

# FINMAC

## 証券・金融商品 あっせん相談センター のご案内

金融庁指定紛争解決機関／法務省認証紛争解決機関



ADR FINMAC

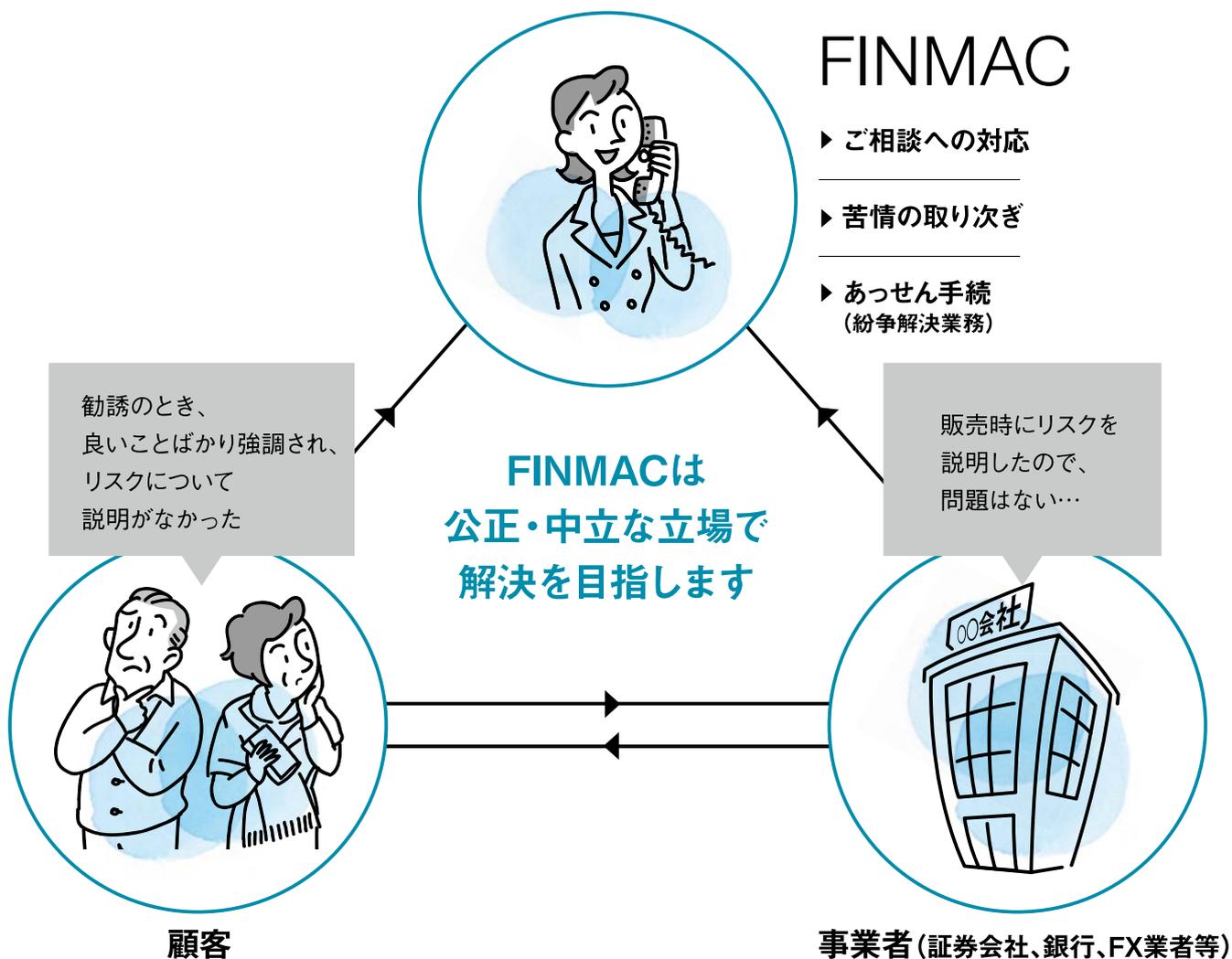
特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

# FINMAC<sup>※1</sup>は、金融商品取引のトラブルを 公正・中立な立場で解決する金融ADR<sup>※2</sup>機関です。

証券・金融商品あっせん相談センター（略称<sup>フィンマック</sup>FINMAC）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、金融商品取引業者の顧客（金融商品取引の利用者、顧客）からご相談や苦情を受け付け、公正・中立な立場で解決を図る金融ADR機関です。ご相談や苦情が解決しない場合は、あっせん委員（弁護士）によるあっせん制度（紛争解決業務）も運営しています。

※1 FINMACとはFinancial Instruments Mediation Assistance Centerの頭文字の略称です。  
※2 金融ADRとは、金融機関と利用者とのトラブル（紛争）を、金融庁の指定を受けた紛争解決機関が中立・公正な立場で解決を図る手続です。ADRIは、Alternative Dispute Resolutionの頭文字。



当センターで取り扱う金融商品は、株式、債券、投資信託、有価証券デリバティブ、FX、投資ファンド等です。預金、保険などの相談・苦情や投資相談には応じておりません。

## 特色

### 公正・中立 専門性

FINMACは、法律に基づく7つの自主規制団体の連携・協力の下に運営されている機関で、金融庁や法務省から指定・認証を受け、公正に運営されています。また、金融商品取引に詳しい専門の相談員やあっせん委員（弁護士）が、中立的立場でトラブルの解決にあたります。

### 迅速

裁判ではかなり長い時間を要しますが、あっせんは申立てを受けたときから、なるべく4カ月以内の解決を目指しています。

### 利便性

電話、ファックス、ホームページ、郵送などにより、厳重な秘密保持の下、顧客のプライバシーに充分配慮して相談業務に応じています。あっせんは、顧客のお住まいが東京都または大阪府の場合には当センター事務所にて、その他にお住まいの場合には、各道府県庁が所在する場所にて行います。

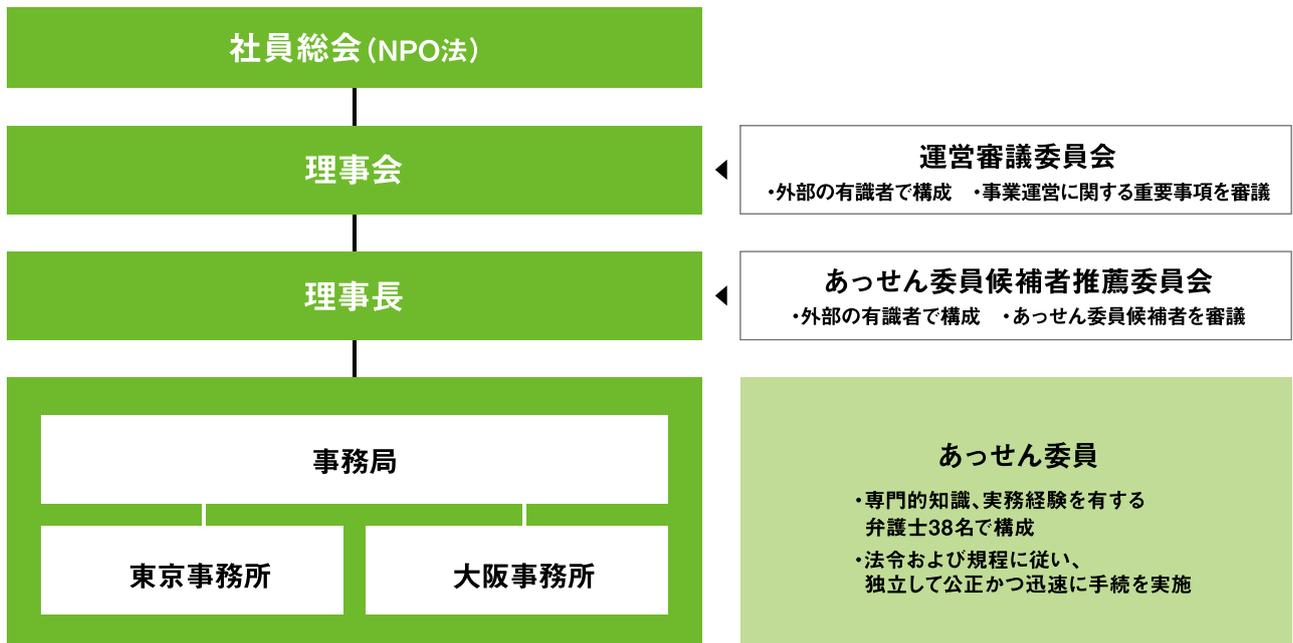
### 非公開

あっせんは裁判と異なり、非公開で行われます。また、FINMACのあっせん委員および職員には、法律により守秘義務が課せられています。

### 廉価

相談や苦情処理は無料です。あっせんは損害賠償の請求金額に応じて2,090円から52,360円の費用がかかりますが、比較的安価な費用で利用できます。  
※金額は消費税込（2020年10月現在）

## 組織体制



# 1

## 相談 苦情処理

無料

金融商品取引業者の顧客(ご相談者)からのご相談・ご質問にFINMACの職員である相談員が対応しています。また、苦情に関しては、事業者からご相談者に直接回答させるか、FINMACが事業者の見解をご相談者にお伝えしています。



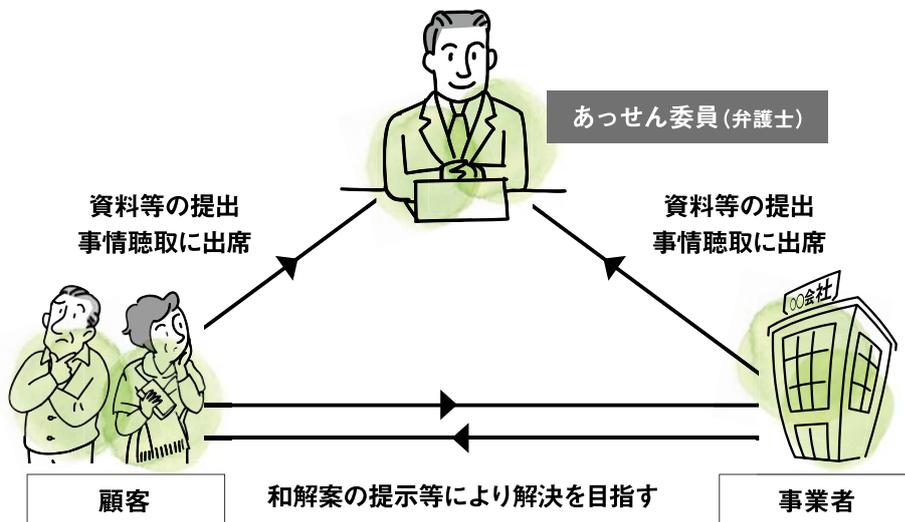
苦情処理により解決を目指しますが、顧客の納得が得られない場合には、必要に応じ、紛争解決支援(あっせん)の制度説明を行います。

# 2

## 紛争解決 支援 (あっせん)

損害賠償  
請求額に応じ、  
2,090円から  
52,360円負担

あっせんは、顧客と金融商品取引業者の間のトラブルについて、公正・中立なあっせん委員(弁護士)が、それぞれの当事者から個別に事情や主張をお聴きしたり、双方同席での話し合いの仲介をしたりし、和解案を提示するなどして、双方の歩み寄りによる解決を促していきます。



あっせんは、全国の都道府県庁所在地等で非公開で行われます。なお、双方の歩み寄りが見られなければ、残念ながら打ち切り(手続終了)になる場合もあります。

7つの自主規制団体の会員等または当センターに利用登録をしている第二種金融商品取引業者に関するものでない場合には、相談および苦情の受付やあっせん手続(紛争解決手続)は行いません。

# 3

## 統計情報・ あっせん事例などの 情報提供

金融商品トラブルの未然防止に役立てる観点から、相談、苦情処理、紛争解決手続業務に関する統計情報・あっせん事例などの公表や関係団体へのフィードバックなどの活動を行っています。



### FINMAC全体の紛争等解決業務の実施状況

- 最近の動き (ハイライト)
- あっせん・苦情・相談の処理状況 (月次)
- 紛争解決手続事例 (四半期)
- あっせん・苦情・相談の実施状況 (年次・半期)

### 指定紛争解決機関業務の実施状況

- 紛争解決等実施状況 (四半期毎)
- 紛争解決手続事例 (四半期毎)

# 4

## 普及啓発 ----- 周知活動

ホームページ等の活用により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努めています。



機関誌  
FINMAC



リーフレット



交通  
広告

# 5

## 業務の質の 向上に向けた 継続的な取組み

金融庁が主催する金融トラブル連絡調整協議会および金融ADR連絡協議会における議論、当センターの理事会および運営審議委員会での審議、利用者アンケート調査の活用等を通じ、あっせん委員および相談員の資質の向上を図るなど、業務全般の質の向上に向け取り組んでいます。





#### 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



ご相談は  
お気軽に



0120-64-5005

月～金曜日 9:00～17:00

※祝日(振替休日を含む)および年末年始(12月31日～1月3日)を除く



03-3669-9833



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



郵送の場合は上記東京事務所まで