



証券・金融商品あっせん相談センター（略称：
フィンマック
FINMAC）は、金融商品取引法に基づく指定紛争解決機
関(金融ADR機関)です。金融庁や法務省から指定・認証
を受け、中立・公正に運営されています。

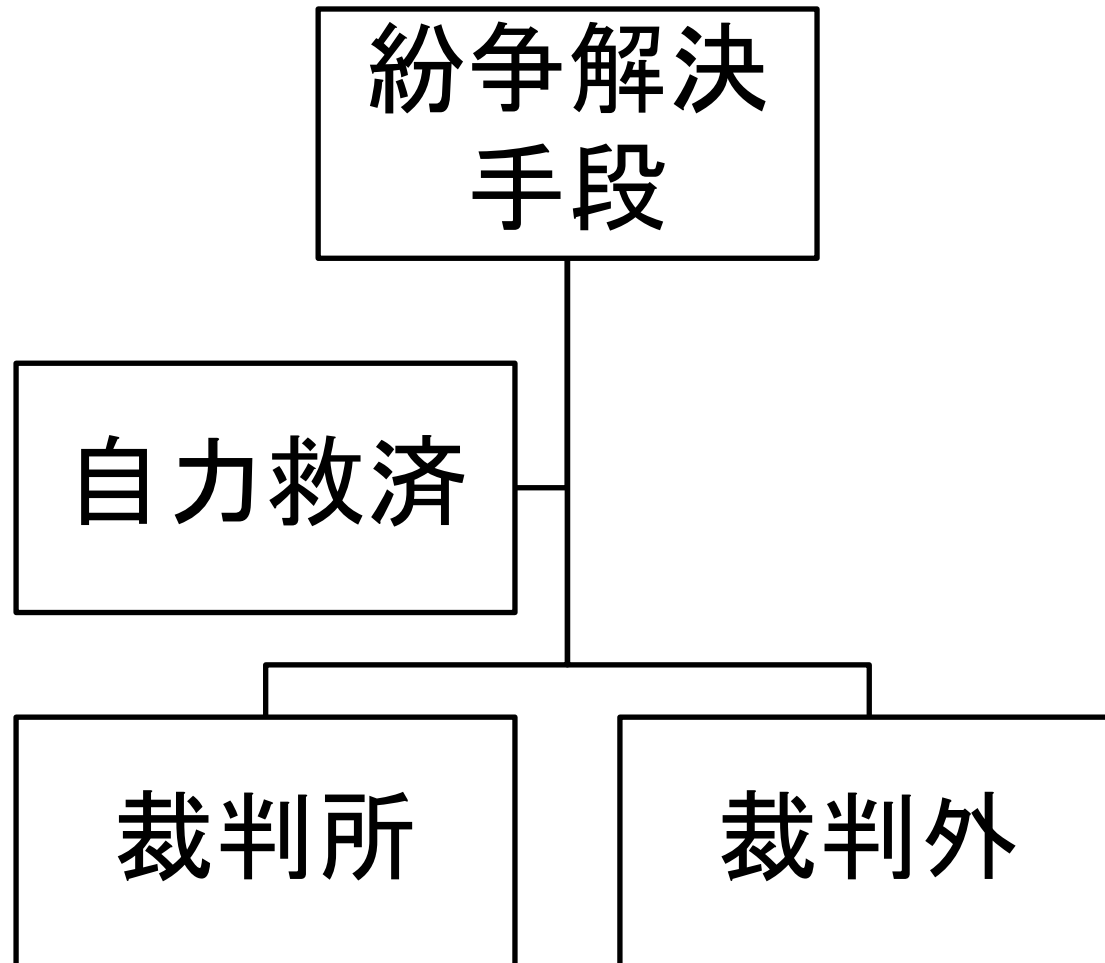
FINMAC

(裁判外紛争解決制度)

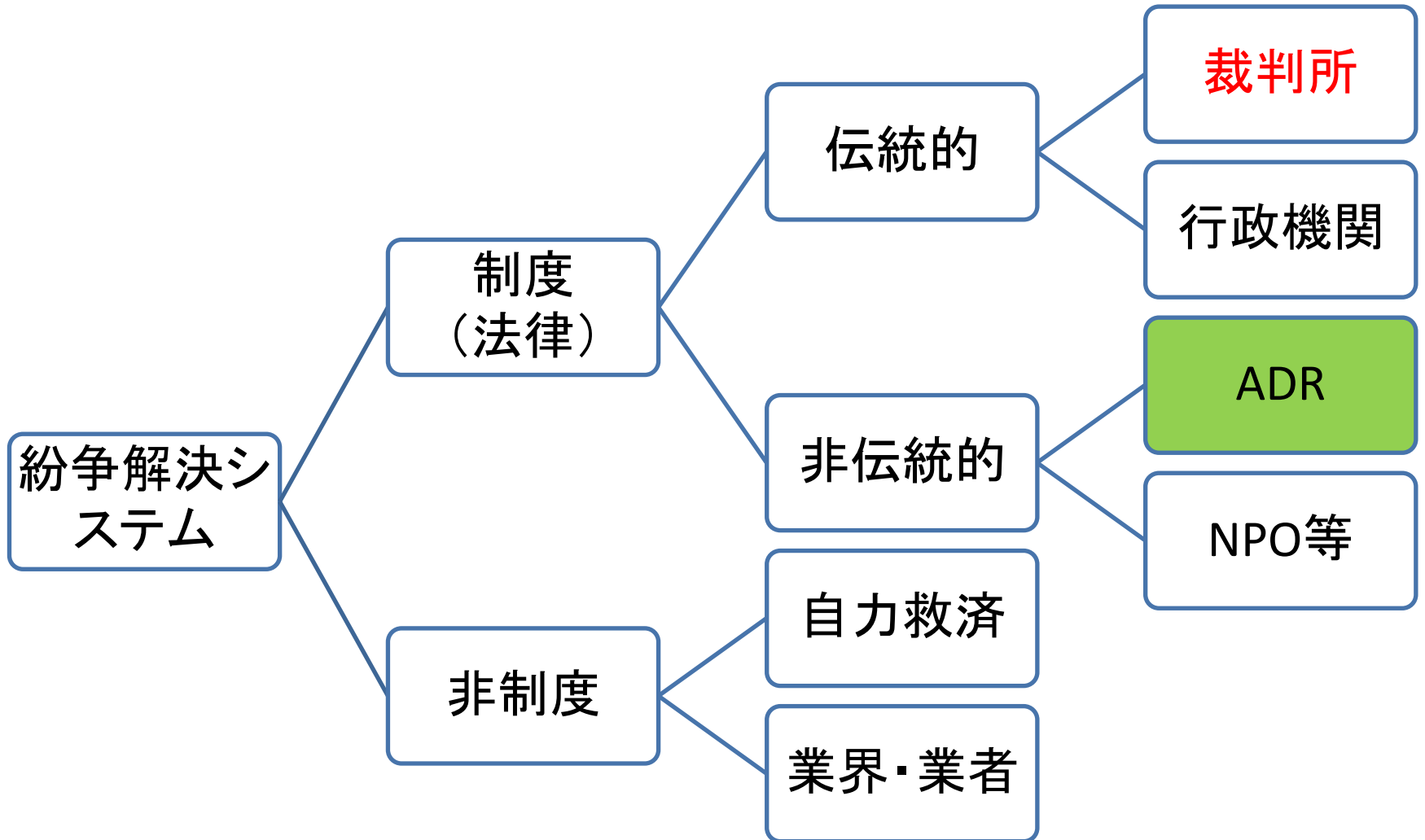
2022.7.27

野畑証券役職員研修資料

紛争解決手段の形態



- 2



裁判外紛争解決システム

ADR制度 (Alternative Dispute Resolution)

○民事上の紛争を解決しようとする紛争の当事者のため

訴訟手続によらず、

公正な第三者が関与して、その解決を

図る手続

ADRの提供主体による分類

司法型 裁判所内で行われるもの

例 民事調停、家事調停

行政型 独立の行政委員会や行政機関など

例 公害等調整委員会、建設工事紛争審査会、消費者被害救済委員会等

民間型 弁護士会、消費者団体、業界団体など

例 弁護士会仲裁センター、日本商事仲裁協会、金融業界

ADR を利用するメリット

簡易性 申立て手続の緩和 電話

柔軟性 当事者の意向(時間など)

迅速性 処理手続きの短期化

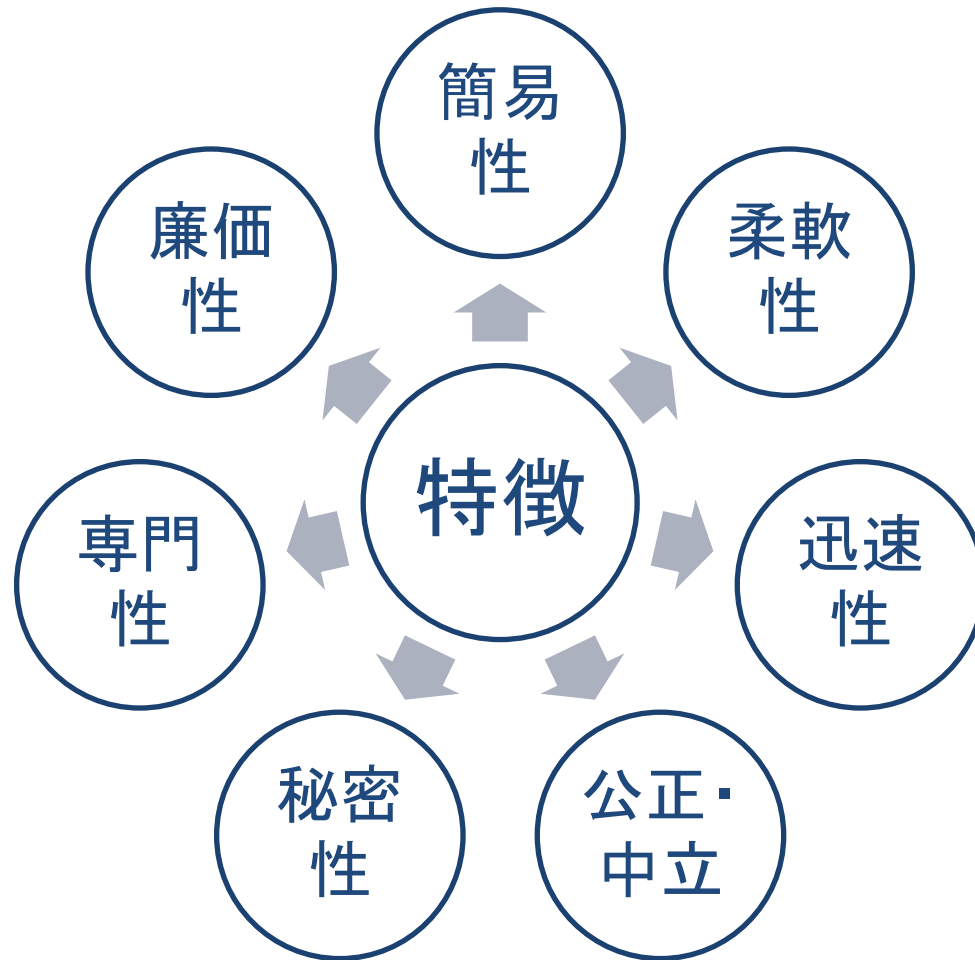
廉価性 費用が安い

専門性 専門的な知識を持つ第三者
が介在

非公開性 手続き、結果も原則非公開

公正中立性 法令等に基づく判断

ADRの特徴



ADR制度と裁判との差異

	ADR	裁判
判断の根拠	公平性・適切性	法律
手続き	柔軟	厳格
費用	無料・低廉	法廷費用
利用同意	必用	不要
解決案提示	提示	不提示
解決案の拒否	可能	不可能
解決案の強制	任意	強制
手続等の公開	非公開	公開

金融庁のパンフレット

金融機関との間でトラブルをかかえている利用者の皆様へ



こんな時は・・・

迅速・簡便・中立・公正な
金融分野の裁判外紛争解決制度
(金融ADR制度)
の御利用をおすすめします!



金融分野における裁判外紛争解決制度 (金融ADR制度)の概要

(注)ADR(Alternative Dispute Resolution):裁判外の紛争解決

金融・保険・証券などの業態ごとに金融ADRの枠組みがあります

金融ADR制度は、金融機関との紛争について、

- 裁判に比べて基本的に**短時間・低コスト**で
- 金融分野に見識のある**中立・公正な専門家**が和解案を提示し解決に努めます。

安心してご相談・ご利用ください。

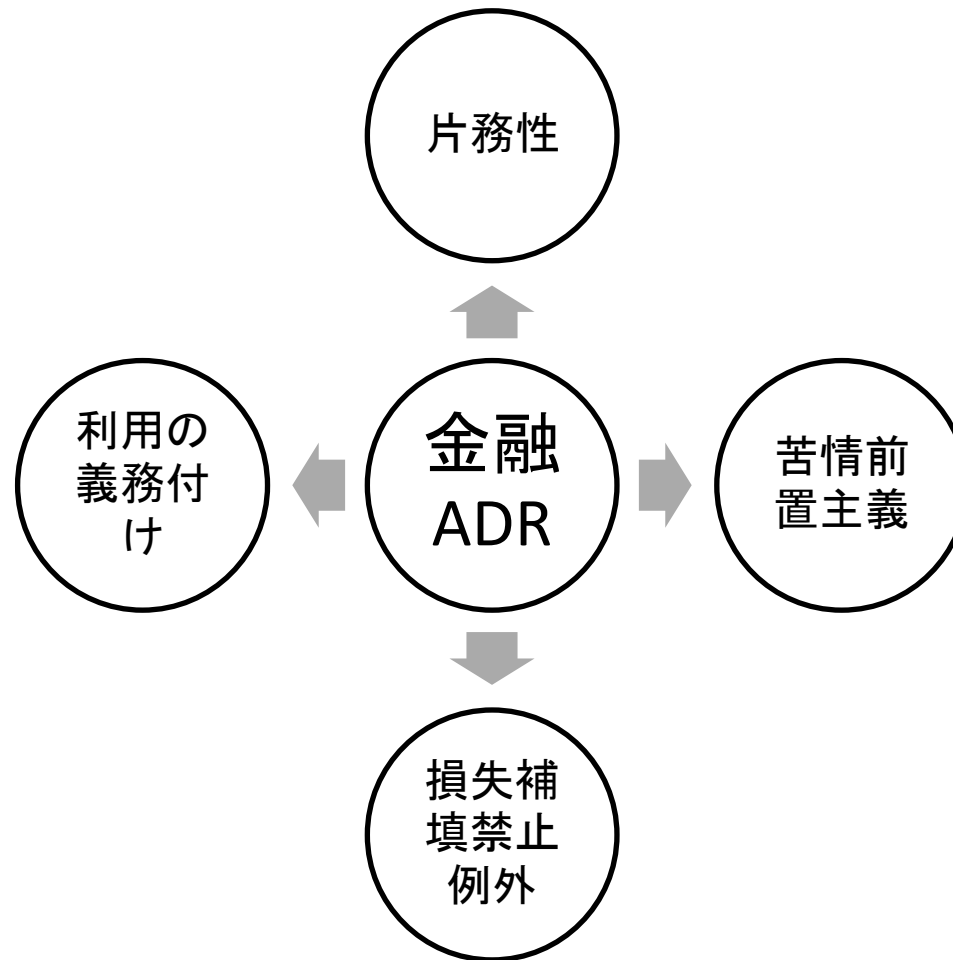
- **相談及び苦情の申立て**でも受け付けています。

金融機関は・・・

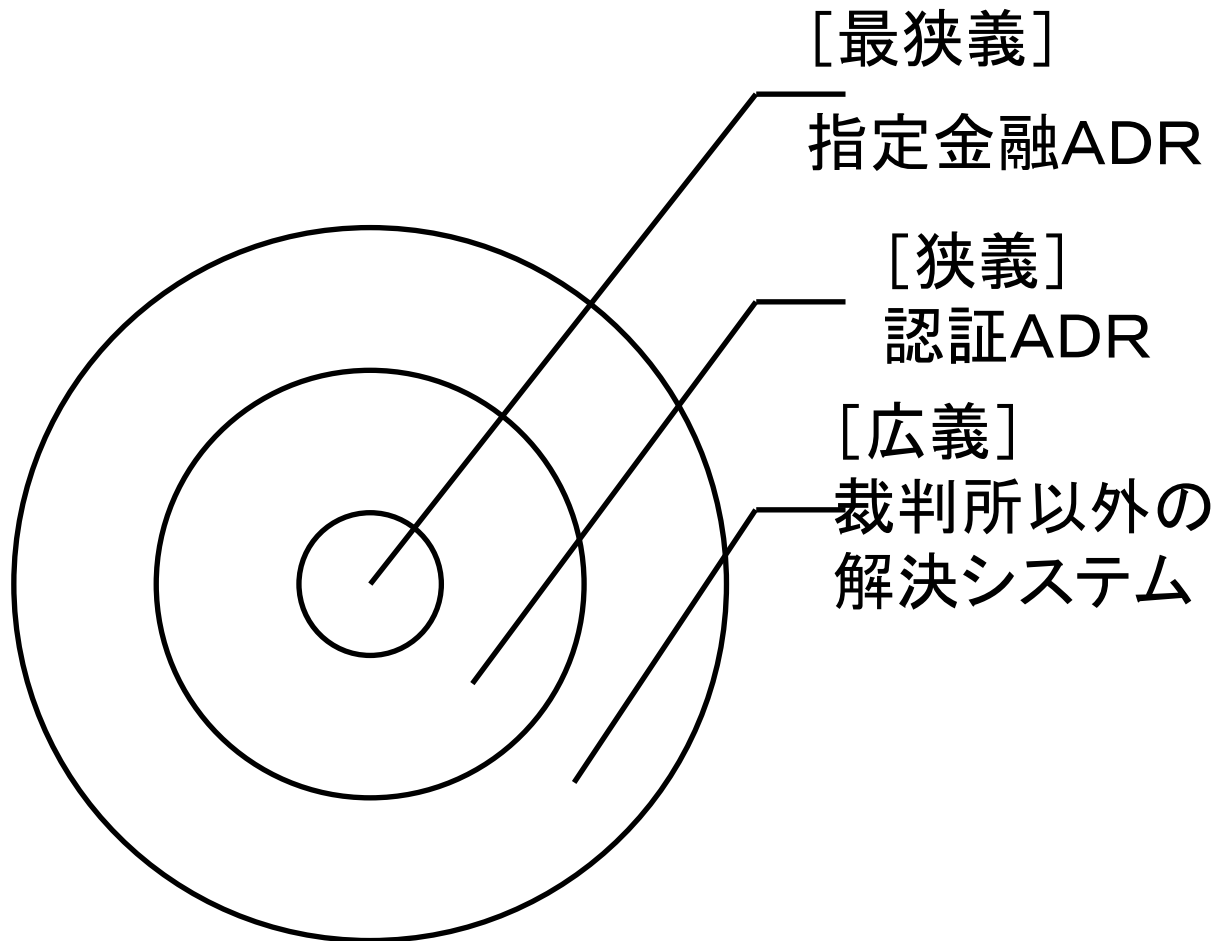
- 利用者からの紛争解決の申立てに応じなければなりません。
- 提示された**和解案は原則受け入れ**なければなりません。



金融ADRの特徴



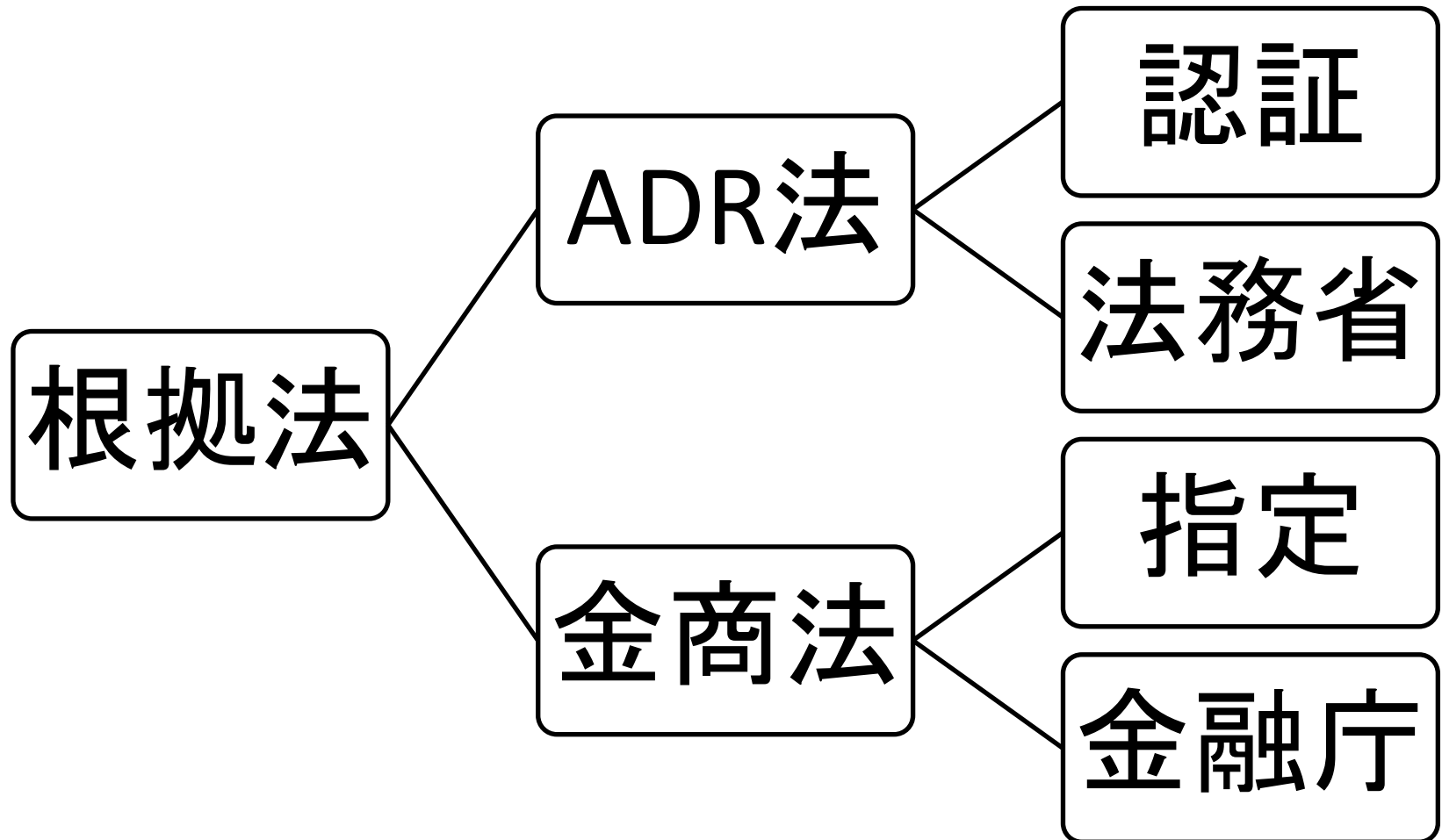
ADRの意義



FINMACとは

- Financial Instruments Mediation Assistance Centerの頭文字の略称
- 正式名称 証券・金融商品斡旋相談センター
- 法務省認証 金融庁指定
- 法人格 NPO法人特定非営利活動法人
- 理事長 佐藤隆文(元金融庁長官)
- 所在地 東京本部 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 第2証券会館
大阪事務所北浜

FINMACの根拠法



FINMACの歴史

○平成4年7月

日本証券業協会において
紛争解決(あっせん)業務
が開始

○平成21年1月

金融商品取引業関係5団
体の相談、苦情処理、紛
争解決(あっせん)業務の
一元化の方針が決定

○平成21年8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
(FINMACフィンマック)設立。

○平成22年2月

相談、苦情処理、紛争解決
(あっせん)業務を開始。

○平成23年2月

第一種金融商品取引業者
を対象とする金融商品取引
業法上の指定紛争解決機
関として、指定を取得。

委託先



1. 役員

2022年3月31日 現在 (50音順・敬称略)

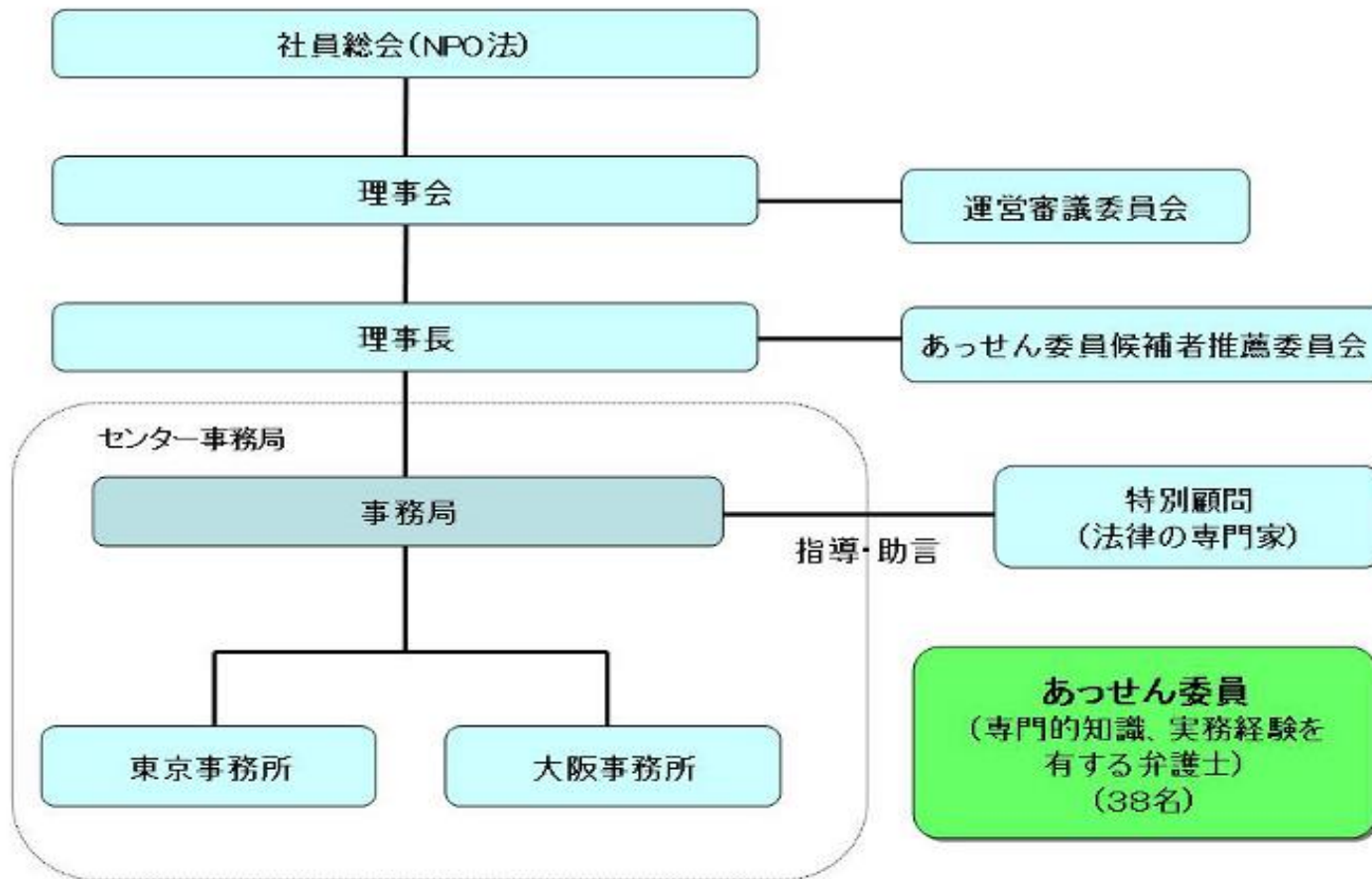
理事長	佐藤隆文	元金融庁長官
専務理事	高橋康文	当センター (常勤)
理事	青木浩子	千葉大学大学院社会科学研究院 教授
〃	青山善充	東京大学 名誉教授
〃	原田喜美枝	中央大学商学部 教授
〃	森本学	日本証券業協会 副会長
監事	山本悟	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

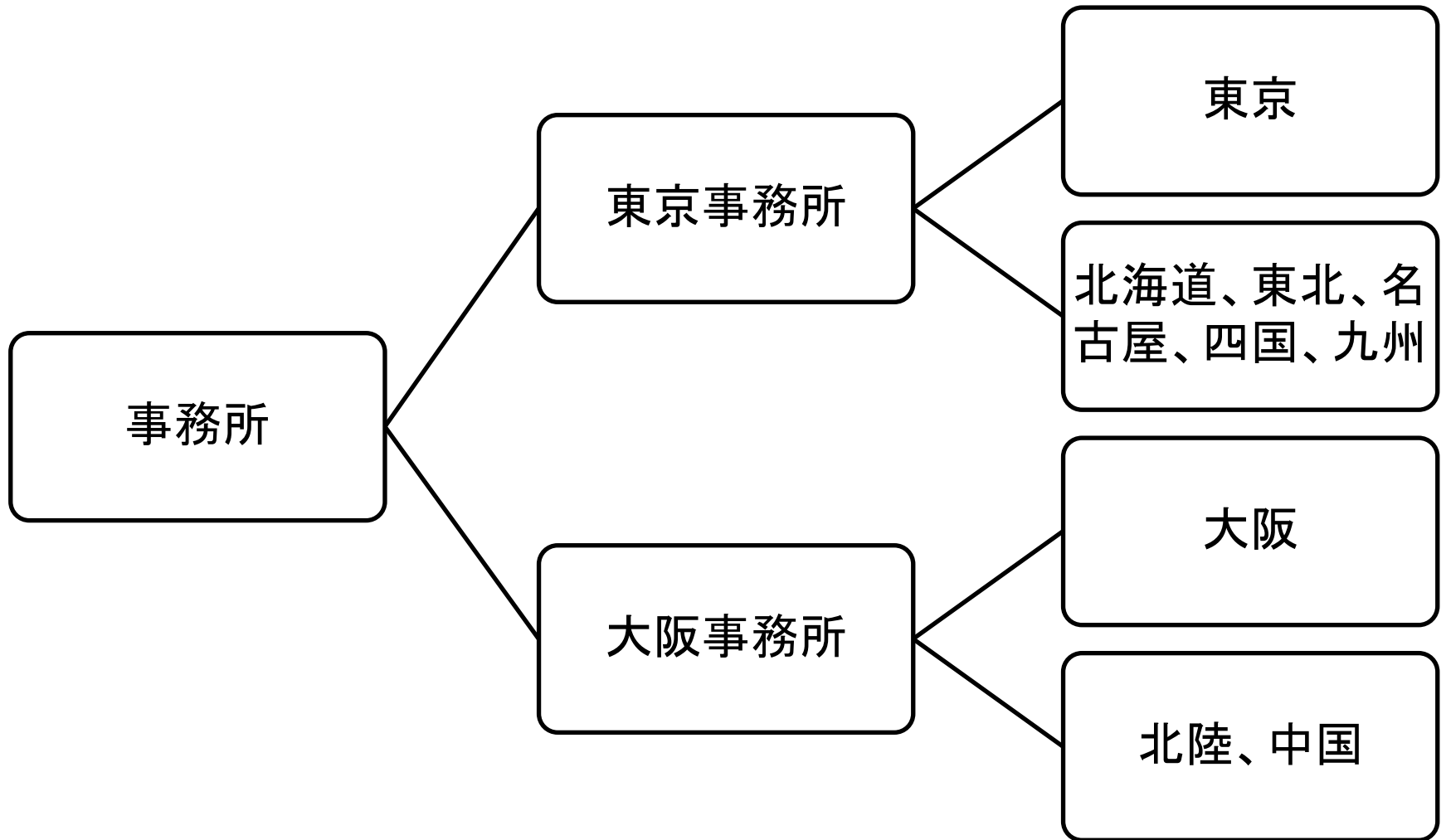
2022年3月31日 現在 (敬称略)

特別顧問	滝本豊水	弁護士 (弁護士法人ほくと総合法律事務所)
------	------	-----------------------

FINMACの組織体制



FINMACの事務体制



あっせん委員名簿

2022年3月31日現在 (地区別50音順・敬称略)

- 北海道地区 (2名)
- 東北地区 (2名)
- 東京地区 (16名)

- 名古屋地区 (4名)

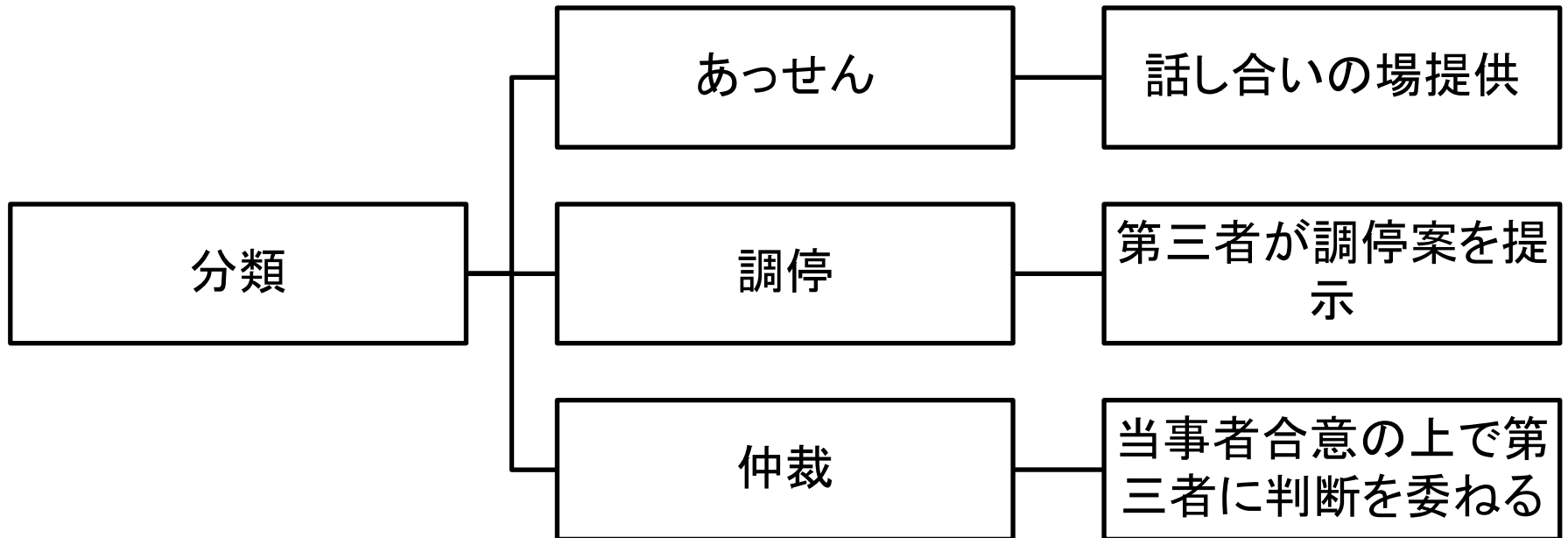
- 北陸地区 (2名)
- 大阪地区 (6名)

- 中国地区 (2名)
- 四国地区 (2名)
- 九州地区 (2名)

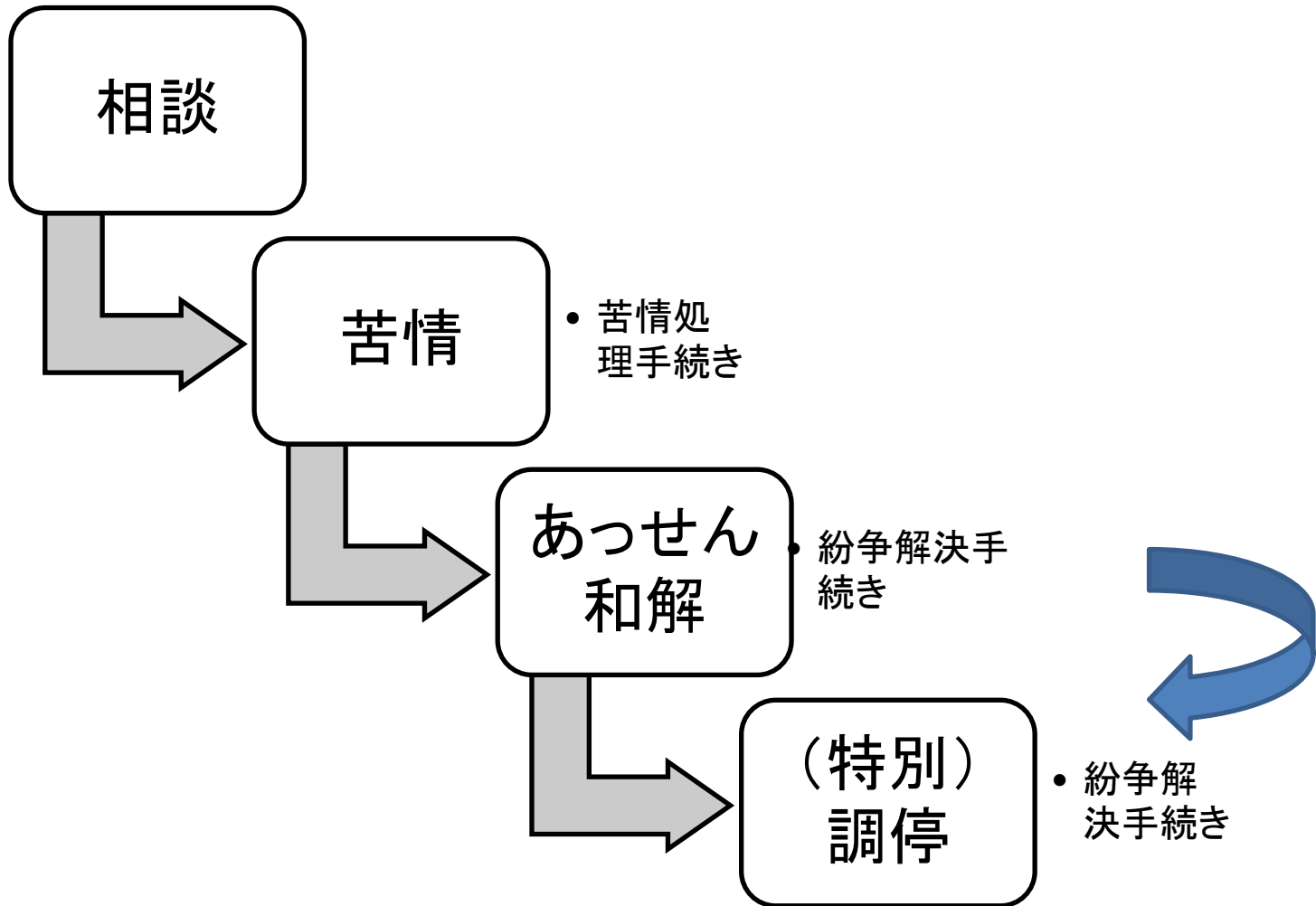
祖母井	里重子
後藤	雄則
小野	浩一行
真田	昌秀
池田	永朝
内田	村実
河村	崎明
木崎	島孝
児島	谷幸
柴末	吉宜
千野	敬道
羽尾	芳敬
萩尾	井保
松井	野秀
山本	山口
山本	本正
江川	川泰
川上	敦敏
堀口	久子
高木	利定
長澤	裕子
岸本	一司
小松	野隆
塩田	高泰
高中	山務
寺田	垣尚
山本	山英
滝本	口耕
藤本	崎邦
岡黒	川信

(38名)

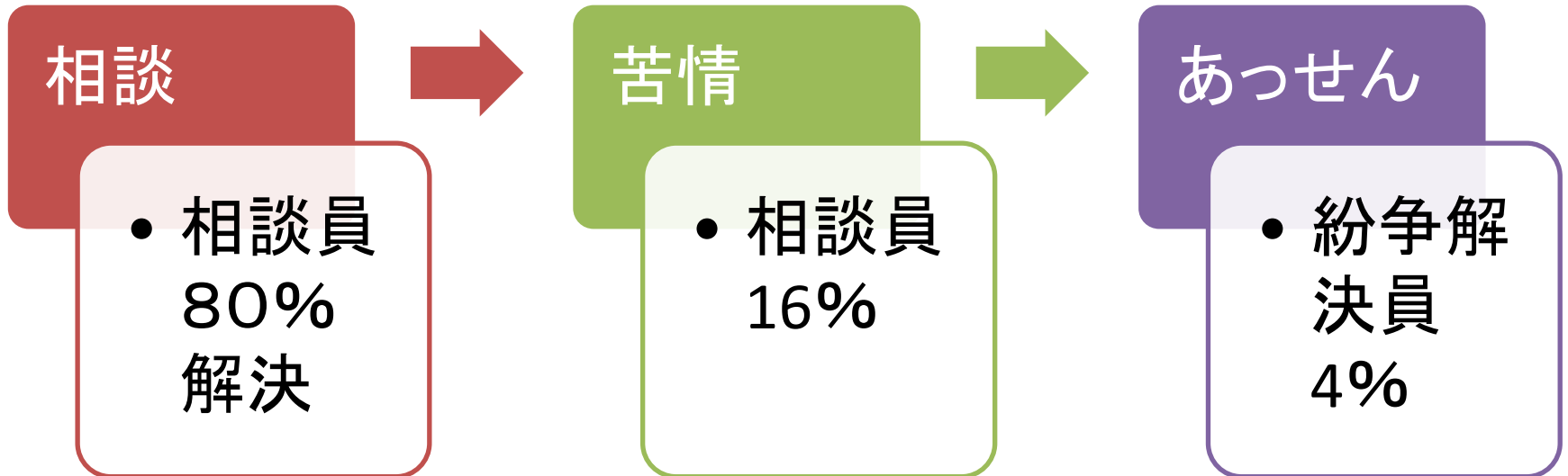
紛争解決の法的分類



FINMACの業務



FINMACの処理手順



あつせん・苦情・相談受付状況

(単位：件)

	あつせん	苦情	相談
2021年度	117	928	4,148
2020年度	159	867	4,796
2019年度	402	1,048	4,790

協定業者別内訳

(単位：件)

	あつせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
日本証券業協会	105	145	809	785	2,386	3,283
金融先物取引業協会	7	10	63	40	177	219
日本投資顧問業協会	2	3	26	29	83	93
投資信託協会	0	0	5	0	14	23
第二種金融商品取引業協会	2	1	16	6	135	68
日本暗号資産取引業協会	1	0	8	7	11	22
日本STO協会	0	0	0	0	0	0
合計	117	159	927	867	2,806	3,708

金融商品別内訳

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
株 式	25	23	299	276	1,008	1,441
債 券	43	72	247	280	399	611
投 資 信 託	14	18	143	124	491	612
デリバティブ	22	22	105	86	424	417
有価証券関連	2	5	14	17	20	23
金融先物等	7	10	62	40	369	333
C F D	11	6	27	22	33	43
そ の 他	2	1	2	7	2	18
E T N	8	20	8	5	8	4
暗号資産デリバティブ	1	0	9	7	11	23
商品関連デリバティブ	2	1	8	8	21	23
第二種業取扱商品	2	1	16	6	95	68
ラ ッ プ	0	2	10	15	36	39
先物オプション	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	0	83	60	1,655	1,558
合 計	117	159	928	867	4,148	4,796

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

相談の受付件数と内容別の内訳

	2021年度	2020年度	2019年度
受付件数 合計	4,148件	4,796件	4,790件
制度に関する相談	1,304(31.4%)	1,617(33.7%)	1,536(32.1%)
勧誘に関する相談	283(6.8%)	412(8.6%)	634(13.2%)
売買取引に関する相談	655(15.8%)	980(20.4%)	1,188(24.8%)
事務処理に関する相談	638(15.4%)	761(15.9%)	540(11.3%)
投資運用に関する相談	16(0.4%)	11(0.2%)	7(0.1%)
投資助言に関する相談	27(0.7%)	36(0.8%)	53(1.1%)
その他の相談	1,225(29.5%)	979(20.4%)	832(17.4%)

(注1)「制度に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、ADR制度等に関する相談
「勧誘に関する相談」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する相談
「売買取引に関する相談」とは、無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関する相談
「事務処理に関する相談」とは、入出金等の手続事務等に関する相談
「投資運用に関する相談」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する相談
「投資助言に関する相談」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する相談
「その他の相談」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない相談。

(注2)相談には問い合わせ、意見、要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人以外の者(親族、知人、消費生活センター等)からの相談、当センターの対象でない事項に関する相談等を含む。

口座名義人の親族からの相談(2021年度)

親族区分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	180件
②配偶者からの相談	92件
③その他の親族からの相談	92件
合計	364件

(注)上記は相談者の申し出内容から親族に関する事案であることが判明したものをカウントしており、(親族事案であっても)申し出内容からは判明しない事案もあり得るので参考情報に留まる。

苦情の受付け及び処理の状況

	2021年度	2020年度	2019年度
苦情受付件数	928件	867件	1,048件
(うち取次あり)	(821)	(848)	(1,022)
(うち取次なし)	(107)	(19)	(26)
苦情終結件数	963件	893件	1,136件
(うち解決)	(847)	(734)	(734)
(うちあっせん移行)	(116)	(159)	(402)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	54件	89件	115件

苦情の内容別内訳

	2021年度	2020年度	2019年度
勧誘に関する苦情	313件(33.7%)	352件(40.6%)	570件(54.4%)
売買取引に関する苦情	319件(34.4%)	298件(34.4%)	289件(27.6%)
事務処理に関する苦情	191件(20.6%)	178件(20.5%)	129件(12.3%)
投資運用に関する苦情	4件(0.4%)	3件(0.3%)	1件(0.1%)
投資助言に関する苦情	11件(1.2%)	8件(0.9%)	14件(1.3%)
その他の苦情	90件(9.7%)	28件(3.2%)	45件(4.3%)

- (注) 「勧誘に関する苦情」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する苦情
「売買取引に関する苦情」とは、無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関する苦情
「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等に関する苦情
「投資運用に関する苦情」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する苦情
「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情
「その他の苦情」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない苦情。

あっせんの状況

(単位：件)

あっせん	2021年度	2020年度
新規申立件数	117	159
終 結 件 数	132	176
和 解	83	114
不 調	47	58
取下げ等	2	4
当年度末係属件数	36	51

あっせんの内容別分類

(単位：件、%)

年度	区分	勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
2021 年度	件数	95	19	1	0	2	0	117
	構成比	81.2	16.2	0.9	0	1.7	0	100
2020 年度	件数	124	29	4	0	1	1	159
	構成比	78.0	18.2	2.5	0	0.6	0.6	100

勧誘のうち主なもの

(単位：件、%)

内 容	2021年度	2020年度
説明義務	62 (53.0)	91 (57.2)
適合性の原則	27 (23.1)	29 (18.2)
断定的判断の提供	3 (2.6)	2 (1.3)

売買取引のうち主なもの

(単位：件、%)

内 容	2021年度	2020年度
売却・解約阻止	3 (2.6)	0 (0)
過当売買	2 (1.7)	3 (1.9)
無断売買	2 (1.7)	1 (0.6)

(注) 括弧内は、あつせん申立件数全体に対する割合。

金融商品別内訳

(単位：件、%)

	2021年度		2020年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	25	21.4	23	14.5
債 券	43	36.8	72	45.3
投 資 信 託	14	12.0	18	11.3
デリバティブ	22	17.9	22	13.8
有価証券関連	2	1.7	5	3.1
金融先物等	7	6.0	10	6.3
C F D	11	9.4	6	3.8
そ の 他	2	0.9	1	0.6
E T N	8	7.7	20	12.6
暗号資産デリバティブ	1	0.9	0	0
商品関連デリバティブ	2	1.7	1	0.6
第二種業取扱商品	2	1.7	1	0.6
ラ ッ プ	0	0	2	1.3
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	117	100	159	100

○「ETN」はVIXインバースETNの件数である。

ETN : Exchange Traded Note

○「上場投資証券」・「指標連動証券」と呼ばれる上場商品

○ETNはETF (Exchange Traded Fund: 上場投資信託)と同様に、価格が株価指数や商品価格等の「特定の指標」に連動する商品

○「Note (債券)」の単語が示すように、金融機関(発行体)がその信用力をもとに、価格が特定の指標に連動することを保証する債券であるため、ETFとは異なり証券に対する裏付資産を持たない(必要としない)という特徴がある。

業態別内訳

(単位：件、%)

		証券 会社	登録 金融機関	FX業者	暗号資産 取引業者	商品 デリバティブ 業者	金融商品 仲介業者	その他	合計
2021 年度	件数	107	0	2	1	1	0	6	117
	構成比	91.5	0	1.7	0.9	0.9	0	5.1	100
2020 年度	件数	151	1	5	0	0	0	2	159
	構成比	95.0	0.6	3.1	0	0	0	1.3	100

法人・個人別内訳

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2021年度	件数	63	49	5	117
	構成比	53.8	41.9	4.3	100
2002年度	件数	83	66	10	159
	構成比	52.2	41.5	6.3	100

地域別内訳

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2021 年度	件数	2	2	64	10	1	15	3	7
	構成比	1.7	1.7	54.7	8.5	0.9	12.8	2.6	6.0
2020 年度	件数	4	8	85	13	4	22	0	6
	構成比	2.5	5.0	53.5	8.2	2.5	13.8	0	3.8

		九州	その他	合計
2021 年度	件数	13	0	117
	構成比	11.1	0	100
2020 年度	件数	17	0	159
	構成比	10.7	0	100

(注)「その他」は所在地を特定できないもの(携帯電話など。地区別内訳については以下同じ。)

2021年度 特定非営利活動に係る事業会計予算対比収支計算書
2021年4月1日から2022年3月31日まで

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

科 目		予算額	決算額	差 額 (決算額)-(予算額)
		円	円	円
I 経常収入の部	1			
1 会費等収入	2	4,984,000	5,984,000	1,000,000
①正会員会費	3	84,000	84,000	0
②賛助会員会費等	4	4,900,000	5,900,000	1,000,000
2 助成金収入	5	95,000,000	95,000,000	0
①資本市場振興財団	6	95,000,000	95,000,000	0
3 苦情相談・あっせん事業収入	7	318,752,000	316,949,740	-1,802,260
①諸団体負担金	8	259,922,000	259,922,000	0
②第2種金融商品取引業者負担金	9	49,640,000	48,380,640	-1,259,360
③あっせん申立金	10	1,790,000	1,630,860	-159,140
④あっせん利用負担金	11	7,400,000	7,016,240	-383,760
経常収入合計(A)	12	418,736,000	417,933,740	-802,260
II 経常支出の部	13			
1 事業費	14	318,004,000	307,687,098	-10,316,902
○相談、苦情解決及びあっせん事業	15	310,904,000	301,397,833	-9,506,167
①人件費等	16	222,560,000	219,252,232	-3,307,768
②相談員研修費用等	17	800,000	461,777	-338,223
③事務運営費用	18	45,984,000	40,515,558	-5,468,442
④あっせん委員報酬・旅費等	19	31,010,000	31,057,746	47,746
⑤相談員旅費及び会場費	20	3,450,000	4,086,502	636,502
⑥あっせん等に係る諸費用	21	7,100,000	6,024,018	-1,075,982
○情報提供及び広報事業	22	7,100,000	6,289,265	-810,735
①広告宣伝費	23	4,150,000	4,223,230	73,230
②情報提供費	24	2,950,000	2,066,035	-883,965
2 管理費	25	107,620,000	103,769,748	-3,850,252
①事務局運営費	26	35,000,000	33,130,493	-1,869,507
②賃借料	27	43,120,000	43,012,200	-107,800
③諸謝金	28	600,000	510,000	-90,000
④役員報酬	29	28,900,000	27,117,055	-1,782,945
3 予備費	30	20,000,000	0	-20,000,000
経常支出合計(B)	31	445,624,000	411,456,846	-34,167,154
経常収支差額(A-B)	32	-26,888,000	6,476,894	33,364,894
III その他資金収入の部	33			
雑収入	34	0	10,042	10,042
その他資金収入合計(C)	36	0	10,042	10,042
IV その他資金支出の部	37			
その他資金支出合計(D)	38	0	0	0
当期収支差額(A-B+C-D) = (E)	39	-26,888,000	6,486,936	33,374,936
繰越金変動表	40			
期首繰越金有高(F)	41	42,742,782	42,742,782	0
繰越金当期変動額(E)	42	-26,888,000	6,486,936	33,374,936
期末繰越金有高(F+E)	43	15,854,782	49,229,718	33,374,936

2021年度 諸団体負担金

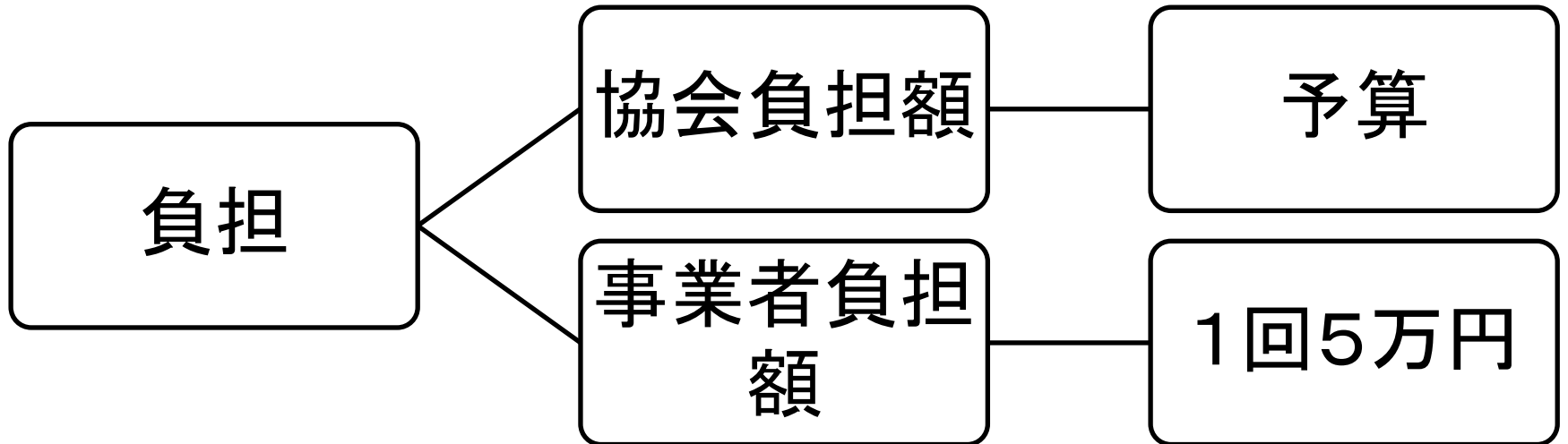
(単位：円)

団 体 名	基本分担金	実績分担金		分担金合計
		分担率	分担金額	
日 本 証 券 業 協 会	2,440,000	85.70%	213,377,574	215,817,574
投 資 信 託 協 会	965,000	0.07%	174,287	1,139,287
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	3,910,000	2.63%	6,548,227	10,458,227
金 融 先 物 取 引 業 協 会	720,000	11.00%	27,388,020	28,108,020
第 二 種 金 融 商 品 取 引 業 協 会	2,790,000	0.49%	1,220,012	4,010,012
日 本 暗 号 資 産 取 引 業 協 会	60,000	0.10%	248,982	308,982
日 本 S T O 協 会	55,000	0.01%	24,898	79,898
合 計	10,940,000	100.00%	248,982,000	259,922,000

利用料金

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

事業者側負担



日本のADR制度

○2004年「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(ADR法)が成立(司法制度改革)

ADR法は、2007年4月から施行

同法律に基づき各種のADR機関が設立

非認証ADR機関も存在

○2009年金融業に特化した指定ADR制度を導入する「金融商品取引法等の一部を改正する法律」が成立。2010年10月から施行

指定紛争解決機関制度は、銀行法、金商法、保険業法、貸金業法等の金融関連16業法に導入

日本の主なADR機関

司法機関 簡易裁判所 家庭裁判所 地方裁判所

行政機関

行政機関や独立した行政委員会など

原子力損害賠償紛争解決センター 公害等調整委員会 国民生活センター
消費生活センター 労働委員会 紛争調整委員会 労働相談情報センター
建設工事紛争審査会

民間機関

認証ADR機関

スポーツ仲裁機構(認証第1号2007年6月6日)

日本弁護士連合会交通事故相談センター

業界団体、消費者団体など

国際商事仲裁協会

日本海運集合所

交通事故紛争処理センター

PLセンター

事業再生実務家協会

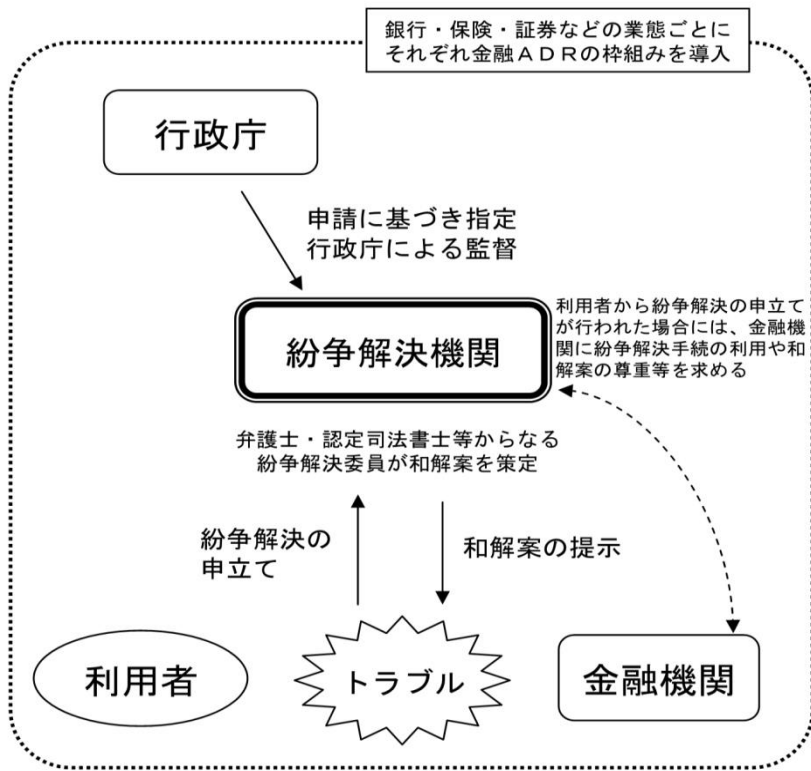
指定金融ADR機関

全国銀行協会 生命保険協会 日本貸金業協会 FINMAC

金融庁資料：指定金融ADR制度

金融ADR制度について

◆ 金融ADR制度のイメージ



(注) 紛争解決機関が指定されない段階では、金融機関自身に苦情処理・紛争解決への取組みを求め、利用者保護の充実を図る。

◆ 金融ADR制度の趣旨

- 紛争解決機関を行政庁が指定・監督し、その中立性・公正性を確保。
- 利用者から紛争解決の申立てが行われた場合には、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保。
- 金融分野に知見を有する者が紛争解決委員として紛争解決に当たることにより、金融商品・サービスに関する専門性を確保。



- 事案の性質や当事者の事情に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が可能に
- 法的枠組みの下、利用者の納得感のあるトラブル解決
- 金融商品・サービスへの利用者の信頼性の向上



業態横断的な金融ADR制度が構築されることが将来的には望ましいが、金融商品・サービスの特質がそれぞれ異なる状況を踏まえ、高まる利用者ニーズに早期に応えるためにも、各業態ごとの現在までの取組みを活用して、業態を単位とした金融ADR制度を導入。

金商法第五章の五・指定紛争解決機関

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。

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について訴訟手続によらずに解決を図る手続をいう。

指定機関制度導入の法律16

金商法

無尽業法(昭和6年法律第42号)

金融機関の信託業務の兼営等に関する法律(昭和18年法律第43号)

農業協同組合法(昭和22年法律第132号)

水産業協同組合法(昭和23年法律第242号)

中小企業等協同組合法(昭和24年法律第181号)

信用金庫法(昭和26年法律第238号)

長期信用銀行法(昭和27年法律第187号)

労働金庫法(昭和28年法律第227号)

銀行法(昭和56年法律第59号)

貸金業法(昭和58年法律第32号)

保険業法(平成7年法律第105号)

農林中央金庫法(平成13年法律第93号)

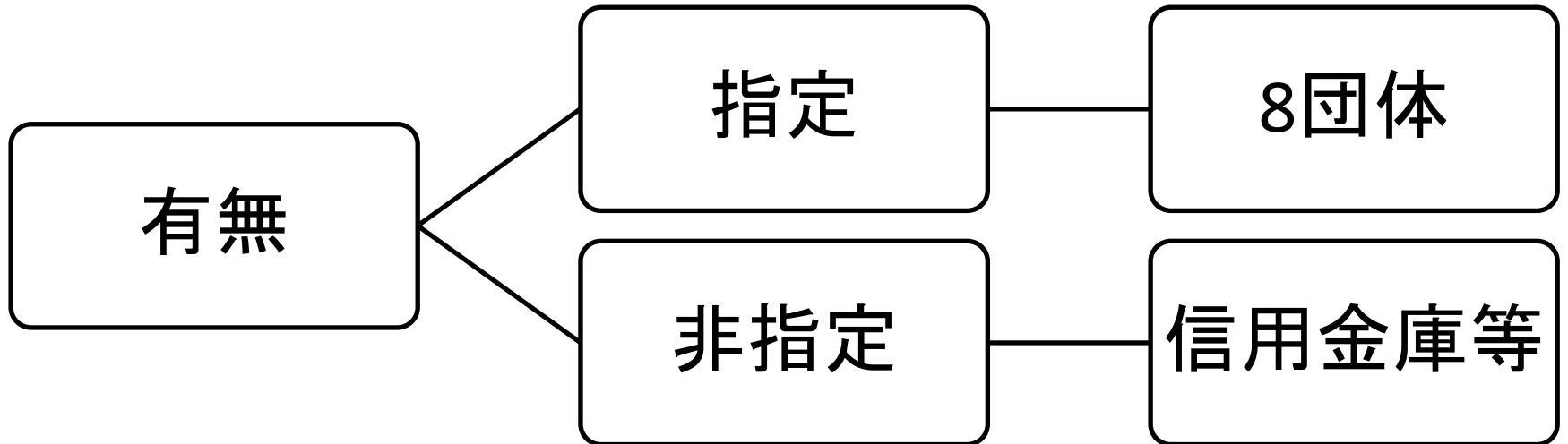
信託業法(平成16年法律第154号)

資金決済に関する法律(平成21年法律第59号)

指定金融ADR機関

団体名	業務の種別等
(社)生命保険協会	生命保険業務 外国生命保険業務
全国銀行協会	銀行業務
農林中央金庫業務	手続対象信託業務 特定兼営業務
日本損害保険協会	損害保険業務 外国損害保険業務
保険オンブズマン	特定損害保険業務 損害保険業務 外国損害保険業務 特定損害保険業務
日本少額短期保険協会	保険仲立人保険募集 少額短期保険業務
日本貸金業協会	貸金業務
NPOFINMAC	特定第一種金融商品取引業務

指定機関の有無



金融ADR制度 Q & A

■ 金融ADR制度 Q & A

Q1. 金融ADR機関を利用するには、どうすればよいですか？

A1. 金融ADR機関は業態ごとに設立されていますので、お取引先の金融機関又はお取引先の金融機関が契約している金融ADR機関へお問い合わせ下さい（次ページ参照）。

Q2. 金融ADR機関を利用する際の費用はどの位かかるのですか？

A2. 利用料については、各金融ADR機関が定めていますが、一部を除き無料となっています。詳しくは、各金融ADR機関にお問い合わせ下さい。

Q3. どの位の期間で紛争解決が図られるのですか？

A3. 金融ADR機関により差がありますが、2～6ヶ月が標準的な処理期間となっています。

Q4. 各業界団体が金融ADR機関となっていますが、業者にとって有利な和解案が提示されるのではないですか？

A4. 紛争の解決は、金融分野に見識のある弁護士等の中立・公正な専門家（紛争解決委員）が行います。また、金融ADR機関に対し、行政庁が指定・監督を行っており、金融ADR機関の中立性・公正性の確保を図っています。

Q5. 金融ADR機関が設立されていない業態については、どうすればよいですか？

A5. 金融ADR機関が設立されていない場合についても、利用者保護の充実を図るため、金融機関に対して苦情処理・紛争解決のための対応を求めています。詳しくは、お取引先の金融機関又は業界団体にお問い合わせ下さい（次ページ参照）。

■ 金融ADR機関等の連絡窓口

①金融ADR機関一覧

取扱業務	機関名	所在地・連絡先
・銀行業務 ・農林中央金庫業務	全国銀行協会	東京都千代田区丸の内1-3-1 TEL 0570-017109 又は 03-5252-3772
・手続対象信託業務 ・特定兼営業務	信託協会	東京都千代田区丸の内2-2-1 TEL 0120-817335 又は 03-6206-3988
・生命保険業務 ・外国生命保険業務	生命保険協会	東京都千代田区丸の内3-4-1 TEL 03-3286-2648
・損害保険業務 ・外国損害保険業務 ・特定損害保険業務	日本損害保険協会	東京都千代田区神田淡路町2-105 TEL 0570-022-808 PHS・IP電話からは 03-4332-5241
・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	保険オンブズマン	東京都港区虎ノ門3-20-4 TEL 03-5425-7963
・少額短期保険業務	日本少額短期保険協会	東京都中央区八丁堀3-12-8 TEL 0120-82-1144
・特定第一種金融商品取引業務	証券・金融商品あっせん相談センター	東京都中央区日本橋茅場町2-1-1 TEL 0120-64-5005
・貸金業務	日本貸金業協会	東京都港区高輪3-19-15 TEL 0570-051-051

②金融ADR機関が設立されていない業態

金融ADR機関が設立されていない業態の金融機関に関する苦情処理・紛争解決の対応については、各金融機関に直接お問い合わせ下さい。

なお、以下の団体等に参加等している金融機関に関する苦情処理・紛争解決の対応については、当該団体等のウェブサイトでもご案内しております。

団体名等	団体名等	団体名等
全国信用金庫協会 http://www.shinkin.org/consultation/adr.html	日本証券業協会 http://www.jsda.or.jp/anshin/kujyou/index.html	証券・金融商品あっせん相談センター http://www.finmac.or.jp/
全国労働金庫協会 http://all.rokin.or.jp/adr/index.html	投資信託協会 http://www.toushin.or.jp/consult/contact/	日本資金決済業協会 http://www.s-kessai.jp/info/funds_consumer_adr_1.html
全国信用組合中央協会 http://www.shinyokumiai.or.jp/consumer.html	日本投資顧問業協会 http://www.jiaa.or.jp/soudan/gyousya.html	不動産証券化協会 http://www.ares.or.jp/info/complaints/kujyou/index.html
JAバンク(JA・信農連) http://www.jabank.org/support/kinyuadr/index.html	金融先物取引業協会 http://www.ffaj.or.jp/complaint/index.html	日本暗号資産取引業協会 https://jycea.or.jp/
JFマリンバンク(漁協・信漁連) http://www.jfmbk.org/support/kinyuadr	第二種金融商品取引業協会 http://www.t2ffa.or.jp/kujo-assen/index.html	日本STO協会 https://jstoa.or.jp/
日本金融サービス仲介業協会 http://jfim.or.jp		

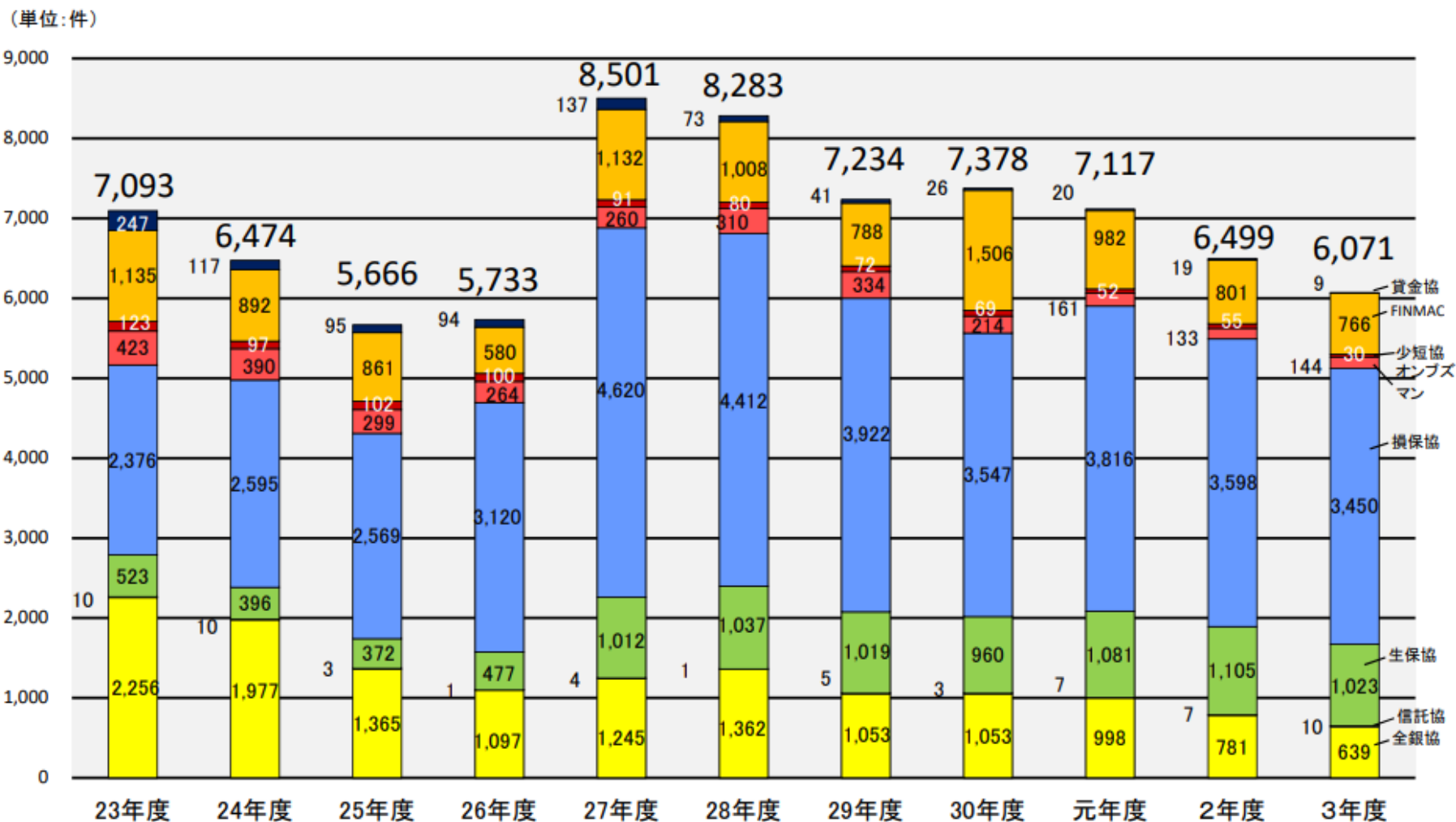
金融庁 指定紛争解決機関の監督に 関する基本的考え方

○指定機関は、…

①利用者の立場から利用し易い手続を整備し、中立・公正かつ簡易・迅速なトラブルの解決に努めるとともに、

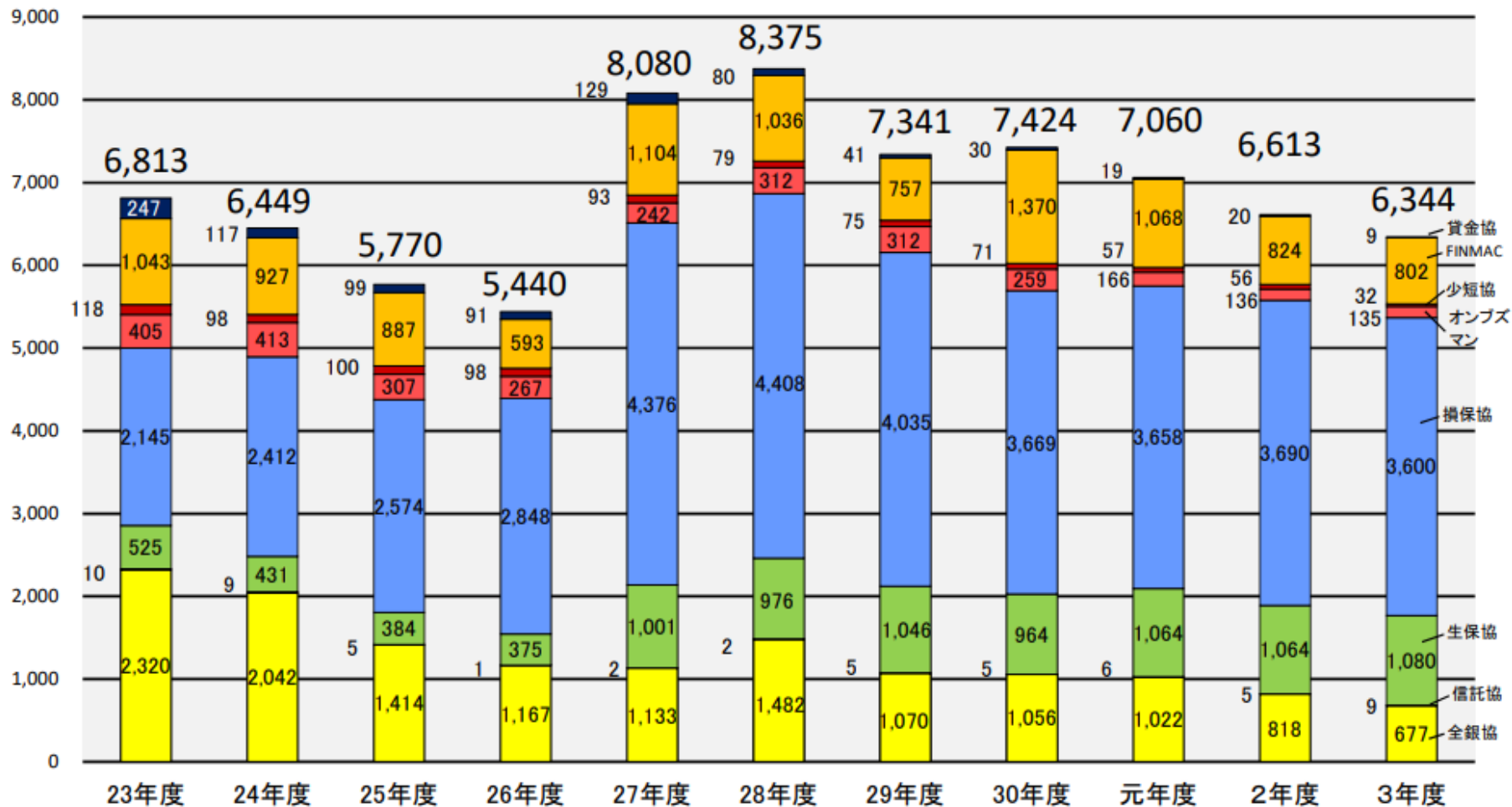
②トラブルに関する情報の分析・類型化等を行い、その結果を適時・適切に、利用者及び加入金融機関等に対し提供することにより、同種のトラブルの未然防止に資することが求められる。

1. 苦情処理手続受付件数の推移(平成23年度～令和3年度)



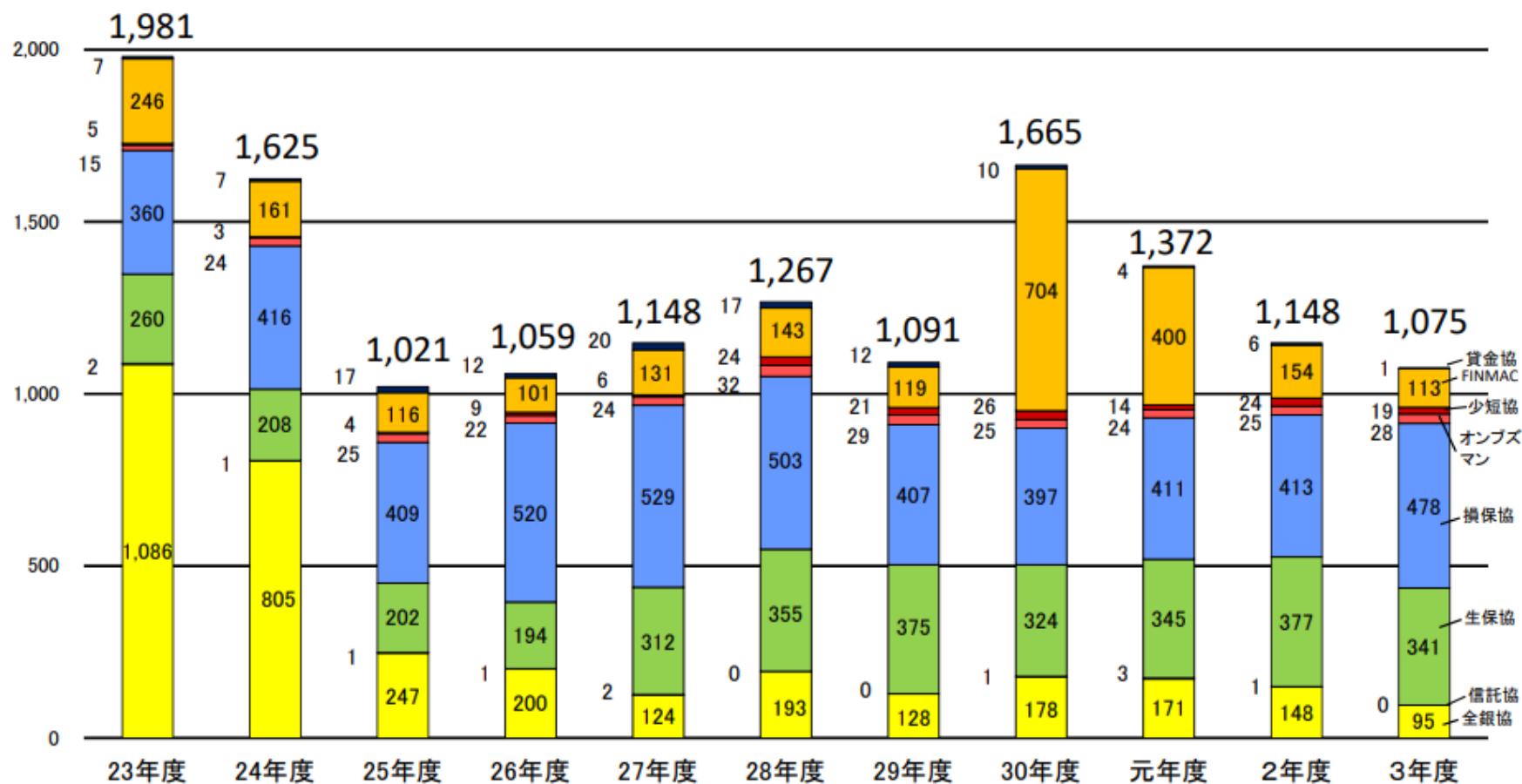
2. 苦情処理手続終結件数の比較(平成23年度～令和3年度)

(単位:件)



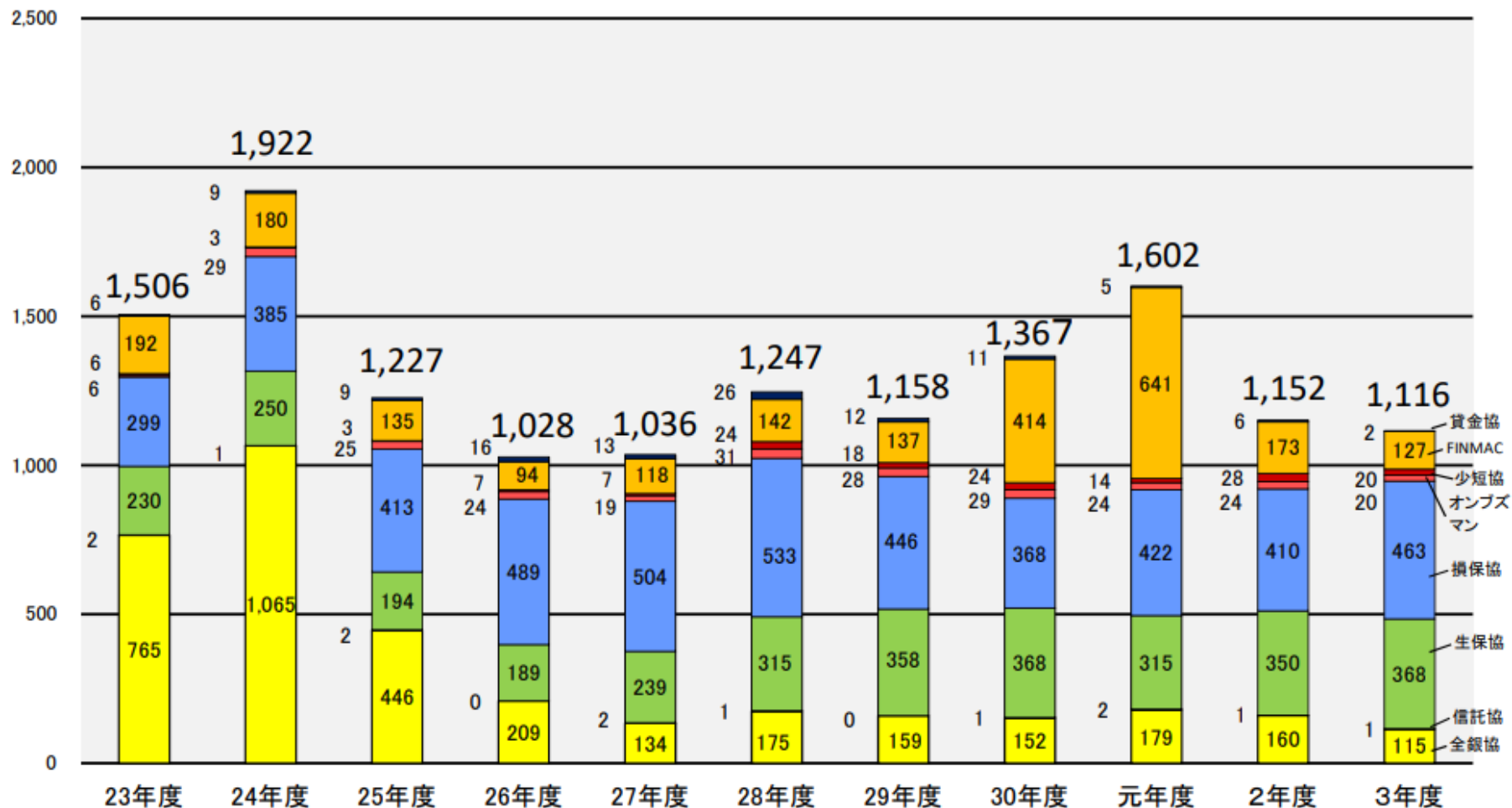
5. 紛争解決手続受付件数の推移(平成23年度～令和3年度)

(単位:件)



6. 紛争解決手続終結件数の比較(平成23年度～令和3年度)

(単位:件)



ETN問題

○VIXインバースETNについて早期償還後、FINMACには、多くの苦情が寄せられた。

○FSAは実態把握に動き、営業現場が知識不足のまま同商品を拡販したこと、早期償還条項をはじめ、詳細な説明を行っていなかったことなど、売り手である証券会社の問題点を指摘

○ETNを勧めていたN証券は、2018年7月10日販売時の情報提供において不足があったとするコメントを公表

FINMACでは、2018年度に投資家の損失をめぐって600件を超える和解あっせんが行われた。

(和解では損失額の2～5割を補填した)

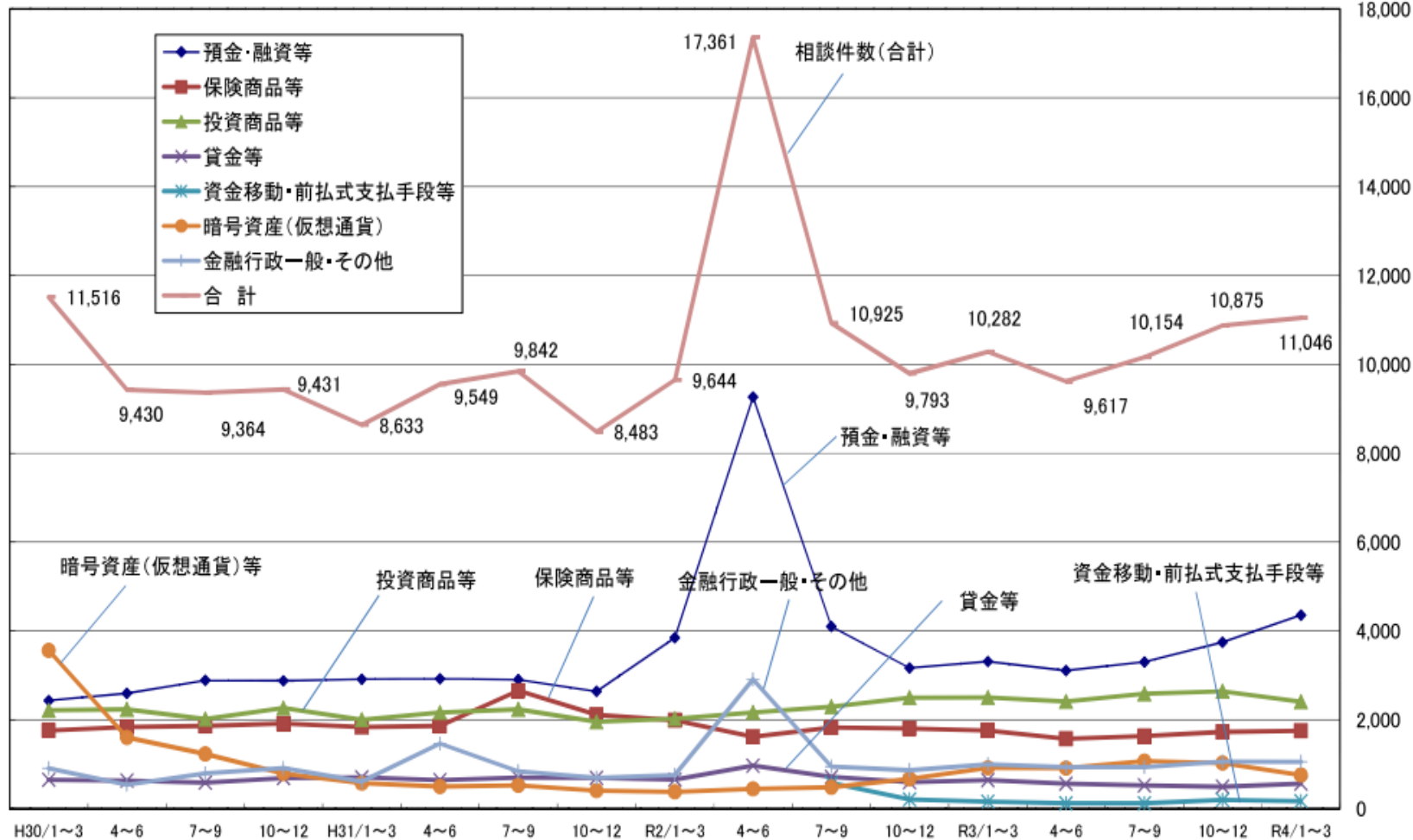
【参考】指定紛争解決機関別の和解状況（令和2年度と令和3年度）

（指定紛争解決機関名）	和解割合（令和2年度）	和解割合（令和3年度）
全国銀行協会	51% < 82件／160件 >	54% < 62件／115件 >
信託協会	100% < 1件／1件 >	0% < 0件／1件 >
生命保険協会	30% < 104件／350件 >	30% < 109件／368件 >
日本損害保険協会	41% < 167件／410件 >	35% < 164件／463件 >
保険オンブズマン	50% < 12件／24件 >	55% < 11件／20件 >
日本少額短期保険協会	43% < 12件／28件 >	55% < 11件／20件 >
証券・金融商品 あっせん相談センター	64% < 111件／173件 >	63% < 80件／127件 >
日本貸金業協会	50% < 3件／6件 >	100% < 2件／2件 >
合計	43% < 492件／1,152件 >	39% < 439件／1,116件 >

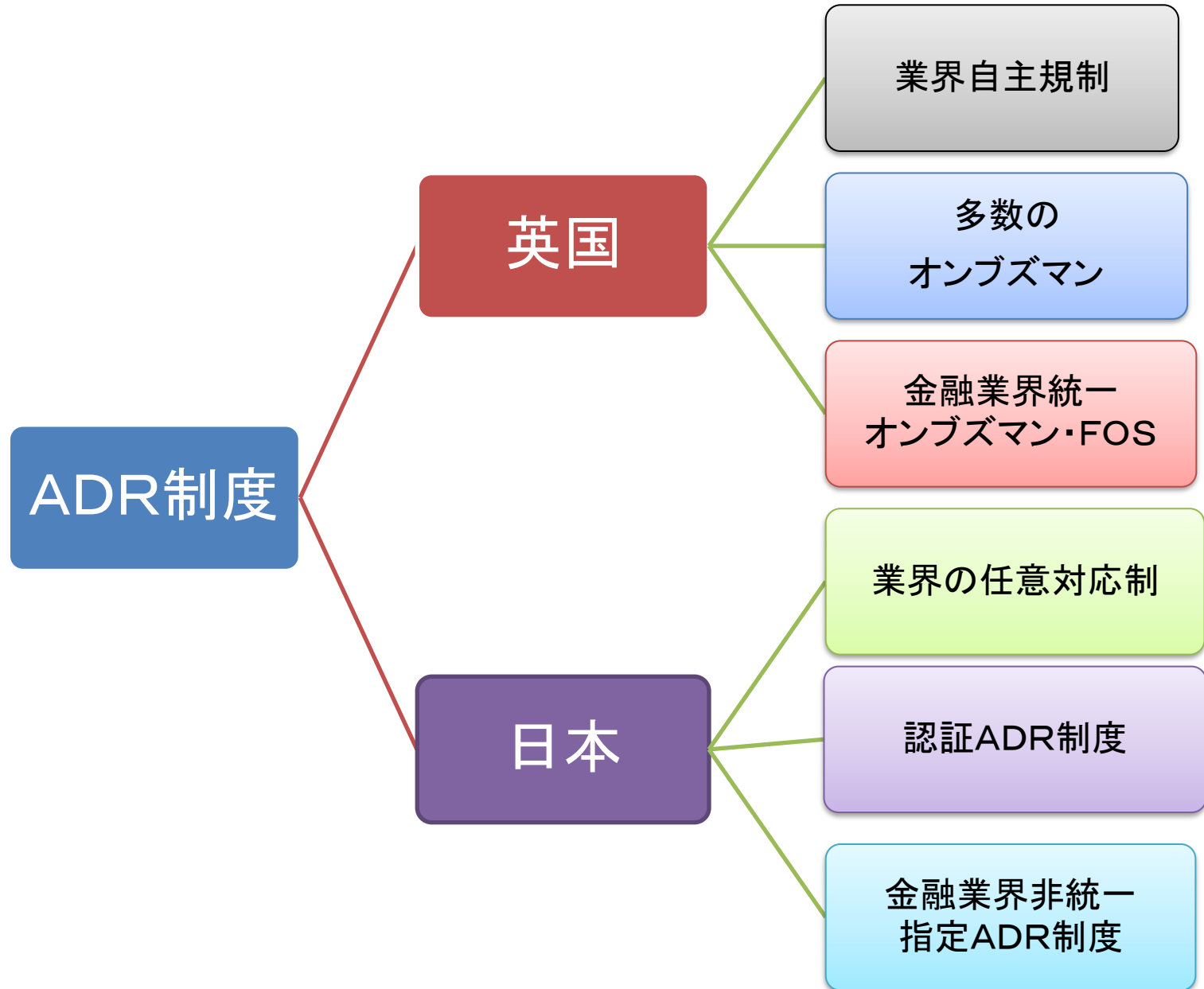
金融庁金融サービス利用相談室

相談件数の推移【四半期ベース】

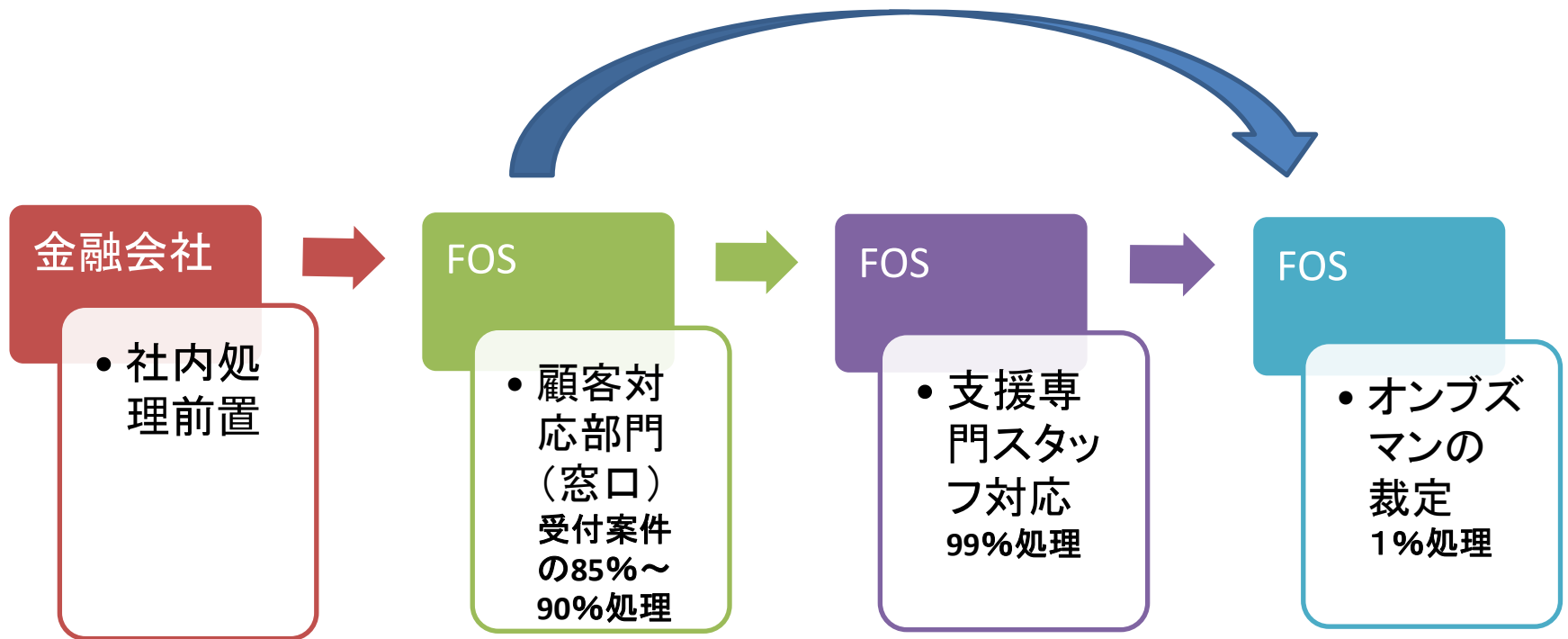
(単位:件)



日英金融ADR制度の比較



英国FOSの処理手順



運営面の特色

1. 利用者の負担がない(無料)
2. ワンストップ対応(代表電話、事務所)
3. 利用者目線で行っている。
4. 電話など気軽な方式で受付けている。
5. オンブズマン(裁定者)は別であるが、法曹資格などを担当者に要求していない。

FOSと指定金融ADRとの比較

	FOS	指定金融ADR
1. 業界横断性	○	× 課題
2. 公的性格	○	×
3. 社内処理前置主義	○	×
4. 利用者の制限	○	×
5. 行程管理・時間制限	○	△
6. 利用者負担の有無	無	有
7. 判断基準	公正・合理的	公正・合理的
8. 和解、決定の拘束力	○	△
9. 和解決定の実効性	○	△
10. 金銭賠償額	上限(£150,000)	無

比較から見えるもの一課題

1. 業界横断的対応の必要性

- ① ADR機関ごとに異なった対応の可能性
業界に対する不信感
- ② 同一商品が複数のADR機関の対象
利用者の混乱
- ③ 効率的、透明な処理の必要性
運営費用及び担当専門職員の確保

2. 社内処理前置主義

- ①問題点と対処内容の確認
- ②ADR機関の対応迅速化
- ③利用者の不安感の解消

3. 利用者の制限

- ①個人や小規模事業者に限定
- ②自己責任が脆弱な弱者救済
- ③大規模法人等については通常の救済方法である裁判が可能

4. 利用者負担の有無

- ①製造・販売者の責任は、販売後の苦情処理も含めるもの
- ②消費者は、泣き寝入りを強いられる。

5. 金銭賠償の上限

- ①迅速な処理が求められた場合、高額な賠償を決定するのは困難
- ②金融機関も高額な賠償に対しては、ADRでは消極的
- ③運用上も高額な賠償は例外的