

# 証券・金融商品 あっせん相談センター

フィンマック  
FINMAC



ご案内

公正・中立な  
立場で、ご相談を  
うかがいます!



ご相談は  
お気軽に! **0120-64-5005**  
月曜日～金曜日(祝日等を除く)午前9時～午後5時

**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

## フィンマック FINMACとは?

株や投資信託、FXなど、金融商品の取引に関するトラブルについて、ご相談や苦情を受けつけ、公正・中立な立場で解決するところです。弁護士による紛争解決のためのあっせん制度も運営しています。

### どんな組織ですか?

日本証券業協会など法律に基づく7つの自主規制団体の連携・協力のもとに運営されている団体であり、金融庁や法務省から認証を受けています。証券会社・金融機関は、法律により、金融商品取引のトラブルの対処について外部の機関を利用することができ、フィンマックはそのような機関のひとつです。



## どんな相談ができるの?

親が認知症と診断されたが、保有している有価証券はどんな手続きが必要なの?



「投資信託」を解約したいのに、事業者が解約に応じてくれない...

**事例①** 株式(債券、投資信託など金融商品)の勧誘を受けたとき、良い事ばかり強調され、リスク(損失が発生する危険性)について説明がなかった。

**事例②** リスクについて説明を受けたものの、よく理解できないまま買ってしまった。

**事例③** 私(お客様)の知らないところで無断で売買が行われてしまった。

※当センター対象の金融商品取引業者等に限りです

### お受けできない相談



預金、保険などの相談・苦情には、応じておりません。

投資相談、株価、指数等の照会には応じておりません。

## よくある質問

### 「あっせん」とは?

お客様と事業者のトラブル(紛争)について、公正中立な弁護士(あっせん委員)が、双方から事情をお聴きしたうえで、話し合いにより双方が納得のいく解決を目指すやり方です。ただし、双方の歩み寄りが見られなければ残念ながら不調に終わる場合もあります。

### 相談にはお金がかかりますか?

ご相談は無料です。また、お客様からお申出のあった苦情処理に際しても無料で行います。ただし、あっせんは、所定の料金をお支払いいただきます(5頁参照)。

### プライバシーは守られますか?

ご相談や苦情等の解決にあたっては、厳重な秘密保持の下、お客様のプライバシーに充分配慮して業務にあたります。当センターの職員には、法律により守秘義務が課せられておりますので、安心してご相談下さい。

## あっせん申立金

ご相談・苦情は、無料

あっせん申立金は、お客様が相手方事業者に対して損害賠償の請求を行う金額によって変わります。

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

※振込手数料は、申立人の負担となります

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

※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、返還いたしません。

ご相談はお気軽に、お電話どうぞ！

フリーダイヤル  
**0120-64-5005**

月曜日～金曜日（祝日等を除く）午前9時～午後5時

FAX **03-3669-9833**

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

フィンマック

- 東京事務所  
〒103-0025  
東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 第二証券会館
- 大阪事務所  
〒541-0041  
大阪府大阪市中央区北浜1-5-5 大阪平和ビル

## ご相談の流れ

### 1 相談する



ご相談内容を相談員に詳しくお話しください。ファックス、ホームページでの場合は、お客様の電話番号も必ずお書きください。

### 2 助言を受ける



相談員が、お電話で助言やアドバイスをいたします。



※ご希望があれば、面談でのご相談もお受けしています。

## 苦情処理の流れ

### 1 苦情の内容を話す



金融商品の取引について、苦情内容を相談員にお話ください。ファックス、ホームページの場合は、電話番号も必ずお書きください。

### 2 事業者に伝えてもらう



お聞きした苦情の内容をフィンマックの相談員が事業者にお伝えし、調査を依頼します。

### 3 報告を受ける



事業者やフィンマックの相談員がお客様に調査結果を報告します。

## 苦情処理の結果に納得いかない場合、「あっせん」制度があります

### 1 もう一度 電話する



事業者からの調査報告に納得できない場合は、もう一度お電話ください。「あっせん」制度についてご説明します。

### 2 あっせんの申立てをする



あっせん申立書などをご提出いただきます。後日、あっせん申立を受理したという通知をお送りします。

### 3 申立金を支払う



申立受理の通知が届いたら、10日以内に「申立金」をお支払いいただきます（5頁参照）。

### 納得できない場合は…

あっせんが打ち切りとなります。なお、あっせん委員が解決の見込みがないと判断した場合もあっせん打ち切りとなる場合がございます。

### 4 あっせんに参加する



弁護士であるあっせん委員が主宰する話し合いに参加します。あっせん委員がお客様と事業者から事情をお聞きします。

### 5 和解案をもらう



あっせん委員が、解決方法に関する「和解案」を示し、説明します。

### 6 和解契約書を結ぶ



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

