

フィンマックの活動と紛争事例等について

三 森 肇

目 次

- | | |
|--------------|-------------|
| 1. フィンマックの概要 | 3. 多量発生紛争事案 |
| 2. フィンマックの活動 | 4. 終わりに |

証券・金融商品あっせん相談センター（フィンマック）は、2010年2月、金融商品取引法に基づく五つの自主規制機関の紛争解決業務を一元化するため設立され、以降、金融分野の裁判外紛争解決手続きの専門機関として、中立・公正な立場で苦情・紛争を解決する業務やこれに付随する業務に取り組んでいる。

業務は金融商品取引の利用者からの相談、苦情、紛争解決のあっせんに分かれており、相談では取引制度、苦情及びあっせんでは取引の勧誘に関するものが多い傾向にある。

一般的に紛争事案は個性性が強いが、過去同一商品で多量の紛争が発生したケースが2事例ある。

1. フィンマックの概要

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：Financial Instruments Mediation Assistance Center、フィンマック）は、金融分野の裁判外紛争解決手続き（金融ADR：Alternative Dispute Resolution）の専門機関として、中立・公正な立場で苦情・紛争を解決する業務やこれに付随する業務に取り組んでいる。

当センターは、証券会社などの金融商品取引業者等の顧客からの金融商品取引業務に関する相談に応じるほか、苦情を相手方の金融商品取引業者等に取り次ぎ、金融商品取引業者等に当該苦情に関する社内調査などを求め、その結果に基づく金融商品取引業者等としての回答を受けた後、必要

な助言などを添えつつ、当該回答内容を顧客に伝えるなどして、その解決を促進するとともに、苦情取り次ぎでは解決できない場合に、改めて当該顧客からの申し立てを受けて、金融分野に精通する弁護士である紛争解決委員の下で話し合いによる解決を図る紛争解決手続き（以下、あっせん）を実施している。

金融商品取引法は、2009年に金融ADR制度を導入し、当センターは、同法第156条の39の規定に基づき、特定第1種金融商品取引業務にかかる紛争解決等業務を行う者として指定を受けている。

当センターは、18年度、あっせんの申し立て712件、苦情の申し出1,631件に対応するなど、数多くの苦情・紛争解決事案を扱っており、その

三森 肇（みつもり はじめ）

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 事務局長。