

あっせんの申立てをなさる方へ

(あっせんに関する注意事項)

2020 年 5 月

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)

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」といいます。)は、金融商品取引の利用者の皆さまとセンターが対象とする金融商品取引業者等との間で生じた金融商品取引に係る紛争について、あっせん(※)を行うことにより、その解決を図るための事務を行います。

センターでは、あっせんの申立ての意向を示されたお客様(以下「顧客」といいます。)に本書をお渡しして、あっせん手続の内容についてご説明いたします。

本書がお手元に届きましたら、センターへお電話をください。

【 電話番号 フリーダイヤル 0120-64-5005 】

※ センターが指定する紛争解決委員(公正・中立な第三者である弁護士)が主宰し、紛争当事者双方から事情をお聴きしたうえで当事者間の話し合いを促し、それらを通じて、紛争の解決を図ることを目指すことをいいます。

【ご注意】

本文中、以下の略語を使用します。

- ① 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」(以下「あっせん業務規程」といいます。)
- ② 『「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』(以下「あっせん細則」といいます。)

【目 次】

1. 紛争解決委員の指定等

- (1) 紛争解決委員の指定（あっせん業務規程第22条、第28条）
- (2) 紛争解決委員の特別利害関係（あっせん業務規程第29条）
- (3) 紛争解決委員の忌避等（あっせん業務規程第33条）

2. あっせん申立金に関する事項（あっせん業務規程第32条）

3. 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

- (1) あっせん手続の事前の説明（あっせん業務規程第46条）
- (2) あっせんの適用範囲（あっせん業務規程第4条）
- (3) あっせんの申立て（あっせん業務規程第26条）
- (4) あっせんの申立ての受理とその通知（あっせん業務規程第30条）
- (5) あっせん手続を行わない場合（あっせん業務規程第31条）
- (6) 答弁書の提出（あっせん業務規程第35条）
- (7) 担当あっせん委員による事情聴取及び資料等の徴求（あっせん業務規程第36条、第37条）
- (8) あっせんの打切り（あっせん業務規程第38条）
- (9) 和解案の提示（あっせん業務規程第40条）
- (10) 特別調停案の提示（あっせん業務規程第40条の2）
- (11) 和解契約書の作成（あっせん業務規程第41条）
- (12) あっせんの申立ての取下げ（あっせん業務規程第39条）
- (13) あっせん手続の非公開（あっせん業務規程第42条）
- (14) あっせんにおいて提出された資料の取扱い（あっせん業務規程第45条、第50条）

4. 守秘義務（あっせん業務規程第47条）

1. 紛争解決委員の指定等

(1) 紛争解決委員の指定（あっせん業務規程第 22 条、第 28 条）

センターは、弁護士であるあっせん委員の中から申立てを受け付けたあっせん手続を主宰する紛争解決委員を選任します。

(2) 紛争解決委員の特別利害関係（あっせん業務規程第 29 条）

センターは、金融商品取引業協会等に関する内閣府令第 20 条及び民事訴訟法第 23 条第 1 項並びに金融商品取引法第 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第 12 条第 1 項に規定される特別の利害関係のないあっせん委員を紛争解決委員といたします。

- 金融商品取引業協会等に関する内閣府令第 20 条
 - 1 当事者又はその配偶者若しくは配偶者であった者
 - 2 当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族である者又はこれらであった者
 - 3 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人である者
 - 4 事件について当事者の代理人若しくは補佐人である者又はこれらであった者
 - 5 当事者から役務の提供により収入を得ている者又は得ないこととなった日から三年を経過しない者
- 民事訴訟法第 23 条第 1 項（協会府令第 20 条と重なる規定を除く）
 - 1 あっせん委員又はその配偶者若しくは配偶者であった者が、事件の当事者であるとき、又は事件について当事者と共同権利者、共同義務者若しくは償還義務者の関係にあるとき。
 - 2 あっせん委員が事件について証人又は鑑定人となったとき。
 - 3 あっせん委員が事件について仲裁判断に関与し、又は不服を申し立てられた前審の裁判に関与したとき。
- 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第 12 条第 1 項
 - 1 当事者の配偶者又は配偶者であった者
 - 2 当事者の四親等内の血族、三親等内の姻族若しくは同居の親族又はこれらであった者
 - 3 当事者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人
 - 4 当該申立てに係る金融商品取引業等業務関連紛争について当事者の代理人若しくは補佐人又はこれらであった者
 - 5 当事者から役務の提供により収入を得ている者又は得ないこととなった日から三年を経過しない者

(3) 紛争解決委員の忌避等（あっせん業務規程第 33 条）

- ① あっせんの紛争当事者は、紛争解決委員の公正性又は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。
- ② 当該申立てを行う場合、あっせん期日前に忌避の原因を記載した【忌避申立書】をセンターに提出する必要があります。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に生じたときは、あっせん期日後であっても提出することができます。
- ③ 忌避理由が存在すると判断された場合又は紛争解決委員が回避を申し出て承認された場合には、その時点をもって紛争解決委員の選任を解除いたします。
センターは、紛争解決委員の選任が解除された場合、他のあっせん委員を対象として、改めて紛争解決委員の選任を行い、当事者双方に対し、紛争解決委員の選任が解除された旨及び新しい紛争解決委員の氏名を通知いたします。

2. あっせんの申立金に関する事項（あっせん業務規程第 32 条）

あっせんの申立てが受理された場合、あっせん申立人は、あっせん申立の受理通知到着後 10 日以内に所定のあっせん申立金をセンターが指定する銀行口座に振込により納入して下さい。

なお、振込手数料は、申立人の負担となります。

◎ 各金融機関（ゆうちょ銀行を除く）から振込みされる場合

銀行名	みずほ銀行
支店名	兜町証券営業部
口座番号	普通預金 3501844
口座名	トクテ化エイカツウホウジン 特定非営利活動法人 ショウケン・キンユウショウヒンアッセンソウタツンセンター 証券・金融商品あっせん相談センター

◎ ゆうちょ銀行から振込みされる場合

銀行名	ゆうちょ銀行
記号	10120
番号	3602291
口座名	トクテ化エイカツウホウジン 特定非営利活動法人 ショウケン・キンユウショウヒンアッセンソウタツンセンター 証券・金融商品あっせん相談センター

※ 領収書は金融機関の受領書をもって代えさせていただきます。

【あっせん申立金】

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

あっせん申立金が受理通知到着後 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。

また、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。

3. 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

(1) あっせん手続の事前説明（あっせん業務規程第46条）

センターでは、あっせん申立ての意向を示した者に対して、本書を交付して、あっせん手続の内容についてご説明いたします。本書がお手元に届きましたら、センターへお電話（フリーダイヤル 0120-64-5005）ください。

なお、お電話いただけない場合には、こちらからご連絡し、ご説明いたします。

(2) あっせんの適用範囲（あっせん業務規程第4条）

センターが取扱うあっせんの適用範囲は、次の①～⑨に掲げる取引及び行為又は業務とします。

- 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 金融商品取引法（以下「金商法」といいます。）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（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（前号に掲げる業務を除き、一般社団法人日本投資顧問業協会の会員の業務に限る。）
- 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限る。）
- ⑤ ファンドの自己募集及び信託受益権等の売買業務（一般社団法人第二種金融商品取引業協会の会員の業務に限る。）

- ⑥ 暗号資産関連デリバティブ取引業の業務（一般社団法人日本暗号資産取引業協会の会員及び当該会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。）
- ⑦ 電子記録移転権利等の売買その他の取引等（一般社団法人日本 STO 協会の正会員及び当該正会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。）
- ⑧ 特定事業者¹が行う第2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2種金融商品取引業に相当する業務
- ⑨ 加入第1種金融商品取引業者²に係る特定第1種金融商品取引業務

(3) あっせんの申立て（あっせん業務規程第26条）

- ① あっせんを申立てる場合は、当該申立ての趣旨及び紛争の要点を明らかにした**【あっせん申立書】3通**（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てください。

証拠書類がある場合には、その写しをセンターに提出することができます。

- (注) 加入第1種金融商品取引業者等³があっせんを申し立てる場合は、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所定の書面**【あっせん申立同意書】**を提出する必要があります。

センターは、**【あっせん申立同意書】**の謄本及び本書を面談又は通知により顧客に交付し、本書について項目ごとに説明を行った上で、顧客の同意について意思確認を行います。当該意思確認ができないときには、申立てがなかったものとして取り扱います。

当該顧客は、**【あっせん申立同意の撤回届出書】**を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ます。この場合、センターは、相手方加入第1種金融商品取引業者等へその旨を通知し、あっせん申立ての取下げがあったものとして取り扱うこととなります。

- ② あっせんの申立てにあたっては、次の事項を守っていただきます。

ア あっせんの申立ては、原則として紛争の当事者が行ってください。代理人による申立ては、弁護士又は顧客の代理人として申立てをなすことがやむを得ないと認められる特別な事情がある者としてセンターが許可した場合を除いて認められていません。弁護士、法定代理人以外の代理人による申立てをお考えの申立人は、必ず事前にセンターへご相談ください。

¹ 第2種金融商品取引業者等が第2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し、あらかじめ、センターに対して利用登録の申込みを行っている者

² センターと手続実施基本契約を締結した相手方である第1種金融商品取引業者をいう。

³ 加入第1種金融商品取引業者又は日本証券業協会、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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会、一般社団法人日本 STO 協会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若しくは特定事業者をいう。

- イ 代理人は、【委任状】を提出していただきます。
- ウ 申立人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（登記事項証明書等）をセンターに提出してください。
- エ 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、そして法定相続人が確定できる原戸籍等⁴をセンターに提出していただきます。
- オ あっせんに先立ってセンター職員が紛争の概要などをお伺いすることがありますのでご協力ください。

③ あっせん申立ては、センターにおいて苦情処理手続を終了した事案に限り行うことができます。

(4) あっせん申立ての受理とその通知（あっせん業務規程第30条）

紛争解決委員は、あっせん業務規程第 26 条の形式要件に適合することを確認したとき、あっせんの申立てを受理します。

センターは、紛争解決委員があっせんの申立てを受理したときは、当事者に対し、簡易書留郵便その他これに準じる方法によりその旨、紛争解決委員の氏名及び当該受理した年月日を通知するとともに、相手方に当該あっせん申立書 1 通（当事者が金融商品仲介業者の場合 2 通）を交付いたします。

(5) あっせんを行わない場合（あっせん業務規程第 31 条）

紛争解決委員は、あっせんの申立てが次のいずれかに該当するときは、そのあっせんは行いません。

- ① センターのあっせん手続を過去に行ったことのある事案
- ② 訴訟が終了し又は訴訟中の事案、民事調停を行った事案又は民事調停中の事案（当事者間にセンターにおけ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ときを除く。）
- ③ 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、又は手続中の事案
- ④ 紛争が生じた日から 3 年を経過した事案
- ⑤ 顧客に紛争を適切に解決する能力があると認められる場合
- ⑥ その他、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場合

センターは、紛争解決委員があっせん手続を行わないものとしたときは、当事者に対し、遅滞なく、書面をもってその旨を通知いたします。この場合、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こととなります。

⁴ 法定相続情報証明制度の利用等公的機関による証明がなされているもの

(6) 答弁書の提出（あっせん業務規程第 35 条）

あっせん申立ての通知とともにあっせん申立書の交付を受けた加入第 1 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所定の【答弁書】3 通(注)及び証拠書類がある場合には、その写しをセンターに提出することとなります。

センターは、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じる方法により交付いたします。

(注) 加入第 1 種金融商品取引業者等があっせんで申立て、相手方である顧客が【答弁書】を作成する場合であって当事者が金融商品仲介業者であるときは、4 通をセンターに提出することとなります。

(7) 紛争解決委員による事情聴取及び資料等の徴求（あっせん業務規程第 36 条、第 37 条）

① 紛争解決委員による事情聴取

紛争解決委員は、期日を定めて当事者若しくは参考人の出席を求め、事情を聴取することができます。紛争解決委員が直接話をお聴きする日時は、おって、ご連絡しますので、その時にご自身又は代理人が出席してください。相当の事情があるとして、ご自身とともに補佐人(注)とご一緒に出席していただくことも可能ですが、この場合、【補佐人許可申請書】をセンターへ提出し、紛争解決委員の許可を得る必要があります。

なお、紛争解決委員は、いつでも、代理人又は補佐人の許可を取り消すことができることとなっております。

(注) 補佐人は、原則、申立人の家族の方のみとさせていただきます。

② 紛争解決委員による資料等の徴求

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、又は資料の提出を求めることができます。加入第 1 種金融商品取引業者等は、紛争解決委員から当該説明等の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こととされています。

(8) あっせんの打ち切り（あっせん業務規程第 38 条）

あっせん手続中の紛争が次のいずれかに該当するとき、紛争解決委員は、そのあっせんで打ち切ります。

① 「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」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。

- ア 当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき。
- イ 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。
- ウ 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 その他 (注) ②により打ち切りとなった場合、時効の中断効が発生しないことにご注意ください。

- ア 当事者があっせん手続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。
- イ 当事者があっせん手続中の紛争について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。
- ウ あっせんを行うのに適当でない事実が認められたとき。

センターは、紛争解決委員があっせん手続を打ち切ったときは、当事者双方に当該あっせん手続を打ち切った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じる方法により通知いたします。

(9) 和解案の提示 (あっせん業務規程第 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ます。

(10) 特別調停案の提示 (あっせん業務規程第 40 条の 2)

紛争解決委員は、前掲(9)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1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ます。

この特別調停案については、顧客がこれを受諾したときは、当該紛争の相手方である加入第1種金融商品取引業者等は、これを受諾し、すみやかに当該特別調停案に基づく義務を履行しなければなりません。

ただし、次の①～④に掲げる場合については、この限りではありませんので、ご注意ください。

- 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あっ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1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1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1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。

前掲②の場合の訴訟提起は、加入第1種金融商品取引業者等から、訴訟提起をする場合には、顧客が当該特別調停案を受諾したことを加入第1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こととされております。

(注) この場合、あっせんの申立てを行った顧客は、訴訟における被告となりますので、ご注意ください。

(11) 和解契約書の作成 (あっせん業務規程第41条)

あっせんが成立したときは、和解契約書を作成し取り交わしていただきます。

あっせん手続中に、当事者間において解決のための合意が成立し、又は当事者双方が紛争解決委員による特別調停案を受け入れたときは、そのあっせんは終了します。この場合、加入第1種金融商品取引業者等が速やかに和解契約書を当事者数通作成し、当事者間で取り交わしていただきます。

当該和解契約書には、立会人として、当該事案の紛争解決委員が署名、捺印を行います。

(12) あっせんの取下げ (あっせん業務規程第39条)

あっせんの申立てはいつでも取り下げることができます。

あっせんの申立てを取り下げるときは、所定の【あっせん申立取下書】を提出してください。

(注) 加入第1種金融商品取引業者等があっせんを取り下げるときは、【あっせん申立取下書】に加え、相手方顧客があっせん取り下げに同意する所定の【あっせん申立取下同意書】を提出する必要があります。

(13) あっせん手続の非公開（あっせん業務規程第 42 条）

あっせん手続は、公開しません。

また、あっせん申立書及びその添付書類、あっせん手続において提出された相手方の答弁書・主張書面の写し、それらの書類に添付された資料・証拠書類等のほか、紛争解決委員から提示のあった和解案や和解契約書などについて、法令の規定に基づく場合その他正当な理由がある場合を除き、あっせん手続に関係する者以外の者に対し、開示または公表しないものといたします。

(14) あっせんにおいて提出された資料の取扱い（あっせん業務規程第 45 条、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 1 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、当該期間経過後に廃棄します。

当該保管期間内において当事者から返還の請求があるときはこれに応じることとします。

(15) その他

あっせん手続が終結した事案につきましては、当事者のプライバシーに配慮した形であっせん手続事例の概要を「あっせん状況」として取りまとめ、公表することがあります。

「あっせん状況」は、あっせん手続の利用について判断していただく際の参考として作成するものです。

4. 守秘義務（あっせん業務規程第 47 条）

センター役職員及び紛争解決委員には、法律により、秘密保持義務が課されております。また、センターは、あっせん手続に関する秘密保持を適切に行うため、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しています。

以 上