を実施します。

自主規制機関は、金商法上の金融商品取引業協会として内閣総理大臣の認可又は認定を受けた団体であり、認可金融商品取引業協会(金商法第67条)である日本証券業協会、認定金融商品取引業協会(同法第78条)である一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会の5団体です。自主規制機関は自ら苦情対応及びあっせんの業務を行います(金商法第77条、第77条の2、第78条の6、第78条の7)、それらの業務を委託することが認められており(第77条の3、第78条の8)、業務を一元化することが可能になっています。

センターは、これらの自主規制機関から業務を受託し、横断的に紛争等解決業務を実施しています²⁷。

2018(平成30)年9月末における協定事業者数は2,106です。

(3) 特定事業者

自主規制機関に未加入の第二種金融商品取引業者で、業務規程第5条第2項によりセンターに利用登録をした事業者を特定事業者とといいます。特定事業者に対して、センターは、第二種金融商品取引業の認定投資者保護団体として紛争解決等業務を行います。

第二種金融商品取引業とは、流動性の低い有価証券(信託受益権、ファンド持分等)の販売・勧誘を行う業務です。

利用登録は、細則第2条に従い、細則別表1の利用登録申請書に必要な書類を添付して申し込みます。申込みが受理されれば利用登録の効力が生じますが、一定の事由に該当する場合、申込みを受理しないことができます(業務規程第5条第3項及び第4項)²⁸。

²⁶ 金融商品仲介業者は、金融商品取引業者の委託を受けて取引の媒介を行う業者をいう。

²⁷ 日本証券業協会に加入する登録金融機関の行う有価証券取引(特定登録金融機関業務。金商法第156条の38第6項)に関しては、指定紛争解決機関(銀行及び農林中央金庫については全国銀行協会)とセンターのいずれにも申立てが可能である。登録金融機関はセンターの協定事業者であり、センターでの紛争解決は金商法上の代替措置(業府令第115条の2第2項第4号ホ)にあたる。

²⁸ 拒否事由は、①行政官庁の処分や自主規制団体・金融商品取引所からの除名・取引資格の取消を受けたことがあること、②虚偽の書類の提出等、③協定事業者の義務を的確に履行するに足りる態勢を有しない場合、である(業務規程第5条第4項)。

なお、特定事業者は、いつでも、細則別表 2 の利用登録解除通知書を提出して、将来に向かって利用登録の解除をすることができます（業務規程第 5 条第 5 項）。

特定事業者は 2011（平成 23）年当時、1 千社を超えましたが、その後は自主規制機関に加入する事業者が増加し、2018（平成 30）年 9 月末には 514 社にまで減少しました。

先述のように、現状では加入第一種金融商品取引業者はすべて協定事業者ですので、2018（平成 30）年 9 月末現在、センターは協定事業者と特定事業者をあわせた延べ 2,620 の事業者について紛争解決等業務を実施しています²⁹。

7. 業務の範囲

センターが取り扱う相談、苦情、あっせんの対象とする業務の範囲は以下の通りです。

（1）相談及び苦情（業務規程第 4 条第 1 項）

イ 協定事業者の業務

ロ 特定事業者の業務

ハ センターと手続実施基本契約を締結した第一種金融商品取引業者（加入第一種金融商品取引業者）に係る特定第一種金融商品取引業務

先述のように、特定第一種金融商品取引業務（金商法第 156 条の 38 第 2 項）には、第一種金融商品取引業務と付随業務、さらに金融商品仲介業者が行う仲介業務が含まれますが、届出業務（同法第 35 条第 2 項）や承認業務（同条第 4 項）は含まれません。

（2）あっせん（業務規程第 4 条第 2 項）

イ 有価証券の売買その他の取引等（日本証券業協会の協会員及び当該協会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限ります。）

ロ 金商法第 2 条第 8 項第 12 号イ又は同項第 14 号に掲げる行為並びに受益証券等の直接募集及び解約に該当する行為（投資信託協会の正会員の業務に係る行為に限ります。）

ハ 投資運用業及び投資助言・代理業の業務（日本投資顧問業協会の会員の業務に係るものに限ります。）

ニ 金融先物取引業の業務（金融先物取引業協会の会員及び特別参加者の業務に係るものに限ります。）

ホ 自己募集その他の取引等（第二種金融商品取引業協会の正会員及び電子募集会員の業務に係るものに限ります。）

ヘ 特定事業者が行う第二種金融商品取引業の業務又は金商法第 33 条の 5 第 1 項第 3 号に規定する登録金融機関業務のうち第二種金融商品取引業に相当する業務

ト 加入第一種金融商品取引業者に係る特定第一種金融商品取引業務

（3）対象金融商品

金融機関が取り扱う金融商品から業務範囲を説明すれば、図 3 のようになります。

²⁹ 兼業により複数の自主規制機関に加入している事業者があり、延べ数である。

証券会社では、株式、債券、投資信託、有価証券デリバティブ等が対象となります³⁰。

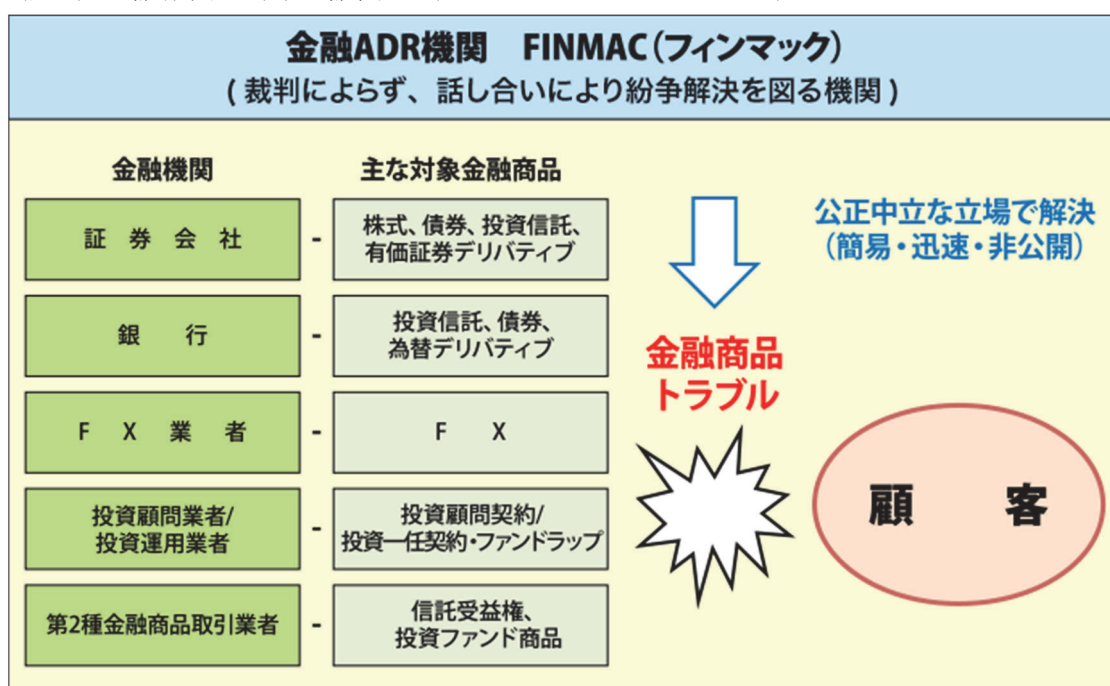
銀行の場合、投資信託、債券、為替デリバティブ等が対象となりますが、預金は取り扱いません。

外国為替証拠金取引業者（FX 業者）については、FX が対象商品です。

投資顧問業者又は投資運用業者については、投資顧問契約、投資一任契約・ファンドラップ等が対象となります。

第二種金融商品取引業者については、信託受益権、投資ファンド商品等を対象としています。

（図 3）金融機関と対象金融商品（センターホームページより）



平成 28 年度以降の金融商品ごとの各業務の件数は表 2 の通りです。各業務を通じて、株式、投資信託、債券に係るものが多くを占めますが、平成 30 年度は ETN³¹に関する苦情、あっせんが急増しました。

³⁰ 金融商品仲介業者が紛争の当事者である場合でも、原則として、所属金融商品取引業者が、金融商品仲介業者が顧客に与えた損害の賠償責任を負う（金商法第 66 条の 24）。

³¹ ETN(Exchange Traded Note)は、上場投資証券又は指標連動証券と呼ばれ、海外で価格が特定の指標に連動する形で発行された証券であり、金融機関等が指数に連動した価格での買い取り・償還を保証しているものである。ETF（Exchange Traded Funds：上場投資信託）と異なり裏付けとなる資産がない。金融機関等の信用力に基づいた債券であり、当該証券を受託有価証券とする信託受益証券（JDR）が上場される。注 40 参照。

(表 2) 商品別内訳

	相談			苦情			あっせん		
	28年度	29年度	30年度	28年度	29年度	30年度	28年度	29年度	30年度
株式	2,186	1,786	1,339	418	388	318	53	45	26
債券	756	444	589	276	160	197	36	28	17
投資信託	1,090	789	734	292	174	171	42	29	14
デリバティブ	473	396	258	123	100	81	17	24	22
有価証券関連	38	32	24	15	17	14	0	2	4
金融先物等	396	303	210	87	68	56	14	16	15
CFD	37	60	22	18	15	11	2	6	3
その他	2	1	2	3	0	0	1	0	0
ETN	—	47	29	—	64	758	—	3	632
第二種金融商品 取引業取扱商品	59	102	160	13	14	10	0	0	0
ラップ	91	54	65	33	16	25	4	0	1
その他	2,081	1,997	1,517	71	97	71	0	0	0
合計	6,736	5,615	4,691	1,226	1,013	1,631	152	129	712

(注) ETNについては、平成 29 年度からデリバティブの「その他」から独立して集計。

8. 利用料金

相談と苦情は無料です。フリーダイヤル（0120-64-5005）を開設しています。日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12 月 31 日から翌年の 1 月 3 日までの日、及びその他センターが特に定めた日を除き、9 時～17 時の間で受け付けています。

あっせんの申立てをされた顧客には、あっせん申立金を負担していただきます（業務規程第 32 条）。あっせん申立金は業務規程の別表に定められていますが、請求金額に応じて表 3 のようになっており、100 万円以下の 2 千円から 5 千万円超の 5 万円までの 14 区分となっています。

あっせんの当事者である加入第一種金融商品取引業者には、利用負担金としてあっせん開催期日 1 回当たり 5 万円を負担していただきます（業務規程第 6 条の 3）。

特定事業者には、基本負担金と利用負担金を負担していただきます。基本負担金は年額 10 万円です（業務規程第 6 条第 2 項。細則第 4 条）。利用負担金については、毎年度 4 件目までのあっせん事案にあつては 1 回当たり 2 万円³²、10 件目以降の事案にあつては 1 回当たり 10 万円（あっせんが東京、大阪以外の場所で開催される場合は 15 万円）です（業務規程第 6 条の 3 但書）。

なお、上記の利用料金は 2019（平成 31）年 4 月現在のものです。

金融 ADR 制度が紛争解決手段として活用されるためには、低廉な費用で利用が可能であることが重要であり、公益財団法人資本市場振興財団からの助成金や自主規制機関の負担金により、利用者負担はあっせんの実施に要する費用より低い水準に設定されています。

ちなみに、平成 30 年度上半期（4 月から 9 月）におけるあっせん申立金額は、500 万円以下が 49.1%を占めており、それらに係る申立金は 8000 円以下です。

³² 協定事業者でもある場合は 1 万円。

(表 3) 業務規程 別表 2

(2019 年 4 月現在)

申立人の請求金額	あっせん申立金
100万円以下	2,000円
100万円超～300万円以下	6,000円
300万円超～500万円以下	8,000円
500万円超～800万円以下	11,000円
800万円超～1,000万円以下	13,000円
1,000万円超～1,500万円以下	17,000円
1,500万円超～2,000万円以下	21,000円
2,000万円超～2,500万円以下	25,000円
2,500万円超～3,000万円以下	29,000円
3,000万円超～3,500万円以下	33,000円
3,500万円超～4,000万円以下	37,000円
4,000万円超～4,500万円以下	41,000円
4,500万円超～5,000万円以下	45,000円
5,000万円超	50,000円

9. 財務

法人の収支予算は、理事長が作成し、社員総会の議決を経ることとされています（定款第 51 条）。

毎事業年度終了後は、速やかに、収支決算書、貸借対照表及び財産目録等の決算に関する書類を理事長が作成し、監事の監査を受け、社員総会の議決を経なければなりません（同第 55 条）。

法人の事業年度が毎年 4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までとされているため（同第 56 条）、新事業年度の予算案は、例年、新事業年度開始前の理事会で議決したのち、終了した事業年度の決算案とともに新事業年度開始後に開催される通常総会において議決されています³³。

経常収入は、以下のものからなります。

- ・ 会費収入（NP0 の正社員及び賛助会員からの会費収入）
- ・ 助成金収入（公益財団法人資本市場振興財団からの助成金）
- ・ 苦情相談・あっせん事業収入（諸団体負担金³⁴、第二種金融商品取引業者負担金³⁵、あっせん利用負担金³⁶、あっせん申立金³⁷）

³³ 新事業年度開始後、総会で新年度予算を議決するまでの間は、暫定予算（定款第 52 条）を執行していることになる。

³⁴ センターと協定を締結している団体等の費用負担（業務規程第 6 条第 1 項）。センターに業務委託している自主規制機関 5 団体は、毎年度、当該団体の構成員である事業者の紛争等解決事業に必要な費用（助成金等が充当される部分を除く）を負担する。各自主規制機関は、構成員に係る相談、苦情、あっせんの件数に各々 1：2：7 のウエイトをつけて算出した加重平均値の過去 3 年間の平均値の比で負担額を按分する。

³⁵ 特定事業者の基本負担金。

³⁶ 業務規程第 6 条の 3 に規定する利用負担金。「8. 利用料金」参照。

³⁷ 業務規程第 32 条に規定するあっせん申立金。

経常支出は、以下のものからなります。

- ・ 紛争解決等業務に係る事業支出と情報提供・広報事業支出からなる事業費
- ・ 事務局運営費や賃借料等からなる管理費

なお、予算超過又は予算外の支出にあてるため、予算中に予備費を設けています。

近年は、日本証券業協会からの受入出向職員に係る人件費負担³⁸や、同協会のシステムインフラからの分離・独立などが支出増要因となる一方で、特定事業者の第二種金融商品取引業協会への加入に伴う第二種金融商品取引業者負担金の減少が収入減につながりました。

センターは収入、支出の両面において受動的な要素があり、収支を均衡させることに困難を伴いますが、資金管理を厳格に行うことにより、収支相償に努めています。

平成 30 年度には、ETN の期限前償還に係るあっせん申立てが急増したため、初めて予備費を使用しました（同第 53 条第 2 項）。それでもなお予算の不足が見込まれたため、やはり初めてのことですが、補正予算を編成して予算の追加を行い（同第 54 条）、経常支出額は当初の 3 億 8462 万円（表 4）から 5 億 4723 万円に拡大しました。

なお、平成 31 年度からは、監査法人による外部監査を導入することとしています。

（表 4） 平成 30 年度収支予算（当初） （単位：千円）

経常収入	382,482
会費収入	3,599
助成金収入	95,000
苦情相談・あっせん事業収入	283,883
経常支出	384,620
事業費	285,880
管理費	88,740
予備費	10,000
その他資金収入	1,222
その他資金支出	0
当期収支差額	▲916
次期繰越収支差額	26,971

10. 処理実績

表 5 は、業務を開始した平成 21 年度からの相談・苦情・あっせんの受付状況です。

相談は、業務を通年で行っていない 21 年度を除けば、各年度で 5 千件台から 9 千件台となっており、平均では毎年度約 6 千 8 百件です。年間の営業日を 245 日と仮定すれば、平均して一日 28 件程度の相談に対応していることになります。

苦情は概ね毎年度 1 千件台ですが、6 百件台まで減少した年度もありました。やはり 21 年度を除けば、毎年度の平均は約 1 千 2 百件です。

³⁸ 日本証券業協会からの出向者に係る人件費について、平成 26 年度から令和 2 年度までの間に、日本証券業協会の負担からセンターの負担に段階的に切り替える計画を実施している。

株式市況が堅調に推移すると、概して苦情の件数が減少する傾向が見受けられます。あっせんは苦情前置のため、苦情の件数の動向はあっせんの件数に影響します。

従来、事業者が取次ぎを行わない場合は相談として処理していましたが、平成 27 年度から、不満足の実態があった場合には、取次ぎの有無に拘わらず苦情として取扱うこととしました。そのため、当該年度は統計が不連続となり、相談が減少し苦情が増加しています。

あっせんは、平成 22 年度以降の 3 年間は 300 件を超えました。これはリーマンショック後の急激な円高の進行により、通貨オプション³⁹を巡るトラブルが急増したこと等が原因です。その後は 100 件台で推移していましたが、2018（平成 30）年 2 月の ETN の期限前償還を巡ってトラブルが多発し、30 年度のあっせん申立ては過去最高の 712 件に達しました⁴⁰。

（表 5）相談・苦情・あっせんの受付件数

	相談	苦情	あっせん
21年度	1,659	198	38
22年度	7,017	1,190	309
23年度	6,626	1,530	467
24年度	6,136	1,152	334
25年度	7,406	975	159
26年度	9,065	629	110
27年度	7,616	1,374	140
28年度	6,736	1,226	152
29年度	5,615	1,013	129
30年度	4,691	1,631	712
合計	62,567	10,918	2,550

表 6 は事業者別の利用状況です。各業務に共通して最も利用が多いのは日本証券業協会の協会員であり、金融先物取引業協会の協会員、日本投資顧問業協会の協会員がそれに続き

³⁹ 通貨を一定期間、行使価格（例：1 ドル 110 円）で購入又は売却できる権利を売買する取引。「金融機関が顧客に外貨を売る権利」（プット・オプション）の売却と「顧客が金融機関から外貨を買う権利」（コール・オプション）の購入を組み合わせ、オプションの対価を同額にして相殺により費用をゼロとしつつ、金融機関に有利な各種の条件（特約）を付した商品が問題となった。実勢レートが行使価格より円高になると（例：1 ドル 80 円）、金融機関は権利を行使して実勢レートより高く（例では 110 円で）顧客に外貨を売却できた。為替リスクヘッジのニーズに乏しい企業にも販売され、中途解約できない長期契約でもあったことから、金融機関の権利行使によりトラブルとなった。

⁴⁰ 2015 年に発行された指標連動型の ETN であり、価格は円換算した「S&P500VIX 短期先物インバース日次指数」に連動する。同指数の日々の騰落率は「S&P500VIX 短期先物指数」（シカゴ・オプション取引所に上場され、市場の不安心理を測る指標として「恐怖指数（volatility index: VIX）」と呼ばれる）の騰落率の-1 倍で計算される。2018（平成 30）年 2 月、1 月の雇用統計の発表を受けて米国株式市況が急落し、「S&P500VIX 短期先物指数」が急上昇した結果、連動対象である「S&P500 VIX 短期先物インバース日次指数」が前日比で 80%を超えて下落した。そのため、早期償還条項に該当することとなり、前日終値の約 4%の償還金額で期限前償還が行われた。

ます。

(表 6) 事業者別の利用状況

	相談			苦情			あつせん		
	28年度	29年度	30年度	28年度	29年度	30年度	28年度	29年度	30年度
協定事業者	5,708	4,685	3,889	1,223	1,001	1,630	152	129	712
日本証券業協会	5,084	4,162	3,395	1,070	880	1,509	133	107	692
金融先物取引業協会	378	303	186	86	69	57	14	16	14
日本投資顧問業協会	169	146	153	54	42	54	5	6	6
投資信託協会	41	34	12	2	5	1	0	0	0
第二種金融商品取引業協会	36	40	143	11	5	9	0	0	0
特定事業者	19	66	22	3	11	1	0	0	0
その他	1,009	864	780	0	1	0	0	0	0
合計	6,736	5,615	4,691	1,226	1,013	1,631	152	129	712

第2章 相談業務

1. 業務の概要

(1) 受付方法

相談は、電話、FAX、封書等で受け付けています。ホームページの「ご相談フォーム」からも受け付けており、この場合、後日センターから電話連絡します。

来訪される場合は、事前の予約をお願いしています。

(2) 相談員

相談には相談員が対応します。

相談員は、金融機関等勤務経験者、自主規制機関勤務経験者、消費生活相談員経験者など、専門知識や実務経験を有する者が担当しています。

相談員は、事実の認定、処理の判断、意見表明にあたって、常に公正であるよう努める義務を負っています（業務規程第8条）。

(3) 取扱う範囲

協定事業者及び特定事業者の業務、並びに加入第一種金融商品取引業者に係る特定第一種金融商品取引業務です。

範囲外の場合は、適切な他の相談機関や紛争解決等機関を紹介することとし、取次ぎに関する顧客の意思を確認します（業務規程第10条第2項）。

(4) 業務内容

金融商品取引業者の業務及び当該業務に関する制度等に関する顧客からの相談に応じ、疑義を解明することです（業務規程第3条第3項(1)）。

具体的には、業務の説明を行うほか、相談者との対話を通じて相談内容を把握し、相談者の求めに応じた的確かつわかりやすい回答を行い、必要に応じて相談者に助言を行います（同第10条第1項）。

相談者の話をよく聞くことが相談業務の基本になります。相談員には法令や制度に関する専門的な知識に加え、コミュニケーション能力やカウンセリング能力も求められます。

2. 相談の状況

表7が示すように、取引制度、売買取引、事務処理等、様々な種類の相談を受け付けています。件数で最も多いのは取引制度に関するもので、取引一般や口座開設等、種々のものが含まれます。事務処理では入出金関係、勧誘では説明義務や適合性原則に関係する事案が含まれます。

（表7）相談の内容別内訳

		取引制度	売買取引	事務処理	勧誘	投資運用	投資助言	その他	合計
21年度	件数	325	94	113	218	0	14	895	1,659
	構成比	20.0	5.7	6.8	13.0	0.0	0.8	53.0	100
22年度	件数	2,037	734	513	1,081	23	31	2,598	7,017
	構成比	29.0	11.0	7.3	15.0	0.3	0.4	37.0	100
23年度	件数	1,700	932	457	1,485	13	44	1,995	6,626
	構成比	26.0	14.0	6.9	22.0	0.2	0.7	30.0	100
24年度	件数	1,723	872	523	1,481	20	28	1,489	6,136
	構成比	28.1	14.2	8.5	24.1	0.3	0.5	24.3	100
25年度	件数	2,703	1,228	649	814	2	66	1,944	7,406
	構成比	36.5	16.6	8.8	11.0	0.0	0.9	26.2	100
26年度	件数	4,164	1,311	1,442	610	12	53	1,473	9,065
	構成比	45.9	14.5	15.9	6.7	0.1	0.6	16.2	100
27年度	件数	3,484	1,240	1,042	724	12	34	1,080	7,616
	構成比	45.7	16.3	13.7	9.5	0.2	0.4	14.2	100
28年度	件数	2,594	1,351	967	604	29	35	1,156	6,736
	構成比	38.5	20.1	14.4	9.0	0.4	0.5	17.2	100
29年度	件数	2,555	951	800	389	30	52	838	5,615
	構成比	45.5	16.9	14.2	6.9	0.5	0.9	14.9	100
30年度	件数	1,536	1,226	448	372	37	78	994	4,691
	構成比	32.7	26.1	9.6	7.9	0.8	1.7	21.2	100

表8は業態別の内訳を示していますが、割合的には証券会社が年度により5割から8割程度を占め、次いで登録金融機関⁴¹、FX業者の順に多くなっています。金融商品仲介業者は、金融商品取引業者の委託を受けて取引の媒介を行う業者です⁴²。

⁴¹ 金融機関は、原則として有価証券関連業務又は投資運用業を行うことはできないが（金商法第33条第1項）、有価証券関連業については、銀行法等により投資目的をもって、又は信託契約に基づいて信託をする者の計算において有価証券の売買又は有価証券関連デリバティブ取引を行う場合は除かれる（同項但書）。さらに、書面取次ぎ行為等一定の禁止除外行為が認められるが（同条第2項）、これらの業務を行う場合は内閣総理大臣の登録を受けなければならない（同法第33条の2）、登録を受けた金融機関を登録金融機関という。

⁴² 媒介は、第三者間の法律行為の成立に尽力する行為で、自らの名で法律行為をするものでない。取次ぎは、自己の名をもって第三者の計算において法律行為を行い、代理は第三

(表 8) 相談の業態別内

		証券会社	登録金融 機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合計
21年度	件数	861	44	100	-	654	1,659
	構成比	51.9	2.7	6.0	-	39.4	100
22年度	件数	4,197	476	277	-	2,062	7,017
	構成比	59.8	6.8	3.9	-	29.4	100
23年度	件数	4,032	677	202	-	1,712	6,626
	構成比	61.0	10.0	3.0	-	25.8	100
24年度	件数	4,304	495	127	-	1,205	6,136
	構成比	70.1	8.1	2.1	-	19.6	100
25年度	件数	5,009	437	153	-	1,796	7,406
	構成比	67.6	5.9	2.1	-	24.3	100
26年度	件数	6,869	741	200	-	1,251	9,065
	構成比	75.8	8.2	2.2	-	13.8	100
27年度	件数	5,947	524	193	-	939	7,616
	構成比	78.1	6.9	2.5	-	12.3	100
28年度	件数	5,078	533	148	14	963	6,736
	構成比	75.4	7.9	2.2	0.2	14.3	100
29年度	件数	4,041	499	129	11	935	5,615
	構成比	72.0	8.9	2.3	0.2	16.7	100
30年度	件数	3,244	423	73	10	941	4,691
	構成比	69.2	9.0	1.6	0.2	20.1	100

(注) 平成 27 年度までは、金融商品仲介業者は区分されていない。

3. 相談事例

以下、相談事例をいくつか紹介します。

【契約締結前交付書面が届いたが、どういうものか】

金融商品取引業者が金融商品取引契約を締結しようとするときには、予め顧客に対し、契約の概要、手数料、取引のリスク等を記載した契約締結前書面を交付しなければなりません（金商法第 37 条の 3）。ただし、単に契約締結前書面を交付しただけでは説明義務を果たしたことになる⁴³、顧客に対し顧客の知識、経験、財産の状況及び契約を締結する目的に照

者の名をもって第三者の計算において法律行為を行う。媒介において、委託を受けた金融商品取引業者を所属金融商品取引業者等という（金商法第 66 条の 2 第 1 項第 4 号）。

⁴³ 説明義務は、証券取引法には規定がなかったが、誠実義務や信義則を根拠に判例により認められていた。2000（平成 12）年の金販法制定時に説明義務についての規定が設けられ、民事責任が明文化されたが、金商法には説明義務についての直接的な規定はない。

説明義務を規定する金販法第 3 条は、金融商品の販売が行われるまでの間に、顧客に対して説明すべき重要事項（元本欠損が生じる恐れがある場合又は当初元本を上回る損失が生じるおそれがある場合はその旨、その直接の原因となる指標や販売を行う者、元本欠損が生ずるおそれを生じさせる金融商品の販売に係る取引の仕組みのうちの重要な部分、権利行使期間・契約解除期間の制限など）を定め（第 1 項）、説明は顧客の知識、経験、財産状況及び契約締結目的に照らして、顧客に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならないとしている（第 2 項）。

らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度による説明が必要です（同法第 38 条第 9 号、業府令第 117 条第 1 項第 1 号）。

指定紛争解決機関の商号又は名称は、契約締結前交付書面への記載が義務付けられており、書面の内容等についてセンターにも問い合わせがあります（同法第 37 条の 3 第 1 項第 7 号。業府令第 82 条第 15 号）。

取引契約が成立したときには、金融商品取引業者は遅滞なく、契約内容を記載した契約締結時交付書面を作成し、顧客に交付しなければなりません（同法第 37 条の 4 第 1 項）。

【どういった場合にインサイダー取引になるのか】

インサイダー取引規制（内部者取引規制）は、金商法における不公正取引に対する規制の一種であり、上場会社等に関する未公表の重要事実を知った会社関係者は、それが公表される前に、当該上場会社等の有価証券の取引を行ってはならないというものです。会社関係者、重要事実、対象となる有価証券、公表の時期等について、詳細な規定が設けられています。

【証券会社に口座はあるが、8 年間程取引していなかった。先日、出金をしようとしたら、マイナンバーの提出を求められた。提出しなければならないのか】

2015（平成 27）年 12 月 31 日以前に証券会社に口座を開設した顧客は、2018 年末までに証券会社にマイナンバーを告知することが義務付けられていましたが、平成 31 年度税制改正で告知期限が 3 年間延長されました。

センターでは職員に税制に関する研修を実施し、制度の理解に努めています。

【投資信託を申し込んだが、キャンセルの電話をしたら『キャンセルできない』と言われた。どうにかできないか】

キャンセルに関する質問は少なくありません。クーリングオフ（書面による解除）ができる金融商品取引契約としては、政令に投資顧問契約が定められています（施行令第 16 条の 3）⁴⁴。

【保有している投資信託を売却したいけれども、いろいろと理由をつけて売らせてくれない。どうすればよいのか】

いわゆる「売り止め」といわれるものですが、苦情に移行する可能性があります。

【保有している株式を他の証券会社に移管したいけれども、費用はどのくらいか】

事業者により異なります。

【ファンドラップの解約に時間がかかるのはなぜか】

⁴⁴ クーリングオフは、契約に係る書面を受領した日から起算して 10 日を経過するまでの間、書面により行うことができる（施行令第 16 条の 3 第 2 項）。

ファンドラップは、投資一任契約により、顧客の運用方針に従って資産を投資信託に運用する商品です。ファンドラップの解約には清算行為が必要となるため、証券会社により異なりますが、解約には1、2週間程度を要するようです。

【外務員資格について聞きたい】

外務員とは、名称の如何を問わず、金融商品取引業者等の役職員のうち、その金融商品取引業者のために、①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、②有価証券の売買、市場デリバティブ又は外国市場デリバティブ取引の媒介、取次ぎ又は代理、などを行う者をいいます（金商法第64条第1項）。外務員は、内閣府令に定める場所に備え付けの外務員登録原簿に登録することが義務付けられ、それ以外の者が外務員の業務をすることは禁じられています（同条同項、第201条第7号、業府令247ないし256条）⁴⁵。

【（消費生活センターからの照会）証券会社とのトラブルについて相談を受けた。フィンマックを紹介してよいか】

地方公共団体の消費生活センターからの相談です。センターとしては消費生活センターとの連携を重視しており、紹介していただいて問題ありません。

【（親族からの相談）高齢の親がリスクの高い投資信託を購入している】

口座名義人の親族の方からも相談を頂きます。平成29年度では、相談件数5,615件のうち537件、約1割が親族の方からの相談です。

親族は苦情の申立人になりませんので（第3章1(1)「苦情の定義」参照）、親族への対応は相談業務となります。親族の方の不満を解決するためには、口座名義人本人からセンターに申し立てて頂き苦情として処理するか、親族の方から直接証券会社に申し出て頂くことをお勧めしています⁴⁶。

⁴⁵ 金融商品取引業協会に所属する金融商品取引業者等の外務員に係る登録事務は、金融商品取引業協会に委任することができ（金商法第64条の7）、日本証券業協会と金融先物取引業協会が委任を受けている。両協会の規則により、外務員資格試験の合格等一定の資格（外務員資格）を有する者でなければ、登録を受けることはできない。なお、日本証券業協会が実施する一種外務員資格試験と二種外務員資格試験の受験資格は、一般開放されている。

⁴⁶ 2019年4月から12月までの間、親族から不満の申出があった場合に、本文の対応を行ってもなお親族の要望がある場合には、一部の証券会社に対して、親族から不満の申出があったという事実を伝達する業務を試行的に実施している。

第3章 苦情解決業務

1. 業務の概要

(1) 苦情の定義

苦情は、業務規程第1条(9)で「顧客が、金融商品取引業者に対し、金融商品取引業者として営む業務に関して不満足を表明するものをいう」と定義されています。

(2) 苦情申出人の範囲

当該苦情に係る取引の名義人本人又はその代理人です。代理人については、親権者、相続人、法定後見人又は弁護士のほか、代理人として苦情の申出をすることがやむを得ないと認められる特別の事情がある者です（業務規程第11条）。

苦情取次ぎのためには、名義人本人から事情をお聴きすることが必須であると考えており、代理人にも協力をお願いしています。

(3) 受付方法

電話、FAX、封書、ホームページの「ご相談フォーム」等で受け付けています。

(4) 苦情解決業務の手順

- イ 苦情の申出があったときは、交渉力の格差を考慮し、申出人からの相談に応じ、必要な助言を行い、苦情の相手方事業者（以下「事業者」という。）に取り次いで事情を調査します⁴⁷。申出人と事業者との間で話し合いの必要があると思料される場合は、事業者の内容を通知しその迅速な解決を求めますが、その場合、事業者は速やかに顧客と連絡を取り、誠意をもって対応し、苦情の解決に努めなければなりません（業務規程第13条第1項及び第3項）。
- ロ 事業者には、説明及び資料等の提出を求めます。事業者には資料提出義務があり、正当な理由なく拒んではならないとされています（業務規程第14条。手続実施基本契約にも資料提出義務が定められています）。
- ハ 事業者の見解を聴取し、申出人に回答します。必要があると認めるときは、事業者に対交渉を指示し、結果について事業者から報告を求めます（業務規程第13条第2項）。
- ニ 上記によっても苦情が解決しない場合は、必要に応じ、双方からさらに事情聴取を行い、主張を整理する等により、苦情の解決の促進を図ります（業務規程第13条第4項）。
- ホ 苦情解決の手続は、2か月以内に行われるように努めることとしています（業務規程第

⁴⁷「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」において、金融商品取引業者は、金融ADR制度において求められる措置・対応を含め、顧客から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要があるとされている（Ⅲ-2-5-1「苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」）。

15 条)。標準処理期間です。

へ 苦情が解決した時、又は上記の対応を行っても苦情が解決しないと認められるときは、苦情対応を終了します。申出人が訴訟の提起又は民事調停の申立て等をしたときも同様です（業務規程第 17 条）。

ト 必要と思われるとき、又は 2 か月以上にわたる相対交渉によっても解決しないときは、申出人に対してあっせん手続の説明をし、利用の意思を確認します（業務規程第 16 条）。利用の意思があれば、あっせん手続に移行します。

（５）苦情対応を行わない場合

苦情申出の事案が、訴訟を終了した又は訴訟中の係争に係るもの、不当な目的でみだりに苦情の申出をしたと認められるもの、センターが苦情として取り扱わないことが適当と認めるもの等である場合には、原則として苦情対応を行いません（業務規程第 18 条）。

２．苦情の状況

苦情の状況ですが、表 9 の内容別内訳に示すように、件数が多いのは勧誘に関する苦情、売買取引に関する苦情、事務処理に関する苦情です。

勧誘には、説明義務違反や適合性原則違反、虚偽告知といったものが含まれます。売買取引には、無断売買⁴⁸や執行ミス等が含まれます。

（表 9）苦情の内容別内訳

		勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
21年度	件数	80	43	33	0	3	39	198
	構成比	40.0	22.0	16.0	0.0	1.5	20.0	100
22年度	件数	564	314	160	0	10	142	1,190
	構成比	47.0	26.0	13.0	0.0	0.8	12.0	100
23年度	件数	890	337	169	6	11	117	1,530
	構成比	58.0	22.0	11.0	0.4	0.7	7.6	100
24年度	件数	612	296	134	5	5	100	1,152
	構成比	53.1	25.7	11.6	0.4	0.4	8.7	100
25年度	件数	328	408	152	1	12	74	975
	構成比	33.6	41.8	15.6	0.1	1.2	7.6	100
26年度	件数	229	229	112	2	8	49	629
	構成比	36.4	36.4	17.8	0.3	1.3	7.8	100
27年度	件数	512	515	202	4	8	133	1,374
	構成比	37.3	37.5	14.7	0.3	0.6	9.7	100
28年度	件数	440	448	191	4	12	131	1,226
	構成比	35.9	36.5	15.6	0.3	1.0	10.7	100
29年度	件数	355	345	140	7	21	145	1,013
	構成比	35.0	34.1	13.8	0.7	2.1	14.3	100
30年度	件数	1,002	386	100	11	27	105	1,631
	構成比	61.4	23.7	6.1	0.7	1.7	6.4	100

⁴⁸ 無断売買は金商法上の禁止行為に該当する（金商法第 38 条第 9 号、業府令第 117 条第 1 項第 11 号）。

表 10 は業態別の内訳ですが、近年は 9 割程度を証券会社が占めます。登録金融機関、FX 業者等がそれに続きます。

(表 10) 苦情の業態別内訳

		証券会社	登録金融 機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合計
21年度	件数	152	31	12	－	3	198
	構成比	77.0	15.0	6.1	－	1.5	100
22年度	件数	940	183	45	－	22	1,190
	構成比	79.0	15.0	3.8	－	1.9	100
23年度	件数	1,119	336	40	－	35	1,530
	構成比	73.0	22.0	2.6	－	2.3	100
24年度	件数	856	223	43	－	30	1,152
	構成比	74.3	19.4	3.7	－	2.6	100
25年度	件数	829	77	29	－	40	975
	構成比	85.0	7.9	3.0	－	4.1	100
26年度	件数	566	28	16	－	19	629
	構成比	90.0	4.5	2.5	－	3.0	100
27年度	件数	1,234	56	44	－	40	1,374
	構成比	89.8	4.1	3.2	－	2.9	100
28年度	件数	1,092	48	27	2	57	1,226
	構成比	89.1	3.9	2.2	0.2	4.6	100
29年度	件数	902	35	15	0	61	1,013
	構成比	89.0	3.5	1.5	0.0	6.0	100
30年度	件数	1,552	19	13	0	47	1,631
	構成比	95.2	1.2	0.8	0.0	2.9	100

3. 苦情事例

苦情の事例をいくつか紹介します。

【リーマンショックのようなことがなければ損をすることはないと説明されて購入した仕組債で大きな損失が発生した】

「仕組債」とは、一般的な債券にはない特別な「仕組み」（スワップやオプションなどのデリバティブ（金融派生商品）を利用した構造）を持つ債券です。債券共通のリスクのほか仕組債固有のリスクがありますので、目論見書や契約締結前交付書面などをよく読んで内容を十分に理解することが大切です。

【ブラジル国債を買ったが、償還時にレアルで返ってくると思ったら円で返ってきた。説明義務違反ではないか】

外国債券に関しては、償還時の通貨を巡るトラブルがしばしば発生します。様々なタイプがありますので、購入時に説明資料等で確認を要します⁴⁹。

⁴⁹ 外債は一般には払込・利払・償還が外貨建てであるが、払込・利払と償還で通貨が異なるデュアルカレンシー債、払込・償還と利払で通貨が異なるリバースデュアルカレンシー債がある。また、一定時点の為替レートにより償還時の通貨が決まるものや、外貨建ての

【強引に外国株式の購入を勧めておきながら、フォローが十分でない】

法令上、契約締結後に顧客に対して指導助言や情報提供を行う義務（指導助言義務やアフターケア義務と呼ばれます）についての一般的な規定はありません⁵⁰。指導助言義務についての判例は事例により見解が分かれており⁵¹、義務として一般的に認められているとまでは言えないようです。

【担当者から『A株式を買っておきました』と言われ、承知した覚えがないままそのままにしていたら、大きく値下がりました】

事務処理に関する苦情ですが、「そのままにしていた」場合、黙認と受け取られる可能性があることに注意する必要があります。

【担当者を信じて言われるままに外国株式等を取引したら、損失が発生した】

いわゆる「扱者主導」についての苦情です。投資は投資者自身の判断と責任において行うべきであるという「自己責任原則」が問われる可能性もあります。

【引越先の最寄りの証券会社に株式を移管してほしいと言ったけれども、応じてくれない】

事務処理に関する苦情のなかで、移管に関する苦情は珍しくありません。何らかの事情があるかどうかを証券会社に調査してもらいます。

【取引口座の残金を銀行口座に振り込んで欲しいと依頼しても、他のものを勧めて聞き入れてくれない】

事務処理及び勧誘の状況について、事業者の説明と改善を求めることになります。

【営業担当者の対応が悪いので苦情を言ったら、支店長から連絡すると言ってきたきり、一向に何の連絡もない】

事業者の職員の対応に対する不満ですが、誠実義務や信義則にかかわるものです。

償還であっても証券会社が決定した為替レートで円貨償還されるもの（円貨決済型）もある。

⁵⁰ 「金融商品取引業者向けの総合的な監督指針」IV-3-3-2(6)「店頭デリバティブ取引業者の説明責任に係る留意事項」⑥には、「顧客の要請があれば、顧客のポジションの時価情報や当時点の解約清算金の額等を提供又は通知する等、顧客が必要となる情報を適時適切に提供しているか」とある。

⁵¹ 株価指数オプション取引について争われた最高裁平成17年7月14日判決の補足意見は、証券会社が信義則に基づく民事上の指導助言義務を負うとした。社債について争われた名古屋高裁平成21年5月28日判決は、購入後も情報提供につき義務を負う旨の約束をしたというような特段の事情がない限り、情報提供ないし助言義務を負うということとはできないとした。株式の信用取引について争われた大阪高裁平成20年8月27日判決では、顧客の損失を拡大させるおそれのある証券会社の対応の仕方は、指導助言義務に違反するとした。

【投資信託を購入したが、契約後に目論見書を渡された】

目論見書は、有価証券の募集又は売出し等のために有価証券の発行者の事業その他の時効に関する説明を記載した文書です（金商法第2条第10号）。目論見書を交付する目的は、投資判断の基準となる情報を提供することであり、有価証券を取得させ又は売り付ける場合には、原則としてあらかじめ又は同時に交付しなければなりません（同法第15条第2項）。

【ネット取引で株式を成行売りで注文し、「注文受け付けました。」と表示されたにもかかわらず、実際には受注されていなかった。別画面の注文照会画面で「エラー」になっていたと言われても納得できない】

証券会社のシステムの不具合により顧客の注文の執行に遅延を生じたり、執行が不能となる状況を、システム障害といいます。ネット取引は、証券会社の約款や利用規程、取引規約（事業者により名称は異なります）に従うことになります。約款には、サービスの内容やトラブルがあったときの責任分担（免責事項を含みます）が定められています。

日本証券業協会によれば、ネット取引の口座数は2,494万口座と、総口座数の65.4%を占めるに至っており（平成30年3月末調査）、システムに関する苦情や相談も増えています。

【強引な勧誘を受けている】【勤務先に勧誘の電話がかかってくる】

勧誘に関する苦情は、苦情の中で件数の多いものの一つであり、内容にも様々なものがあります。

金商法上、契約の締結又は解約に際し、顧客に迷惑を覚えさせるような時間に電話又は訪問により勧誘する行為は禁止されています（金商法第38条8号、業府令第117条第1項第7号）。

第4章 紛争解決業務

1. 業務の概要

写真は、紛争解決手続を行う「あっせん会場」（東京本部）です。なお、先述のように、センターでは紛争解決手続をあっせん手続、あるいは単にあっせんと称しています。

ごく普通の会議室ですが、紛争解決委員、申立人、被申立人の三者が出席してあっせんが行われます。進め方には、申立人・被申立人が直接対する「対面審理方式」と、申立人・被申立人を交



互に入れ替えて事情聴取をする「入替方式」の二方式があり、紛争解決委員の判断によりいずれの方法をとってもよいことになっています。

あっせん手続においては当事者本人からの直接の事情聴取が極めて重要であり、申立人自らが出席しなければならないとされています。紛争解決委員の許可が得られれば、代理人を出席させ又は代理人とともに参加が可能です。申立人の心身の状況によって、紛争解決委員が補佐人の参加を認めることがあります。補佐人は紛争解決委員の許可を得て発言をすることになります。さらに、紛争解決委員は、第三者を参考人として呼び、意見を徴することも可能です。

被申立人は、代表者又はその委任状を持参する者に限ることとしています。

2. あっせんの状況

内容別では、表 11 に示すように、勧誘に関する紛争が最も多く、近年では 7 割程度を占めていましたが、平成 30 年度には ETN の期限前償還を巡るトラブルの多発から 97.6% に達しました。勧誘には説明義務、適合性原則、断定的判断等に関するものが含まれます。

勧誘に次いで多いのは、売買取引に関する紛争です。具体的には、無断売買や頻繁に売買を行わせる過当取引に関するもののほか、システム障害に係るものが含まれます。

事務処理の関係では、入出金や手続の遅延があります。

(表 11) あっせんの内容別内訳

		勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
21年度	件数	24	9	2	1	0	2	38
	構成比	63.0	24.0	5.3	2.6	0.0	5.3	100
22年度	件数	247	49	4	1	2	6	309
	構成比	80.0	16.0	1.3	0.3	0.7	2.0	100
23年度	件数	423	38	6	0	0	0	467
	構成比	91.0	8.1	1.3	0.0	0.0	0.0	100
24年度	件数	300	27	6	0	1	0	334
	構成比	89.8	8.1	1.8	0.0	0.3	0.0	100
25年度	件数	116	37	3	0	0	3	159
	構成比	73.0	23.3	1.9	0.0	0.0	1.9	100
26年度	件数	87	20	1	0	1	1	110
	構成比	79.1	18.2	0.9	0.0	0.9	0.9	100
27年度	件数	101	36	3	0	0	0	140
	構成比	72.1	25.7	2.1	0.0	0.0	0.0	100
28年度	件数	112	37	2	0	1	0	152
	構成比	73.7	24.3	1.3	0.0	0.7	0	100
29年度	件数	95	24	4	0	6	0	129
	構成比	73.6	18.6	3.1	0.0	0.7	0	100
30年度	件数	695	10	2	0	5	0	712
	構成比	97.6	1.4	0.3	0.0	0.7	0	100

商品別で見ると、表 12 に示すように、従来、株式が最も多く、投資信託、債券がそれに次いでいましたが、平成 30 年度は ETN が 9 割近くを占めました。

デリバティブ（金融派生商品）には先物、オプション、スワップなどの種類があります。金融先物にはFX（外国為替証拠金取引）や通貨オプションを含みます。CFD（Contract for Difference）は、有価証券現物の受渡しをせず差金だけで決済するものをいいます。その他には、通貨スワップや金利スワップ等を含みます。

第二種金融商品取引業取扱商品は匿名組合のファンド等です。ラップは投資一任サービスを指し、投資対象が幅広いSMA（Separately Managed Account）と、投資信託に投資するファンドラップがあります。

（表 12）あっせんの商品別内訳

	28年度		29年度		30年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
株式	53	34.9	45	34.9	26	3.7
債券	36	23.7	28	21.7	17	2.4
投資信託	42	27.6	29	22.5	14	2.0
デリバティブ	17	11.2	24	18.6	22	3.1
有価証券関連	0	0.0	2	1.6	4	0.6
金融先物等	14	9.2	16	12.4	15	2.1
CFD	2	1.3	6	4.7	3	0.4
その他	1	0.7	0	0.0	0	0.0
ETN	－	－	3	2.3	632	88.8
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ラップ	4	2.6	0	0	1	0.1
合計	152	100	129	100	712	100

（注）ETN は 29 年度からデリバティブの「その他」から独立して集計。

3. あっせん手続

あっせんの基本的な手続の流れは、以下のようになります。

（1）申立てから受理まで

イ 顧客又は事業者は、あっせんの申立てを行うことができます⁵²。

申立を行う場合、申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにしたあっせん申立書（細則別表 3）を 3 通（金融商品仲介業者が紛争の当事者である場合は 4 通）提出していただきます（業務規程第 26 条第 1 条）⁵³。

事業者の申立てには顧客の同意書が必要です（同条第 4 項）⁵⁴。センターは顧客の同意について意思確認を行います（同条第 5 項）。当該顧客はいつでも同意を撤回できます⁵⁵。

⁵² 申立人が法人の場合、代表者の資格を証明する書類（登記事項証明書等）の提出が求められる。

⁵³ あっせんの申立書の様式は細則別表 3 による。

⁵⁴ 同意書の様式は細則別表 4 による。

⁵⁵ 同意を撤回する書面の様式は細則別表 5 による。

ロ 申立ては苦情対応を終了した事案に限り行うことができるという「苦情前置主義」を採用しています（業務規程第 26 条第 7 項）。金商法において、業務規程が適合しなければならない基準として、苦情処理手続と紛争解決手続の連携を確保するための措置が講じられていることが掲げられていることに対応したものです（第 156 条の 44 第 4 項第 1 号）。

苦情の取次ぎを行っていない顧客の代理人（弁護士）から申立書が送付されてくるケースがありますが、このような場合でも、代理人の了解を得て苦情の取次ぎを行うこととしています。

ハ 相談員は、あっせん申立ての意向を示した顧客又は事業者からの申立ての場合の相手方顧客に対して、あっせん手続に関する注意事項を記載した書面「あっせんの申立てをなさる方へ」を交付し、事前説明を行います（業務規程第 46 条第 1 項）。この書面は、金商法（第 156 条の 50 第 8 項、機関府令第 12 条）及び ADR 法（第 14 条）に規定される説明義務に対応する文書であり、説明は顧客からの電話（フリーダイヤル）で行うのが通例です。

ニ あっせん申立ては紛争の当事者が行います。代理人については、親権者、相続人⁵⁶、法定後見人又は弁護士のほかは、代理人として申立てをすることがやむを得ないと認められる特別の事情がある者としてセンターが許可する場合を除き認められません。

代理人には、委任状の提出が求められます。

申立人が補佐人の出席の許可を求める場合は、許可申請書の提出を要します。

ホ 事業者には、あっせんを行うことを応諾し手続に参加しなければならないという「手続応諾義務」が課されています（業務規程第 27 条）。

ヘ センターは、あっせん委員の中から紛争解決委員を選任します（業務規程第 28 条）。

紛争解決委員は、金商法上「人格が高潔で識見の高い者」であって一定の要件を満たす者から選任することとされ、少なくとも 1 人は弁護士・認定司法書士・消費生活相談業務経験者でなければいけないとされていますが（第 156 条の 50 第 3 項、機関府令第 11 条第 2 項）、センターにおいては、あっせん委員である弁護士が独任で紛争解決委員としてあっせんに主宰します（業務規程第 25 条）。

ト 紛争解決委員は、特別の利害関係のない者から選任することとされています（業務規程第 29 条）⁵⁷。紛争解決委員の公正性、独立性を疑うに足りる相当の理由がある場合には、当該紛争解決委員の忌避を申し立てることができます（同第 33 条第 1 項）。申立ては、あっせん期日前に忌避の原因を記載した忌避申立書を提出して行います⁵⁸。ただし、忌避の理由を知らなかったとき、又は忌避の理由がその後に生じたときは、あっせん期日後でもできます。

センターが指名する他のあっせん委員 3 名が忌避理由の存否を判断します。忌避理由が存在すると判断された場合は選任を解除し、改めて紛争解決委員の選任を行います。

⁵⁶ 申立人が相続人の場合、法定相続人全員の委任状及び印鑑証明、法定相続人が確定できる原戸籍の提出が必要である。

⁵⁷ 利害関係の有無は、金融商品取引業協会等に関する内閣府令第 20 条、民事訴訟法第 23 条第 1 項、機関府令第 11 条第 1 項に基づいて判断する。

⁵⁸ 忌避申立書の様式は細則別表 6 による。

チ 紛争解決委員は、あっせんの申立てが要件（業務規程第 26 条）に適合することを確認した場合、当該申立てを受理します。受理した場合、当事者双方に通知するとともに、相手方にあっせん申立書 1 通（当事者が金融商品仲介業者の場合は 2 通）を交付します。（同第 30 条）

（２）あっせんを行わない場合

イ 紛争解決委員は、あっせんの申立てが以下のいずれかに該当し、あっせん手続を行わないことが適当であると判断する場合は、あっせん手続を行いません（業務規程第 31 条第 1 項）。

- ① あっせんの打ち切り若しくは和解となった紛争、又はあっせんの申立てを取り下げた紛争に係るもの
- ② 紛争が生じた日から 3 年を経過した紛争に係るもの
- ③ 訴訟が終了し若しくは訴訟中、又は民事調停が終了し若しくは民事調停中の紛争に係るもの（当事者間にこの業務規程によるあっせんによってその紛争の解決を図る旨の合意があり、受訴裁判所の決定により訴訟手続が中止されているものを除く）
- ④ 他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を終結し、又は手続中のもの
- ⑤ 顧客が当該紛争を適切に解決するに足る能力を有する者であると認められることその他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でないと認めるとき、又は不当な目的でみだりに申立てをしたと認めるとき

あっせん手続を行わないものとしたときは、当事者に遅滞なく書面を以て通知し、あっせん期日前にあっせん申立ての取下げがあったものとして取り扱います（同条第 2 項）。

ロ ⑤は金商法の規定を受けたものです（第 156 条の 50 第 4 項但書）。

「顧客が紛争を適切に解決するに足る能力を有する者であると認められること」は、適当でないと認められる場合の例であり、一方当事者が片務的義務を負う紛争解決手続の利用がふさわしくない場合がこれにあたります。金融機関同士の紛争や大企業と金融機関の間の紛争のように、交渉力に格差がないと考えられる事案が想定されます。

以下は適当でないと認められる例として想定されるものですが、紛争解決委員の判断により、この他にも適当でないと認められる場合があります。

- ・ 申立人が反社会的勢力からであることが明らかになった場合
- ・ 恫喝的・脅迫的言動があった場合
- ・ 申立人が名義人以外である場合（相続等の合理的理由のある場合を除く）
- ・ 申立人と金融機関との間で大きな情報格差等が存在しないと認められる場合
- ・ 申立人本人からの事情聴取について代理人弁護士が協力しない場合
- ・ 申立人に利益が発生している場合
- ・ 訴訟の前のステップとして行い、話し合いで解決する意向がないと認められる場合
- ・ 違法な損失補填の合法化を目的とするものと判断される場合

(3) 受理後

イ あっせん手続は、あっせん申立てを受理した年月日から開始します（業務規程第 34 条）。

ロ 申立てが受理された場合、申立ての受理通知の到着後 10 日以内にあっせん申立金を納付していただきます。振込手数料は申立人の負担となります（業務規程第 32 条）。

納付されたあっせん申立金は、あっせん期日前にあっせん申立の取り下げがあった場合を除き、返還しません。

ハ 申立ての相手方になった事業者は、遅滞なく申立てに対する答弁又は抗弁の要点を明らかにした答弁書 3 通を提出しなければなりません⁵⁹。答弁又は抗弁に関する証拠資料があるときは、その写しを提出することができます（業務規程第 35 条）。

センターは答弁書 1 通を申立人に交付します。

ニ 答弁書が提出されたのち、紛争解決委員は、期日を定めて当事者双方から事情を聴取します（業務規程第 36 条第 1 項）。この事情聴取をセンターでは「あっせん」と呼びます。業務規程では聴取「できる」と規定されていますが、原則としてすべての事案について聴取を行っています。

聴取には、当事者本人自らが出席しなければなりません（同条第 2 項）。紛争解決委員の許可を得た場合は、代理人を出席させ、又は代理人若しくは補佐人（原則として申立人の家族）とともに出席することができます（同条第 3 項）⁶⁰。

事情聴取は複数回行われることもあります。

ホ 紛争解決委員は当事者に、あっせんに必要な事項について文書又は口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができます。加入第一種金融商品取引業者等には資料提出義務が課されており、正当な理由なく資料提出を拒むことはできません（業務規程第 37 条）⁶¹。

ヘ 紛争解決委員は当事者双方から個別又は同席で事情を聴いたうえで、委員としての見解を示し、和解に向けて双方に譲歩を促します。

(4) 打ち切り・取下げ

イ 紛争解決委員は、あっせん中の紛争が以下のいずれかに該当し、和解が成立する見込み

⁵⁹ 答弁書の様式は細則別表 7 による。なお、顧客が答弁書を作成する場合で、金融商品仲介業者が当事者である場合には、4 通の提出が求められる。

⁶⁰ 申立人の意思能力が十分でない場合、成年後見人制度に基づき法定代理人による対応を依頼することがある。また、認知能力に疑問がある場合、あっせんを行うにあたり医師の診断書等を求める場合がある。

⁶¹ 「正当な理由」について、金融庁はホームページの「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融 ADR 制度）に係る監督指針等及び金融検査マニュアル等の一部改正（案）に対するパブリックコメントの結果等について」（通番 34）において、以下のように述べている。「基本的には、ここでの『正当な理由』は、限定的に解釈されるものと考えられます。（中略）『正当な理由』に該当するか否かは、一義的には指定 ADR 機関又は紛争解決委員において判断されることになります。」（<https://www.fsa.go.jp/news/21/20100604-2/01.pdf>）

がないと判断するときは、ADR 法第 25 条第 1 項又は金商法第 156 条の 51 第 1 項に規定する当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続を打ち切ります（業務規程第 38 条第 1 項）。

- ① 一方当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき（事業者が和解する意思がないことを表明した場合には、特別調停案が提示される場合があります）
- ② 直ちに和解が成立する見込みがなく、かつ、紛争の性質や紛争の当事者の置かれた事情にかんがみて、あっせんを継続することが、当事者に対し和解の成立により獲得することが期待される利益を上回る不利益を与える蓋然性があるとき

③ 一方の当事者が正当な理由なく、3 回以上又は連続して 2 回以上期日に欠席したとき
ロ 紛争解決委員は、あっせん中の紛争が以下のいずれかに該当し、和解が成立する見込みがないと判断するときも、そのあっせん手続を打ち切ることができます（業務規程第 38 条第 2 項）。この場合、時効の中断効は発生しません。

- ① 一方当事者があっせん中の紛争について訴訟を提起し又は民事調停を申し立てたとき
- ② 一方当事者が他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を申し立てたとき
- ③ あっせんを行うのに適当でない事実が認められたとき

「適当でない事実」については、当事者が業務規程や紛争解決委員の指示に従わない場合や、紛争解決委員やセンター職員に対して威迫的な言動を行うような場合等が想定されています。

ハ 顧客はいつでもあっせんの申立てを取り下げることができます（業務規程第 39 条第 1 項）。あっせん申立てを行った事業者は、顧客が同意した場合を除き、あっせん申立てを取り下げることにはできません（同条第 3 項）⁶²。

（５）和解案の提示・和解の成立

イ 紛争解決委員は、紛争の解決に資するため相当と認めたときは、当事者双方のために衡平に考慮し、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において紛争の解決に必要な和解案を作成し、これを当事者に提示し、その受諾を勧告することができます（業務規程第 40 条）。

ロ 紛争解決委員は、和解案の受諾勧告によっては和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、あっせん申立ての趣旨に反しない限度において、特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができます（業務規程第 40 条の 2）。

特別調停案については、「４．特別調停案」で述べます。

ハ 当事者間に合意が成立し又は当事者双方が紛争解決委員の和解案又は特別調停案を受諾したときは、事業者は遅滞なく和解契約書を作成し、その写し 1 通を紛争解決委員に提出しなければなりません。和解契約書には、立会人として当該事案の紛争解決委員があっ

⁶² あっせん申立取下書の様式は、細則別表 8 による。顧客のあっせん申立取下同意書の様式は、細則別表 9 による。

せん委員として署名及び捺印を行います（業務規程第 41 条）。

（6）その他

イ あっせん手続は非公開です（業務規程第 42 条）。

ロ 紛争解決委員は、あっせん手続を受理から 4 か月以内に終了するよう努めることとされています（業務規程第 43 条）。標準処理期間です。

ハ あっせんにおいて提出された資料は、あっせん手続は終了した日から 10 年間保管し、当該期間内で返還の請求があればこれに応じ、返還の請求がなければ当該期間経過後に廃棄します（業務規程第 50 条）。

ニ 事業者は、訴訟が係属している請求を目的とするあっせん手続が開始された場合、訴訟が係属している旨等をセンターに報告しなければなりません。あっせん手続中に、あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟が提出された場合にも、訴訟が提起された旨及び請求の理由をセンターに報告しなければなりません（業務規程第 53 条第 1 項、第 2 項）。

あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関し、センターが事業者に訴訟の程度その他の事項の報告を求めた場合には、事業者はセンターに報告しなければなりません（同条第 4 項）。

ホ センターは、顧客の申出があるときは、あっせん手続における和解で定められた義務の履行状況を調査し、事業者に義務の履行を勧告することができます（機関府令第 7 条、業務規程第 57 条）。

金融 ADR 制度における和解は、裁判上の和解調書や調停調書と異なり、債務名義とはならないため、強制執行できる執行力は有しません⁶³。上記の勧告によっても義務が履行されない場合には、特定事業者の場合には利用登録の取消し、協定事業者の場合には業務委託契約に基づく自主規制機関の措置等が想定されています。

4. 特別調停案

（1）意義

特別調停案とは、和解案であって、一定の場合を除き、事業者が受諾しなければならないものをいいます（金商法第 156 条の 44 第 6 項）。特別調停案は強力な紛争解決手段ですが、事業者がこれを不服として訴訟を提起した場合には、申立人には応訴が求められます。

（2）提示

紛争解決委員は、当事者間に和解の成立の見込みがない場合、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるとき、あっせんの申立

⁶³ ADR 法の制定時に、執行力の付与が検討されたが、時期尚早として見送られた経緯がある。「日本における ADR の将来に向けて」－「ADR 検討会」座長レポート－（平成 16 年 11 月 30 日「ADR 検討会」青山善充座長）を参照。

（<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sihou/kouhyou/041206adr.html>）

での趣旨に反しない限度において、紛争解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができます（業務規程第 40 条の 2 第 1 項）。

（３）特別調停案の受諾義務

顧客がこれを受諾したときは、紛争の相手方の事業者はこれを受諾し、速やかに特別調停案に基づく義務を履行する義務があります。「特別調停案の受諾義務」といわれるものです（金商法第 156 条の 44 第 6 項、業務規程第 40 条の 2 第 2 項）⁶⁴。

（４）訴訟

事業者には特別調停案の受諾が義務付けられますが、憲法上の権利である「裁判を受ける権利」との関係から、顧客が特別調停案を受諾したことを知った日から 1 月を経過する日までに訴訟（債務不存在確認訴訟）を提起すれば、特別調停案の受諾を義務付けられません（金商法第 156 条の 44 第 6 項第 2 号）。なお、当該期日までに顧客が訴訟を提起した場合にも、事業者は特別調停案を受諾しなくてもよいこととされています。

特別調停案の提示の時に既に訴訟が提起されている場合において、上記期日までに訴訟が取り下げられない場合や、同期日までにその他の和解が成立した場合も同様です（同項第 3 号及び第 4 号）。

なお、事業者が訴訟を提起する場合は、特別調停案により支払うべき金銭をセンターに預託したうえで行わなければならないとされています（業務規程第 40 条の 2 第 3 項）。センターは、当該訴訟の第 1 回目の口頭弁論が行われた後に、事業者の申出により預託金を返還します（同条第 4 項）。

事業者が訴訟を提起した場合、顧客は反訴を提起して争うことになります。その場合、賠償請求額は特別調停案の賠償額より大きな額とすることもできます。

5. 時効中断効

（１）意義

事業者の説明義務違反や適合性原則違反がある場合、顧客は不法行為に基づく損害賠償を請求することができますが、損害賠償請求権は顧客が損害及び加害者を知った日から 3 年間行使しない場合、時効により消滅します（民法第 724 条）⁶⁵。

紛争解決手続中に消滅時効が完成する可能性がある場合、紛争解決制度の利用の障害となる可能性があるため、ADR 法は認証 ADR 機関に時効の中断効を認める規定を設けており、金融 ADR 制度においても同様の措置が講じられています。

（２）制度

和解が成立する見込みがないことを理由に紛争解決委員が紛争解決手続を終了した場合

⁶⁴ 「特別調停案の尊重義務」ともいう。

⁶⁵ 紛争解決手続では、紛争が生じた日から 3 年を経過した紛争は、あつせんを行わないこととされている（業務規程第 31 条第 1 項）。

において、当事者がその通知を受けた日から 1 月以内に目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該紛争解決手続の請求の時に、訴えの提起があつたものとみなされます（金商法第 156 条の 51）。

なお、2017（平成 29）年 5 月に成立した「民法の一部を改正する法律」により消滅時効の見直しが行われ、同時に成立した「民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」により、上述の金商法の規定は「時効の完成猶予に関しては、当該紛争解決手続における請求の時に、訴えの提起があつたものとみなす」と改正されました⁶⁶。施行日は 2020（令和 2）年 4 月 1 日です。

6. 訴訟手続の中止

金商法上、当事者間に訴訟が係属する場合で、紛争解決手続が並行して実施されている場合や当事者間で紛争解決手続により解決を図る旨の合意がある場合、受訴裁判所は 4 月以内の期間を定めて訴訟手続の中止の決定をすることができることとされています（金商法第 156 条の 52）。

裁判所の決定として行われるもので、紛争解決機関は関与しません。

センターは、当事者間にあっせんによって紛争解決をする旨の合意があり、受訴裁判所の決定により訴訟手続が中止されている場合を除き、訴訟中の紛争はあっせんを行いません（業務規程第 31 条第 1 項(3)）。

なお、あっせん中の紛争について訴訟が提起されたときは、紛争解決委員はあっせんを打ち切ることができることとされています（同第 38 条第 2 項(1)）。

7. あっせん事例

以下、若干のあっせん事例を紹介し、関連する法令等についても付言します。

〔あっせん事例 1〕 適合性原則、説明義務違反

申立人は 80 歳代の女性の方です。被申立人である金融機関の担当者が、高齢の申立人に対し十分な説明を行うことなく、メキシコペソ建て及びトルコリラ建ての外債を勧め、大きな損害を被らせたとして、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に約 1,000 万円の賠償を求めた事例です。

被申立人は、申立人は高齢ではあるものの、約 20 年前に被申立人の前身である会社に口座を開設して以来、株式、投信、外債、仕組債等に投資を行い、経験があること、為替相場についても十分知識を有していることを主張しました。被申立人の担当者は、外貨建てではあるが複雑な仕組債ではなく、発行体の信用リスクのほか、為替の動向次第で元本割れになるリスクのある商品である旨を説明しており、申立人自身の判断により購入を決断し、結果

⁶⁶ 改正により、従前の時効の中断事由は、「時効の完成を猶予する部分」が完成猶予事由に、「新たな時効の進行（時効期間のリセット）の部分」が更新事由に振り分けられた。完成猶予は時効の完成を猶予するものであり、中断のように時効期間をリセットする効果は有しない。改正前の時効の停止事由は、完成猶予事由となった。

として円高により投資元本を割り込んだものであって、申立人の自己責任であり、請求には応じられないと主張しました。

紛争解決委員は、申立人に本件各外債の買付を提案するに際し、申立人の判断能力や申立人の外債のリスクの理解度、申立人が証券会社に預託している資産の大半が新興国通貨建て債券となることについてのリスクの理解度を確認するなど、申立人に対して慎重に対応していたことは窺われるとしました。

しかしながら、申立人は本件各外債の買付時に 83 歳ないし 84 歳と高齢であり、新興国通貨建て債券のリスクを十分に理解することができていたのか疑問とし、申立人に大量の必ずしも安定性があるとはいえない本件外債の購入を勧めた結果、申立人の被申立人に対する預託資産の殆どが新興国通貨建て債券となり、申立人が大きな為替リスクを負担することとなったことには問題があるとししました。

他方、申立人にも上記のような本件外債を購入するに当たってなすべき注意義務を十分に果たしたかについて疑問があるとし、結果的には 300 万円の支払いで和解が成立しました。

日本証券業協会は、自主規制ルールである投資勧誘規則に「高齢顧客に対する勧誘による販売」を規定し（第 5 条の 3）、高齢顧客ガイドラインを制定しています⁶⁷。しかしながら、本事案の発生当時はこの規則は施行されておらず、メキシコペソ建てやトルコリラ建ての債券の勧誘は規制されていませんでした。そのような状況においても、知識あるいは経験、財産状況等からみて問題ありとして、申立人の請求を認めたものですが、他方で、申立人もなすべき注意を十分果たしていないことを指摘しています。

金融庁は 2013（平成 25）年 12 月、「金融商品取引業者向けの総合的な監督指針」を改正し、上記高齢顧客ガイドラインを踏まえた対応を求めています⁶⁸。

⁶⁷ 投資勧誘規則は、高齢顧客に有価証券等の勧誘による販売を行う場合には、高齢顧客の定義、販売対象となる有価証券等、説明方法、受注方法等に関する社内規則を定め、適正な投資勧誘に努めなければならないとしている（第 5 条の 3）。

高齢顧客ガイドラインは、以下の事項を含む社内規則の策定を求めている。

- ① 高齢顧客の定義（75 歳以上を目安とし、その中でも慎重な対応をしなければいけない顧客として 80 歳以上を一応の目安とする。）
- ② 高齢顧客に勧誘可能な商品の範囲（i 国債、地方債、政府保証債等、ii 普通社債、iii 公社債を中心に投資し、比較的安定的な運用を指向する投資信託、iv 知名度や流動性が高い通貨建て（米ドル、ユーロ、豪ドルが該当）の i から iii に相当する債券及び投資信託、v 上場株式、ETF/ETN、REIT 等、vi 値動きが日経平均株価や東証株価指数の変動率に一致するように設計された投資信託、等が考えられるとしている。）と、それ以外の「勧誘留意商品」の販売方法
- ③ 勧誘場所や勧誘方法（75 歳以上の高齢顧客に勧誘留意商品を販売する場合には、勧誘の都度、役席者の事前承認を得ることとし、80 歳以上の高齢顧客に販売する場合には、勧誘の翌日以降に役席者が受注することとする。）
- ④ 約定後の連絡方法（勧誘を行った営業担当者以外の者が行う。）
- ⑤ モニタリングの手続・方法

⁶⁸ 人口高齢化は世界的な潮流であり、証券監督者国際機構（IOSCO: International

〔あっせん事例 2〕説明義務違反、断定的判断の提供

申立人は 60 歳代の女性です。銀行の窓口にて定期預金を申込みに行ったところ、系列の証券会社の職員が出てきて、「元本を割ることはない」と言われ、説明を受けずに投資信託を購入し元本割れが生じたとして 120 万円の賠償を求めたものです。

被申立人は、本件の購入を勧めた際に、元本保証の商品と誤認させるような勧誘は行っておらず、受注についても勧誘した日の翌々日に行い、検討する時間的猶予を与えており、説明義務を果たしているとして、請求には応じられないと主張しました。

これに対する紛争解決委員の見解は、被申立人における適合性判断や商品説明は一般的に言えば問題のないものであり、法的に適合性原則違反や説明義務違反を問うことは困難であるというものでした。

ただし、紛争解決委員は、申立人は投資信託を購入した経験はなく、系列銀行の窓口で定期預金をしようと出向いた際に予期せず投資信託を勧められて購入したものであり、銀行が勧める商品にこのような危険があるとは思っていなかったことが認められ、自己責任を前提としても、一定割合を賠償してしかるべき事案であるとの見解を示し、20 万円の支払いで和解が成立しました。

定期預金を申込みに来た人に、預金するつもりであった金額の全額について投資信託を売ることがそもそもどうなのか、また、定期預金に代わるものとして投資信託を買った申立人は、元本保証されないということはわかっていたとしても、リスクの程度がどれほどであるかについての理解が必要ではないか、といった点を紛争解決委員は指摘しています。

金商法は、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤解させるおそれのあることを告げて勧誘を行うことを禁止しています（第 38 条第 2 項）⁶⁹。金販法も、断定的判断の提供等を禁止し、違反した場合には、損害賠償について無過失責任を負い、元本欠損額を損害額と推定するという民法の特例を規定しています（金販法第 5 条及び第 6 条）。

また、金融商品取引契約の締結又はその勧誘に関して、顧客に対して虚偽のことを告げてはならず（虚偽告知の禁止。金商法第 38 条第 1 項）、虚偽の表示をし、又は重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示をする行為も禁止されています（虚偽表示の禁止。同法第 38 条第 8 号）。

〔あっせん事例 3〕適合性原則、説明義務違反

被申立人の担当者が、投資経験に乏しい申立人に詳しい説明を行わないまま外国債券や投資信託などを次々に勧め、大きな損害を被らせたのは、適合性原則違反及び説明義務違反であり、約 1,000 万円の賠償を求めるという事案です。

Organization of Securities Commissions) は 2018 年 3 月、高齢投資家の脆弱性

(Senior Investor Vulnerability) について報告書を提出している。わが国では金融庁の監督指針や日本証券業協会の規制、ガイドラインにより事業者を規律している。

センターにおける試行については、注 46 を参照。

⁶⁹ 断定的判断の提供禁止は、適合性原則とともに証券取引法に規定され、金商法に継承された。金販法には 2007（平成 19）年の改正で規定が設けられ、民事責任が明確化された。

被申立人は、申立人は 10 数年前に被申立人に口座を開設し、当時保有していた複数の株式の取引を始めた投資者であり、経験があると主張しました。さらに、被申立人を担当した者が外債、投資信託などを提案したけれども、その都度、申立人の意向、理解度を確認のうえ契約を締結しており、いずれも正当であって、請求に応じることはできないと主張しました。

これに対して紛争解決委員は、申立人は年齢（80 歳代）相応の認知能力の問題点が見受けられること、本件商品について全く解っていないこと、投資経験が乏しいこと、資金性格が老人ホーム入居資金であること等、知識・経験等に照らし、新興国通貨建て債券や通貨選択型投資信託等のようにリスクが高い商品の買付を勧めるということは、適合性原則の観点から問題なしとはいえないとの見解を示し、450 万円の支払いで和解が成立しました。

適合性原則とは、顧客の知識、経験、財産状況及び金融商品取引契約を締結する目的に照らして不適当と認められる勧誘を行ってはならないとする考え方です（金商法第 40 条）⁷⁰。適合性原則には狭義と広義があり、どんなに説明を尽くしても販売してはならないという狭義の適合性と、知識・経験や財産状況、投資目的に照らして勧誘しなければならないという広義の適合性があります。

本事案では、顧客の知識、経験において問題があり、さらに財産状況も「老人ホーム入居資金」であったということでやはり問題があるとして、広義の適合性についての違反を認めた事例です。

【あっせん事例 4】適合性原則、説明義務違反等

申立人は 80 歳代の女性で、高齢で重病に罹患したため、株での一喜一憂はやめたいとして、すべてを売却して証券投資をやめていました。ところが、被申立人の担当者が再開を勧め、ベンチャー企業を含む個別銘柄について業績を詳しく説明することなく扱者主導で売買を繰り返し、多額の損害を被らせたとして、適合性原則違反、説明義務違反、指導助言義務違反及び過当取引を理由として、1,300 万円の賠償を求めました。

被申立人は、申立人に対して株式投資の再開を提案したのは事実ではあるが、申立人自身の判断で再開し、銘柄の選択や売買の時期等も自身が決めており、複数の証券会社で口座も開設して取引していることも承知しているとして、適合性や説明義務についての違法性は認められないと主張しました。

⁷⁰ 金商法第 40 条の規定は、勧誘に係る行為規制で、行政処分の根拠となる。事業者は、顧客の属性に照らして不適当と認められる勧誘を行ってはならず（適合性原則）、適合性をクリアした場合でも、顧客の属性に照らして理解されるために必要な方法・程度で説明しなければならない（説明義務）。顧客の属性については、適合性原則を規定する金商法第 40 条と説明義務を規定する金販法第 3 条が、知識、経験、財産状況、契約締結目的という同一の要件を規定している。

最高裁平成 17 年 7 月 14 日判決は、「顧客の意向と実情に反して、明らかに過大な危険を伴う取引を積極的に勧誘するなど、適合性原則から著しく逸脱した証券取引の勧誘をしてこれを行わせたときは、当該行為は不法行為法上も違法になると解する」とし、適合性原則の民事責任を認めている。

紛争解決委員は、それまで東証一部上場銘柄を取引していた申立人に、ベンチャー企業の銘柄を十分に説明することなく強引に勧誘したものであり、問題のある勧誘であるとししました。他方、通話録音において、担当者の勧誘に対して申立人がこれを断る会話がなく、「はいはい」と応じていることなどを踏まえ、申立人にも相当の落ち度があると指摘しました。結果として、360 万円の支払いで和解が成立しています。

金融機関は多くの場合、通話を録音しています。録音のない場合もありますが、あっせん資料として録音が提出されるケースは少なくありません。

扱者主導が問題とされる場合、顧客の迎撃的な対応についての過失が認められることがあります。投資は投資者自身の判断と責任において行うべきであるという考え方を自己責任原則といい、取引における基本原則と考えられていますが、自己責任原則は顧客の属性に照らして不適切な勧誘を行わないという適合性原則を前提としています。

日本証券業協会の自主規制ルールは、投資勧誘に当たって、顧客に対して自己責任原則を理解させなければならない、と規定しています（投資勧誘規則第 5 条）。

【あっせん事例 5】適合性原則、説明義務違反等

60 歳代の主婦に外国為替証拠金取引（FX 取引）を勧めた事例です。申立人は、被申立人の担当者に FX 取引の経験も知識もないと伝えたにも拘わらず、担当者は十分な説明をせず、申立人に外国為替証拠金取引を行わせて損失を与えたとして 140 万円の損害賠償を求めた事例です。

被申立人は、申立人が証券総合口座の開設申込時のアンケートで、FX 取引について詳しい説明を受けたいというところにチェックしているとして、不招請勧誘の禁止には違反していないと主張しました。また、申立人の自宅を往訪した際も、「勧誘の要請確認書」により要請確認を行ったとし、事前の勧誘受諾意思の確認義務にも違反していないと主張しました。往訪当日、FX 取引について詳しく説明をし、申立人の適合性（知識、経験、資産状況、投資目的）を確認しており、翌日にコンプライアンス部から電話でヒヤリング審査を行って理解度も確認したとします。従って、自己の判断に基づく取引であり、請求には応じられないと主張しました。

紛争解決委員は、申立人は株式については理解しているものの、FX 取引についての知識は乏しく、仮に商品説明や取引の受発注に問題がなかったとしても、少なからず申立人の適合性には疑義があるとししました。さらに、紛争解決委員は、被申立人が同様の取引を繰り返していることを指摘しました。

被申立人は行為規制への違反はないとして譲歩する姿勢を示しませんでした。紛争解決委員はそれをもってあっせんと打ち切ることはせず、顧客の適合性を問題とするとともに、類似の紛争が繰り返されていることをも勘案して、特別調停案を提示する用意があるとししました。結果的には、特別調停案を提示するのに先立って、紛争解決委員が改めて修正した和解案を提示し、事業者が譲歩して和解が成立しました。

不招請勧誘の禁止は、金融商品取引契約の内容その他の事情を勘案し、投資者の保護を図

ることが特に必要なものとして政令に定めるものの締結の勧誘を要請していない顧客に対し、訪問・電話による勧誘を禁止するものです（金商法第 38 条第 4 号）。店頭金融先物取引、個人向け店頭デリバティブ取引は、不招請勧誘の禁止の対象とされています（施行令第 16 条の 4 第 1 項第 1 号、第 2 号）。勧誘受諾意思確認義務は、政令で定めるものについて、勧誘を受ける意思の有無を確認せずに勧誘してはならないというものであり（同法第 38 条第 6 号）、市場デリバティブ取引が定められています（施行令第 16 条の 4 第 2 項）。

本件は、たびたび類似の紛争を発生させている事業者に対して、行為規制の遵守にとどまらず、顧客にふさわしいサービスを提供しているかどうかを問うた事例です。

〔あっせん事例 6〕 過当取引、特別調停案

申立人は 70 歳の女性で、現物株と投資信託を保有していましたが、被申立人の担当者に現物株の購入を勧められて購入したのち、株式先物取引を勧められました。そこで現物株を売却して株式先物取引を開始しましたが、取引開始後の 2 か月間、ほぼすべての営業日に日計取引又は翌日反対売買による決済が行われ、損失を生じました。投資経験のない申立人に十分な説明もなく、担当者に取引を行うことを任せるとを承諾させられたとして、説明義務違反、適合性原則違反、扱者主導による取引を理由に 360 万円の損害賠償を請求したものです。

被申立人は、取引の概要や仕組み、リスクについて十分説明し、その後の取引もすべて申立人に連絡を取りながら行ったものであると主張しました。

紛争解決委員は、申立人には十分な投資経験も知識もなく、株式先物取引を十分理解できていないまま、担当者を信じて一任勘定取引を委託したものであるとの見解を示しました。被申立人の担当者はほぼ毎日申立人と電話で連絡を取り合ったと主張しましたが、それに係る記録の提出が数件に留まったことなどから、紛争解決委員は、過当性のある一任勘定取引が行われたと判断すべきものであるとしました。さらに、本件取引は、金商法の誠実義務ないし信義則に違反した不法行為ないし契約不履行に該当する過当取引の 3 要件とされる①取引の過度性、②口座支配、③悪意性のすべてを満たしていると指摘しています⁷¹。

本事案では、被申立人が和解の意思がないことを明確にしたため、紛争解決委員は、過当取引による損害を手数料相当額及び消費税等相当額の合計と認定したうえで、180 万円の支払義務を認める特別調停案を提示しました。

⁷¹ 過当取引（チャーニング）についての判例の一つである大阪高裁平成 12 年 9 月 29 日判決は、以下のように判示する。

「証券会社が、顧客の取引口座に対して支配を及ぼして、顧客の信頼を濫用し、顧客の利益を犠牲にして手数料稼ぎ等の自己の利益を図るために、顧客の資産状況、投資目的、投資傾向、投資知識、経験に照らして過当な頻度、数量の証券取引の勧誘をすることは、顧客に対する誠実義務に違反する詐欺的、背任的行為として、私法上も違法と評価すべきである」

第5章 情報提供・周知業務

指定紛争解決機関は、金商法上、紛争の未然防止、苦情解決・紛争解決の促進のため、事業者その他の者に対し情報の提供、相談その他の援助を行う努力義務を負っています（金商法第156条の45第2項）。これに基づき、センターは、定款で情報提供を本来業務とし（第6条(3)）、事業者への周知及び公表を行うことにより、同種の苦情や紛争の再発防止・拡大防止に努めることを業務規程に規定しています（第49条）。

業務委託元である自主規制機関に対して、構成員に係る相談・苦情の申出、あっせんの申立てについての情報を提供するほか、同種の苦情、紛争の未然防止のために、苦情事例やあっせん事例の概要をホームページに掲載しており、それらの種類は表13に示すとおりです。

提供にあたっては、秘密保持義務に反しないように留意しています。

また、相談や苦情、あっせんの動向について常時注視しており、注意を要する事例等は自主規制機関にフィードバックし、事業者への指導等に活用していただいています。センターから事業者への直接的なフィードバックも実施しています。

なお、蓄積したデータの調査・分析のためには情報処理技術の活用が不可欠であり、今後予定しているシステムの更改において機能の充実を図ることを検討しています。

さらに、事業者の内部管理体制の強化等に資する目的で、自主規制機関が主催する研修や個別事業者の内部研修に講師を派遣しています。

(表 13) 情報提供・周知業務の概要

区 分		方 法	公表等の内容
あっせんの申立て	①年度通期・上半期分	HPに掲載	あっせん申立て件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・申立人の個人法人別、性別、地区別の内訳
	②各月分	HPに掲載	あっせん申立件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳
	③ハイライト情報	HPに掲載(四半期ごと)	あっせん申立ての動向を、商品別、内容別、請求金額別、申立人の属性別に分析した資料
	④フィードバック情報	日証協に提供(毎月)	主なあっせん申立て事案の概要
あっせんの終結結果等	①年度通期・上半期分	HPに掲載	終結件数及び和解・不調・取下げ等の内訳
	②四半期分	HPに掲載	全終結事例の申立人の属性(個人法人別性別年齢)・紛争類型の区分・商品区分・申立人の主張・被申立人の主張・あっせん委員の見解・あっせんの結果(第1種業関係分と全体分に分けて公表)
	③フィードバック情報	各自主規制機関に提供(毎月)	②の情報を毎月提供
	④あっせん事例集	日証協を通じて各協会員に提供(毎月)	和解事例を取りまとめた資料(確認された事実関係・当事者の主張・あっせん委員の見解・あっせんの結果・コンプライアンスの観点からの留意点)
	⑤あっせん業務状況(第1種業関係のみ 四半期ごと)	HPに掲載	あっせん事案の新規受付、処理、未済件数 あっせん終結の和解・不調・取下げ・その他(手続不開始)の別、処理期間別内訳
苦情の受付等	①年度通期・上半期分	HPに掲載	苦情件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・申出人の個人法人別、性別、地区別の内訳
	②各月分	HPに掲載	苦情件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳
	③ハイライト情報	HPに掲載(四半期ごと)	苦情の動向を、商品別、内容別に分析した資料
	④フィードバック情報	各自主規制機関に提供(四半期ごと)	各自主規制機関関係の全苦情事案の概要一覧表(商品区分・苦情類型区分・各事案の概要)
	⑤苦情事例情報	日証協を通じて各協会員に提供(四半期ごと。26年7月から開始)	主な苦情事案の概要と対応結果
	⑥苦情処理状況(第1種業関係のみ 四半期ごと)	HPに掲載	苦情の新規受付、処理、未済件数、各苦情類型の終了事由別内訳、苦情の処理期間別内訳、代表的な苦情事例
相談の受付	①年度通期・上半期分	HPに掲載	相談件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・相談者の個人法人別、性別、地区別の内訳
	②各月分	HPに掲載	相談件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳
	③ハイライト情報	HPに掲載(四半期ごと)	相談件数の動向
	④フィードバック情報	各自主規制機関に提供(毎月)	各自主規制機関関係の全相談事案の概要一覧表(商品区分・相談類型区分・各事案の概要)

第6章 普及啓発・広報活動

センターは広く一般への普及啓発・広報活動にも取り組んでいます。

まず、ホームページ (<http://www.finmac.or.jp/>) でセンターの概要や業務内容を紹介しています。ホームページでは、利用者向けに「金融トラブルでお困りの方へ」として「フィンマックとは?」、「相談等の流れ」、「よくある質問」のページを設け、さらに「フィンマックの活動について」として「フィンマックの概要」、「業務内容」、「対象事業者」のページを開設しています。そのほか、新着情報等を掲載するとともに、「各種統計」や「投資家への注意喚起」、「機関誌」のサイトも設けており、「投資家への注意喚起」のページは自主規制機関のホームページにリンクしています。「機関誌」は年2回掲載し、センターの動向や相談・苦情・あっせんの申立状況、アンケートの調査結果等を紹介していますが、あっせん委員も寄稿しています。

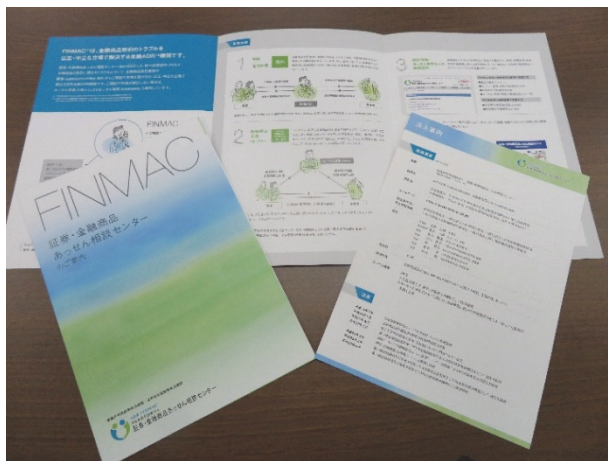
また、ポスターやチラシ、利用者向けの折り畳みのリーフレットを製作し、金融機関等に広く利用していただいています。さらに、法人の概要を紹介するパンフレット(図4)を関係方面に適宜配布しています。

その他、毎年度の広報予算の範囲内で、新聞、雑誌、インターネットなどに、センターについての広告を掲載しています。媒体は広報の内容や対象者に応じて選考しています。地下鉄茅場町の駅には、本部までの経路を表示するための電飾看板を掲示しています。

座談会、シンポジウム、大学等での講義には積極的に参加することとしています。

なお、法務省のホームページの解決サポート一覧(認証番号 0056)⁷²や、一般財団法人日本ADR協会のADR検索システムにおいても、センターが紹介されています。

日本証券業協会の平成30年度「証券投資に関する全国調査(個人調査)」⁷³によれば、「証券・金融商品あっせん相談センター」について、「業務内容を含め知っている」が1.2%、「名前を知っている程度」が8.7%と、これらをあわせた「認知度」は9.9%という結果でした。認知度は年齢が高いほど、また年収が高いほど上がる傾向がありますが、いずれにせよ認知度の向上が課題となっています。



(図4) パンフレット

⁷² <http://www.moj.go.jp/KANBOU/ADR/jigyousya/ninsyou0056.html>

⁷³ 平成30年6月15日～7月29日を調査時期とし、全国の20歳以上男女個人の7,000サンプルを標本数とする調査。

第7章 他の金融 ADR 機関、自主規制機関等との連携

2009（平成 21）年に「金融商品取引法等の一部を改正する法律案」が国会で成立した際、衆議院財務金融委員会及び参議院財政金融委員会において、紛争解決機関相互の連携を図ることについての附帯決議が行われており、センターとしては、その趣旨に沿って、他の ADR 機関等との連携に努めてきました。また、業務委託元である自主規制機関とも連携を図っているところです。

連携には意見交換等と業務の二つの面があり、主なものは以下の通りです。

（1）意見交換等

他の指定紛争解決機関との間では、金融庁が開催し指定紛争解決機関の実務担当者が参加する「金融 ADR 連絡協議会」において、情報交換等を行うとともにベストプラクティスの共有等の連携を図っています。

また、金融 ADR 制度に関する課題等を議論する場として、金融庁が主催する「金融トラブル連絡調整協議会」があります。消費者行政機関、消費者団体、指定紛争解決機関、自主規制機関・業界団体、弁護士、学識経験者等が参加し、金融 ADR の充実に向けて広範な議論が行われています。

このほか、金融庁において相談業務を担当する金融サービス利用者相談室や、独立行政法人国民生活センター、全国銀行協会、東京都消費生活総合センターとの間で、定例的に業務運営についての意見交換会を実施しています。

業務の委託を受けている自主規制機関の 5 団体とは、月例の会合のほか、必要に応じて定期的に意見交換を行っています。

（2）業務

相談の申出がセンターの取り扱う範囲外のものであるときは、適切な苦情・紛争解決機関を紹介しています。また、各地の消費生活センターや消費生活相談窓口など他機関からの照会にも応じます。

苦情やあっせんの申立てが、他の指定紛争解決機関において処理されることが適当と判断されるときは、申立人の意思を確認したうえで、他の紛争解決機関に取り次ぐ場合があり、これを移送と呼んでいます。例えば、証券会社が行う証券担保ローンの指定紛争解決機関は日本貸金業協会であり、移送の議論が起きることがあります。

第8章 業務の実施状況の検証等

1. 検証

（1）検証とは

センターでは、業務の実施状況について「検証」を実施しています。検証とは、業務が適切に行われているかどうかを、事後的にレビューする作業です⁷⁴。PDCA サイクル (plan-do-check-action cycle) の C にあたるものです。

検証は年度の上半期 (4 月～9 月) と通年度 (4 月～翌年 3 月) の各々の期間について行います。検証結果は運営審議委員会、理事会、あっせん委員候補者推薦委員会に報告し、ホームページで公表しています。

国際的には、ISO (国際標準化機構) が ISO10003 (組織外紛争解決システムに関する指針) という国際規格を策定しています。ここには、企業が紛争を起こしたときに利用する ADR 機関が備えているべき諸原則が掲げられています。国際規格は ADR を認証するものではありませんが、そこに掲げられる諸原則も参酌しながら検証を行っています⁷⁵。

(2) 内容

以下はその骨子ですが、特に言及のない場合は平成 29 年度についての検証結果です。

(ア) 利便性

あっせんは全国で県庁所在地 50 か所 (北海道においては札幌、旭川、函館及び釧路) で開催することとしていますが、申立人の状況に応じてそれ以外の場所でも開催しています (細則第 8 条)。

(イ) 廉価性

平成 29 年度に終結した 146 件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額 100 万円以下 (申立金 2,000 円) の 34 件、次いで利用の多い区分は請求金額 500 万円超 800 万円以下 (申立金 11,000 円) の 28 件でした。

金融 ADR は簡易・迅速かつ廉価な紛争解決手段を提供するものであるとされており⁷⁶、手数料は民事調停と比較しても概ね低廉に設定されています⁷⁷。

(ウ) 迅速性

あっせん申立てから終結までの標準処理期間を 4 か月に設定していますが、平成 29 年度に終結した 146 件のうち、4 か月以内で処理が行われたものが 125 件と全体の 87.4%を占めました。4 か月超 6 か月以下が 18 件で 12.6%、6 か月を超えたものではありませんでした。

⁷⁴ 金融庁の「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」では、「紛争解決業務の中立性・公正性を確保し、手続に対する納得感・信頼感を得られるよう努めることが肝要であり、利用者アンケートや外部有識者による事後的な検証・評価を活用することが重要である」とされている (「IV-3-2 紛争解決等業務の検証・評価」より)。

⁷⁵ ISO10003 を基に、技術的内容及び構成を変更することなく、「品質マネジメントー顧客満足ー組織の外部における紛争解決のための指針」(日本工業規格 JIS Q 10003: 2010) が作成されている。

⁷⁶ 金融庁「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」IV-1-4「負担金及び料金」より。

⁷⁷ 少額の請求を除けば、民事調停の手数料より低廉となっている。

平均の所要期間は 85.3 日で、3 か月弱となっています。

また、1 事案で開催したあっせんの回数（事情聴取の回数）は、29 年度は平均 1.2 回でした。27 年度、28 年度はいずれも 1.1 回となっており、近年はほぼ 1 回になっています。あっせんに先立って資料を徴求するなど、事前準備により効率的なあっせん手続の運営に努めているところですが、あっせん回数は単に少なければよいというものでもなく、事情聴取が十分行われる必要があります、アンケート調査で状況をチェックしています（2.（2）ニ参照）。

アンケート調査では、利用者の 7 割程度の方から、あっせん手続の期間について「不満はない」との回答をいただいています（2.（2）ロ参照）。

（エ）公正性

あっせん委員は任期を 1 年とし、新任、再任ともに、あっせん委員候補者推薦委員会という第三者機関の推薦を経て委嘱します。委員会は、アンケート調査等を参考にして、あっせん委員の公正性についてモニタリングしています。

個々の事案の紛争解決委員には、委員に利害関係がないことを確認して選任しています。また、紛争解決委員に対する忌避制度も設けられています。

（オ）事情聴取

あっせん委員による事情聴取が十分に行われているかについてのアンケート調査によれば、利用者の約 7 割の方から「大変よく聞いてくれた」又は「よく聞いてくれた」との評価をいただいています。

（カ）和解率

あっせんの件数に対して和解が成立した件数の割合を一般に「和解率」と呼んでいますが、平成 29 年度についてみると、143 件のうち 86 件が和解し、和解率は 60.1%でした。27 年度は 53.0%、28 年度は 52.5%と、和解率は概ね 5 割ないし 6 割程度で推移してきています。

29 年度上半期に和解が成立した 41 件のうち、被申立人が答弁書において「和解に応じられない」としていた案件が 20 件あり、これらについては、当事者の互譲やあっせん委員の努力により和解が成立したといえることができます。

29 年度において和解不成立（不調）となったあっせんは 57 件ですが、内容的には以下のようなになっています。

イ あっせん委員が和解案を提示したが、申立人が応じなかった事案が 7 件

ロ あっせん委員が和解案を提示し、申立人は応じたものの、事業者が「裁判所の判決を得たい」「指摘された問題点については全く落ち度がない」「金銭的に応じられない」などの理由で応じなかった事案が 5 件

ハ あっせん委員は和解に向けて解決の糸口を探ったが、双方の主張が真っ向から対立して互いに譲歩しない、又は申立人の主張が合理的なものではなく委員の見解に理解を示さな

い、などの理由で和解案の提示に至らなかった事案が 45 件

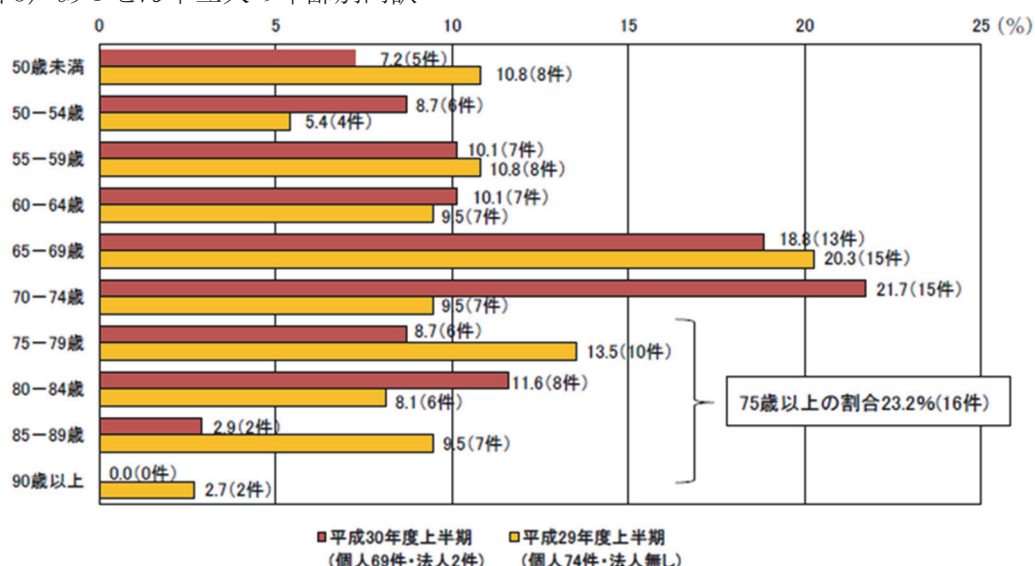
(キ) 高齢者、障がい者への配慮

平成 30 年度上半期（4～9 月）のあっせん終結事案（個人 69 件）における申立人のうち、75 歳以上の高齢者は 23.2%を占めています。前年度同期における高齢者の割合は 33.8%、28 年度同期では 34.9%でした。（図 5 参照）

あっせん申立人が高齢者である場合には、あっせん委員の判断で補佐人の同席を認める等の配慮をしています。平成 29 年度には、申立人が高齢者（75 歳以上）である事案 46 件のうち、補佐人の同席が認められた事案が 26 件（56.5%）件ありました。

障がい者の方の利用については、あっせん会場の設営に留意するなど、障がいに応じた配慮を心がけています。また、本部は廊下に手すりを設け、トイレも多機能になっています。さらに、視覚障害のある方にも利用していただけるようホームページの改善を行いました。

（図 5） あっせん申立人の年齢別内訳



2. アンケート調査

(1) アンケート調査について

あっせん手続を利用者により信頼されるものにするため、平成 23 年 9 月以降、あっせん手続の利用者に対してアンケート調査を実施しています。

毎年 10 月から翌年 9 月までの期間について、終結したあっせん事案の双方の当事者を対象に、あっせんの期間、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等を調査しています。調査結果は運営審議委員会、理事会及びあっせん委員候補者推薦委員会に報告しており、質問項目についても随時見直しを行っています。

回収率は例年概ね 6 割程度ですが、和解のケースのほうが不調のケースより高い傾向があります。

(2) 調査結果

直近の平成 29 年 10 月から 30 年 9 月までの期間についての調査結果の概要は、以下の通りです。

イ あっせんの申立てから終結までの期間については「ちょうどよい」が 70.0% (申立人のみに限れば 48.2%)、「長い」が 20.5% (同 31.8%)。

ロ あっせんの申立てから終結までの期間の満足度については「不満はない」が 72.5% (同 56.5%)、「不満」が 8.5% (同 14.1%)。

ハ あっせん当日の所要時間については、「ちょうどよい」が 88.8% (同 79.5%)、「時間が短かすぎる」が 8.0% (同 18.1%)。

ニ あっせん委員による事情聴取については「大変よく聞いてくれた」が 36.1% (同 45.6%)、「よく聞いてくれた」が 35.6% (同 39.1%) で、あわせて 71.7% (同 84.7%)。「普通」が 20.4% (同 10.5%)。

ホ あっせん委員による説明については「大変わかりやすかった」が 37.9% (同 44.7%)、「わかりやすかった」が 37.4% (同 31.8%) で、あわせて 75.3% (同 76.5%)。「普通」が 15.8% (同 12.9%)。

なお、調査結果はホームページで公表しています。

第9章 質の向上に向けての取組み

センターにおいては、業務の質の向上に継続的に取り組んでいます。

具体的には、金融トラブル連絡調整協議会や金融 ADR 連絡協議会での議論、運営審議委員会や理事会、あっせん委員候補者推薦委員会における有識者の意見、他の ADR 機関や自主規制機関との意見交換、そして利用者アンケートの結果等を、可能な限り業務運営に反映することとしています。

また、あっせん業務の適切な運営を図るべく、あっせん委員の参加する「あっせん業務研究会」を年 2 回開催し、事例研究等を通じて研鑽に努めています。また、あっせん委員には判例動向やあっせん事例等についての情報提供を行っています。相談員に対しても、ほぼ毎月、各種のテーマについて職場内研修を実施し、専門性や資質の向上を図ることとしています。

また、紛争解決業務等の実施状況についての検証作業を通じて、PDCA サイクルによる継続的な業務の改善に取り組んでいます。

業務システムに関しても、セキュリティの向上や業務運営の効率化を図るとともに、調査や分析の能力を高めるべく、次期更改を検討しています。

さらに、センターの業務について苦情を受け付けた場合は速やかに対応することとし、措

置を講じた場合には申し出ていただいた方に連絡いたします。

今後とも、センターに求められる「簡易かつ迅速な苦情処理・紛争解決」、「納得感のあるADR」の実現に向けて、不断に業務の改善に努めることとしております。

最後になりますが、金融ADRはあくまで当事者間の合意に基づく紛争解決手段ですので、結果的に和解には至らず、利用される方が十分には満足を得られない場合も起こりえます。しかしながら、そのような場合であっても、公正・中立な業務運営を通じて、金融ADR制度に対する信認を確保し、投資家保護と金融商品取引市場の健全な発展に寄与することがセンターの責務であると考えております。

参考資料

年表

年 月	事 項
1948	証券取引法が施行される。
1964	日本証券業協会連合会が苦情相談を開始する。
1973.7	日本証券業協会が設立され、相談・苦情相談業務を開始する。
1992	苦情相談業務が証券取引法に規定される。日本証券業協会が地区協会にあっせん・調停制度を設ける(4月)。
1998	あっせん業務が証券取引法に規定される。
2000.5	金融商品販売法が成立する。
2000.6	金融審議会報告書が裁判外紛争解決機関の創設の必要性に言及する。
2000.9	金融トラブル連絡調整協議会が発足する。
2002.4	日本証券業協会が「証券あっせん相談センター」を開設する。
2006.6	「証券取引法の一部を改正する法律」、「証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」が成立する。
2007.4	ADR法が施行される。
2007.9	金融商品取引法施行。投資者保護団体制度が創設される。
2008.1	金融商品取引業関係5団体が共通の相談窓口を設置する。
2008.6	日本証券業協会が認証ADR機関となる。あっせん開催場所を50か所に拡大する。
2008.6	金融トラブル連絡協議会座長メモが発表される。
2008.12	金融審議会合同部会報告書が公表される。
2009.1	金融商品取引業関係団体が相談、苦情処理、紛争解決の一元化方針を決定する。
2009.6	「金融商品取引法の一部を改正する法律」が成立し、金融ADR制度が施行される。
2009.8	証券・金融商品あっせん相談センターが設立される。
2010.1	認定投資家保護団体として認定を受ける。ADR法による認証を取得する。ホームページを開設する。
2010.2	日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会、日本商品投資販売協会から紛争解決業務の委託を受ける。
2010.4	「金融商品取引法の一部を改正する法律」が施行される。
2010.11	第二種金融商品取引業協会が設立される。
2011.2	指定紛争解決機関の指定を受ける。
2011.3	あっせん委員候補者推薦委員会が設置される。
2011.4	特定第一種金融商品取引業務に係る指定紛争機関として紛争解決等業務を開始する。
2011.6	第二種金融商品取引業協会から紛争解決業務の委託を受ける。
2011夏以降	通貨オプション取引に係るあっせん申立てが急増する。
2011.9	アンケート調査を開始する。
2011.11	特定事業者が1,019社に達する(2018年までの最大値)。
2012.11	「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」が設置される。
2013.4	金融ADR協議会が設置される。
2013.8	金融庁が「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を策定する。
2014.4	日本証券業協会からの出向者に係る人件費を7年間でセンターの負担に切り替える計画を開始する。
2015.11	年2回の検証作業を開始し、「27年度上半期における紛争解決業務についての状況及び検証」を運営審議会に報告する。12月には理事会に報告する。
2016.6	日本証券業協会のシステムから分離・独立する。
2017.4	本部が第三証券会館から第二証券会館に移転する。

年 月	事 項
2018.3	期末繰越金有高を2016(平成28)年度からの3か年計画で経常支出1月分相当にまで圧縮する。
2018.7以降	2月に期限前償還されたETNに係るあっせん申立てが急増する。
2018.10	理事会において平成30年度予算の予備費の使用が承認される。
2018.12	臨時総会において平成30年度補正予算を決議する。
2019.4	口座名義人の親族からの不満を証券会社に伝達することを試行的に開始する。外部監査を導入する。

名簿

1. 理事会（平成30年7月1日現在）

理事長	日野正晴	弁護士
専務理事	青木一郎	常勤
理事	青山善充	東京大学名誉教授
理事	江川雅子	一橋大学大学院商学研究科 教授
理事	翁百合	株式会社日本総合研究所 理事長
理事	森本学	日本証券業協会副会長
監事	村井毅	日本証券業協会常任監事

2. 運営審議委員会（平成30年7月1日現在）

委員長	池尾和人	立正大学経済学部 教授
副委員長	弥永真生	筑波大学大学院ビジネス科学研究科 教授
委員	浅野真吾	株式会社みずほ銀行 常務執行役員
委員	岡田則之	一般社団法人日本投資顧問業協会 副会長・専務理事
委員	小林一彦	水戸証券株式会社 代表取締役会長
委員	杉江潤	一般社団法人投資信託協会 副会長・専務理事
委員	高橋伸子	生活経済ジャーナリスト
委員	岳野万里夫	日本証券業協会 副会長・専務理事
委員	田中雄太郎	東急不動産キャピタル・マネジメント株式会社 代表取締役社長
委員	長瀬吉昌	大和証券株式会社 代表取締役専務取締役
委員	細見真	一般社団法人金融先物取引業協会 専務理事
委員	本間通義	弁護士
委員	枅川忠晴	一般社団法人第二種金融商品取引業協会 専務理事
委員	松本大	マネックス証券株式会社 取締役会長
委員	箕浦裕	メリルリンチ日本証券株式会社 代表取締役会長
委員	矢野公司	野村證券株式会社 執行役員

3. あっせん委員候補者推薦委員会（平成31年1月1日現在）

委員長	金子晃	弁護士・慶應義塾大学名誉教授
委員	北田幹直	弁護士・元 大阪高等検察庁検事長

4. 特別顧問（平成30年7月1日現在）

特別顧問	滝本豊水	弁護士
------	------	-----

特定非営利活動促進法（抜粋）

第1章 総則

（目的）

第1条 この法律は、特定非営利活動を行う団体に法人格を付与すること並びに運営組織及び事業活動が適正であって公益の増進に資する特定非営利活動法人の認定に係る制度を設けること等により、ボランティア活動をはじめとする市民が行う自由な社会貢献活動としての特定非営利活動の健全な発展を促進し、もって公益の増進に寄与することを目的とする。

（定義）

第2条 この法律において「特定非営利活動」とは、別表に掲げる活動に該当する活動であって、不特定かつ多数のものの利益の増進に寄与することを目的とするものをいう。

2 この法律において「特定非営利活動法人」とは、特定非営利活動を行うことを主たる目的とし、次の各号のいずれにも該当する団体であって、この法律の定めるところにより設立された法人をいう。

- 一 次のいずれにも該当する団体であって、営利を目的としないものであること。
 - イ 社員の資格の得喪に関して、不当な条件を付さないこと。
 - ロ 役員のうち報酬を受ける者の数が、役員総数の三分の一以下であること。
 - 二 その行う活動が次のいずれにも該当する団体であること。
 - イ 宗教の教義を広め、儀式行事を行い、及び信者を教化育成することを主たる目的とするものでないこと。
 - ロ 政治上の主義を推進し、支持し、又はこれに反対することを主たる目的とするものでないこと。
 - ハ 特定の公職（公職選挙法（昭和25年法律第100号）第3条に規定する公職をいう。以下同じ。）の候補者（当該候補者になろうとする者を含む。以下同じ。）若しくは公職にある者又は政党を推薦し、支持し、又はこれらに反対することを目的とするものでないこと。
- 3 この法律において「認定特定非営利活動法人」とは、第44条第1項の認定を受けた特定非営利活動法人をいう。
- 4 この法律において「特例認定特定非営利活動法人」とは、第58条第1項の特例認定を受けた特定非営利活動法人をいう。

第2章 特定非営利活動法人

第1節 通則

（原則）

第3条 特定非営利活動法人は、特定の個人又は法人その他の団体の利益を目的として、その事業を行ってはならない。

2 特定非営利活動法人は、これを特定の政党のために利用してはならない。

（その他の事業）

第5条 特定非営利活動法人は、その行う特定非営利活動に係る事業に支障がない限り、当該特定非営利活動に係る事業以外の事業（以下「その他の事業」という。）を行うことができる。この場合において、利益を生じたときは、これを当該特定非営利活動に係る事業のために使用しなければならない。

2 その他の事業に関する会計は、当該特定非営利活動法人の行う特定非営利活動に係る事業に関する会計から区分し、特別の会計として経理しなければならない。

（一般社団法人及び一般財団法人に関する法律の準用）

第8条 一般社団法人及び一般財団法人に関する法律（平成18年法律第48号）第78条の規定は、特定非営利活動法人について準用する。

(所轄庁)

第9条 特定非営利活動法人の所轄庁は、その主たる事務所が所在する都道府県の知事（その事務所が一の指定都市（地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の19第1項の指定都市をいう。以下同じ。）の区域内のみに所在する特定非営利活動法人にあっては、当該指定都市の長）とする。

第2節 設立

(認証の基準等)

第12条 所轄庁は、第10条第1項の認証の申請が次の各号に適合すると認めるときは、その設立を認証しなければならない。

- 一 設立の手續並びに申請書及び定款の内容が法令の規定に適合していること。
- 二 当該申請に係る特定非営利活動法人が第2条第2項に規定する団体に該当するものであること。
- 三 当該申請に係る特定非営利活動法人が次に掲げる団体に該当しないものであること。
- イ 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下この号及び第47条第6号において同じ。）
- ロ 暴力団又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。以下この号において同じ。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から五年を経過しない者（以下「暴力団の構成員等」という。）の統制の下にある団体
- 四 当該申請に係る特定非営利活動法人が十人以上の社員を有するものであること。
- 2 前項の規定による認証又は不認証の決定は、正当な理由がない限り、第10条第2項の期間を経過した日から二月（都道府県又は指定都市の条例でこれより短い期間を定めたときは、当該期間）以内に行わなければならない。
- 3 所轄庁は、第一項の規定により認証の決定をしたときはその旨を、同項の規定により不認証の決定をしたときはその旨及びその理由を、当該申請をした者に対し、速やかに、書面により通知しなければならない。

第3節 管理

(通常社員総会)

第14条の2 理事は、少なくとも毎年一回、通常社員総会を開かなければならない。

(臨時社員総会)

第14条の3 理事は、必要があると認めるときは、いつでも臨時社員総会を招集することができる。

- 2 総社員の五分の一以上から社員総会の目的である事項を示して請求があったときは、理事は、臨時社員総会を招集しなければならない。ただし、総社員の五分の一の割合については、定款でこれと異なる割合を定めることができる。

(社員総会の招集)

第14条の4 社員総会の招集の通知は、その社員総会の日より少なくとも五日前に、その社員総会の目的である事項を示し、定款で定めた方法に従ってしなければならない。

(社員総会の権限)

第14条の5 特定非営利活動法人の業務は、定款で理事その他の役員に委任したものを除き、すべて社員総会の決議によって行う。

(社員総会の決議事項)

第14条の6 社員総会においては、第14条の4の規定によりあらかじめ通知をした事項についてのみ、決議をすることができる。ただし、定款に別段の定めがあるときは、この限りでない。

(社員の表決権)

第14条の7 各社員の表決権は、平等とする。

- 2 社員総会に出席しない社員は、書面で、又は代理人によって表決をすることができる。
- 3 社員は、定款で定めるところにより、前項の規定に基づく書面による表決に代えて、電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて内閣府令で定めるものをいう。第28条の2第1項第3号において同じ。）により表決をすることができる。
- 4 前3項の規定は、定款に別段の定めがある場合には、適用しない。

（理事の代表権）

第16条 理事は、すべて特定非営利活動法人の業務について、特定非営利活動法人を代表する。ただし、定款をもって、その代表権を制限することができる。

（業務の執行）

第17条 特定非営利活動法人の業務は、定款に特別の定めのないときは、理事の過半数をもって決する。

（監事の職務）

第18条 監事は、次に掲げる職務を行う。

- 一 理事の業務執行の状況を監査すること。
- 二 特定非営利活動法人の財産の状況を監査すること。
- 三 前二号の規定による監査の結果、特定非営利活動法人の業務又は財産に関し不正の行為又は法令若しくは定款に違反する重大な事実があることを発見した場合には、これを社員総会又は所轄庁に報告すること。
- 四 前号の報告をするために必要がある場合には、社員総会を招集すること。
- 五 理事の業務執行の状況又は特定非営利活動法人の財産の状況について、理事に意見を述べること。

（役員の任期）

第24条 役員の任期は、二年以内において定款で定める期間とする。ただし、再任を妨げない。

- 2 前項の規定にかかわらず、定款で役員を社員総会で選任することとしている特定非営利活動法人にあつては、定款により、後任の役員が選任されていない場合に限り、同項の規定により定款で定められた任期の末日後最初の社員総会が終結するまでその任期を伸長することができる。

（会計の原則）

第27条 特定非営利活動法人の会計は、この法律に定めるもののほか、次に掲げる原則に従つて、行わなければならない。

- 一 削除
- 二 会計簿は、正規の簿記の原則に従つて正しく記帳すること。
- 三 計算書類（活動計算書及び貸借対照表をいう。次条第1項において同じ。）及び財産目録は、会計簿に基づいて活動に係る事業の実績及び財政状態に関する真実な内容を明瞭に表示したものとすること。
- 四 採用する会計処理の基準及び手続については、毎事業年度継続して適用し、みだりにこれを変更しないこと。

（事業報告書等の提出）

第29条 特定非営利活動法人は、都道府県又は指定都市の条例で定めるところにより、毎事業年度一回、事業報告書等を所轄庁に提出しなければならない。

（事業報告書等の公開）

第30条 所轄庁は、特定非営利活動法人から提出を受けた事業報告書等（過去五年間に提出を受けたものに限る。）、役員名簿又は定款等について閲覧又は謄写の請求があつたときは、都道府県又は指定都市の条例で定めるところにより、これを閲覧させ、又は謄写させなければならない。

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（抜粋）

（目的）

第1条 この法律は、内外の社会経済情勢の変化に伴い、裁判外紛争解決手続（訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続をいう。以下同じ。）が、第三者の専門的な知見を反映して紛争の実情に即した迅速な解決を図る手続として重要なものとなっていることにかんがみ、裁判外紛争解決手続についての基本理念及び国等の責務を定めるとともに、民間紛争解決手続の業務に関し、認証の制度を設け、併せて時効の中断等に係る特例を定めてその利便の向上を図ること等により、紛争の当事者がその解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、もって国民の権利利益の適切な実現に資することを目的とする。

（基本理念等）

第3条 裁判外紛争解決手続は、法による紛争の解決のための手続として、紛争の当事者の自主的な紛争解決の努力を尊重しつつ、公正かつ適正に実施され、かつ、専門的な知見を反映して紛争の実情に即した迅速な解決を図るものでなければならない。

2 裁判外紛争解決手続を行う者は、前項の基本理念にのっとり、相互に連携を図りながら協力するように努めなければならない。

（国の責務）

第4条 国は、裁判外紛争解決手続の利用の促進を図るため、裁判外紛争解決手続に関する内外の動向、その利用の状況その他の事項についての調査及び分析並びに情報の提供その他の必要な措置を講じ、裁判外紛争解決手続についての国民の理解を増進させるように努めなければならない。

2 地方公共団体は、裁判外紛争解決手続の普及が住民福祉の向上に寄与することにかんがみ、国との適切な役割分担を踏まえつつ、裁判外紛争解決手続に関する情報の提供その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（民間紛争解決手続の業務の認証）

第5条 民間紛争解決手続を業として行う者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。）は、その業務について、法務大臣の認証を受けることができる。

（認証の基準）

第6条 法務大臣は、前条の認証の申請をした者（以下「申請者」という。）が行う当該申請に係る民間紛争解決手続の業務が次に掲げる基準に適合し、かつ、申請者が当該業務を行うのに必要な知識及び能力並びに経理的基礎を有するものであると認めるときは、当該業務について認証をするものとする。

- 一 その専門的な知見を活用して和解の仲介を行う紛争の範囲を定めていること。
- 二 前号の紛争の範囲に対応して、個々の民間紛争解決手続において和解の仲介を行うのにふさわしい者を手続実施者として選任することができること。
- 三 手続実施者の選任の方法及び手続実施者が紛争の当事者と利害関係を有することその他の民間紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合において、当該手続実施者を排除するための方法を定めていること。
- 四 申請者の実質的支配者等（申請者の株式の所有、申請者に対する融資その他の事由を通じて申請者の事業を実質的に支配し、又はその事業に重要な影響を与える関係にあるものとして法務省令で定める者をいう。以下この号において同じ。）又は申請者の子会社等（申請者が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配する関係にあるものとして法務省令で定める者をいう。）を紛争の当事者とする紛争について民間紛争解決手続の業務を行うこととしている申請者にあつては、当該実質的支配者等又は申請者が手続実施者に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置が講じられていること。

- 五 手続実施者が弁護士でない場合（司法書士法（昭和 25 年法律第 197 号）第 3 条第 1 項第 7 号に規定する紛争について行う民間紛争解決手続において、手続実施者が同条第 2 項に規定する司法書士である場合を除く。）において、民間紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときに、弁護士の助言を受けることができるようにするための措置を定めていること。
- 六 民間紛争解決手続の実施に際して行う通知について相当な方法を定めていること。
- 七 民間紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行について定めていること。
- 八 紛争の当事者が申請者に対し民間紛争解決手続の実施の依頼をする場合の要件及び方式を定めていること。
- 九 申請者が紛争の一方の当事者から前号の依頼を受けた場合において、紛争の他方の当事者に対し、速やかにその旨を通知するとともに、当該紛争の他方の当事者がこれに応じて民間紛争解決手続の実施を依頼するか否かを確認するための手続を定めていること。
- 十 民間紛争解決手続において提出された資料の保管、返還その他の取扱いの方法を定めていること。
- 十一 民間紛争解決手続において陳述される意見又は提出され、若しくは提示される資料に含まれる紛争の当事者又は第三者の秘密について、当該秘密の性質に応じてこれを適切に保持するための取扱いの方法を定めていること。第 16 条に規定する手続実施記録に記載されているこれらの秘密についても、同様とする。
- 十二 紛争の当事者が民間紛争解決手続を終了させるための要件及び方式を定めていること。
- 十三 手続実施者が民間紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該民間紛争解決手続を終了し、その旨を紛争の当事者に通知することを定めていること。
- 十四 申請者（法人にあってはその役員、法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの）にあってはその代表者又は管理人）、その代理人、使用人その他の従業者及び手続実施者について、これらの者が民間紛争解決手続の業務に関し知り得た秘密を確実に保持するための措置を定めていること。
- 十五 申請者（手続実施者を含む。）が支払を受ける報酬又は費用がある場合には、その額又は算定方法、支払方法その他必要な事項を定めており、これが著しく不当なものでないこと。
- 十六 申請者が行う民間紛争解決手続の業務に関する苦情の取扱いについて定めていること。

（認証の公示等）

第 11 条 法務大臣は、第五条の認証をしたときは、認証紛争解決事業者の氏名又は名称及び住所を官報で公示しなければならない。

2 認証紛争解決事業者は、認証紛争解決手続を利用し、又は利用しようとする者に適正な情報を提供するため、法務省令で定めるところにより、認証紛争解決事業者である旨並びにその認証紛争解決手続の業務の内容及びその実施方法に係る事項であって法務省令で定めるものを、認証紛争解決手続の業務を行う事務所において見やすいように掲示しなければならない。

3 認証紛争解決事業者でない者は、その名称中に認証紛争解決事業者であると誤認されるおそれのある文字を用い、又はその業務に関し、認証紛争解決事業者であると誤認されるおそれのある表示をしてはならない。

（説明義務）

第 14 条 認証紛争解決事業者は、認証紛争解決手続を実施する契約の締結に先立ち、紛争の当事者に対し、法務省令で定めるところにより、次に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）を提供して説明をしなければならない。

一 手続実施者の選任に関する事項

二 紛争の当事者が支払う報酬又は費用に関する事項

三 第6条第7号に規定する認証紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行

四 前3号に掲げるもののほか、法務省令で定める事項

(時効の中断)

第25条 認証紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないことを理由に手続実施者が当該認証紛争解決手続を終了した場合において、当該認証紛争解決手続の実施の依頼をした当該紛争の当事者がその旨の通知を受けた日から1月以内に当該認証紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該認証紛争解決手続における請求の時に、訴えの提起があったものとみなす。

2 第19条の規定により第5条の認証がその効力を失い、かつ、当該認証がその効力を失った日に認証紛争解決手続が実施されていた紛争がある場合において、当該認証紛争解決手続の実施の依頼をした当該紛争の当事者が第17条第3項若しくは第18条第2項の規定による通知を受けた日又は第19条各号に規定する事由があったことを知った日のいずれか早い日（認証紛争解決事業者の死亡により第5条の認証がその効力を失った場合にあっては、その死亡の事実を知った日）から1月以内に当該認証紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときも、前項と同様とする。

3 第5条の認証が第23条第1項又は第2項の規定により取り消され、かつ、その取消しの処分の日認証紛争解決手続が実施されていた紛争がある場合において、当該認証紛争解決手続の実施の依頼をした当該紛争の当事者が同条第5項の規定による通知を受けた日又は当該処分を知った日のいずれか早い日から1月以内に当該認証紛争解決手続の目的となった請求について訴えを提起したときも、第1項と同様とする。

金融商品取引法（抜粋）

第5章の5 指定紛争解決機関

第1節 総則

（定義）

第156条の38 この章において「指定紛争解決機関」とは、次条第1項の規定による指定を受けた者をいう。

- 2 この章において「特定第一種金融商品取引業務」とは、金融商品取引業者が行う第28条第1項各号に掲げる行為に係る業務及び第35条第1項の規定により行う業務並びに当該金融商品取引業者のために金融商品仲介業者が行う第2条第11項第1号から第3号までに掲げる行為に係る業務をいう
- 3 この章において「特定第二種金融商品取引業務」とは、金融商品取引業者が行う第28条第2項各号に掲げる行為に係る業務（第63条第1項第1号に掲げる行為に係る業務を除く。）及びこれに付随する業務をいう。
- 4 この章において「特定投資助言・代理業務」とは、金融商品取引業者が行う第28条第3項各号に掲げる行為に係る業務及びこれに付随する業務をいう。
- 5 この章において「特定投資運用業務」とは、金融商品取引業者が行う第28条第4項各号に掲げる行為に係る業務（第63条第1項第2号に掲げる行為に係る業務を除く。）及び第35条第1項の規定により行う業務並びに当該金融商品取引業者のために金融商品仲介業者が行う第2条第11項第4号に掲げる行為に係る業務をいう。
- 6 この章において「特定登録金融機関業務」とは、登録金融機関が行う第33条の2の登録に係る業務及びこれに付随する業務、当該登録金融機関のために特定金融商品取引業務（第33条の8第2項に規定する特定金融商品取引業務をいう。以下この項において同じ。）を行う者が行う特定金融商品取引業務並びに当該登録金融機関のために金融商品仲介業者が行う第2条第11項第1号から第4号までに掲げる行為に係る業務をいう。
- 7 この章において「特定証券金融会社業務」とは、証券金融会社が第156条の27第1項第1号、第3号及び第4号の規定により行う業務をいう。
- 8 この章において「金融商品取引業等業務」とは、特定第一種金融商品取引業務、特定第二種金融商品取引業務、特定投資助言・代理業務、特定投資運用業務、特定登録金融機関業務又は特定証券金融会社業務をいう。
- 9 この章において「苦情処理手続」とは、金融商品取引業等業務関連苦情（金融商品取引業等業務に関する苦情をいう。第156条の44、第156条の45及び第156条の49において同じ。）を処理する手続をいう。
- 10 この章において「紛争解決手続」とは、金融商品取引業等業務関連紛争（金融商品取引業等業務に関する紛争で当事者が和解をすることができるものをいう。第156条の44、第156条の45及び第156条の50から第156条の52までにおいて同じ。）について訴訟手続によらずに解決を図る手続をいう。
- 11 この章において「紛争解決等業務」とは、苦情処理手続及び紛争解決手続に係る業務並びにこれに付随する業務をいう。
- 12 この章において「紛争解決等業務の種別」とは、紛争解決等業務に係る特定第一種金融商品取引業務、特定第二種金融商品取引業務、特定投資助言・代理業務、特定投資運用業務、特定登録金融機関業務及び特定証券金融会社業務の種別をいう。
- 13 この章において「手続実施基本契約」とは、紛争解決等業務の実施に関し指定紛争解決機関と金融商品取引関係業者（金融商品取引業者等又は証券金融会社をいう。次条、第156条の42第2項、第156条の44及び第156条の56第1号において同じ。）との間で締結される契約をいう。

(紛争解決等業務を行う者の指定)

第 156 条の 39 内閣総理大臣は、次に掲げる要件を備える者を、その申請により、紛争解決等業務を行う者として、指定することができる。

一 法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含み、外国の法令に準拠して設立された法人その他の外国の団体を除く。第 4 号ニにおいて同じ。）であること。

二 第 156 条の 61 第 1 項の規定によりこの項の規定による指定を取り消され、その取消しの日から五年を経過しない者又は他の法律の規定による指定であつて紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるものを取り消され、その取消しの日から五年を経過しない者でないこと。

三 この法律若しくは弁護士法（昭和 24 年法律第 205 号）又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなつた日から五年を経過しない者でないこと。

四 役員（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。以下この章において同じ。）のうちに、次のいずれかに該当する者がいないこと。

イ 成年被後見人若しくは被保佐人又は外国の法令上これと同様に取り扱われている者

ロ 破産者で復権を得ないもの又は外国の法令上これと同様に取り扱われている者

ハ 禁錮以上の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなつた日から五年を経過しない者

ニ 第 156 条の 61 第 1 項の規定によりこの項の規定による指定を取り消された場合若しくはこの法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている当該指定に類する行政処分を取り消された場合において、その取消しの日前三十日以内にその法人の役員（外国の法令上これと同様に取り扱われている者を含む。ニにおいて同じ。）であつた者でその取消しの日から五年を経過しない者又は他の法律の規定による指定であつて紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるもの若しくは当該他の法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている当該政令で定める指定に類する行政処分を取り消された場合において、その取消しの日前三十日以内にその法人の役員であつた者でその取消しの日から五年を経過しない者

ホ この法律若しくは弁護士法又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又はその刑の執行を受けることがなくなつた日から五年を経過しない者

五 紛争解決等業務を適確に実施するに足る経理的及び技術的な基礎を有すること。

六 役員又は職員の構成が紛争解決等業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであること。

七 紛争解決等業務の実施に関する規程（以下「業務規程」という。）が法令に適合し、かつ、この法律の定めるところにより紛争解決等業務を公正かつ適確に実施するために十分であると認められること。

八 次項の規定により意見を聴取した結果、手続実施基本契約の解除に関する事項その他の手続実施基本契約の内容（第 156 条の 44 第 2 項各号に掲げる事項を除く。）その他の業務規程の内容（同条第 3 項の規定によりその内容とするものでなければならないこととされる事項並びに同条第 4 項各号及び第 5 項第 1 号に掲げる基準に適合するために必要な事項を除く。）について異議（合理的な理由が付されたものに限る。）を述べた金融商品取引関係業者の数の金融商品取引関係業者の総数に占める割合が政令で定める割合以下の割合となつたこと。

2 前項の申請をしようとする者は、あらかじめ、内閣府令で定めるところにより、金融商品取引関係業者に対し、業務規程の内容を説明し、これについて異議がないかどうかの意見（異議がある場合には、その理由を含む。）を聴取し、及びその結果を記載した書類を作成しなければならない。

3 内閣総理大臣は、第 1 項の規定による指定をしようとするときは、同項第 5 号から第 7 号までに掲げる要件（紛争解決手続の業務に係る部分に限り、同号に掲げる要件にあつては、第 156 条の 44 第 4 項各

号及び第5項各号に掲げる基準に係るものに限る。)に該当していることについて、あらかじめ、法務大臣に協議しなければならない。

4 第1項の規定による指定は、紛争解決等業務の種別ごとに行うものとし、同項第8号の割合は、当該紛争解決等業務の種別ごとに算定するものとする。

5 内閣総理大臣は、第1項の規定による指定をしたときは、指定紛争解決機関の商号又は名称及び主たる営業所又は事務所の所在地、当該指定に係る紛争解決等業務の種別並びに当該指定をした日を官報で公示しなければならない。

(秘密保持義務等)

第156条の41 指定紛争解決機関の紛争解決委員(第156条の50第2項の規定により選任された紛争解決委員をいう。次項、次条第2項並びに第156条の44第2項及び第4項において同じ。)若しくは役員若しくは職員又はこれらの職にあつた者は、紛争解決等業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。

2 指定紛争解決機関の紛争解決委員又は役員若しくは職員で紛争解決等業務に従事する者は、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

第2節 業務

(指定紛争解決機関の業務)

第156条の42 指定紛争解決機関は、この法律及び業務規程の定めるところにより、紛争解決等業務を行うものとする。

2 指定紛争解決機関(紛争解決委員を含む。)は、当事者である加入金融商品取引関係業者(手続実施基本契約を締結した相手方である金融商品取引関係業者をいう。以下この章において同じ。)若しくはその顧客(顧客以外の第42条第1項に規定する権利者を含む。以下この章において同じ。)又はこれらの者以外の者との手続実施基本契約その他の契約で定めるところにより、紛争解決等業務を行うことに關し、負担金又は料金その他の報酬を受けることができる。

(苦情処理手続又は紛争解決手続の業務の委託)

第156条の43 指定紛争解決機関は、他の指定紛争解決機関又は他の法律の規定による指定であつて紛争解決等業務に相当する業務に係るものとして政令で定めるものを受けた者(第156条の50第4項及び第5項において「受託紛争解決機関」という。)以外の者に対して、苦情処理手続又は紛争解決手続の業務を委託してはならない。

(業務規程)

第156条の44 指定紛争解決機関は、次に掲げる事項に関する業務規程を定めなければならない。

- 一 手続実施基本契約の内容に関する事項
 - 二 手続実施基本契約の締結に関する事項
 - 三 紛争解決等業務の実施に関する事項
 - 四 紛争解決等業務に要する費用について加入金融商品取引関係業者が負担する負担金に関する事項
 - 五 当事者である加入金融商品取引関係業者又はその顧客(以下この章において単に「当事者」という。)から紛争解決等業務の実施に関する料金を徴収する場合にあつては、当該料金に関する事項
 - 六 他の指定紛争解決機関その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との連携に関する事項
 - 七 紛争解決等業務に関する苦情の処理に関する事項
 - 八 前各号に掲げるもののほか、紛争解決等業務の実施に必要な事項として内閣府令で定めるもの
- 2 前項第1号の手続実施基本契約は、次に掲げる事項を内容とするものでなければならない。
- 一 指定紛争解決機関は、加入金融商品取引関係業者の顧客からの金融商品取引等業務関連苦情の解決

の申立て又は当事者からの紛争解決手続の申立てに基づき苦情処理手続又は紛争解決手続を開始すること。

二 指定紛争解決機関又は紛争解決委員は、苦情処理手続を開始し、又は加入金融商品取引関係業者の顧客からの申立てに基づき紛争解決手続を開始した場合において、加入金融商品取引関係業者にこれらの手続に応じるよう求めることができ、当該加入金融商品取引関係業者は、その求めがあつたときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

三 指定紛争解決機関又は紛争解決委員は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、加入金融商品取引関係業者に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該加入金融商品取引関係業者は、その求めがあつたときは、正当な理由なくこれを拒んではならないこと。

四 紛争解決委員は、紛争解決手続において、金融商品取引業等業務関連紛争の解決に必要な和解案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができること。

五 紛争解決委員は、紛争解決手続において、前号の和解案の受諾の勧告によつては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続迫行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、金融商品取引業等業務関連紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができること。

六 加入金融商品取引関係業者は、訴訟が係属している請求を目的とする紛争解決手続が開始された場合には、当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由及び当該訴訟の程度を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと。

七 加入金融商品取引関係業者は、紛争解決手続の目的となつた請求に係る訴訟が提起された場合には、当該訴訟が提起された旨及び当該訴訟における請求の理由を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと。

八 前2号に規定する場合のほか、加入金融商品取引関係業者は、紛争解決手続の目的となつた請求に係る訴訟に関し、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求められた場合には、当該事項を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと。

九 加入金融商品取引関係業者は、第6号若しくは第7号の訴訟が裁判所に係属しなくなつた場合又はその訴訟について裁判が確定した場合には、その旨及びその内容を指定紛争解決機関に報告しなければならないこと。

十 加入金融商品取引関係業者は、その顧客に対し指定紛争解決機関による紛争解決等業務の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと。

十一 前各号に掲げるもののほか、金融商品取引業等業務関連苦情の処理又は金融商品取引業等業務関連紛争の解決の促進のために必要であるものとして内閣府令で定める事項

3 第1項第2号の手続実施基本契約の締結に関する事項に関する業務規程は、金融商品取引関係業者から手続実施基本契約の締結の申込みがあつた場合には、当該金融商品取引関係業者が手続実施基本契約に係る債務その他の紛争解決等業務の実施に関する義務を履行することが確実にないと見込まれるときを除き、これを拒否してはならないことを内容とするものでなければならない。

4 第1項第3号に掲げる事項に関する業務規程は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 苦情処理手続と紛争解決手続との連携を確保するための措置が講じられていること。

二 紛争解決委員の選任の方法及び紛争解決委員が金融商品取引業等業務関連紛争の当事者と利害関係を有することその他の紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合において、当該紛争解決委員を排除するための方法を定めていること。

三 指定紛争解決機関の実質的支配者等（指定紛争解決機関の株式の所有、指定紛争解決機関に対する融

資その他の事由を通じて指定紛争解決機関の事業を実質的に支配し、又はその事業に重要な影響を与える関係にあるものとして内閣府令で定める者をいう。)又は指定紛争解決機関の子会社等(指定紛争解決機関が株式の所有その他の事由を通じてその事業を実質的に支配する関係にあるものとして内閣府令で定める者をいう。)を金融商品取引業等業務関連紛争の当事者とする金融商品取引業等業務関連紛争について紛争解決手続の業務を行うこととしている指定紛争解決機関にあつては、当該実質的支配者等若しくは当該子会社等又は指定紛争解決機関が紛争解決委員に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置が講じられていること。

四 紛争解決委員が弁護士でない場合(司法書士法(昭和25年法律第197号)第3条第1項第7号に規定する紛争について行う紛争解決手続において、紛争解決委員が同条第2項に規定する司法書士である場合を除く。)において、紛争解決手続の実施に当たり法令の解釈適用に関し専門的知識を必要とするときに、弁護士の助言を受けることができるようにするための措置を定めていること。

五 紛争解決手続の実施に際して行う通知について相当な方法を定めていること。

六 紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行について定めていること。

七 加入金融商品取引関係業者の顧客が指定紛争解決機関に対し金融商品取引業等業務関連苦情の解決の申立てをする場合又は金融商品取引業等業務関連紛争の当事者が指定紛争解決機関に対し紛争解決手続の申立てをする場合の要件及び方式を定めていること。

八 指定紛争解決機関が加入金融商品取引関係業者から紛争解決手続の申立てを受けた場合において、金融商品取引業等業務関連紛争の他方の当事者となる当該加入金融商品取引関係業者の顧客に対し、速やかにその旨を通知するとともに、当該顧客がこれに応じて紛争解決手続の実施を依頼するか否かを確認するための手続を定めていること。

九 指定紛争解決機関が加入金融商品取引関係業者の顧客から第7号の紛争解決手続の申立てを受けた場合において、金融商品取引業等業務関連紛争の他方の当事者となる当該加入金融商品取引関係業者に対し、速やかにその旨を通知する手続を定めていること。

十 紛争解決手続において提出された帳簿書類その他の物件の保管、返還その他の取扱いの方法を定めていること。

十一 紛争解決手続において陳述される意見又は提出され、若しくは提示される帳簿書類その他の物件に含まれる金融商品取引業等業務関連紛争の当事者又は第三者の秘密について、当該秘密の性質に応じてこれを適切に保持するための取扱いの方法を定めていること。第156条の50第9項に規定する手続実施記録に記載されているこれらの秘密についても、同様とする。

十二 金融商品取引業等業務関連紛争の当事者が紛争解決手続を終了させるための要件及び方式を定めていること。

十三 紛争解決委員が紛争解決手続によつては金融商品取引業等業務関連紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときは、速やかに当該紛争解決手続を終了し、その旨を金融商品取引業等業務関連紛争の当事者に通知することを定めていること。

十四 指定紛争解決機関の紛争解決委員、役員及び職員について、これらの者が紛争解決等業務に関して知り得た秘密を確実に保持するための措置を定めていること。

5 第1項第4号及び第5号に掲げる事項に関する業務規程は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。

一 第1項第4号に規定する負担金及び同項第5号に規定する料金の額又は算定方法及び支払方法(次号において「負担金額等」という。)を定めていること。

二 負担金額等が著しく不当なものでないこと。

6 第2項第5号の「特別調停案」とは、和解案であつて、次に掲げる場合を除き、加入金融商品取引関係業者が受諾しなければならないものをいう。

- 一 当事者である加入金融商品取引関係業者の顧客（以下この項において単に「顧客」という。）が当該和解案を受諾しないとき。
- 二 当該和解案の提示の時ににおいて当該紛争解決手続の目的となつた請求に係る訴訟が提起されていない場合において、顧客が当該和解案を受諾したことを加入金融商品取引関係業者が知つた日から一月を経過する日までに当該請求に係る訴訟が提起され、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられないとき。
- 三 当該和解案の提示の時ににおいて当該紛争解決手続の目的となつた請求に係る訴訟が提起されている場合において、顧客が当該和解案を受諾したことを加入金融商品取引関係業者が知つた日から一月を経過する日までに当該訴訟が取り下げられないとき。
- 四 顧客が当該和解案を受諾したことを加入金融商品取引関係業者が知つた日から一月を経過する日までに、当該紛争解決手続が行われている金融商品取引業等業務関連紛争について、当事者間において仲裁法（平成 15 年法律第 138 号）第 2 条第 1 項に規定する仲裁合意がされ、又は当該和解案によらずに和解若しくは調停が成立したとき。
- 7 業務規程の変更は、内閣総理大臣の認可を受けなければ、その効力を生じない。
- 8 内閣総理大臣は、前項の規定による認可をしようとするときは、当該認可に係る業務規程が第 4 項各号及び第 5 項各号に掲げる基準（紛争解決手続の業務に係る部分に限る。）に適合していることについて、あらかじめ、法務大臣に協議しなければならない。
（手続実施基本契約の不履行の事実の公表等）

第 156 条の 45 指定紛争解決機関は、手続実施基本契約により加入金融商品取引関係業者が負担する義務の不履行が生じた場合において、当該加入金融商品取引関係業者の意見を聴き、当該不履行につき正当な理由がないと認めるときは、遅滞なく、当該加入金融商品取引関係業者の商号、名称又は氏名及び当該不履行の事実を公表するとともに、内閣総理大臣に報告しなければならない。

2 指定紛争解決機関は、金融商品取引業等業務関連苦情及び金融商品取引業等業務関連紛争を未然に防止し、並びに金融商品取引業等業務関連苦情の処理及び金融商品取引業等業務関連紛争の解決を促進するため、加入金融商品取引関係業者その他の者に対し、情報の提供、相談その他の援助を行うよう努めなければならない。

（暴力団員等の使用の禁止）

第 156 条の 46 指定紛争解決機関は、暴力団員等（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第二条第六号に規定する暴力団員（以下この条において「暴力団員」という。）又は暴力団員でなくなつた日から五年を経過しない者をいう。）を紛争解決等業務に従事させ、又は紛争解決等業務の補助者として使用してはならない。

（差別的取扱いの禁止）

第 156 条の 47 指定紛争解決機関は、特定の加入金融商品取引関係業者に対し不当な差別的取扱いをしてはならない。

（記録の保存）

第 156 条の 48 指定紛争解決機関は、第 156 条の 50 第 9 項の規定によるもののほか、内閣府令で定めるところにより、紛争解決等業務に関する記録を作成し、これを保存しなければならない。

（指定紛争解決機関による苦情処理手続）

第 156 条の 49 指定紛争解決機関は、加入金融商品取引関係業者の顧客から金融商品取引業等業務関連苦情について解決の申立てがあつたときは、その相談に応じ、当該顧客に必要な助言をし、当該金融商品取引業等業務関連苦情に係る事情を調査するとともに、当該加入金融商品取引関係業者に対し、当該金融商品取引業等業務関連苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

（指定紛争解決機関による紛争解決手続）

第 156 条の 50 加入金融商品取引関係業者に係る金融商品取引業等業務関連紛争の解決を図るため、当事

者は、当該加入金融商品取引関係業者が手続実施基本契約を締結した指定紛争解決機関に対し、紛争解決手続の申立てをすることができる。

- 2 指定紛争解決機関は、前項の申立てを受けたときは、紛争解決委員を選任するものとする。
- 3 紛争解決委員は、人格が高潔で識見の高い者であつて、次の各号のいずれかに該当する者（第1項の申立てに係る当事者と利害関係を有する者を除く。）のうちから選任されるものとする。この場合において、紛争解決委員のうち少なくとも一人は、第1号又は第3号（当該申立てが司法書士法第3条第1項第7号に規定する紛争に係るものである場合にあっては、第1号、第3号又は第4号）のいずれかに該当する者でなければならない。
 - 一 弁護士であつてその職務に従事した期間が通算して五年以上である者
 - 二 金融商品取引業等業務に従事した期間が通算して十年以上である者
 - 三 消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談その他の消費生活に関する事項について専門的な知識経験を有する者として内閣府令で定める者
- 四 当該申立てが司法書士法第3条第1項第7号に規定する紛争に係るものである場合にあっては、同条第2項に規定する司法書士であつて同項に規定する簡裁訴訟代理等関係業務に従事した期間が通算して五年以上である者
- 五 前各号に掲げる者に準ずる者として内閣府令で定める者
- 4 指定紛争解決機関は、第1項の申立てを第2項の規定により選任した紛争解決委員（以下この条及び次条第1項において単に「紛争解決委員」という。）による紛争解決手続に付するものとする。ただし、紛争解決委員は、当該申立てに係る当事者である加入金融商品取引関係業者の顧客が当該金融商品取引業等業務関連紛争を適切に解決するに足る能力を有する者であると認められることその他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でないと認めるとき、又は当事者が不当な目的でみだりに第1項の申立てをしたと認めるときは、紛争解決手続を実施しないものとし、紛争解決委員が当該申立てを受託紛争解決機関における紛争解決手続に相当する手続に付することが適当と認めるときは、指定紛争解決機関は、受託紛争解決機関に紛争解決手続の業務を委託するものとする。
- 5 前項ただし書の規定により紛争解決委員が紛争解決手続を実施しないこととしたとき、又は受託紛争解決機関に業務を委託することとしたときは、指定紛争解決機関は、第1項の申立てをした者に対し、その旨を理由を付して通知するものとする。
- 6 紛争解決委員は、当事者若しくは参考人から意見を聴取し、若しくは報告書の提出を求め、又は当事者から参考となるべき帳簿書類その他の物件の提出を求め、和解案を作成して、その受諾を勧告し、又は特別調停（第156条の44第6項に規定する特別調停案を提示することをいう。）をすることができる。
- 7 紛争解決手続は、公開しない。ただし、紛争解決委員は、当事者の同意を得て、相当と認める者の傍聴を許すことができる。
- 8 指定紛争解決機関は、紛争解決手続の開始に先立ち、当事者である加入金融商品取引関係業者の顧客に対し、内閣府令で定めるところにより、次に掲げる事項について、これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供して説明をしなければならない。
 - 一 当該顧客が支払う料金に関する事項
 - 二 第156条の44第4項第6号に規定する紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行
 - 三 前2号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項
- 9 指定紛争解決機関は、内閣府令で定めるところにより、その実施した紛争解決手続に関し、次に掲げる事項を記載した手続実施記録を作成し、保存しなければならない。
 - 一 金融商品取引業等業務関連紛争の当事者が紛争解決手続の申立てをした年月日
 - 二 金融商品取引業等業務関連紛争の当事者及びその代理人の氏名、商号又は名称

三 紛争解決委員の氏名

四 紛争解決手続の実施の経緯

五 紛争解決手続の結果（紛争解決手続の終了の理由及びその年月日を含む。）

六 前各号に掲げるもののほか、実施した紛争解決手続の内容を明らかにするために必要な事項であつて内閣府令で定めるもの
(時効の中断)

第 156 条の 51 紛争解決手続によつては金融商品取引業等業務関連紛争の当事者間に和解が成立する見込みがないことを理由に紛争解決委員が当該紛争解決手続を終了した場合において、当該紛争解決手続の申立てをした当該金融商品取引業等業務関連紛争の当事者がその旨の通知を受けた日から一月以内に当該紛争解決手続の目的となつた請求について訴えを提起したときは、時効の中断に関しては、当該紛争解決手続における請求の時に、訴えの提起があつたものとみなす。

2 指定紛争解決機関の紛争解決等業務の廃止が第 156 条の 60 第 1 項の規定により認可され、又は第 156 条の 39 第 1 項の規定による指定が第 156 条の 61 第 1 項の規定により取り消され、かつ、その認可又は取消しの日に紛争解決手続が実施されていた金融商品取引業等業務関連紛争がある場合において、当該紛争解決手続の申立てをした当該金融商品取引業等業務関連紛争の当事者が第 156 条の 60 第 3 項若しくは第 156 条の 61 第 3 項の規定による通知を受けた日又は当該認可若しくは取消しを知つた日のいずれか早い日から一月以内に当該紛争解決手続の目的となつた請求について訴えを提起したときも、前項と同様とする。

(訴訟手続の中止)

第 156 条の 52 金融商品取引業等業務関連紛争について当該金融商品取引業等業務関連紛争の当事者間に訴訟が係属する場合において、次の各号のいずれかに掲げる事由があり、かつ、当該金融商品取引業等業務関連紛争の当事者の共同の申立てがあるときは、受訴裁判所は、四月以内の期間を定めて訴訟手続を中止する旨の決定をすることができる。

一 当該金融商品取引業等業務関連紛争について、当該金融商品取引業等業務関連紛争の当事者間において紛争解決手続が実施されていること。

二 前号の場合のほか、当該金融商品取引業等業務関連紛争の当事者間に紛争解決手続によつて当該金融商品取引業等業務関連紛争の解決を図る旨の合意があること。

2 受訴裁判所は、いつでも前項の決定を取り消すことができる。

3 第 1 項の申立てを却下する決定及び前項の規定により第 1 項の決定を取り消す決定に対しては、不服を申し立てることができない。

(加入金融商品取引関係業者の名簿の縦覧)

第 156 条の 53 指定紛争解決機関は、加入金融商品取引関係業者の名簿を公衆の縦覧に供しなければならない。

第 3 節 監督

(変更の届出)

第 156 条の 55 指定紛争解決機関は、第 156 条の 40 第 1 項第 2 号から第 4 号までのいずれかに掲げる事項に変更があつたときは、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。

2 内閣総理大臣は、前項の規定により指定紛争解決機関の商号若しくは名称又は主たる営業所若しくは事務所の所在地の変更の届出があつたときは、その旨を官報で公示しなければならない。

(手続実施基本契約の締結等の届出)

第 156 条の 56 指定紛争解決機関は、次の各号のいずれかに該当するときは、内閣府令で定めるところにより、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。

一 金融商品取引関係業者と手続実施基本契約を締結したとき、又は当該手続実施基本契約を終了したとき。

二 前号に掲げるもののほか、内閣府令で定めるとき。

(業務に関する報告書の提出)

第 156 条の 57 指定紛争解決機関は、事業年度ごとに、当該事業年度に係る紛争解決等業務に関する報告書を作成し、内閣総理大臣に提出しなければならない。

2 前項の報告書に関する記載事項、提出期日その他必要な事項は、内閣府令で定める。

(報告の徴取及び立入検査)

第 156 条の 58 内閣総理大臣は、紛争解決等業務の公正かつ適確な遂行のため必要があると認めるときは、指定紛争解決機関に対し、その業務に関し報告若しくは資料の提出を命じ、又は当該職員に、指定紛争解決機関の営業所若しくは事務所その他の施設に立ち入らせ、当該指定紛争解決機関の業務の状況に関し質問させ、若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

2 内閣総理大臣は、紛争解決等業務の公正かつ適確な遂行のため特に必要があると認めるときは、その必要の限度において、指定紛争解決機関の加入金融商品取引関係業者若しくは当該指定紛争解決機関から業務の委託を受けた者に対し、当該指定紛争解決機関の業務に関し参考となるべき報告若しくは資料の提出を命じ、又は当該職員に、これらの者の営業所若しくは事務所その他の施設に立ち入らせ、当該指定紛争解決機関の業務の状況に関し質問させ、若しくはこれらの者の帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

(業務改善命令)

第 156 条の 59 内閣総理大臣は、指定紛争解決機関の紛争解決等業務の運営に関し、紛争解決等業務の公正かつ適確な遂行を確保するため必要があると認めるときは、その必要の限度において、当該指定紛争解決機関に対して、その業務の運営の改善に必要な措置を命ずることができる。

2 内閣総理大臣は、指定紛争解決機関が次の各号のいずれかに該当する場合において、前項の規定による命令をしようとするときは、あらかじめ、法務大臣に協議しなければならない。

一 第 156 条の 39 第 1 項第 5 号から第 7 号までに掲げる要件（紛争解決手続の業務に係る部分に限り、同号に掲げる要件にあつては、第 156 条の 44 第 4 項各号及び第 5 項各号に掲げる基準に係るものに限る。以下この号において同じ。）に該当しないこととなつた場合又は第 156 条の 39 第 1 項第 5 号から第 7 号までに掲げる要件に該当しないこととなるおそれがあると認められる場合

二 第 156 条の 42、第 156 条の 43、第 156 条の 46 又は第 156 条の 50 の規定に違反した場合（その違反行為が紛争解決手続の業務に係るものである場合に限る。）

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 定款（抜粋）

第1章 総則

（名称）

第1条 この法人は、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（英文名「Financial Instruments Mediation Assistance Center」）という。

（事務所）

第2条 この法人は、主たる事務所を東京都中央区に置き、その他の事務所を大阪府大阪市に置く。

（定義）

第3条 この定款において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

1 NPO 法

特定非営利活動促進法をいう。

2 金商法

金融商品取引法をいう。

3 金融商品取引業者

金商法第2条第9項に規定する金融商品取引業者をいう。

4 登録金融機関

金商法第2条第11項に規定する登録金融機関をいう。

5 金融商品仲介業者

金商法第2条第12項に規定する金融商品仲介業者をいう。

6 金融商品取引業者等

金融商品取引業者、登録金融機関又は金融商品仲介業者をいう。

7 金融商品取引行為

金商法第2条第8項各号に掲げる行為をいう。

8 金融商品取引紛争

金融商品取引業者等の顧客からの当該金融商品取引業者等の業務に関する苦情及び金融商品取引行為に関する金融商品取引業者等とその顧客との間の紛争をいう。

9 紛争等解決事業

第6条各号に掲げる事業をいう。

10 自主規制団体

金商法第67条第1項に規定する認可金融商品取引業協会又は金商法第78条第2項に規定する認定金融商品取引業協会をいう。

11 第一種金融商品取引業者

金融商品取引業者のうち、金商法第28条第1項に規定する第一種金融商品取引業を行う者をいう。

12 特定第一種金融商品取引業務

金商法第156条の38第2項に規定する特定第一種金融商品取引業務をいう。

（目的）

第4条 この法人は、金融商品取引の利用者に対し、苦情、相談の申し出に対応するとともに事業者との間のあっせんを行うことを通じて、金融商品取引に係る紛争の解決を図り、投資者の保護及び金融商品取引市場の健全な発展に寄与することを目的とする。

（特定非営利活動の種類）

第5条 この法人は、前条の目的を達成するため、次に掲げる種類の特定非営利活動を行う。

（1）消費者の保護を図る活動

(2) 経済活動の活性化を図る活動

(特定非営利活動に係る事業)

第6条 この法人は、第4条の目的を達成するため、次の特定非営利活動に係る事業を行う。

(1) 金融商品取引業者等の業務に関する利用者からの相談に対応する事業

(2) 次の各号のいずれかに該当する金融商品取引業者等とその顧客との間の金融商品取引紛争に係る苦情解決及びあっせんを行う事業

イ 日本証券業協会その他規則で別に定める団体（この法人との間で苦情解決及びあっせんの実施に関する協定を締結しているものに限る。）の構成員であること。

ロ 規則で別に定める事業を営む者であって、規則で別に定めるところにより苦情 決 及びあっせんの対象となる事業者としてこの法人に利用登録をした者であること。

(2)の2 第一種金融商品取引業者及び金融商品仲介業者とその顧客との間の特定第一種金融商品取引業務に関する金融商品取引紛争に係る苦情解決及びあっせんを行う事業

(3) 金融商品取引紛争の解決事例の概要（当事者の秘密に関する事項を除く。）に関する事業者及び利用者への情報提供事業

(4) 前各号に掲げる事業に付随する一切の事業

第2章 会員

(会員の種類)

第7条 この法人の会員の種類は、次の2種とし、正会員をもってNPO法上の社員とする。

(1) 正会員 この法人の目的に賛同して入会した個人とする。

(2) 賛助会員 この法人の事業を賛助するために入会した個人及び法人とする。

(入会)

第8条 会員の入会については、一定の資格等の要件は、必要としないものとする。

2 会員として入会を希望する者について、理事長は、理事会の承認を得て、入会を認めるものとする。

理事会は、正当な理由がない限りこれを承認しなければならない。

3 理事長は、前項の者の入会を認めないときは、速やかに本人にその旨を通知することとする。

(会費等)

第9条 この法人は、会員から、総会において別に定める会費等を徴収することができる。

第3章 役員

(役員の種類及び定数)

第14条 この法人に次の役員をおく。

(1) 理事 3人以上7人以内。

(2) 監事 1人以上3人以内。

2 理事のうち1人を理事長とする。

3 総会の決議によって、理事長以外の理事のうちから1人を専務理事とすることができる。

(選任)

第15条 理事及び監事は総会において選任する。

2 理事長は、総会の決議によって、理事のうちから選任する。

3 総会の決議によって専務理事をおく場合には、当該総会の決議によって、理事長以外の理事のうちから専務理事を選任する。

4 役員のうちには、それぞれの役員についてその配偶者若しくは3親等以内の親族が1人を超えて含ま

れ、又は当該役員並びにその配偶者及び3親等以内の親族が役員の総数の3分の1を超えて含まれることになってはならない。

5 理事のうち少なくとも1人は、自主規制団体の役職員の中から選任されなければならない。

6 監事は、理事又はこの法人の職員を兼ねることはできない。

(役員の職務)

第16条 理事長は、この法人を代表し、業務を総理する。

2 総会の決議によって専務理事が選任されている場合、専務理事は、理事長とともにこの法人を代表し、理事長を補佐してその業務を掌理し、理事長に事故あるときはその職務を代理し、理事長が欠員のときはその職務を行う。

3 理事長に事故あるとき又は理事長が欠けたときは、総会の決議によって専務理事が選任されている場合にあっては前項の規定により、そうでない場合にあっては、理事長があらかじめ定めた順序に従って、他の理事がその職務を代行する。

4 総会の決議によって専務理事が選任されている場合において、理事長及び専務理事がともに事故あるとき又は欠けたときは、理事長があらかじめ定めた順序に従って、他の理事がその職務を代行する。

5 理事は、理事会を構成し、この定款の定め及び理事会の議決に基づき、この法人の業務を執行する

6 監事は、次に掲げる職務を執行する。

(1) 理事の業務執行の状況を監査すること。

(2) この法人の財産の状況を監査すること。

(3) 前2号の規定による監査の結果、この法人の業務又は財産に関し不正の行為又は法令若しくは定款に違反する重大な事実があることを発見した場合には、これを総会又は所轄庁に報告すること。

(4) 前号の報告をするため必要がある場合には、総会を招集すること。

(5) 理事の業務執行の状況又はこの法人の財産の状況に基づいて、理事に意見を述べ、又は理事会の招集を請求すること。

(役員の任期等)

第17条 役員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 前項の規定にかかわらず、後任の役員が選任されない場合には、任期の末日後最初の総会が終結するまでその任期を延長する。

3 任期中に退任役員の補欠として、又は増員により選出された役員の任期は、それぞれ前任者又は他の在任役員の残任期間と同一とする。

4 役員は、辞任又は任期満了後においても、後任者が就任するまでは、その職務を行わなければならない。

第4章 総会

(種類)

第21条 この法人の総会は、通常総会及び臨時総会の2種とする。

(構成)

第22条 総会は、正会員をもって構成する。

(権能)

第23条 総会は、以下の事項について議決する。

(1) 定款の変更

(2) 解散

(3) 合併

(4) 事業計画及び収支予算並びにその変更

- (5) 事業報告及び収支決算
 - (6) 役員の選任又は解任、職務及び報酬
 - (7) 会費等の徴収の有無及び額
 - (8) 借入金（その事業年度内の収入をもって償還する短期借入金を除く。第 57 条において同じ。）
 - (9) その他運営に関する重要事項
- （開催）

第 24 条 通常総会は、毎年 1 回開催する。

2 臨時総会は、次の各号のいずれかに該当する場合に開催する。

- (1) 理事が必要と認め招集の請求をしたとき。
- (2) 正会員総数の 5 分の 1 以上から会議の目的である事項を記載した書面をもって招集の請求があったとき。
- (3) 第 16 条第 6 項第 4 号の規定により、監事から招集があったとき。

（招集）

第 25 条 総会は前条第 2 項第 3 号の場合を除き、理事長が招集する。

2 理事長は前条第 2 項第 1 号及び第 2 号の規定による請求があった場合には、その日から 14 日以内に臨時総会を招集しなければならない。

3 総会を招集するときは、会議の日時、場所、目的及び審議事項を示した書面をもって、少なくとも総会の日の 5 日前までに通知しなければならない。

（議長）

第 26 条 総会の議長は、その総会において、出席した正会員の中から選任する。

（定足数）

第 27 条 総会は、正会員総数の 3 分の 1 以上の出席がなければ開会することができない。

（議決）

第 28 条 総会における議決事項は、第 25 条第 3 項の規定によってあらかじめ通知した事項とする。

2 総会の議事は、この定款に別に定めるほか、出席した正会員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

（表決権等）

第 29 条 各正会員の表決権は、平等なものとする。

2 やむを得ない理由のため総会に出席できない正会員は、あらかじめ通知された事項について、書面若しくは電磁的方法をもって表決し、又は他の正会員を代理人として表決を委任することができる。

3 前項の規定により表決した正会員は、第 27 条、前条第 2 項、次条第 1 項第 2 号、第 58 条及び第 61 条の規定の適用については、総会に出席したものとみなす。

4 総会の議決について、特別の利害関係を有する正会員は、その議事の議決に加わることはできない。

—

第 5 章 理事会

（構成）

第 31 条 理事会は、理事をもって構成する。

（権能）

第 32 条 理事会は、この定款に別に定めるもののほか、次の事項を議決する。

- (1) 総会に付議すべき事項
- (2) 総会の議決した事項の執行に関する事項
- (3) 紛争等解決事業の実施に必要な規則及び運営審議委員会に関する規則の制定、変更及び廃止

- (4) 総会において理事会に委任された事項
- (5) その他総会の議決を要しない業務の執行に関する事
(開催)

第 33 条 理事会は、次のいずれかに該当する場合に開催する。

- (1) 理事長が必要と認めたとき。
- (2) 理事総数の 5 分の 2 以上から会議の目的である事項を記載した書面をもって招集の請求があったとき。
- (3) 第 16 条第 4 項第 5 号の規定により、監事から招集の請求があったとき。

(招集)

第 34 条 理事会は、理事長が招集する。

- 2 理事長は、前条第 2 号又は第 3 号の規定による請求があった場合には、その日から 10 日以内にこれを招集しなければならない。
- 3 理事会を招集する場合には、会議の日時、場所、目的及び審議事項を示した書面をも っ て、少なくとも理事会の日の 3 日前までに通知しなければならない。

(議長)

第 35 条 理事会の議長は、理事長がこれにあたる。

(定足数)

第 36 条 理事会は、理事総数の過半数の出席がなければ開会することができない。

(議決)

第 37 条 理事会における議決事項は、第 34 条第 3 項の規定によってあらかじめ通知した事項とする。

- 2 理事会の議事は、理事総数の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
(表決権等)

第 38 条 各理事の表決権は、平等なものとする。

- 2 やむを得ない理由のため理事会に出席できない理事は、あらかじめ通知された事項について、書面若しくは電磁的方法をもって表決し、又は他の理事を代理人として表決を委任することができる。
- 3 前項の規定により表決した理事は、第 36 条、前条第 2 項及び次条第 1 項第 2 号の規定の適用については、理事会に出席したものとみなす。
- 4 理事会の議決について、特別の利害関係を有する理事は、その議事の議決に加わることはできない。
(決議の省略)

第 38 条の 2 理事が理事会の決議の目的である事項につき提案した場合において、当該提案につき理事（当該事項について議決に加わることができるものに限る。）の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたときは、当該提案を可決する旨の理事会の決議があったものとみなす。

第 6 章 運営審議委員会等

(運営審議委員会)

第 40 条 この法人に、運営審議委員会を置く。

- 2 紛争等解決事業の運営に関する重要事項については、運営審議委員会の議を経るものとする。
- 3 前項に定めるほか、運営審議委員会は、紛争等解決事業の運営に関して、理事会の諮問に応じ、又は理事会に対して、意見を述べることができる。
- 4 運営審議委員会は、必要があると認めるときは、小委員会を設けることができる。
- 5 運営審議委員会の構成及び運営等に関し必要な事項は、規則で別に定める。

(あっせん委員)

第 41 条 この法人に、金融商品取引紛争に係るあっせんを行う機関として、あっせん委員を置く。

2 あっせん委員の業務は、事務局の職員が補佐する。

(事務局の設置)

第 43 条 この法人の事務を処理するため、この法人に事務局を設置する。

2 事務局には、センター長及び必要な職員を置く。

第 7 章 資産及び会計

(資産の構成)

第 46 条 この法人の資産は、次に掲げるものをもって構成する。

- (1) 設立当初の財産目録に記載された資産
- (2) 寄付金品
- (3) 会費等
- (4) 事業に伴う収入
- (5) 資産から生じる収入
- (6) その他の収入

(資産の区分)

第 47 条 この法人の資産は、特定非営利活動に係る資産の 1 種とする。

(資産の管理)

第 48 条 この法人の資産は理事長が管理し、その方法は、理事会の議決を経て、理事長が別に定める。

(会計の原則)

第 49 条 この法人の会計は、NPO 法第 27 条各号に掲げる原則に従って行うものとする。

(会計の区分)

第 50 条 この法人の会計は、特定非営利活動に係る会計の 1 種とする。

(事業計画及び予算、事業報告及び決算)

第 51 条 この法人の事業計画及びこれに伴う収支予算は、理事長が作成し、総会の議決を経なければならない。

(暫定予算)

第 52 条 前条の規定にかかわらず、やむを得ない事由により予算が成立しないときは、理事長は、理事会の決議を経て、予算成立の日まで前事業年度の予算に準じて収入支出することができる。

2 前項の収入支出は、新たに成立した予算の収入支出とみなす。

(予備費の設定及び使用)

第 53 条 予算超過又は予算外の支出にあてるため、予算中に予備費を設けることができる。

2 予備費を使用するときは、理事会の議決を経なければならない。

(予算の設定及び更正)

第 54 条 予算議決後にやむを得ない事由が生じたときは、総会の議決を経て、既定の予算の追加又は更正を行うことができる。

(事業報告及び決算)

第 55 条 この法人の事業報告書、収支決算書、貸借対照表及び財産目録等の決算に関する書類は、毎事業年度終了後、速やかに、理事長が作成し、監事の監査を受け、総会の議決を経なければならない。

2 決算上剰余金が生じたときは、次事業年度に繰り越すものとする。

(事業年度)

第 56 条 この法人の事業年度は、毎年 4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までとする。

(臨機の措置)

第 57 条 予算をもって定めるもののほか、借入金の借入れをしようとするときは、総会の議決を経なければならない。

ればならない。

第8章 定款の変更、解散及び合併

(定款の変更)

第58条 この定款を変更しようとするときは、総会に正会員総数の2分の1以上が出席し、かつ、総会に出席した正会員の4分の3以上の多数の議決を経、かつ、NP0法第25条第3項に規定する事項については、所轄庁の認証を得なければならない。

2 この法人の定款を変更（前項の規定により所轄庁の認証を得なければならない事項を除く。）したときは、所轄庁に届け出なければならない。

(解散)

第59条 この法人は、次に掲げる事由により解散する。

- (1) 総会の決議
- (2) 目的とする特定非営利活動に係る事業の成功の不能
- (3) 正会員の欠亡
- (4) 合併
- (5) 破産手続開始の決定
- (6) 所轄庁による設立の認証の取消し

2 前項第1号の事由により解散する場合には、正会員総数の4分の3以上の承諾を得なければならない。

3 第1項第2号の事由により解散する場合には、所轄庁の認定を受けなければならない。

(残余財産の帰属)

第60条 この法人が解散したとき（合併又は破産手続開始の決定による解散を除く。）に残存する財産は、NP0法第11条第3項の規定に掲げる者のうち、総会で決定した者に対して譲渡するものとする。

(合併)

第61条 この法人が合併しようとするときは、正会員総数の4分の3以上の議決を経、かつ、所轄庁の認証を得なければならない。

第9章 雑則

(公告の方法)

第62条 この法人の公告の方法は、この法人の事務所に掲示するとともに、官報に掲載して行う。

(自主規制団体等との連携)

第63条 紛争等解決事業の実施に当たっては、その円滑な運営を図るため、自主規制団体その他の機関と適切な連携を図るものとする。

(施行細則)

第64条 この定款の施行について必要な細則は、この定款で定めるものを除き、理事会の議決を経て、理事長が別に定める。

付 則 (省略)

苦情解決支援とあっせんに関する業務規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この業務規程は、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「センター」という。）における相談及び苦情・紛争解決の手続等に関し必要な事項を定め、金融商品取引紛争について公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い処理を図ることにより、投資者の信頼を確保し、もって金融商品市場の健全な発展に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この業務規程において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるところによる。

(1) 金融商品取引業者

定款第3条第3号に規定する金融商品取引業者をいう。

(2) 登録金融機関

定款第3条第4号に規定する登録金融機関をいう。

(3) 金融商品仲介業者

定款第3条第5号に規定する金融商品仲介業者をいう。

(4) 金融商品取引業者等

定款第3条第6号に規定する金融商品取引業者等をいう。

(5) 第二種金融商品取引業

金融商品取引法（以下「金商法」という。）第28条第2項に規定する第二種金融商品取引業をいう。

(6) 金融商品取引紛争

定款第3条第8号に規定する金融商品取引紛争をいう。

(7) 紛争等解決事業

定款第3条第9号に規定する紛争等解決事業をいう。

(8) 自主規制団体

定款第3条第10号に規定する自主規制団体をいう。

(9) 苦情

顧客が、金融商品取引業者等に対し、金融商品取引業者等として営む業務に関して不満足を表明するものをいう。

(10) 紛争

前号に掲げる苦情のうち、金融商品取引業者等と顧客との間では解決に至らず、第3条第1項に定めるあっせん委員のあっせんにより解決を図ろうとするもの、又は第15条の2に定める他の苦情・紛争解決支援機関を利用して解決を図ろうとするものをいう。

(11) 協定事業者等

第4条第1項第1号に規定する協定事業者又は同項第2号に規定する特定事業者をいう。

(12) 有価証券の売買その他の取引等

日本証券業協会の定款第3条第8号に規定する有価証券の売買その他の取引等をいう。

(13) 受益証券等

一般社団法人投資信託協会の定款第4条第2号に規定する受益証券等をいう。

(14) 投資助言・代理業

金商法第28条第3項に規定する投資助言・代理業をいう。

(15) 投資運用業

金商法第28条第4項に規定する投信運用業をいう。

(16) 金融先物取引業

一般社団法人金融先物取引業協会の定款第2条の2第1項第5号に規定する金融先物取引業をいう。

(17) 自己募集その他の取引等

一般社団法人第二種金融商品取引業協会の定款第3条第9号に規定する自己募集その他の取引等をいう。

(18) 第一種金融商品取引業者

金商法第28条第1項に規定する第一種金融商品取引業を営む金融商品取引業者をいう。

(19) 特定第一種金融商品取引業務

金商法第156条の38第2項に規定する特定第一種金融商品取引業務をいう。

(20) 手続実施基本契約

金商法第156条の38第13項に規定する手続実施基本契約をいう。

(21) 加入第一種金融商品取引業者

第5条の2第1項の規定によりセンターが手続実施基本契約を締結した相手方である第一種金融商品取引業者をいう。

(22) 加入第一種金融商品取引業者等

加入第一種金融商品取引業者又は協定事業者等をいう。

(23) 紛争解決委員

第28条の規定により選任された紛争解決委員をいう。

(苦情・紛争処理機関)

第3条 センターは、前条第10号に定める紛争の解決支援を行う機関として、定款第41条第1項に規定するあっせん委員をおく。

2 センターは、その業務に関し、必要な助言、指導を受けるために特別顧問を置き、法律専門家等の学識経験者のうちから委嘱する。

3 センターの事務局は、次の各号に掲げる業務を行う。

(1) 金融商品取引業者等の業務及び当該業務に関する制度等に関する顧客からの相談に応じ、その疑義を明すること。

(2) 加入第一種金融商品取引業者等の業務に対する顧客からの苦情を相手方加入第一種金融商品取引業者等に取り次ぎ、その解決を図ること。

(3) あっせん委員によるあっせん業務を補佐すること。

(4) あっせん委員の事務を処理すること。

4 センターは、加入第一種金融商品取引業者等の顧客から苦情の申出があった場合には、これを誠実に、公正、迅速かつ適切な対応を行う。

5 センターは、紛争等解決業務の適正かつ実効的な実施及び苦情・紛争の再発防止、未然防止の観点から、自主規制団体その他の関係機関並びに他の指定紛争解決機関（金商法第156条の39第1項の規定による指定を受けた者をいう。）その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との適切な連携に努めるものとする。

6 センターは、研修等により、相談及び苦情の受付及び対応を担当する相談員（以下「相談員」という。）の育成に努めるものとする。

7 センターは、本部事務所及び大阪事務所の所在地において、顧客からの相談、苦情及びあっせんの申立てを受け付けるものとする。

8 センターの事務局にセンター長を置く。

9 センター長は、センターの事務局の業務を統括するとともに、事務局に所属する職員を指導監督する責任を負う。

- 10 センター長は、センターの役員、あっせん委員又は職員に対し、金商法その他の法令諸規則等の遵守の業務姿勢を徹底させ、紛争等解決事業が適正に行われるよう、内部管理態勢の整備に努めるものとする。
- 11 センターは、前2項のセンター長の職務について、適当と認める部門又は事務所ごとに業務統括補助責任者を置き、その職務を分掌させることができる。
- 12 センターは、紛争等解決事業の実施について不当な差別的取扱いを行わないものとする。
- 13 センターは、センターの金商法第156条の44第4項第3号に規定する実質的支配者等若しくは子会社等又はセンターが紛争解決委員に対して不当な影響を及ぼすことを排除するための措置について別に定める。

(取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲)

第4条 センターが取り扱う相談及び苦情の範囲は、次の各号に掲げる業務に関する相談及び苦情とする。

- (1) 次のいずれかの団体の構成員である金融商品取引業者等及び当該金融商品取引業者等に係る金融商品仲介業者(以下「協定事業者」という。)の業務
 - イ 日本証券業協会
 - ロ 一般社団法人投資信託協会
 - ハ 一般社団法人日本投資顧問業協会
 - ニ 一般社団法人金融先物取引業協会
 - ホ 一般社団法人第二種金融商品取引業協会
 - (2) 第二種金融商品取引業を営む者であつて、相談、苦情解決及びあっせんの実施の対象となる事業者として次条第2項で定めるところにより利用登録をした者(以下「特定事業者」という。)の業務
 - (3) 加入第一種金融商品取引業者に係る特定第一種金融商品取引業務
- 2 あっせん委員が行うあっせんの適用範囲は、紛争のうち、次の各号のいずれかに該当する取引又は業務につき争いがある場合とする。
- (1) 有価証券の売買その他の取引等(日本証券業協会の協会員及び当該協会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。)
 - (2) 金商法第2条第8校第12号イ又は同項第14号に掲げる行為並びに受益証券等の直接募集及び解約に該当する行為(一般社団法人投資信託協会の正会員の業務に係る行為に限る。)
 - (3) 投資運用業及び投資助言・代理業の業務(一般社団法人日本投資顧問業協会の会員の業務に係るものに限る。)
 - (4) 金融先物取引業の業務(一般社団法人金融先物取引業協会の会員及び特別参加者の業務に係るものに限る。)
 - (5) 自己募集その他の取引等(一般社団法人第二種金融商品取引業協会の正会員及び電子募集会員の業務に係るものに限る。)
 - (6) 特定事業者が行う第二種金融商品取引業の業務又は金商法第33条の5第1項第3号に規定する登録金融機関業務のうち第二種金融商品取引業に相当する業務(前各号に掲げる取引、行為又は業務を除き、次条第2項において「第二種金融商品取引業等」という。)
 - (7) 加入第一種金融商品取引業者に係る特定第一種金融商品取引業務
- 3 加入第一種金融商品取引業者に係る特定第一種金融商品取引業務である業務に関する苦情及び紛争の解決については、センターは、次条第1項の協定及び当該加入第一種金融商品取引業者と締結している手続実施基本契約に従って実施するものとする。
- 4 本業務規程に基づくあっせんに関するセンターの業務は、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(以下「ADR法」という。)第5条の認証を受けて行う。
- 5 特定第一種金融商品取引業務に関する苦情及び紛争の解決に関するセンターの業務は、金商法第156条の39第1項の指定を受けて行う。

6 特定事業者の業務に関する苦情及び紛争の解決に関するセンターの業務は、金商法第 79 条の 7 第 1 項の認定を受けて行う。

(協定書の締結等)

第 5 条 センターは、協定事業者の業務に関し、紛争等解決事業を開始しようとするときは、あらかじめ、前条第 1 項第 1 号に規定する団体との間で、協定を締結し、相談、苦情解決及びあっせんの対象範囲、費用負担の方法その他必要な事項について、定めなければならない。

2 第二種金融商品取引業者等が、第二種金融商品取引業等に関し、センターによる紛争等解決事業の実施を希望するときは、あらかじめ、細則で定めるところにより、センターに対して利用登録の申込みをしなければならない。

3 センターが前項に規定する利用登録の申込みを受理した場合には、利用登録の効力が生ずる。

4 第 2 項の申込みをした者が次の各号のいずれかに該当する場合は、センターは利用登録の申込みを受理しないことができる。

(1) 法令、法令に基づく行政官庁の処分、自主規制団体の定款その他の規則又は金商法第 2 条第 16 項に規定する金融商品取引所（以下この号において「金融商品取引所」という。）の定款その他の規則に違反し、自主規制団体若しくは金融商品取引所から除名若しくは取引資格の取消しの処分を受けたことがあること。

(2) 提出した書類に虚偽の記載があり、又は重要な事項について記載が欠けていること。

(3) 人的構成、法令等遵守の状況その他からみて、顧客からの苦情への対応において本規則で定める協定事業者等の義務を適確に履行するに足りる態勢を有しないと認められること。

5 特定事業者は、紛争等解決事業の利用を終了させるため、いつでも、あらかじめその終了の日を定めて、細則に定めるところにより、センターに通知して、将来に向かって利用登録の解除をすることができる。

6 前項の規定により利用登録の解除が行われた場合には、利用登録は、同項の通知において、紛争等解決事業の利用の終了の日として記載された日において、終了する。ただし、利用登録の終了の日以前に、当該特定事業者の業務に関して既に苦情の申出又はあっせんの申立てがなされているときは、当該苦情の申出又はあっせんの申立てに関しては、それらの事案が終了するまでの間、当該特定事業者は引き続き利用登録をしている事業者とみなして、本業務規程及び細則その他の規定を適用する。

7 特定事業者に係る金商法第 29 条又は第 33 条の 2 の登録が失効したとき、又はこれらの登録が取り消されたときは、当該特定事業者の利用登録はその効力を失う。この場合において、前項ただし書の規定を準用する。

8 センターは、特定事業者が第 4 項各号のいずれかに該当することとなった場合には、その利用登録を取り消すことができる。この場合において、第 6 項ただし書の規定を準用する。

9 特定事業者は、金商法第 29 条又は第 33 条の 2 の登録が失効し、又は取り消されたときは、細則で定める書面により、センターに届け出なければならない。

(手続実施基本契約の締結等)

第 5 条の 2 センターは、特定第一種金融商品取引業務に係る苦情及び紛争の解決のための手続を実施するに当たっては、あらかじめ、第一種金融商品取引業者との間で、手続実施基本契約を締結するものとする。

2 センターと手続実施基本契約を締結しようとする第一種金融商品取引業者は、細則で定めるところにより、センターに対して手続実施基本契約の申込みをするものとする。

3 第一種金融商品取引業者から手続実施基本契約の締結の申込みがあった場合には、センターは、当該第一種金融商品取引業者が手続実施基本契約に係る債務その他の紛争等解決事業の実施に関する義務を履行することが確実にないと見込まれるときを除き、当該手続実施基本契約の締結に応じるものとする。

4 加入第一種金融商品取引業者に係る金商法第 29 条の登録が失効し、又は取り消されたときは、当該加

入第一種金融商品取引業者との間の手続実施基本契約は当該登録の失効又は取消しの日に終了するものとする。ただし、当該登録の失効又は取消しの日以前に、当該加入第一種金融商品取引業者であった者の業務に関して既に苦情の申出又はあっせんの申立てがなされているときは、当該苦情の申出又はあっせんの申立ての事案のすべてが結了する日をもって、手続実施基本契約の終了の日とする。

5 加入第一種金融商品取引業者は、金商法第 29 条の登録が失効し、又は取り消されたときは、細則で定める書面により、センターに届け出なければならない。

6 センター以外に特定第一種金融商品取引業務に関し金商法第 156 条の 39 第 1 項の規定に基づく指定紛争解決機関が存在する場合においては、加入第一種金融商品取引業者は、あらかじめセンターに申し出て、手続実施基本契約を終了させることができる。

(手続実施基本契約の内容)

第 5 条の 3 前条第 1 項の規定に基づき、センターが第一種金融商品取引業者との間で締結する手続実施基本契約には、次の各号に掲げる事項を定めるものとする。

- (1) 第 13 条第 1 項に定める苦情処理手続の開始及び第 34 条に規定するあっせん手続の開始に関する事項
- (2) 加入第一種金融商品取引業者の第 13 条第 3 項に規定する苦情処理手続に応じる義務及び第 27 条に規定するあっせん手続に応じる義務に関する事項
- (3) 加入第一種金融商品取引業者の第 14 条第 1 項及び第 37 条第 1 項に規定する説明及び資料又は帳簿書類その他の物件の提出の義務並びに第 35 条第 1 項に規定する答弁書の提出義務に関する事項
- (4) 第 40 条に規定する紛争解決委員による和解案の作成及び当事者への受諾の勧告に関する事項
- (5) 第 40 条の 2 第 1 項に規定する紛争解決委員による特別調停案の作成及び当事者への提示に並びに同条第 2 項及び第 3 項に規定する当該特別調停案に係る加入第一種金融商品取引業者の義務に関する事項
- (6) あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関する第 53 条各項に規定する報告に関する事項
- (7) センターによる紛争等解決事業の実施について加入第一種金融商品取引業者が講じる周知措置に関する事項
- (8) あっせん手続における和解で定められた義務の履行に関する第 57 条に規定する報告及び義務の履行の勧告に関する事項

(センターと協定を締結している団体等の費用負担義務)

第 6 条 第 5 条第 1 項の規定により、センターと協定を締結している団体は、毎年度、当該団体の構成員である協定事業者に係る紛争等解決事業に必要な費用（助成金等が充当される部分を除く。以下この条において同じ。）の額を基礎として、当該協定に定めるところにより、費用を負担しなければならない。

2 特定事業者は、毎年度、細則で定める基本負担金を負担するほか、第 6 条の 3 に規定するあっせん開催期日 1 回当たりの利用負担金を負担しなければならない。

3 加入第一種金融商品取引業者に係る紛争等解決事業に必要な費用については、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定めるところによる。

- (1) 第 4 条第 2 項第 1 号に規定する取引に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用（以下「有価証券関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点（年度の中途において加入第一種金融商品取引業者となった者にあつては、加入第一種金融商品取引業者となった時点。以下この項において同じ。）において日本証券業協会に加入する加入第一種金融商品取引業者に係る費用

次項に規定する日本証券業協会の負担金を充当するほか、当該加入第一種金融商品取引業者が負担する第 6 条の 3 に規定するあっせん開催期日 1 回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第 32 条に規定するあっせん申立金を充当する。

- (2) 有価証券関連紛争等解決費用のうち当該年度の開始時点において日本証券業協会に加入しない加入第一種金融商品取引業者に係る費用

当該日本証券業協会に加入しない加入第一種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第 6 条

の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。

- (3) 第4条第2項第4号に規定する取引に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用（以下「金融先物取引関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点において一般社団法人金融先物取引業協会に加入する加入第一種金融商品取引業者に係る費用

第5項に規定する一般社団法人金融先物取引業協会の負担金を充当するほか、当該加入第一種金融商品取引業者が負担する第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第32条に規定するあっせん申立金を充当する。

- (4) 金融先物取引関連紛争等解決費用のうち当該年度の開始時点において一般社団法人金融先物取引業協会に加入しない加入第一種金融商品取引業者に係る費用

当該一般社団法人金融先物取引業協会に加入しない加入第一種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。

- 4 日本証券業協会は、毎年度、同協会の会員である加入第一種金融商品取引業者に係る有価証券関連紛争等解決費用について、センターとの協定に定めるところにより、負担しなければならない。

- 5 一般社団法人金融先物取引業協会は、毎年度、同協会の会員である加入第一種金融商品取引業者に係る金融先物取引関連紛争等解決費用について、センターとの協定に定めるところにより、負担しなければならない。

- 6 年度の中途において日本証券業協会又は一般社団法人金融先物取引業協会の会員となった場合（年度の中途において第一種金融商品取引業者となったときに同時に両協会への入会の手続をとった場合を除く。）においては、第3項の規定の適用上、同項第2号又第4号に該当するものとして取り扱う。

- 7 当事者である加入第一種金融商品取引業者等又は顧客は、あっせんの申立てが受理されたときは、第32条の定めるところにより、あっせん申立金をセンターに納付しなければならない。

- 8 第1項の費用の額の算定においては、日本証券業協会又は一般社団法人金融先物取引業協会のいずれかに加入する加入第一種金融商品取引業者に係る費用を算入しないものとする。

- 9 センターは、特定事業者に係る第2項に規定する基本負担金及びあっせん開催期日1回当たり利用負担金の額については、特定事業者の数及び特定事業者に係るあっせん申立て件数等を勘案して、必要と認める場合には、見直しをするものとする。

（日本証券業協会等に参加しない者に係る基本負担金額）

第6条の2 前条第3項第2号に規定する基本負担金の額は、日本証券業協会の会員である加入第一種金融商品取引業者に係る有価証券関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額に相当する金額の1.5倍に相当する額とする。

- 2 前条第3項第4号に規定する基本負担金の額は、一般社団法人金融先物取引業協会の会員である加入第一種金融商品取引業者に係る金融先物取引関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額の1.5倍に相当する額とする。

（あっせん開催期日1回当たりの利用負担金）

第6条の3 あっせんの当事者である加入第一種金融商品取引業者等は、当該事案に係る紛争解決手続の実施に関する実費負担金として、あっせん開催期日1回当たり5万円の利用負担金をセンターに納付しなければならない。ただし、特定事業者のあっせんの申立てのうち、毎年度、4件目までの事案にあつては1回当たり2万円（協定事業者でもある場合には1万円）の利用負担金とし、10件目以降の事案にあつては1回当たり10万円（あっせんが東京、大阪以外の場所で開催される場合は15万円）とする。

（加入第一種金融商品取引業者等の基本的責務）

第7条 加入第一種金融商品取引業者等（加入第一種金融商品取引業者に係る金融商品仲介業者を含む。）以

下第 26 条及び第 32 条を除き同じ。) は、その業務に対する顧客からの苦情及び紛争の解決の促進を図るため、あっせん委員及びセンターの業務に協力しなければならない。

2 加入第一種金融商品取引業者等は、苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めるものとする。

3 加入第一種金融商品取引業者等は、苦情対応に関する連絡窓口をセンターに届け出るものとする。

(相談員の義務)

第 8 条 相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明に当たっては、常に公正であるよう努めなければならない。

(処理細則)

第 9 条 センターは、あっせん手続及び苦情の処理手続等に関し必要があると認めるときは、この業務規程に定めるもののほか、別に必要な事項を定めることができる。

第 2 章 相談及び苦情の解決

(相談)

第 10 条 第 3 条第 3 項第 1 号に規定する相談の業務は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 業務の説明

(2) 相談内容の把握

(3) 顧客への回答

2 顧客からの相談の申出がセンターが取り扱う範囲外のものであるときは、申出者の利便を考慮し、適切な他の苦情・紛争解決支援機関を紹介するものとし、取次ぎに関する顧客の意思を確認するものとする。

(苦情申出人の範囲)

第 11 条 この業務規程においてセンターが苦情の申出を受け付ける顧客の範囲は、当該苦情に係る取引の名義人本人又はその代理人とする。ただし、代理人については、親権者、相続人、法定後見人又は弁護士のほか、代理人として苦情の申出をすることがやむを得ないと認められる特別の事情がある者とする。

(苦情の受付の方法及び手数料)

第 12 条 センターは、顧客からの苦情を電話、来訪、封書等により受け付ける。

2 苦情の受付及び対応についての手料は無料とする。

(苦情の解決)

第 13 条 センターは、顧客から加入第一種金融商品取引業者等の行う業務に関し苦情の解決の申出があったときは、苦情処理手続を開始するものとし、申出人からの相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話し合いの必要があると思料される場合は、当該加入第一種金融商品取引業者等に対し、当該苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めるものとする。

2 センターは、前項の場合において、苦情の相手方加入第一種金融商品取引業者等の見解を聴取するとともに、これを顧客へ回答するものとする、また、センターは、苦情の解決について必要があると認めるときは、相手方加入第一種金融商品取引業者等に相対交渉の指示及びその結果の報告を求めることができる。

3 加入第一種金融商品取引業者等は、第 1 項の規定による苦情の解決の求めがあったときは、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。

4 センターは、前 3 項によっても苦情が解決されなかった場合には、必要に応じ、申出人及び相手方加入第一種金融商品取引業者等の双方からさらに事情聴取を行い、双方の主張を整理する等により当該苦情の解決の促進を図るものとする。

5 センターは、顧客からの苦情の解決に当たっては、処理手続の説明を顧客に対して行う。

6 センターは、協定事業者の顧客からの苦情のうち重要と認められる事案の処理方針について必要と認めるときは、当該協定事業者の属する第 4 条第 1 項第 1 号に規定する団体の意見を求めることができる。

(資料の提出等)

第 14 条 センターは、加入第一種金融商品取引業者等に顧客からの苦情を取り次いだときは、当該加入第 1 種金融商品取引業者等に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2 加入第一種金融商品取引業者等は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。

(苦情解決の標準処理期間)

第 15 条 センターは、苦情解決の手続が 2 か月以内に行われるよう努める。

(他の苦情・紛争解決支援機関への取次ぎ)

第 15 条の 2 センターは、苦情解決の申出がセンターが取り扱う苦情の範囲外のものであるときは、申出者の利便を考慮し、適切な他の苦情・紛争解決支援機関を紹介するものとし、取次ぎに関する顧客の意思を確認するものとする。

(紛争解決制度の説明)

第 16 条 センターは、必要と認められるとき、又は 2 か月以上にわたる加入第一種金融商品取引業者等と顧客との間の相対交渉で苦情の解決が図られないときは、センターが行うあっせんの手続について顧客に対して説明を行うとともに、当該手続についての顧客の利用の意思を確認するものとする。

(苦情対応の終了)

第 17 条 センターは、次の場合に苦情対応を終了する。

- (1) 苦情が解決したとき。
- (2) 第 13 条各項の対応を行っても苦情が解決し得ないと認められるとき。
- (3) センターが顧客に前条に定める説明をし、顧客のあっせん手続への移行希望を確認したとき。
- (4) センターが顧客に第 15 条の 2 に定める説明をし、顧客の希望により他の苦情又は紛争を取り扱う機関に取り次いだとき。
- (5) 苦情申出人が訴訟の提起又は民事調停の申立てをしたとき。
- (6) 苦情申出人が他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を申し立てたとき。
- (7) センター又は相手方加入第一種金融商品取引業者等が、顧客との間で 1 か月以上連絡がとれなくなったとき。

(苦情対応を行わない場合)

第 18 条 センターは、苦情の解決の申出の事案が次の各号のいずれかに該当するときは、原則として苦情対応を行わないものとする。

- (1) 訴訟が終了し若しくは訴訟中又は民事調停が終了し若しくは民事調停中の紛争に係るもの
- (2) 他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を終結し、又は手続中のもの
- (3) 不当な目的でみだりに苦情の申出をしたと認められるもの
- (4) その他、センターが、苦情として取り扱わないことが適当であると認めるもの

(あっせん委員の助言等)

第 19 条 センターは、第 3 条第 3 項第 1 号及び第 2 号の業務を行うに当たっては、あっせん委員と適宜連絡を図るものとし、あっせん委員は、センターの業務に関し、法令諸規則の解釈についての助言等を行う。

(相談事項等の記録)

第 20 条 センターは、第 3 条第 3 項第 1 号及び第 2 号に規定する相談及び苦情に関する記録を作成し、保存する。

(苦情相談等の非公開)

第 21 条 顧客からの相談及び苦情に関する処理は、非公開とする。

第 3 章 あっせん委員のあっせん

第1節 あっせん委員

(あっせん委員の委嘱等)

第22条 あっせん委員の数は、理事会の同意を得て理事長が定める。

2 あっせん委員は、第4条第2項に規定する紛争の解決に有用な専門的知識又は実務経験を有している弁護士のうちから、理事会の同意を得て理事長が、それぞれの担当地区を定めて委嘱する。ただし、金融商品取引業協会等に関する内閣府令（以下「協会府令」という。）第19条（協会府令第28条及び第32条第2項において準用する場合を含む。）に規定するあっせん委員となることができない者を委嘱することはできない。

3 前2項のあっせん委員の数の決定及びあっせん委員の委嘱については、運営審議委員会の議を経なければならない。

4 あっせん委員の任期は、1年とする。ただし、補充のため委嘱されたあっせん委員の任期は、前任の委員の残任期間とする。

5 あっせん委員は、再任されることができる。

(あっせん委員の独立性)

第23条 あっせん委員は、法令及びこの業務規程に従い、独立して、公正かつ迅速な処理を行わなければならない。

2 センターの役職員及び加入第一種金融商品取引業者等の役職員など、あっせん委員以外の者は、前項に定めるところによるあっせん委員の業務の遂行を妨げてはならない。

(管轄区域)

第24条 この業務規程によるあっせんは、顧客の利便性等を考慮して細則に定めるあっせん手続の開催場所を管轄するあっせん委員がこれを行う。

2 あっせん委員の管轄は、それぞれが属する地区に応じて、別表1のとおりとする。

3 前2項の規定にかかわらず、顧客又は加入第一種金融商品取引業者等からあっせんの申立てがあった場合において、センターが必要と認め、かつ、当事者双方が合意したときは、センターは管轄外のあっせん委員から紛争解決委員を選任することができる。

(あっせん手続の主宰者)

第25条 あっせん手続は、第4条第2項に規定する紛争につき、第28条の規定によりあっせん委員の中から選任された紛争解決委員1人が主宰する。

第2節 あっせん手続

(あっせんの申立て)

第26条 顧客又は加入第一種金融商品取引業者等は、あっせんの申立てをする場合は、当該申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした細則に定める様式によるあっせん申立書3通（顧客からの申立ての場合であって金融商品仲介業者が紛争の当事者であるときは4通）をセンターに提出しなければならない。この場合において、顧客又は加入第一種金融商品取引業者等は、当該申立てに関する証拠書類があるときには、その写しをセンターに提出することができる。

2 代理人による前項の申立ては、第11条ただし書に規定する者に限り行うことができる。この場合において、代理人は、委任状をセンターに提出しなければならない。

3 申立人である顧客が法人である場合には、その代表者の資格を証明する書類をセンターに提出しなければならない。

4 加入第一種金融商品取引業者等は、あっせんの申立てをする場合は、あらかじめ当該紛争の相手方である顧客が当該申立てについて同意したことを証する細則に定める書面をセンターに提出しなければならない。

5 センターは、前項に規定する加入第一種金融商品取引業者等の申立てがあった場合には、速やかに、同

項に規定する同意書の写しを面談又は通知により顧客に交付し、意思確認を行わなければならない。この場合において、同意の意思が確認できないときには、申立てがなかったものとして取扱う。

6 第4項に規定するあっせん申立てに同意した顧客は、細則に定める書面をセンターに提出することにより、いつでも同意を撤回することができる。この場合、センターは、相手方である加入第一種金融商品取引業者等へその旨を通知し、あっせんの申立ての取下げがあったものとして取り扱う。

7 第1項に規定するあっせん申立ては、第17条第2号及び第3号に該当し苦情対応を終了した事案に限り行うことができる。

(他の苦情・紛争解決支援機関への取次ぎ)

第26条の2 顧客からのあっせんの申立てがセンターが取り扱う範囲外のものであるときは、申出者の利便を考慮し、適切な他の苦情・紛争解決支援機関を紹介するものとし、取次ぎに関する顧客の意思を確認するものとする。

(加入第一種金融商品取引業者等のあっせん手続への参加義務)

第27条 顧客から第26条第1項に規定するあっせんの申立てがあり、第30条第1項の規定により受理された場合には、当該紛争の相手方である加入第一種金融商品取引業者等は、当該紛争につきこの業務規程によるあっせんを行うことに応諾し、あっせん手続に参加しなければならない。

(紛争解決委員の選任)

第28条 センターは、あっせんの申立てを受け付けた場合は、当該あっせん手続を主宰する紛争解決委員を、あっせん委員の中から選任し、あっせん申立書を当該紛争解決委員に回付しなければならない。

(紛争解決委員の利害関係)

第29条 センターは、特定第一種金融商品取引業務以外の業務に関する紛争についてのあっせん手続にあつては、協会府令第20条（協会府令第28条及び第32条第2項において準用する場合を含む。）に規定する特別の利害関係のない者又は民事訴訟法第23条第1項の規定中「裁判官」とあるのを「紛争解決委員」と読み替えた場合において同項各号のいずれにも該当しないこととなる者を紛争解決委員に選任しなければならない。

2 センターは、特定第一種金融商品取引業務に関する紛争についてのあっせん手続にあつては、金融商品取引法第五章の五の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令（以下「指定紛争解決機関府令」という。）第11条第1項に規定する特別の利害関係のない者又は民事訴訟法第23条第1項の規定中「裁判官」とあるのを「紛争解決委員」と読み替えた場合において同項各号のいずれにも該当しないこととなる者を紛争解決委員に選任しなければならない。

(あっせんの申立ての受理)

第30条 紛争解決委員は、第26条第1項のあっせんの申立てについて、同条に定める要件に適合することを確認した場合は、当該申立てを受理する。

2 センターは、前項の規定により、紛争解決委員があっせんの申立てを受理したときは、速やかに、当事者双方に対し、簡易書留郵便その他これに準ずる方法によりその旨、紛争解決委員の氏名及び受理した年月日を通知するとともに、当事者のうち申立てを行った者の相手方に当該あっせん申立書1通を交付しなければならない。

(あっせん手続を行わない場合)

第31条 紛争解決委員は、あっせんの申立てが次の各号のいずれかに該当し、あっせん手続を行わないことが適当であると判断する場合は、あっせん手続を行わない。

(1) この業務規程によるあっせんの打切り若しくは和解となった紛争、又はあっせんの申立てを取り下げた紛争に係るもの

(2) 紛争が生じた日から3年を経過した紛争に係るもの

(3) 訴訟が終了し若しくは訴訟中又は民事調停が終了し若しくは民事調停中の紛争に係るもの（当事者間

にこの業務規程によるあっせんによってその紛争の解決を図る旨の合意があり、受訴裁判所の決定により訴訟手続が中止されているものを除く。)

(4) 他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を終結し、又は手続中のもの

(5) 前各号に掲げるもののほか、顧客が当該紛争を適切に解決するに足る能力を有する者であると認められることその他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でない又は不当な目的のみだりにあっせんの申立てをしたと紛争解決委員が判断したもの

2 センターは、紛争解決委員が前項の規定によりあっせん手続を行わないものとしたときは、当事者双方に対し、遅滞なく、書面をもってその旨を通知する。この場合、次条第3項の規定の適用については、あっせん期日前にあっせん申立ての取下げがあったものとして取り扱う。

(あっせん申立金)

第32条 顧客又は加入第一種金融商品取引業者等は、第26条第1項のあっせんの申立てを行い受理された場合には、申立ての受理の通知到着後10日以内に、別表2に定めるあっせん申立金をセンターに納入しなければならない。

2 センターは、前項のあっせん申立金が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して取り扱う。

3 センターは、第1項により納入されたあっせん申立金については、あっせん期日前にあっせん申立ての取下げがあった場合を除き、返還しない。

4 あっせん申立金の納入は、センターが指定する口座への振込によって行い、あっせん申立金の返還は、申立てを行った者の指定する口座への振込によって行う。この場合において、振込手数料については、振込を行う者の負担とする。

(紛争解決委員の忌避等)

第33条 当事者は、紛争解決委員の公正性又は独立性を疑うに足る相当の理由がある場合には、当該紛争解決委員の忌避を申し立てることができる。

2 前項の申立てをしようとする当事者は、あっせん期日前に細則に定める申立書をセンターに提出しなければならない。ただし、当該当事者が、忌避の理由を知らなかったとき、又は忌避の理由がその後生じたときは、あっせん期日後であっても提出することができる。

3 第1項の申立てがあった場合には、センターが指名する当該紛争解決委員以外のあっせん委員3人の合議により忌避理由の存否について過半数をもって決定する。

4 紛争解決委員は、正当な理由がある場合、前項に規定するあっせん委員の過半数による承認を得て、回避することができる。

5 センターは、紛争解決委員が第29条各項に違反している疑いその他その公正性又は独立性に疑いがある事実を知った場合には、速やかにその事情を調査し、あっせん手続の公正な実施を妨げるおそれがあるかどうかについて、センターが指名する当該紛争解決委員以外のあっせん委員3人による合議を経て、判断する。

6 センターは、第3項の規定により忌避理由が存在すると決定された場合、第4項の規定により紛争解決委員の回避が承認された場合又は前項の規定によりあっせん手続の公正な実施を妨げるおそれがあると判断した場合には、その時点をもって紛争解決委員を解任する。

この場合において、センターは、速やかに、解任された紛争解決委員以外のあっせん委員を新たな紛争解決委員として選任したうえ、あっせん申立書を当該新たな紛争解決委員に回付するとともに、当事者双方に対し、紛争解決委員を解任した旨及び新たな紛争解決委員の氏名を通知する。

(あっせん手続の開始の時期)

第34条 あっせん手続は、第30条第2項に規定するあっせんの申立てを受理した年月日から開始する。

(答弁書の提出)

第 35 条 第 30 条第 2 項の規定によりあっせん申立書の交付を受けた顧客又は加入第一種金融商品取引業者等は、遅滞なくその申立てに対する答弁又は抗弁の要点を明らかにした細則に定める様式による答弁書 3 通（顧客からの答弁の場合であって、金融商品仲介業者が紛争の当事者であるときは 4 通）をセンターに提出しなければならない。この場合において、当該顧客又は加入第一種金融商品取引業者等は、当該答弁又は抗弁に関する証拠書類があるときには、その写しをセンターに提出することができる。

2 センターは、前項に定める答弁書の提出があったときは、その 1 通を申立人に簡易書留郵便その他これに準ずる方法により交付する。

（事情聴取）

第 36 条 紛争解決委員は、期日を定めて当事者又は参考人の出席を求め、事情を聴取することができる。

2 前項の規定により、出席を求められた当事者は、本人自ら出席しなければならない。

3 第 1 項の規定により出席を求められた当事者は、紛争解決委員の許可を得た場合には、その代理人を出席させ又は代理人若しくは補佐人とともに出席することができる。

4 紛争解決委員は、いつでも、前項の許可を取り消すことができる。

（資料等の徴求）

第 37 条 紛争解決委員は、当事者に対し、あっせんに必要な事項について文書若しくは口頭による説明を求め、又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができる。

2 加入第一種金融商品取引業者等は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。

（あっせんの打ち切り）

第 38 条 紛争解決委員は、あっせん中の紛争が次の各号のいずれかに該当し、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断するときは、ADR 法第 25 条第 1 項又は金商法第 156 条の 51 第 1 項に規定する当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、そのあっせん手続を打ち切るものとする。

（1）一方の当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき。

（2）直ちに和解が成立する見込みがなく、かつ、紛争の性質や紛争の当事者の置かれた事情にかんがみて、あっせンを継続することが、当該当事者に対し、和解の成立により獲得することが期待される利益を上回る不利益を与える蓋然性があるとき。

（3）一方の当事者が正当な理由なく、3 回以上又は連続して 2 回以上期日に欠席したとき。

2 前項の規定のほか、紛争解決委員は、あっせん中の紛争が次の各号のいずれかに該当し、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断するときも、そのあっせん手続を打ち切ることができる。

（1）一方の当事者があっせん中の紛争について訴訟を提起し又は民事調停を申し立てたとき。

（2）一方の当事者が他の機関による仲裁、あっせん等の紛争解決手続を申し立てたとき。

（3）あっせんを行うのに適当でない事実が認められたとき。

3 センターは、紛争解決委員が前 2 項の規定によりあっせん手続を打ち切るときは、当事者双方にその旨及び打ち切り日を記載した書面を作成し、簡易書留郵便その他これに準ずる方法により通知する。

（あっせんの申立ての取下げ）

第 39 条 顧客は、いつでも、細則に定める様式によるあっせん申立取下書をセンターに提出して、あっせん申立てを取り下げることができる。

2 センターは、前項の規定によりあっせんの申立ての取下げが行われたときは、その旨を当該紛争の相手方である加入第一種金融商品取引業者等に通知する。

3 あっせんの申立てを行った加入第一種金融商品取引業者等は、当該あっせんの申立てを取り下げることができない。ただし、顧客が細則に定める様式による書面により同意した場合には、この限りでない。

（和解案の提示）

第 40 条 紛争解決委員は、紛争の解決に資するため相当であると認めたときは、当事者双方のために衡平

に考慮し、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において紛争の解決に必要な和解案を作成し、これを当事者に提示し、その受諾を勧告することができる。

(特別調停案の提示)

第40条の2 紛争解決委員は、前条の和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において特定第一種金融商品取引業務又は協定事業者等の業務に関する紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができる。

2 前項の特別調停案については、次に掲げる場合を除き、当該紛争の当事者である加入第一種金融商品取引業者等はこれを受諾しなければならない。

(1) 当事者である顧客が当該特別調停案を受諾しないとき。

(2) 当該特別調停案の提示の時ににおいて当該あっせんの目的となった請求に係る訴訟が提起されていない場合において、顧客が当該特別調停案を受諾したことを加入第一種金融商品取引業者等が知った日から一月を経過する日までに当該請求に係る訴訟が提起され、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられていないとき。

(3) 当該特別調停案の提示の時ににおいて当該あっせんの目的となった請求に係る訴訟が提起されている場合において、顧客が当該特別調停案を受諾したことを加入第一種金融商品取引業者等が知った日から一月を経過する日までに当該訴訟が取り下げられないとき。

(4) 顧客が当該特別調停案を受諾したことを加入第一種金融商品取引業者等が知った日から一月を経過する日までに、当該あっせんが行われている紛争について、当事者間において仲裁法第2条第1項に規定する仲裁合意がされ、又は当該特別調停案によらずに和解若しくは調停が成立したとき。

3 前項第2号の場合の訴訟提起は、加入第一種金融商品取引業者等から前項第2号の訴訟提起をする場合には、同号に規定する一月を経過する日までに、当該特別調停案により支払うべき金銭をセンターに預託した上で行わなければならない。

4 センターは、前項の規定に基づく預託金を、同項の訴訟に係る第1回目の口頭弁論が行われた後に、当該加入第一種金融商品取引業者等からの申出により当該加入第一種金融商品取引業者等に返還する。

(和解契約書の写しの提出)

第41条 あっせん手続において当事者間に合意が成立し又は当事者双方が紛争解決委員の和解案又は特別調停案を受諾したときは、当該紛争の当事者である加入第一種金融商品取引業者等は、遅滞なく和解契約書を作成し、その写し1通を紛争解決委員に提出しなければならない。

2 前項に定める和解契約書には、立会人として、当該事案の紛争解決委員があっせん委員として署名及び捺印を行う。

(あっせん手続の非公開)

第42条 あっせん手続は、非公開とする。

(あっせん手続の標準処理期間)

第43条 紛争解決委員は、あっせんの申立てを受理した日から4か月以内に、あっせんを終了させるよう努める。

(書類の送達等)

第44条 あっせん手続に関する書類は、センターが当事者の住所又は当事者が特に指定した場所へ送達する。

2 期日の通知その他あっせん手続に必要な通知は第30条第2項、第35条第2項及び第38条第3項に定める場合を除き、センターが定める口頭、書面その他適宜の方法により行うことができる。

(あっせん経過等の記録)

第 45 条 センターは、あっせん手続についてその経過の要領及び結果（ADR 法第 16 条各号又は金商法第 156 条の 50 第 9 項に掲げる事項を含む。）に関する記録を作成し、あっせん手続が終了した日から 10 年間保存する。

（あっせん手続の説明）

第 46 条 センターは、あっせん申立ての意向を示した顧客に対して、あっせんに関する注意事項を記載した所定の書面を交付し、説明を行わなければならない。加入第一種金融商品取引業者等からのあっせん申立ての場合における、相手方顧客に対しても同様とする。

2 前項の書面には、当該顧客が支払うあっせん申立金に関する事項、あっせん手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行に関する事項及び指定紛争解決機関府令第 12 条第 2 項に規定する事項を記載するものとする。

第 4 章 雑 則

（秘密保持）

第 47 条 あっせん委員及びセンターの役職員又はこれらの職にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

2 あっせん委員及びセンターの役職員又はこれらの職にあった者は、その職務に関して知り得た情報を、センターの業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

3 センターは、秘密保持を適切に行うため、別に定める秘密保持管理規程に定めるところにより、秘密保持に関する誓約書の取り付けなど、秘密の安全管理のための組織的、物理的、技術的な必要かつ適切な措置を実施する。

（理事長に対する報告）

第 48 条 あっせん委員は、あっせんが終了したときは、遅滞なく事務局にその結果等について報告する。

2 事務局は、相談、苦情及びあっせんの処理状況について、理事長に報告する。

（周知及び公表）

第 49 条 センター及び加入第一種金融商品取引業者等は、センターの周知に努めるものとする。

2 センターは、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立て等について、次の各号に定める加入第一種金融商品取引業者等への周知及び公表を行うことにより、同種の苦情や紛争の再発防止・拡大防止等に努めるものとする。

(1) 当事者の秘密に関する事項を除き、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立ての概要を加入第 1 種金融商品取引業者等に周知すること。この場合において、センターは、加入第一種金融商品取引業者に対する周知については日本証券業協会又は一般社団法人金融先物取引業協会を通じて、協定事業者に対する周知については、日本証券業協会、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会又は一般社団法人第二種金融商品取引業協会を通じて、金融商品仲介業者に対する周知については、当該金融商品仲介業者が属する金融商品取引業者等を通じて、それぞれ行うことができる。

(2) 相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立て等について、当事者の秘密に関する事項を除き、件数及び事案の概要を公表すること。

（センターに顧客又は加入第一種金融商品取引業者等から提出された資料）

第 50 条 センターは、紛争等解決事業に係る業務において顧客又は加入第一種金融商品取引業者等から提出された資料をあっせん手続が終了した日から 10 年間保管し、当該期間内で当事者から返還の請求があるときはこれに応じ、返還の請求がないときは、当該期間経過後に廃棄する。

（苦情・紛争解決業務に関する利用者からの苦情の受付等）

第 51 条 センターは、センターの行う紛争等解決事業に係る業務について苦情を受け付けるため、その連

絡先をセンターのホームページにおいて公開する等により周知する。

2 センターは、前項に規定する苦情を受け付けた場合、速やかに苦情の対応を行う。

3 センターは、利用者からの苦情に対して措置を講じた場合には、その苦情の内容及び講じた措置について、苦情を申し出た者に連絡するとともに、必要に応じセンターのホームページで公表する。

(手続実施基本契約の不履行の事実の公表等)

第 52 条 センターは、苦情の解決に関して、加入第一種金融商品取引業者等がこの業務規程の不遵守又は手続実施基本契約上の義務の不履行が認められると判断した場合には、必要に応じ、当該加入第一種金融商品取引業者等から事情を聴取したうえで、運営審議委員会にその内容を報告する。

2 運営審議委員会が、前項の報告を受けた場合において、当該加入第一種金融商品取引業者等に正当な理由がないと判断したときは、センターは、当該加入第一種金融商品取引業者等の商号、名称又は氏名及び当該不遵守又は不履行の事実を公表するとともに、当該加入第一種金融商品取引業者等に対して改善の措置を求めるものとする。

3 あっせん委員は、紛争の解決に関して、加入第一種金融商品取引業者等がこの業務規程の不遵守又は手続実施基本契約上の義務の不履行が認められると判断した場合には、運営審議委員会にその内容を報告する。

4 運営審議委員会が、前項の報告を受けた場合において、当該加入第一種金融商品取引業者等から事情を聴取したうえで、当該加入第一種金融商品取引業者等に正当な理由がないと判断したときは、センターは、当該加入第一種金融商品取引業者等の商号、名称又は氏名及び当該不遵守又は不履行の事実を公表するとともに、当該加入第一種金融商品取引業者等に対して改善の措置を求めるものとする。

5 前 4 項の場合において、加入第一種金融商品取引業者又はその役員及び職員がこの業務規程に反する行為を行った事実をセンターが知ったときは、金商法第 156 条の 56 第 2 号並びに指定紛争解決機関府令第 14 条第 2 項第 9 号及び同条第 3 項の規定により金融庁に届け出るものとする。

6 第 2 項及び第 4 項の場合において、引き続き特定事業者又は協定事業者に改善がみられない場合には、センターは、特定事業者にあつては、第 5 条第 3 項の利用登録を取り消し、協定事業者にあつては、その事業者の所属する団体に連絡し、必要な措置をとるよう要請することができる。

7 前項の規定によりセンターが第 5 条第 3 項の利用登録の取消しをした場合には、同条第 6 項ただし書の規定を準用する。

(あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関する報告)

第 53 条 加入第一種金融商品取引業者等は、訴訟が係属している請求を目的とするあっせん手続が開始された場合は、当該訴訟が係属している旨、当該訴訟における請求の理由及び当該訴訟の程度をセンターに報告しなければならない。

2 加入第一種金融商品取引業者等は、あっせん手続中において、当該あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟が提起された場合には、当該訴訟が提起された旨、及び当該訴訟における請求の理由をセンターに報告しなければならない。

3 加入第一種金融商品取引業者等は、前 2 項の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合（既に第 31 条第 1 項又は第 38 条第 2 項の規定によりあっせん手続が行われない又は終了している場合を除く。）には、その旨をセンターに報告しなければならない。

4 前 3 項に規定する場合のほか、あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関し、センターが必要と認めて、当該あっせん手続に係る加入第一種金融商品取引業者等に対して、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求めた場合には、当該加入第一種金融商品取引業者等は当該事項をセンターに報告しなければならない。

(加入業者の名簿の公表)

第 54 条 センターは、加入第一種金融商品取引業者及び特定事業者の名簿を、センターのホームページに

て公表するものとする。

(紛争等解決業務を行う時間)

第 55 条 センターが紛争等解決事業に係る業務を行う時間は、休日を除き、午前 9 時から午後 5 時までとする。

2 前項の休日は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- (3) 12 月 31 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前 2 号に掲げる日を除く。）
- (4) 天災その他やむを得ない理由によりセンターが特に定めた日
(事務所の所在地及び業務区域)

第 56 条 センターの事務所の所在地は次のとおりとする。

- (1) 本部事務所の所在地は、東京都中央区日本橋茅場町二丁目 1 番 1 号とする。
- (2) 大阪事務所の所在地は、大阪府大阪市中央区北浜一丁目 5 番 5 号とする。

2 センターの各事務所が紛争等解決事業に係る業務を行う対象は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 本部事務所 大阪事務所が管轄する対象以外の部分
- (2) 大阪事務所 別表 1 に定める地区のうち大阪地区その他細則で定める地区に所在する顧客からの相談、苦情の申出及びあっせんの申立て並びにこれらの地域に営業所等を有する加入第一種金融商品取引業者等からの当該営業所等に係るあっせんの申立て（和解で定められた義務の履行状況の調査）

第 57 条 センターは、当事者である加入第種金融商品取引業者等の顧客の申出があるときは、あっせん手続における和解で定められた義務の履行状況を調査し、当該加入第一種金融商品取引業者等に対して、その義務の履行を勧告することができる。

付則（省略）

別表 1 管轄区域

地 区	管轄区域
北海道	北海道
東北	宮城県、福島県、山形県、岩手県、秋田県及び青森県
東京	東京都、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、山梨県、長野県、新潟県及び沖縄県
名古屋	愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県
北陸	石川県、富山県及び福井県
大阪	大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県及び滋賀県
中国	広島県、愛媛県、徳島県及び高知県
九州	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県及び宮崎県

別表 2 （省略）

(第 1 章「8. 利用料金」表 4 参照)

投資者保護指針

平成 21 年 10 月 16 日

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

金融商品取引法では、業務に関する包括的・横断的な利用者保護の枠組みを整備し、同じ経済的性質を有する金融商品に同じルールを適用する観点から、業態を問わず、対象商品・取引・勧誘にかかる規制の横断化等が図られた。

さらに、同法では、「認定投資者保護団体」制度を創設し、同法に定める自主規制機関以外の民間団体が投資者の保護を図るため、自主的に行う投資者の苦情の解決、争いのある場合のあっせん業務を行う場合に、行政がこれを認定して当該団体の業務の信頼性を高める枠組みを整備した。

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「本センター」という）」は、認定投資者保護団体の認定を受けるとともに、同法に定める第 2 種金融商品取引業に関し、投資者保護とそれらの取引に係る業務の健全な発展を図るため、金融商品取引法の規定に基づき、下記のとおり「投資者保護指針」を定める。

記

1. 誠実義務

対象事業者は、お客様に対して誠実かつ公正に、その業務を遂行するものとする。

2. 勧誘方針の策定等

対象事業者は、勧誘が適正に行われるよう、法令で定めるところにより、お客様の知識、経験、財産の状況及び目的に照らして配慮すべき事項等を記載した勧誘方針を策定、公表するものとする。

3. 広告等の規制

対象事業者は、広告その他これに類似する行為をするときは、法令で定めるところより、手数料に関する事項、リスクに関する事項等、お客様の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、適切に表示する。

4. 適合性の原則等

対象事業者は、勧誘にあたり、お客様の知識、経験、財産の状況に関する等の属性を適性に収集し、お客様の属性及び目的に照らして、不適当と思われる勧誘を行うことにより、お客様の保護に欠けることのないようにする。

5. 書面の交付

- (1) 対象事業者は、第 2 種金融商品取引業にかかる契約を締結しようとするときは、あらかじめ、お客様に対し、契約締結前に契約条項のうち重要な事項を記載した書面を交付し、十分な説明を行うように努める。ただし、お客様の保護に支障を生ずることがない場合として法令で定める場合は、この限りではない。
- (2) 対象事業者は、第 2 種金融商品取引業にかかる取引が成立したときは、遅滞なく、法令で定めるところより、書面を作成し、お客様に交付しなければならないものとする。ただし、取引等の内容その他の事情を勘案し、当該書面を交付しなくても公益又はお客様の保護のため支障を生ずることがないと認められるものとして法令で定める場合は、この限りではない。

6. 禁止行為

対象事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) お客様に対して、虚偽のことを告げること。
- (2) お客様に対して、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げること。

- (3) お客様に対して、対象事業者又は対象事業者の依頼を受けた第三者が、特別の利益の提供を約束若しくは提供すること。
- (4) お客様に対して、対象事業者又は対象事業者の依頼を受けた第三者が、元本損失や利益の補てんを約束することや、実際に補てんをすること。
- (5) お客様に対して、第2種金融商品取引業にかかる売買等契約に関して、その判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、誤解させるおそれのあることを告げ、又は表示すること。
- (6) その他、お客様の保護に欠けるおそれがあるものとして法令で定める行為。

7. 資産運用のあり方

対象事業者は、資産運用においては、法令等を遵守するほか、国民経済や国内外の金融・資本市場に及ぼす影響等に鑑み、公共性や効率性などに配慮した運用を行うものとする。

8. コンプライアンス及びリスク管理の徹底

- (1) 対象事業者は、コンプライアンスを経営上の重要課題の一つと位置付け、経営者が率先してコンプライアンス態勢の構築に取り組むものとする。
- (2) 対象事業者は、コンプライアンスを徹底するため、経営者がコンプライアンスの徹底を自らの責務と自覚したうえで、経営上の危機の発生を未然に防止する態勢を整備するとともに、危機の実態や問題点を経営層や幹部が迅速に把握できるシステムを確立する。
- (3) 対象事業者は、事務リスク、システムリスク、人的リスク等、各種リスクの特性に応じたリスク管理を徹底する。

9. 本センターの責務

本センターは、お客様からの本センターの対象事業者の業務に係る相談、苦情に対して迅速、適切に対応し、お客様の保護の促進に努めるものとする。

以 上

索引

ADR.....	9
ETF.....	20
ETN.....	20
FX	20
NPO 法人.....	3

あ

扱者主導.....	33, 47
あっせん.....	4, 34, 35
あっせん委員.....	5
あっせん委員候補者推薦委員会.....	5, 8, 11
あっせん申立金.....	21
移送.....	52
打切り.....	39
運営審議委員会.....	11, 15

か

かいけつサポート.....	9
外国為替証拠金取引業者.....	20
外務員.....	29
過当取引.....	48
加入第一種金融商品取引業者.....	17, 18, 25
加入第一種金融商品取引業者等.....	13
為替デリバティブ.....	20
忌避.....	37
基本負担金.....	21, 22
協定事業者.....	18, 19, 25
業務規程.....	12, 15, 83
虚偽告知.....	45
虚偽表示.....	45
金融 ADR	9, 10
金融 ADR 連絡協議会.....	8, 52
金融先物取引業協会.....	5, 7, 18, 19
金融商品仲介業者.....	18, 26
金融商品取引業.....	14
金融商品取引業者等.....	14
金融トラブル連絡調整協議会.....	7
クーリングオフ.....	28
苦情前置主義.....	10, 37
契約締結前交付書面.....	16, 27
高齢顧客ガイドライン.....	44

互譲	10
----------	----

さ

裁判外紛争解決手続	9
差別的取扱の禁止	16
事故	11
時効中断効	42
事故確認	11
自己責任原則	33, 47
自主規制機関	4, 5
システム障害	34
執行力	41
指定紛争解決機関	14
資本市場振興財団	21, 22
社員総会	11
収支予算	22
受理	36, 38
証券会社	13, 20
消費者契約法	12
諸団体負担金	22
資料提出義務	13, 30, 39
誠実義務	13, 33, 48
説明義務	27
訴訟手続の中止	43
損失補填	6, 38
損失補填の禁止	11
第一種金融商品取引業	14

た

代替措置	17
第二種金融商品取引業	14
第二種金融商品取引業協会	5, 8, 18, 19
断定的判断	35
断定的判断の提供	45
仲介業務	19
通貨オプション	8, 24
適合性原則	46
適当でない事実	40
手続応諾義務	13
手続実施基本契約	13, 14, 15
投資一任契約	20

投資運用業.....	14
投資運用業者.....	20
投資顧問業者.....	20
投資者保護指針.....	12, 13, 99
投資助言・代理業.....	14
投資信託協会.....	4, 7, 18, 19
登録金融機関.....	14, 18
特定事業者.....	18, 19
特定第一種金融商品取引業務.....	19
特定非営利活動法人.....	3
特別調停案.....	13, 41
取下げ.....	39
取次ぎ.....	26

な

日本証券業協会.....	4, 6, 18, 19
日本投資顧問業協会.....	5, 18, 19
認可金融商品取引業協会.....	4, 18
認定金融商品取引業協会.....	4, 18
認定投資者保護団体.....	6, 8, 13, 18

は

媒介.....	17, 18, 26
非公開.....	41
秘密保持義務.....	16
標準処理期間.....	31, 41, 53
ファンドラップ.....	20, 28
不招請勧誘.....	47
付随業務.....	14, 19
紛争解決委員.....	5, 13, 34, 35, 37, 38

ま

無断売買.....	31
-----------	----

や

有価証券デリバティブ.....	20
-----------------	----

ら

ラップ.....	36
理事会.....	11, 22
利用登録.....	13, 18
利用負担金.....	17, 21, 22

金融 ADR の実務

発行日：2019（令和元）年 5 月

発 行：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

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 2-1-1 第二証券会館