

個人投資家の苦情処理と補償制度 最終報告書



証券監督者国際機構代表理事会

FR01/2021

2021 年 1 月

注意：本レポートは英語版の原文を日証協事務局が翻訳したものであり、その内容は IOSCO 事務局が検証したものではありません。原文は以下をご参照ください。

NOTE: This Japanese translation is a translation of the original English-language version and its content has not been verified by the IOSCO General Secretariat. For the original, please see

<https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD670.pdf>

出版物は下記サイトから入手できます。

証券監督者国際機構ウェブサイト www.iosco.org

©証券監督者国際機構 2021 無断複写・複製・転載を禁じます。

出典が明記されている場合には、簡単な抜粋を作成または翻訳することができます。

目次

1. エグゼクティブサマリー	1
2. はじめに.....	3
2.1 背景と状況.....	3
2.2 定義	4
3. 比較研究	4
3.1 FSP による苦情処理	4
3.2 証券規制当局による苦情処理	8
3.3 裁判外紛争解決手続	12
3.4 民事訴訟	18
4. 結論と好事例(サウンド・プラクティス)	21
添付資料 A-文献レビュー	(仮訳は割愛しました)
添付資料 B-C8 調査.....	23
添付資料 C-参加法域	(仮訳は割愛しました)

1. エグゼクティブサマリー

投資家保護は、証券取引規制および IOSCO における三つの主要目的の一つである。個人投資家は資本市場の重要な参加者であり、その権利と利益の保護は、資本市場が健全かつ安定的な発展を遂げるための基礎である。投資家や金融消費者が不正または違法行為によって被害を受けた場合に備え、問題に効果的に対処するためのメカニズムを整備することは、被害者のためだけでなく、市場規律や金融市場に対する投資家の信頼の向上など、正の外部性をもたらすためにも重要である。

補償または紛争解決のメカニズムは、不正流用や盗難¹から消費者を保護するための重要な手段であり、コーポレートガバナンス原則の基礎的要素²であり、かつ金融機関のための効果的な紛争解決枠組みにおけるセーフガード³であると見なされている。

「IOSCO 証券規制の目的と原則 実施の評価に関するメソドロジー」⁴(以下、「IOSCO メソドロジー」)は、「規制当局は信頼性が高く効果的な是正措置(例えば、証券法違反による被害の補償および是正)を実施するための十分な権限を有するべきである」と述べている。したがって、独立した、手頃で、公正で、説明責任のある、適時かつ効率的な補償メカニズムを利用できることが重要である。⁵

公正で効果的な苦情処理・補償システムの重要性に鑑み、IOSCO の個人投資家に関する第 8 委員会(C8)は、IOSCO メンバーの慣行および手法に基づき、投資家の苦情処理および補償メカニズムの概要を提供することを目的としたプロジェクトに着手し、以下のような項目について分析を行った。(i) 金融サービス提供者および認定代理店の内部における苦情処理。(ii) 公的機関および民間組織によって確立されたものを含め、紛争を法廷外で解決するための裁判外紛争解決(ADR)メカニズム。(iii) 金融サービス提供者およびその代理人に対する苦情処理のために規制当局が導入したメカニズム。(iv) 投資家が違法行為によって生じた損害の補償(補償的救済)を求める場合の集団訴訟および個人が違法行為の停止を要求する場合の差止命令を含む法的救済。また、この分析を補足するため、当該事項に関する学術およびその他の文献のレビューが行われた。

¹ 国際決済銀行および証券監督者国際機構による「金融市場インフラのための原則」(2012 年 4 月、以下にて入手可)を参照されたい。<https://www.bis.org/cpmi/publ/d101a.pdf>

² G20 による「コーポレートガバナンスの原則」(2015 年 9 月、以下にて入手可)を参照されたい。<https://www.oecd.org/daf/ca/Corporate-Governance-Principles-ENG.pdf>

³ 金融安定理事会による「金融機関の実効的な破綻処理の枠組みの主要な特性」(2011 年 10 月、以下にて入手可)を参照されたい。http://www.fsb.org/wp-content/uploads/r_141015.pdf

⁴ 「IOSCO 証券規制の目的と原則実施の評価に関するメソドロジー」の原則 3(以下にて入手可)を参照されたい。<https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD562.pdf>

⁵ 「G20 金融サービス利用者保護ハイレベル原則」(2011 年 10 月、以下にて入手可)を参照されたい。<https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/48892010.pdf>

本報告書は、この分析の結果を提示し、各法域による苦情処理のための手順およびメカニズムの開発・改善を支援することを目的としている。本報告書では、以下のテーマに関する九つの「好事例 (Sound Practice: SP)」を記載している。

- 好事例 1: 個人投資家の苦情処理システムを確立する。
- 好事例 2: 様々な苦情処理システムの認知度を高めるための取組みを行う。
- 好事例 3: 個人投資家が苦情を提出する手段をできる限り拡充する。
- 好事例 4: 苦情処理のシステムへの支援策を講じる。
- 好事例 5: 個人投資家からの苦情に対して、幅広い解決手段を提供するよう金融サービス提供者 (FSP) に促す。
- 好事例 6: 新たな、もしくは更なる投資家教育の取組みの分野を特定するために苦情に関するデータを利用する。
- 好事例 7: 苦情に関するデータを規制・監督目的として利用する。
- 好事例 8: 個人投資家に対して苦情処理システムに関する経験を提供するように求める。
- 好事例 9: 規制当局が運営する、または規制当局と提携する裁判外紛争解決手続 (ADR) 機関を、個人投資家がより容易に利用できるものにする。

2. はじめに

2.1 背景と状況

投資家保護は、世界の証券規制当局の責任であり、目標の一つでもある。投資家保護の重要な要素として、苦情処理のための効果的なメカニズムを個人投資家に提供することが挙げられる。IOSCO メソドロジーは、第三者による、独立した、手頃で、公正で、説明責任のある、適時かつ効率的な補償メカニズムが利用可能であることの重要性を明らかにしている。原則 3 は、規制当局は信頼性が高く効果的な是正措置（例えば、証券法違反による被害の補償および是正）を実施するための十分な権限を有するべきである、と述べている。原則 12 は、規制当局は執行権限の効果的かつ信頼性の高い行使のために対策を講じるべきであると述べるとともに、次のように説明している。「規制の枠組みに基づく苦情解決システムが、オンブズマン、外部の紛争解決規定もしくは他の第三者スキームを通じて、または個社の取り決めの監督を通じて、対処されていれば十分である。」⁶

世界銀行などの国際金融機関や組織も、効果的な苦情処理メカニズムの重要性を認識している。G20 もこの見解を支持しており、「OECD 金融サービス利用者保護ハイレベル原則」は、金融サービス利用者保護を強化するためには苦情処理および補償メカニズムが必須であることを強調するとともに、⁷次のように述べている：

「各法域は、独立した、手頃で、公正で、説明責任のある、適時かつ効率的で十分な苦情処理および補償メカニズムを消費者が利用できるよう確実を期すべきである。かかるメカニズムは、法外な費用や時間的遅延などの負担を消費者に課すべきではない。金融サービス提供者および認定代理店は、上記に従い、苦情処理および補償メカニズムを整備する必要がある。金融サービス提供者及び認定代理店内部の紛争解決メカニズムでは効率的に解決されない苦情に対処するために、第三者による補償プロセスも提供されるべきである。少なくとも、苦情とその解決策に関する情報を集約し、公開する必要がある。」

C8 は、個人投資家の苦情を公正かつ効率的に処理することの重要性に鑑み、IOSCO メンバーの法域で利用されているシステムについて調査するプロジェクトに着手した。調査参加法域から受領した回答から、現在どのような苦情処理手続が行われているかを把握することができる。本報告書は、IOSCO 加盟国が、その苦情処理および補償システムにおいて起こりうるギャップを特定・改善するためのリソースとなることを目的としている。本報告書の添付資料 A には関連する学術文献が、添付資料 B には C8 による調査のコピーが含まれている。また、添付資料 C には、参加法域一覧が含まれている。

⁶ 「IOSCO 証券規制の目的と原則実施の評価に関するメソドロジー」の原則 12（以下にて入手可）を参照されたい。
<https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD562.pdf>

⁷ 経済協力開発機構（OECD）「G20 金融サービス利用者保護ハイレベル原則」（2011 年 10 月、以下にて入手可）を参照されたい。
<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>

2.2 定義

本報告書において、

1. 「**裁判外紛争解決**」または「**ADR**」とは、訴訟以外の方法で紛争を解決するために使用されるあらゆる手段を指す。例としては、仲裁、交渉、進行役が同席した上での話し合い、調停などがある。
2. 「**苦情**」とは、個人投資家による金融サービス提供者ならびにその代理人および従業員に対する苦情を指す。民事訴訟による救済に関するセクションには、証券の発行体に対する苦情が含まれている。
3. 「**金融サービス提供者**」または「**FSP**」とは、ブローカー・ディーラー、投資アドバイザー、および特定の法域では銀行を含め、個人投資家に有価証券に関連する商品およびサービスを提供する企業を指す。
4. 「**規制当局**」とは、ある法域の証券法に基づいて設立され、投資家の苦情を処理する証券規制当局を指す。
5. 「**自主規制機関**」または「**SRO**」とは、その法域に属する FSP の行動規則を作成、実施、施行する権限を持つ非政府組織を指す。かかる権限は、法域で適用される法律または規制によって付与される場合と、そうでない場合がある。

3. 比較研究

本報告書では、(1) FSP および規制当局による非公式の苦情処理プロセス、(2) 裁判外紛争解決、ならびに (3) 金銭的損害賠償およびその他の救済を求める投資家に対する正式な法的苦情処理を取り扱う。

3.1 FSP による苦情処理

大半の参加法域において、投資家はその苦情をまず FSP に持ち込むよう求められる。

a) FSP に対する投資家の苦情の性質と件数

参加法域の FSP に提出される苦情の数は、年間 1 桁から数千件まで、かなり幅がある。以下は、昨年受けた苦情のうち、どのようなカテゴリーに属するものが最も多かったかという問いに対する参加法域の回答を総括したものである。

- 詐欺(前払金詐欺、募集詐欺、相場操縦、高利回り投資スキーム、および国際詐欺)
- 販売慣行上の問題(誤った商品やサービスの販売、不正取引、不適切な手数料または商品開示、不適切・不適当な助言)
- 業務上の問題(口座管理の問題、注文実行の遅延、販売代金の支払い遅延、IT／技術的な問題)
- 運用上の問題(商品、ファンド、ポートフォリオ、および口座)

以下は、一部の参加法域における様々な FSP 苦情処理システムの例の一部である (FSP 苦情処理システムの機能については、次のセクション以降で詳しく説明する)。

- **アルゼンチン**では、日常的な問題を含め、FSP に対する苦情は、規制当局の投資家教育部門に提出される。詐欺またはその他のより深刻な犯罪の疑いに関する苦情は、規制当局の検査・調査局に提出される。
- **オーストラリア**では、FSP で解決できない金融商品やサービスに関する苦情は、オーストラリア唯一の ADR 機関に申し出ることになっている。
- **バーレーン**では、FSP は、次のような内部紛争解決手続を策定し、文書化する必要がある。(a) 適切な期間内に苦情を受け付け、調査し、記録し、対応すること。(b) 未解決の苦情を仲裁またはその他の適切な外部紛争解決メカニズムに付託すること。(c) システミックな問題を特定して記録すること。(e) 苦情データを報告すること。
- **ドイツ**では、FSP の苦情処理システムは、効果的かつ客観的で透明性があり、紛争への関与がないものでなければならぬ。具体的な手続は FSP によって異なる可能性がある。すべてのコミュニケーションは明確であるとともに、わかりやすい平易な言葉で行われなければならない。
- **インド**では、投資家は、規制当局が一元的に運営するインターネット上の苦情解決システムを通じて苦情を提出することができる。このシステムは、苦情を適切な FSP に自動的に転送する。また株式ブローカーに対する不満は、是正のため、証券取引所に提出することもできる。友好的な解決が困難な場合は、規制当局が投資家に仲裁を勧告する。投資家の苦情解決メカニズムに関する情報は、規制当局や「市場インフラ機構」(MII) による投資家の意識向上運動の中で、それぞれのウェブサイトにも明確に掲示することによって拡散される。
- **スペイン**では、個人投資家は FSP のカスタマーサービス部門 (CSD) または独立したオンブズマン (CO) に苦情を提出することができる。CSD と CO は、いずれも苦情を処理し、投資家および FSP に情報を求めることができる。投資家が苦情を撤回するか、和解に到達しない限り、CSD または CO は「明確な根拠のある」決定を下さなければならない。

b) FSP が苦情処理メカニズムを確立するための要件

各参加法域は、法律、規制、または SRO 規則に基づき、個人投資家の苦情を処理するためのシステムを確立するよう FSP に求めている。一般に、各参加法域は、FSP に対して以下を行うよう求めている。

(a) 苦情処理プロセスについて投資家に通知し、(b) 一定期間内に投資家の苦情に対応し、(c) FSP の対応に不満がある場合は、ADR を利用できると投資家に助言する。ほとんどの参加法域において、FSP は、これらの要求事項または監督機関の定める基準を遵守している限り、自らの事業に合わせた方針および手続を策定する裁量権を与えられている。

c) FSP の苦情処理手続に関する情報

FSP は、ウェブサイトやソーシャルメディアに情報を掲示する、印刷されたパンフレットを提供する、また直接的なアウトリーチ活動を行うことによって、苦情を提起する方法を個人投資家に通知する。たとえば、**南アフリカ**などの一部の法域の FSP は、口座開設用の文書に苦情処理手続に関する通知を盛り込んでい

る。オンタリオ州では、投資家は、口座開設時および苦情提出時に、FSP の苦情処理手続と第三者による紛争解決サービスの利用可能性に関する情報を提供される。韓国¹⁰の投資家は、FSP の手続に関する情報を規制当局および SRO から入手している。

d) FSP に苦情を提出する方法

FSP は、郵便、電話、電子メール、ウェブフォーム、ソーシャルメディア、オンラインポータル、またはその他の妥当な手段で投資家の苦情を受け付けており、多くの FSP が受け付けた旨を通知している。投資家は、自らの言葉で苦情を提出することも、あらかじめ用意された質問や申し立ての種類を示すカテゴリが含まれたオンラインフォームに記入することもできる。一般的に投資家は、特にかなり以前の出来事に関する苦情の場合、苦情の裏付けとなる書類を提出することが推奨される。たとえばインドでは、「SCORES」と呼ばれる一元化されたポータルがあり、投資家はこれを利用して苦情を申し立てることができる。投資家は、SCORES ウェブポータルまたは SCORES モバイルアプリを通じて苦情を申し立てることができる。

e) 投資家が FSP に苦情を提出する期限

一部の参加法域では、個人投資家が FSP に苦情を提出するにあたり、具体的な期限が設けられている。これらの期間は、通常、1 年から 6 年程度である。例えばアルメニア¹¹では、苦情は投資家が知るに至ってから 1 暦年以内に提出する必要がある。フランス¹²では、5 年以内に苦情を提出する必要がある。カナダ¹³では、投資家がその問題を知るに至った、または合理的に知っていたはずの時点から 6 年以内に苦情を申し立てる必要がある。一方英国¹⁴では、投資家が苦情を申し立てる理由があると知った、または合理的に知り得たはずの時点から 3 年以内に苦情を申し立てる必要がある。参加法域は、民事訴訟を提起する場合、適用される出訴期限について注意するよう投資家に促している。

f) FSP が投資家の苦情に対応する際の期限

参加法域の多くは、指定された期限内に苦情に対応するよう FSP に求めている。たとえば、アルメニア¹⁵では、FSP は 10 営業日以内に苦情に対応する必要がある。パハマ¹⁶では、14 日以内に書面で投資家の苦情に対応しなければならない。ロシア¹⁷の期限は 30 日であるが、追加の調査や検証を必要としない苦情は 15 日以内に処理しなければならない。インド¹⁸では、30 日以内に対応する必要がある、事業体は 30 日以内の妥当な期間内に「行動報告書 (Action Taken Report: ATR)」を提出しなければならない。バーレーン¹⁹では、4 週間以内に対応するか、この期限に間に合わない理由を説明する必要がある。キプロス²⁰とフランス²¹では、苦情を受けてから 2 カ月以内に対応しなければならない。一方、英国²²では、8 週間以内に最終的な書面による回答を投資家に提示しなければならない。

苦情対応に関して特定の期限が設けられていない参加法域では、FSP は妥当な期間内に過度の遅延なく苦情に対応する義務がある。たとえば、ドイツ²³では、妥当な期限内に苦情に対応することができない場合、FSP は投資家に遅延の原因を通知し、予想される調査完了日時を提示しなければならない。同様に、シンガポール²⁴では、FSP は第三者による効果的かつ迅速な苦情解決プロセスを確立しなければならない。

g) FSP による苦情処理手続の結果

投資家の苦情は様々な方法で解決することができる。参加法域のうち、約 3 分の 2 においては、金銭的な解決が最も一般的な方法となっている。その他の参加法域では、金銭的解決法が採用される場合もあ

るが、最も一般的な解決法というわけではない。金銭的決済以外にも、FSP は、苦情の原因となっている規則または状況について説明する、謝罪を行う、債務、手数料もしくは請求代金の払い戻しまたは放棄などの支援やサポートを提供する、契約条件を変更する、および法的またはその他の是正措置を中止することによって、投資家の苦情を解決することができる。たとえば**中国**では、苦情の種類に応じて、電話もしくは訪問による説明の提供、手数料の引き下げ、サービスのアップグレード、または金銭的補償といった解決策が実施される場合がある。

一部には、投資家の苦情が解決できないケースもある。たとえば、苦情が証券に関する要求ではない、苦情が古すぎる、FSP が投資家の主張の正当性に異議を申し立てている、または投資家が適用規則を誤解している、あるいは和解の条件について非現実的な期待を抱いているといった場合がある。多くの場合、FSP による苦情の解決法に不満を持つ個人には、(a) 苦情を規制当局に届け出る(下記セクション 3.2 を参照)、(b) ADR を利用する(下記セクション 3.3 を参照)、または(c) 法的措置を開始する(下記セクション 3.4 を参照)、という三つの選択肢がある。たとえば**インド**では、個々の苦情が分析された後、投資家に対して適切な救済措置が取られる。また、投資家は、提供された救済策に満足できない場合、SEBI の一元化された苦情処理システムである「SCORES」に苦情を申し立てることも、仲裁を申請することもできるとの通知を受ける。

h) FSP が苦情を報告する際の要件

大半の参加法域は、投資家の苦情に関する記録を保持するよう FSP に求めている。苦情は、要求に応じて、または往査中に、規制当局がレビューできるよう、一元的な記録簿またはオンラインデータベースに記録しておかなければならない。規制当局は、FSP が社内の苦情処理手続を遵守しているかどうかを確認する。それが他の分野に関する質問につながる場合もある。また、通常 FSP は、投資家の苦情に関する情報を報告する義務がある。いくつかの例を以下に示す。

- **アルゼンチン**では、受けた苦情、個々の状況、および苦情がどのように解決されたかを一覧にした苦情データが、月次で規制当局に提出される。
- **キプロス**では、FSP は月次ベースで規制当局に報告を行う必要があるが、**ロシア**では、四半期ごとの報告となっている。
- **欧州連合**では、各国の管轄当局(NCA)は、欧州証券市場監督局(ESMA)に対し、四半期ごとに、苦情の総数ならびに苦情の原因、金融商品の種類、および苦情を申し立てられた会社の種類という三つのカテゴリーごとに明細を報告する必要がある。このデータ収集は、投資家が NCA、オンブズマン、および FSP に提出した苦情に関して、定量的および定性的な情報を集めることを目的としている。
- **米国**では、証券業界の SRO である金融業規制機構(FINRA)が、メンバーである各ブローカー・ディーラーに対し、すべての書面による苦情について四半期ごとに統計レポートを作成し、(a) 特定の限度額を超える 1 件以上の販売慣行違反、または(b) 資金または証券の偽造、窃盗、不正流用、または横領の疑いについて、金融機関またはその関係者に対し、投資者から苦情があった場合は、それを迅速に報告するよう求めている。
- **ケベック州**では、FSP は、苦情がどのように解決されたかを年に 2 回報告する必要がある。

- 英国でも、FSP は年に 2 回報告を行い、受領した苦情、保留中の苦情、および解決された苦情について、もれなく規制当局に報告している。報告は、規制当局のウェブサイトで公開されている。
- ルクセンブルクでは、受けた苦情の数を苦情の種類ごとに分類し、苦情の要約とそれらを解決するために講じた措置を年次で報告する必要がある。
- オンタリオ州の FSP は、2 年ごとに実施される必須のアンケートに基づき、過去 2 年間に受けた苦情の数を報告している。また、カナダの SRO メンバーは、投資家の苦情を適切な SRO に報告する必要がある。

3.2 証券規制当局による苦情処理

a) 関与が最小限または皆無の規制当局

投資家からの苦情の処理に対する規制当局の関与の程度は、参加法域によって異なる。いくつかの例を以下に示す。

- オーストラリアでは、規制当局が個人投資家の代理人として活動することはない(規制当局は紛争または苦情解決機関ではなく、投資家の苦情は独立した紛争解決組織に付託される)。
- フランスでは、規制当局は投資家の苦情を受け付けるが、処理は行わず、オンブズマンに引き継ぐ。
- 日本では、規制当局は特定の取引の仲介役を務める立場にない。投資家の考えを整理し、指定 ADR 機関および認定団体(SRO)を紹介するなど、助言を提供するのみである。SRO は、苦情処理と紛争解決に責任を負い、指定 ADR 機関にそれらを付託している。指定 ADR 機関は、金融商品取引に関連する苦情を受け付け、公正かつ中立的な方法で紛争を解決する。また、消費者団体も苦情処理をおこなっている。
- シンガポールでは、FSP で苦情を解決できない場合、投資家は、投資家と FSP の間の紛争の解決を専門とする、規制当局指定の ADR 機関に苦情を申し立てることができる。また、ほとんどの FSP は当該機関への参加を義務付けられている。
- 英国の規制当局は苦情処理を行っていない。個人は FSP に直接苦情を申し立てることができる。FSP が適切な期間内に対応しなかった場合、または個人が受けた対応に不満である場合は、ADR 機関に苦情を申し立てることができる。

b) FSP に対する苦情を非公式に支援している規制当局

以下の例に示すとおり、一部の参加法域の規制当局は、受けた苦情を適切な FSP に引き継ぐのみであり、それ以外は投資者の苦情に関与しない。

- 中国では、中国証券監督管理委員会(CSRC)が、ホットライン「12386」で受け付けた苦情を FSP に引き継ぎ、FSP が苦情を処理している。
- ドイツの規制当局は、苦情とそれを裏付ける文書が、最終決定の適切な根拠として十分かどうかを評価する。根拠が不十分な場合、規制当局は FSP に弁明を求める。FSP から得た情報に基づ

き、規制当局は苦情の調査を継続する場合がある。FSP が法的責任を果たしていることが判明した場合、規制当局は申立人に書面で通知する。FSP が法の規定に違反していることが判明し、規制当局が監督措置を講じた場合、申立人には通知されない。一般に、ドイツ連邦金融監督庁 (BaFin) は、個別の要求に関してはその解決について責任を負わない (仲裁委員会として機能する場合を除く)。

- **米国**では、証券取引委員会 (SEC) の投資家教育支援局 (OIEA) が、投資や投資口座、投資専門家にに関する問題を抱えた投資家の支援にあたっている。詐欺の疑いがあるとして OIEA に提出された個人投資家の苦情は、通常、OIEA の執行または審査部門に引き継がれ、その後正式な調査が行われる場合もある。OIEA は、投資家の同意を得た上で、その苦情を FSP に引き継ぎ、投資家に回答するよう求める。この非公式の支援プロセスを通じた FSP の対応に不服である場合、投資家は (1) 仲裁または調停の手続を進める (通常、FSP がブローカー・ディーラーである場合は、投資家の顧客契約に基づいて強制的に行われる)、もしくは (2) 訴訟を提起する (FSP が投資顧問である場合) のいずれかを選択する。OIEA に連絡しても、時効が停止したり、投資家のために法的手続が開始されたりすることはない。これらは、投資家が自分自身で対処しなければならない問題である。また、OIEA は苦情を申し立てる投資家に法的助言を与えることはできない。

c) 苦情を内部で処理する規制当局

一部の参加法域では、投資家の苦情は当局の組織内で解決される。例えば、

- **バーレーン**では、調停では苦情を解決できない場合、投資家は係争を仲裁に持ち込むことができる。
- **バハマ**では、規制当局の監督担当部署 (担当部署) が苦情を確認し、調査を開始し、苦情で名指しされた人物に対して 14 日以内に文書で回答するよう求める。調査後、担当部署は、調査結果を文書化し、予備段階で苦情を却下するか、退職した裁判官で構成される聴聞会に正式な苦情として提出するか、警察または他の関連当局に付託する。
- **ヨルダン**では、規制当局の様々な部門の職員からなる特別委員会が投資家からの苦情の解決にあたる。
- **韓国**では、規制当局が FSP に弁明を求めたのち、ほとんどの投資家の苦情を処理している。金銭上の係争に分類された苦情は調停に持ち込まれる。
- **モロッコ**では、規制当局が苦情の解決にあたる。
- **ポルトガル**では、投資家が FSP に苦情を提出してから (直接または苦情受け付け機構を通じて) でなければ、規制当局による苦情処理は行われない。規制当局は、投資家から受けた苦情と FSP の見解を分析する。処理プロセスの最終段階で、FSP に対する勧告、または投資家の苦情は立証不可能であると証券市場監督当局 (CMVM) が結論付けた場合は、投資家に対する説明を付した CMVM の報告書が発行される。同報告書の勧告は拘束力を持たない。ただし、この報告書により、補償に関する裁判上または裁判外の請求を、後日より迅速に行うことができる。被害額の決定および被害を被った投資家への補償は、裁判所を通じてのみ行われるが、場合によっては ADR を通じて行われることもある。苦情処理および分析手続が完了すると、CMVM の監督の範囲内における法的規則に違反した可能性を示す要素が見られた場合、CMVM は監督プロセスを開始する場合がある。

- **ケベック州**では、FSP の回答に不服のある投資家は、FSP に苦情ファイルを規制当局に転送するよう依頼することができる。規制当局はファイルを調査し、紛争解決サービスを提供する場合がある。
- **スペイン**では、FSP の顧客サービス部署またはオンブズマンによる解決に不服のある投資家は、最終的な解決を求めて証券規制当局に苦情を申し立てることができる。手続は、投資家が規制当局に FSP に対する苦情を提出した時点で開始される。規制当局は、文書を受け取った後で、苦情を受理すべき理由があるかどうかを判断することができる。理由がある場合、苦情は FSP に引き継がれ、FSP は 15 日以内に対応する。申立人も、15 日以内に FSP の対応に返答する。規制当局が、FSP の取った措置が適用規則に一致しているかどうかについての判断を示した最終報告書を発行することにより、手続は終了する。報告書が申立人側に有利な判断を示している場合、規制当局は報告書を受け入れるかどうかを 1 カ月以内に決定するよう FSP に求める。FSP が同意しない場合、投資家は規制当局の報告書を添えて裁判所に提訴することができる。同報告書は、裁判官が判決を下す際に考慮されることが多いが、法的拘束力はない。苦情は最長 4 カ月以内に解決されなければならない。
- **アラブ首長国連邦**の苦情担当課は、紛争解決を通じて受理したすべての苦情の解決にあたる。
- **米国**では、
 - 商品先物取引委員会 (CFTC) は、SRO である全米先物協会 (NFA) 経由で、または CFTC の賠償プログラムを通じて投資家から直接、苦情を受け取る。CFTC 賠償プログラムでは、投資家は登録商品先物取引業者に次のような方法で賠償を求めることができる。(1) 賠償金額に制限のない、自主的な手続。(2) 請求額が 30,000 ドル未満の場合の略式手続。または (3) 請求額が 30,000 ドルを超える場合の正式な手続。自主的手続における裁定は両当事者に対して拘束力を持つが、略式または正式な手続では、敗訴した側が再審理を要求することができる。CFTC は元の決定を取り消す、変更する、またはそのまま保持することができ、当事者は裁判所に上訴することも可能である。
 - FINRA は、メンバーであるブローカー・ディーラーおよびその関連担当者に対する投資家からの苦情を受け付けている。最初に苦情に対するトライアージ (優先度に関する判断) を行った後、追加情報を求めて投資家およびブローカー・ディーラーに連絡を取る場合もある。ブローカー・ディーラーまたはその関係者が懲戒処分を受けることになった場合、FINRA は、顧客に損害賠償金を支払うよう被審人に命じるなど、非公式および公式の制裁を課すことがある。一般に FINRA は、苦情を申し立てる目的が金銭または有価証券の回収である場合、仲裁、調停、または (裁判が選択可能である場合は) 裁判を検討するよう投資家に助言する。

d) 投資家教育・規制・監督上の目的での苦情データの利用

苦情データの利用方法や目的は、参加法域によって異なる。苦情に関する情報は、時として投資家のニーズに合った投資家教育プログラムを策定する際にその情報源となり、投資家を教育するための取り組みを新たに策定または強化する際に、何が必要であるかを示唆する可能性がある。例えば、

- **アルゼンチン**では、投資家教育プログラムの有効性を高めるために苦情データの分析を行っている。

- **タイ**では、SEC が投資信託その他の投資商品の不適正販売に関する苦情を定期的にモニターし、「商品販売業者に質問する方法と不適正販売から自分を守る方法」について、投資家の認識を高めるべく、コミュニケーション上重要なポイントを特定するため、そのデータを利用している。

また、規制当局は、政策または規制におけるギャップを特定するために苦情データを利用することもできる。苦情は、新規または改正された規制について有用な洞察を与え、システミックな問題、新商品に関する問題、個人または企業の再犯の問題や、FSP に対する今後の監督上の検査の範囲を特定するのに役立つ場合がある。例えば、

- **オーストラリア**の規制当局は、規制措置の必要性を決定する際の情報源として苦情を利用している（より広範な公共の利益に資する場合、そうした措置が取られる可能性が高い）。
- **ベルギーとシンガポール**では、投資家の苦情は規制当局の主要な情報源であり、FSP や金融商品の問題について見識を提供し、金融業界に対する監督業務における重要なシグナルとして機能している。

他の法域では、監督業務において苦情データを利用している。規制当局は、監督責任の一環として、適用される要件に従って苦情が処理されたかどうかを判断するため、FSP が社内の苦情処理システムどおりに苦情を処理したかどうかを確認している。個人投資家の苦情を調査することにより、FSP やその代理人の制裁につながるような法律、規則、または法の規定に対する違反を発見することもできる。例えば、

- **ドイツ**の規制当局は、監督上の措置につながるような規則違反または法の規定に対する違反を監視するために苦情データを使用している。
- **インド**では、問い合わせや苦情の内容に関するデータを分析し、投資家教育および意識向上プログラムにおいて投資家を教育するための様々な教材に取り入れているだけでなく、規制の策定や優れた市場慣行の確立にも利用している。
- **イタリア**の規制当局 (Consob) は、法的には個々の紛争に対処する責任を負わないが、投資家の苦情 (Consob の権限で扱えるものに限り) は受け付けており、監督上貴重な情報源として利用している。苦情は分析され、投資家の保護を脅かしかねない、単独または複数の FSP による不正行為が行われた可能性を示す証拠と見なされる。
- **シンガポール**の規制当局は、FSP 監督業務の一環として、監督上・検査上の焦点を特定するために苦情データを利用している。
- **スリランカ**では、コロンボ証券取引所および証券取引委員会において、ブローカーの監督に関する規制を強化するために苦情データが利用されている。

e) 公開される苦情データ

苦情データを公開する範囲は、参加法域によって異なる。情報を一切公開していない法域もあり、匿名のケーススタディや年次報告書の中の集計済みの統計情報を公表している法域もある。たとえば**バーレーン**の規制当局は、受理した苦情の数、特定の FSP に対する苦情の集中、および苦情の内容や状況を公表している。**インド**の SEBI は、苦情の累積数と年度別の数を年次報告書で開示している。また、**米国**の SEC は、過去 1 年間に受理した苦情の種類の上位 10 位までをリストとして公開している。

f) FSP が投資家の苦情に対応できない場合

FSP が投資家の苦情に対応できない場合に規制当局が取り得る措置にも様々なものがある。例えば、

- バーレーンとギリシャでは、FSP が投資家の苦情に対応できない場合、執行措置が行われる可能性がある。
- インドでは、投資家の不満に対する補償手続に十分な進展が見られない場合、SEBI が法に基づいて適切な執行措置を講じている。
- オンタリオ州の規制当局は、特定の苦情またはプロセス全体に関して、証券法に違反していると思われる登録企業に対して規制措置を講じることができる。
- ケベック州では、FSP がその義務を履行しない場合、規制当局が介入する可能性がある。
- 米国では、投資家の苦情に対応するよう要求しても、それに応じない企業は、SEC の審査または執行部門に取り次がれる場合がある。

g) 苦情処理手続に対する投資家の満足度

いくつかの参加法域では、苦情処理プロセスに対する投資家の満足度を測定する試みが行われている。例えば、

- オーストラリアとインドでは、苦情が解決されると、規制当局が投資家からのフィードバックを要求する。インドの投資家は、苦情の解決に満足しているかどうかについて意思を表明する選択肢を与えられている。満足していない場合、投資家は「不満」アイコンにチェックマークを付け、その理由を提示することができる。投資家はこの選択肢を、SCORES で苦情が解決された日から 15 日以内に 1 回だけ選択することができる。この選択肢が行使された場合、その苦情はインド証券取引委員会 (SEBI) 内で上層部に通達される。
- カナダの FSP は、苦情処理に対する投資家の満足度を測定するよう求められてはいないが、ADR 機関である「銀行業務および投資オンブズマン (OBSI)」が、同機関が苦情処理にあたった消費者やメンバー企業からのフィードバックを要求している。

3.3 裁判外紛争解決手続

ほぼすべての参加法域において、FSP との直接交渉では解決できない可能性のある投資家の苦情に対処する方法として、ADR が提供されている。ADR 機関は、規制当局、SRO、または民間の第三者機関によって設立される。一般に、公的機関か民間機関かを問わず、ADR 機関は認可を受ける必要がある。

ADR の業務には、仲裁、調停、仲介、オンブズマンサービス、およびそれらを組み合わせた手続などがある。一般に ADR は、訴訟よりも簡易で、形式的でなく、費用もかからないと考えられており、より迅速な解決をもたらす可能性がある。

a) 規制当局または SRO が運用する ADR プロセス

規制当局および SRO、またはそのいずれかによって運営されている ADR 機関またはプロセスには、様々な構造や意思決定プロセスがある。紛争調停メカニズムの一部は、規制当局の組織に組み込まれている。たとえば、**韓国**には規制当局内に金融紛争調停委員会があり、紛争の処理や、調停の提案を行っている。この委員会は、投資家と FSP の間の金銭上の係争を解決している。また、調停に関する提案を行うために開催している会議には、委員長によって任命された 7~11 人のメンバーの半数以上が出席する必要がある。当事者らに提案を行うには、現メンバーの過半数の得票を得なければならない。提案は、当事者らによって受け入れられた時点で、同意判決に等しい法的効力を有するため、さらなる法的手段を講じることはできない。和解が可能な場合、関係者は紛争解決を要請してから 30 日以内に和解に到達することが推奨されている。指定された期間内に和解に到達できない場合、紛争は委員会に引き継がれる。

場合によっては、ADR プロセスまたはサービスのために何らかのオンブズマンが利用されることもある。例えば、

- **南アフリカ**では、業界が自主的に設置したオンブズマン制度と、法令によって設置されたオンブズマン制度が混在している。現在、六つのオンブズマン制度があり、それぞれが無料で公平な紛争解決基盤を提供している。法定オンブズマン制度のうち二つは、業界全体を管轄している。FSP のオンブズマンの一つ、年金基金の裁定に関するオンブズマンが一つある。FSP のオンブズマンは、商品の種類に関係なく、アドバイスや仲介サービスに関する紛争に対処する。一方、「最終手段」である法定オンブズマンは、他に対処を義務付けられたオンブズマンがいない場合に、苦情に対処することになっている。法定オンブズマンは税金で賄われるが、任意のオンブズマンは業界が集めた会費で運営されているところが多い。この構造を変革するため、2020 年 11 月に、すべての法定および任意のオンブズマンを監督する法定機関である常任のオンブズマン評議会が任命された。評議会は、オンブズマン制度に対する認識と可用性を向上させ、利用を促進し、ベストプラクティス基準の制定やオンブズマン間の協力や協調を促進するなど、有効性を改善するための措置を講じる。

英国では、金融オンブズマンサービス(FOS)が ADR を提供している。通常 FOS は、当事者が ADR の早期開始に同意しない限り、FSP が最終的な回答を行ってから苦情の検討に入る。苦情がその管轄内にあると思われる場合、FOS は、可能な限り早い段階で、調停を含む最も適切と思われる手段で苦情の解決を図る。初期評価の段階で、ケースハンドラーは、FSP が公正かつ合理的に行動したかどうかを判断する。両当事者には、ケースハンドラーの初期評価に同意または反対する機会が与えられる。10 件中約 9 件が、オンブズマンによる最終決定を必要とせずに、この方法で解決される。しかし、この方法で問題を解決できない場合は、オンブズマンが苦情を改めて見直し、最終決定を下す。苦情の申立人の言い分が認められ、かつ申立人がオンブズマンの決定を受け入れる場合、その決定は FSP に対する法的拘束力を持つ。FSP は、別のオンブズマンに決定を「上訴」することはできないが、FSP または投資家は、司法審査プロセスを通じて、公共団体である FOS の決定に異議を申し立てることができる。FSP が投資家への支払いを拒否した場合、投資家は法廷で裁定の執行を求めることができる。FSP が支払いを行わない場合、投資家または FOS は、FSP について規制当局に通報することができ、規制当局は FSP に対する措置を講じることができる。規制当局には FSP に FOS の裁定に従うよう強制する権限はない。それは法律で規定された裁判所の役割である。

SRO が ADR サービスを提供する場合もある。たとえば**米国**では、紛争解決または顧客との仲裁・調停機能は FINRA および NFA が担っている。

- **米国証券業界の SRO**である FINRA は、国内最大の証券紛争解決フォーラムを運営している。FINRA は、投資家、メンバーであるブローカー・ディーラーおよびその関係者が関与する、金銭上およびビジネス上の紛争の解決を支援している。ブローカー・ディーラーに対して金銭や有価証券などの損害賠償を求める投資家にとって、仲裁または調停を申し立てることは、ブローカー・ディーラーまたは個人のブローカーから賠償を受けるための一つの方法である。紛争解決プロセスにおける FINRA の主な役割は、FINRA フォーラムに持ち込まれた案件を中立的、効率的、かつ公正な方法で取り仕切ることである。FINRA は、仲裁または調停を進める上で、いずれかの当事者側に参加あるいはいずれかの当事者を支援することはない。FINRA は、証券に関する仲裁および調停の聴聞会を開催する場所を 70 カ所(各州に少なくとも 1 カ所)用意している。FINRA 仲裁フォーラムの仲裁人は、一定額の謝礼金を受け取る。FINRA 以外の仲裁フォーラムでは、仲裁人は自ら時給を設定し、「従量制」で支払いを受ける。FINRA 仲裁フォーラムへの申立手数料は、請求の規模に基づいてスライド式で発生し、1,000ドル未満の損害賠償を求める場合は最低で 50ドルとなっている。仲裁費用は FINRA のメンバー企業が約 85%を、顧客が残りの約 15%を支払う。FINRA は、経済的に困難な状況にあることを証明した当事者の料金を免除するとともに、仲裁請求額が少額である当事者には、割引料金や電話による無料の調停を提供している。また、当事者および仲裁人向けのオンラインポータルを導入しており、請求は完全に電子的な方法で処理される。さらに FINRA は、仲裁人や調停人の多様性実現に対する決意を表明しており、ウェブサイトにも多様性に関する統計を掲示することにより、仲裁人の人口統計学的構成に関する透明性を提供するよう努めている。
- NFA は、米 CFTC の管轄下で運営されている米国デリバティブ業界の SRO であり、顧客と NFA メンバー、その従業員、および関係者が関与する先物または外国為替関連の紛争について、顧客との仲裁および調停の機会を提供している。NFA には、先物業界の専門家、弁護士、会計士、およびその他のビジネス専門家で構成される 2 千名超の仲裁人が所属している。NFA では、顧客は、裁定パネルとして、メンバーパネルまたは非メンバーパネルのいずれかを選択することができる。メンバーパネルは、NFA メンバーであるか、NFA メンバーの関係者で、全般的な先物業界の慣行や手続に精通している人物で構成される。非メンバーパネルの過半数は、NFA または NFA メンバーと重大な関係を持たない個人で構成されている。仲裁人は、聴聞会の終了から 30 日以内に決定(裁定)を行わなければならない。裁定書には、仲裁人によって提示され、決定された問題、およびどちらの当事者が勝ったか、また金銭的賠償がある場合には、相手方が支払わなければならない金額が記載されている。裁定書には、仲裁人がその裁定を下した理由は含まれていない。仲裁における NFA の裁定は最終的で拘束力があり、裁判所の再審理も、民事訴訟に比べ、はるかに限定されたものとなる。NFA の仲裁サービスには手数料がかかる。

b) 規制当局から独立して機能する ADR

一部の参加法域では、証券およびデリバティブに関する係争の ADR は、規制当局から独立した機関を通じて提供される。例えば、

- **オーストラリア**の規制当局では、投資家の苦情を処理する、独立した外部紛争解決機構を紹介している。同機構は非営利企業であり、外部出身の議長以下、同数の消費者と業界代表者などで構成される取締役会によって統治されている。消費者は無料でサービスを利用することができる。
- **中国**には、証券および先物に関する係争の解決フォーラムが 56 カ所あり、そこで調停サービスが提供されている。中国証券業協会には、証券業協会とその加盟機関のための紛争調停センターと紛争機構がある。中国証券投資基金業協会(AMAC)も、AMAC メンバーとの間で投資ファンド

関連の係争を抱えている投資家に調停サービスを提供している。

- **キプロス**では、金融オンブズマンが投資家と FSP との間の紛争を解決するための独立したサービスを提供している。サービスは有料となっている。
- **フランス**では、規制当局である金融市場庁(AMF)が、金融紛争を法廷外で解決する方法として、調停を利用する機会を投資家に提供している。オンブズマンは、取締役会との協議後、AMF の長官によって任命される。任期は 3 年間で更新可能となっている。オンブズマンは、投資家の要求する調停の内容と証拠書類を分析し、追加情報を求めて FSP または FSP の担当者を審問する場合がある。聴聞会の後、オンブズマンは 90 日以内に勧告を提示する。オンブズマンは専門家に相談することもできる。オンブズマンの勧告が投資家側に有利であると判断された場合、その勧告は、紛争の両当事者によって承認された後、被った損失の全額もしくは一部の支払い、または補償として具体化する。FSP が責任を認める必要はない。
- **香港**は、「まず調停、次に仲裁」の方針のもと、独立した公平な金融紛争解決機構を運営している。
- **イタリア**の規制当局(Consob)は、証券、投資ファンド、および一部の損害保険に関する紛争に対して ADR を実施している。規制当局が設立し、人員や資金を提供している機関ではあるが、それ自体は独立した機関と見なされている。どちらの当事者も裁定を遵守する法的義務はないものの、FSP は裁定に従わざるを得ない状況に置かれている。
- **ジャージー**では、FSP が関与する未解決の苦情に対して第三者による紛争解決サービスが提供されている。
- **マレーシア**では、ADR には当事者間調停が含まれる。紛争が解決されない場合、当該案件は ADR 機関の職員によって審理され、裁定される。
- **オンタリオ州**では、登録企業は、当該企業またはその代理人の取引または助言活動に関する苦情を解決するために、企業自らの費用で第三者による紛争解決または調停サービスを利用に供する義務がある。登録企業は、銀行業オンブズマン(OBSI)によるサービスをクライアントが利用できるよう、妥当な措置を講じなければならない。FSP は、三つの時点、すなわち口座開設時、クライアントが苦情を申し立てた後のできるだけ早い時点(たとえば、会社が受領通知を送信したとき)、および登録企業が苦情に関する決定をクライアントに通知したときに、OBSI の利用可能性について投資家に通告する必要がある。ADR 機関(OBSI)は、全国的な非営利の第三者組織であり、他者の影響を受けない公平な勧告を行っている。投資家は、最初に FSP に苦情を申し立てる必要があるが、苦情が解決されない場合、投資家はその訴訟を ADR 機関に持ち込むことができる。サービスの費用は業界によって支払われ、消費者は無料で利用できる。
- **シンガポール**の金融サービス部門では、規制当局が指定した ADR 機構により、投資家は最大で 100,000 シンガポールドル(約 70,000 米ドル)までの請求を解決することができる。紛争解決プロセスには、調停と裁定の二つの段階がある。苦情を受けた場合、投資家と FSP は、友好的かつ公正な方法で紛争を解決するよう奨励される。それが適切と判断された場合は、ケースマネージャーが紛争の調停にあたる。調停で紛争が解決できない場合、申立人は案件の審理および裁定を受けることを選択することができる。調停プロセスの場合、FSP は申し立てごとに 50 シンガポールドル(約 35 米ドル)を支払う必要があるが、申立人はこのプロセスを無料で利用することができる。

裁定段階では、FSP は申し立てごとに 500 シンガポールドル(約 350 米ドル)を、申立人は 50 シンガポールドル(約 35 米ドル)を支払わなければならない。

c) 投資家および FSP による ADR への参加

投資家にとって、ADR を通じた苦情の解決は、自発的である場合とそうでない場合がある。一部の参加法域では、受託契約に基づき、顧客は仲裁を通じた紛争解決に同意しなければならない。その他の参加法域では、FSP レベルで苦情が解決されない場合、FSP は ADR を実施する義務がある。例えば、

- オーストラリアの FSP は、契約上、ADR 機構の手続を遵守する義務がある。
- カナダでは、すべての登録ディーラーおよびアドバイザーは、紛争解決サービスが規制当局によって運営されているケベック州を除き、クライアントが紛争解決サービスとして ADR 機関(OBSI)を利用できるよう手配しなければならない。ただし、ケベック州の投資家も、OBSI の権限の範囲内にある紛争に対しては、金融市場庁(AMF Quebec)が提供する紛争解決サービスの代わりに ADR を利用する権利がある。しかしながら投資家は、紛争を解決するために、民事訴訟など他の手段を選択することもできる。
- フランスでは、調停は任意で行われる。さらに消費者は、FSP に苦情を提出し、FSP から返答を受けた後でなければ、調停を利用することはできない。
- 日本では、投資家が指定 ADR 機関を通じて苦情を申し立てた場合、または紛争解決を要請した場合、FSP はそれに対応しなければならない。投資家と発行体または証券会社との間の紛争の場合、両当事者は投資家保護機関に調停を申請することができる。個人投資家が証券会社と紛争を起こし、調停を要求した場合、証券会社はそれを拒否することはできない。

d) ADR の開始に必要な金額の下限と最大裁定額

一部の参加法域では、投資家は請求額に関係なく ADR を申請することができるが、請求額の閾値を超えないと ADR を申請することができない法域もある。例えば、

- フランスでは、投資家は請求額に関係なく ADR を申請することができる。
- リトアニアでは、リトアニア銀行が処理する苦情については、10 ユーロ(約 11 米ドル)の閾値が設定されている。
- ポーランドの仲裁フォーラムでは、請求額が 500 ポーランドズロチ(約 125 米ドル)を超える紛争のみを処理している。
- スウェーデンでは、「消費者苦情処理委員会」に苦情を持ち込むには、金額が閾値である 2,000 スウェーデンクローナ(約 200 米ドル)超である必要がある。

支払われる金額の上限も法域によって異なる。例えば、

- アルメニアでは、金融システムの調停者に苦情を提出する場合、請求額は 1,000 万アルメニアドラム(約 20,000 米ドル)を超えてはならない。

- **オーストラリア**では、ほとんどの請求において裁定額は 100 万オーストラリアドル(約 66 万米ドル)を超えてはならず、補償金の上限は 50 万オーストラリアドル(約 33 万米ドル)となっている。
- **カナダ**では、第三者による紛争解決サービス(ケベック州以外では OBSI でなければならない)で勧告することができる最大金額は、35 万カナダドル(約 25 万米ドル)となっている。
- **イタリア**では、苦情の請求額の上限は 50 万ユーロ(約 56 万 5 千米ドル)である。
- **英国**では、FOS はより高額な補償を勧告することができるが、裁定限度額を超えて支払いを命じることにはできない。現在の裁定限度額は、2019 年 4 月 1 日以降に発生した作為または不作為に関する苦情に対しては 35 万ポンド(約 43 万米ドル)、および 2019 年 4 月 1 日より前の苦情については 16 万ポンド(約 20 万米ドル)となっている。

ADR の裁定金の支払いを命じる方法については、たとえば、

- **中国**では、仲裁による裁定はその発行と同時に法的効力を有する。香港の ADR 機関による仲裁判断は、最終的かつ当事者を法的に拘束するものであり、法律上の論点に基づく場合または仲裁人に影響を与える重大な不法行為を理由とする場合を除き、再審理の対象にはならない。
- **イタリア**では、FSP による不履行は、ACF のウェブサイトおよび日刊紙 2 紙に掲載することによって開示される。
- **米国**の FINRA は、ADR の裁定金を支払わなかった場合、メンバーであるブローカー・ディーラーとその関係者を一時営業停止にすることができる。

e) ADR データの報告

参加法域では、ADR 活動を、概観的にまたはより詳細な仲裁統計を通じて、年次または数年ごとに報告している。例えば、

- **カナダ**(カナダ証券管理局および合同規制当局委員会を通じた二つの SRO のメンバー)および**ドイツ**では、ADR 活動を概観的に報告している。
- **インド**では、証券取引所と預託機関が仲裁／上訴仲裁手続の詳細を特定の形式で開示している。
- **イタリア**の ADR 機関は、前年度のデータや数値、およびその期間内に行われた最も有意義で革新的な決定の抜粋を記載した、自らの活動に関する年次報告書を発行している。
- **シンガポール**の ADR 機関は、一般に入手可能な年次報告書のなかで、自らが処理した案件に関する統計を公開している。この情報には、受理・処理した案件の数と種類、所要時間、および請求の結果が含まれている。
- **米国**の FINRA は、次のような詳細な仲裁統計をウェブサイトで公開している。(a) 各聴聞地で利用可能な仲裁人の概要を示したインタラクティブマップ(対話型の地図)。(b) 特別な仲裁人集団を示した図表。(c) よくある請求と関連する商品。(d) 過去 5 年間の年度末時点の統計。

3.4 民事訴訟

一部の参加法域では、個人投資家によって法的措置が開始される場合がある。通常、投資家は、責任を追求し、損害賠償その他の金銭的補償、またはそれ以外に可能な救済を求めるために訴訟を提起する。集団訴訟は多くの法域で利用可能であり、個人または団体が、同様の立場にある他の個人または団体を代表して、他の方法では経済的に実行不可能な訴訟を起こすことができる。いずれの場合も、責任の有無は管轄裁判所によって裁定される。損害賠償、補償、または救済が認められるかどうかは、各事例の事実や状況による。

たとえば**米国**では、法的請求は特定の期限内に行われる必要があり、期限を過ぎた投資家の請求は時間切れで受け付けを拒否される場合がある。原告が全面的または部分的に勝訴した場合、裁判所は、原告利益となる判決を敗訴した被告に対して執行することができる。

a) 個別民事訴訟

一般に、被害を受けた個人投資家は、該当する法域その他の要件が満たされている場合に限り、FSP またはその従業員に対して訴訟を提起することができる。民事訴訟による損害賠償または救済は、個人投資家に有益である可能性があるが、法的手続の複雑さや費用により、多くの、またはほとんどの投資家にとって、裁判所に係争を持ち込むのが困難な場合がある。

- **オーストラリア**では、苦情に対する FSP の対応に満足できない場合、個人が法的措置を開始することができる。彼らは ADR の決定に拘束されない。投資家が ADR の上限である 5,000 ドルを超える大きな損失を被った場合、補償のために利用できる唯一の手段は、訴訟である可能性がある。
- **香港**では、投資家は以下のような要因により被った損失に関して、(発行体に対し) 民事補償を求める場合がある。(a) 目論見書の虚偽表示。(b) 投資の勧誘における詐欺的な、無謀な、または過失による不実表示を含む不正行為。(c) インサイダー取引、虚偽の取引、取引の勧誘における虚偽のまたは誤解を招く情報の開示を含む、市場の不正行為。(d) 上場発行体が、合理的に実行可能な限り速やかに内部情報を一般に開示しなかった場合、または開示された情報が著しい虚偽である、または誤解を招く場合。または(e) 証券または先物契約に関する虚偽である、または誤解を招くような広報。また規制当局は、関連する法令への違反に対して差し止め命令または是正措置を発出する場合があり、そのような命令には、違反の疑いのある者の資産の凍結、および違反前の状態まで当事者の持ち高を回復させることなどが含まれる場合がある。
- **チュニジア**では、規制当局の長官から要請があった場合、裁判所は、「容疑者と見なされた者」の資産を差し押さえる緊急命令を出す、または何人に対しても法律に違反し、譲渡可能な有価証券および金融商品の所有者の権利を侵害することを禁じることができる。
- **英国**では、投資家は ADR を求める代わりに訴訟を起こすことができる。裁判所は、FSP に対して投資家に補償金を支払うよう命じるなど、救済措置を課す幅広い裁量権を保有している。

b) 集団訴訟

個人投資家は、集団訴訟を提起する、またはそれに参加することもできる。集団訴訟では、同様の立場にある多くの個人による法的請求が一つにまとめられ、集団の代表者が原告団長となる。多くの参加法域で、補償的救済のための手続上の仕組みが作り上げられている。

- **中国**では、一人の当事者が数多くの訴訟当事者を代表する共同訴訟が、訴訟当事者によって選出された代表者によって提起される場合がある。裁判所が承認した和解内容は、オプトインするすべての人に適用される。投資家保護機関は、50名超の投資家から指名された場合に限り、オプトアウトベースで代表訴訟を起こすことができる。
- **イタリア**では、同様の利害を持つ消費者には、民間企業に対して集団訴訟を起こす権利がある。
- **英国**では、請求に事実または法律に係わる共通または関連する争点がある場合、裁判所は集団訴訟命令に基づいて訴訟を管理するとの決定を下す場合がある。「オプトイン」型の手続では、申立人が自ら請求を行う必要があり、米国式の「オプトアウト」型集団訴訟とは大きく異なる。
- 一般に**米国**では、裁判所が集団を認定し、訴訟の開始を許可するかどうかを判断する際に、原告がいくつかの基準を満たしていると認めることができないと認めなければならない。通常、証券の分野における集団訴訟は、特定の期間内に上場する企業の証券を売買したが、その企業が連邦証券法に違反した結果、経済的損害を被った投資家らを代表して提起されるものである。
- 投資家が集団訴訟を起こす可能性のあるその他の法域には、**オーストラリア、カナダ、インド、マレーシア、ロシア、韓国、チリ、ポーランド、タイ、およびチュニジア**が含まれる。

c) モデル訴訟手続

モデル訴訟手続に関連して、二つの例を示す。

- **中国**では、2019年1月、証券関連の係争におけるモデル判決メカニズムに関する最初の規制が上海金融裁判所によって発表された。2カ月後、同裁判所は、上場企業による虚偽記載が関与する証券関連の集団紛争に初めてこのメカニズムを適用した。
- **ドイツ**のモデル訴訟は、宣言的判決を獲得することを目的とした一種の代表訴訟であり、投資家が法廷で権利を主張・行使するのに役立つ手続上のツールである。被害者は容易に参加することができるが、当該モデルケースにおけるすべての投資家に拘束力を持つ裁判所の判決が下される前に、請求の申し立てを行わなければならない。個人の損害賠償または補償は、裁判所のモデル判決に基づき、個別訴訟を通じて後日請求することができる。

モデル訴訟手続には二つのタイプがある。一つは、誤解を招くような虚偽の大衆資本市場情報またはかかる情報の欠落によって被った損害の賠償請求を一つの訴訟、すなわち「モデルケース」に集約することを意図したものである。もう一つは、特定の消費者保護団体が消費者グループに代わって宣言的判決を申し立てることができるようにするものである。

d) 公益のため証券規制当局が提起する民事執行手続

大半の参加法域では、規制当局には個人投資家に代わって訴訟を提起する権限がなく、投資家の法的手続に直接関与することは稀であるが、例外的に特定の法域においては、鑑定人として証言することができる。例外には、**香港、ケベック、トリニダードトバゴ**が含まれる。

- **香港**では、規制当局は、投資に関する広告、招請状、または文書が無許可で発行すること、不正にまたはみだりに他人を投資に勧誘すること、虚偽かつ誤解を招く情報を提供すること、および証券や先物契約取引に関するその他の様々な犯罪を含め、関連する金融サービス法に規定された

犯罪を行った FSP やその役員を、法廷において起訴する場合がある。

その他の参加法域では、規制当局はより広範な公益のために訴訟を提起することができる。例えば、

- オーストラリアの規制当局は、オーストラリアの投資家の利益のためではなく、より広い公益のために、FSP に対して訴訟を提起する。
- 米国の SEC および CFTC は、関連する法律および規制に違反している可能性のある FSP や商品先物取引業者、またはその他の市場参加者に対して、差し止め命令や不正利得の吐き出しなどの民事罰および救済を求めて執行手続を取る場合がある。被告から十分な資産を取得できる場合、SEC は、被害を受けた投資家のうち、適格者を補償するための「フェアファンド」を設立するよう裁判所に申し立てることができる。フェアファンドは、SEC によるすべての執行手続において設立できるわけではない。

e) 財政的支援の財源(訴訟資金の提供者または訴訟援助)

約半数の参加法域には、特定の資格要件を満たす個人の訴訟費用を援助する仕組みがある。例えば、

- フランスでは、登録消費者団体が投資家向けの無料サービスとして集団行動を起こす場合がある。
- ジブラルタルでは、訴訟費用を援助するために事後加入訴訟費用保険 (after-the-event insurance) が利用されている。
- サウジアラビアでは、訴訟は無料となっている。
- その他の参加法域では、第三者からの資金で訴訟費用が賄われることはあまりない。香港では違法であるが、オーストラリア、バハマ、ドイツ、イタリア、ジャージー、カザフスタン、リトアニア、ケベック、ロシア、シンガポールなどその他の法域では、様々な種類の訴訟資金または法的援助が提供されている。

f) 弁護士との成功報酬の取り決め

一部の法域では、成功報酬に関する取り決めは認められてはいるものの、合理的かつ倫理的な基準に基づいた金額に制限されている。例えば、

- 成功報酬に関する取り決めは、米国の集団訴訟だけでなく、アルメニアやカナダ国内の法域、英国でも一般的である。
- ルクセンブルク、ポルトガル、シンガポールでは禁止されている。

4. 結論と好事例(サウンド・プラクティス)

本報告書は既存の苦情処理システムについて簡潔に説明したものであり、苦情処理手続の構築または改善に関心のある法域および苦情処理業務に携わる人々に役立つよう設計されている。手続には大きな差異(苦情の申し立て先、投資家による苦情の提出期限、FSP の対応期限など)があるにもかかわらず、本報告書で説明した苦情処理システムには多くの類似点がある。

規制当局が苦情処理に関与する程度はそれぞれ異なる。調査によると、損害賠償または救済を求めて投資家が起こす民事訴訟が、投資家にとって最終手段となっている法域が多い。

IOSCO メソドロジーは、原則 31「市場仲介者」(このレポートでは FSP と呼ばれる)の主要課題 10 において次のように述べている。「市場仲介者は、投資家の苦情に対処するための効率的かつ効果的なメカニズムを備えているべきである。」また、以前の IOSCO 報告書⁸は、投資家の苦情を処理する公正で効果的なメカニズムの重要性を強調している。このようなメカニズムの構築が規制当局にもたらす利点として、個人投資家が直面する問題や新たなリスクに関する洞察や証拠に基づいた情報を規制当局に提供できることが挙げられる。

C8 は、調査に対する参加法域からの回答に基づき、各法域における規制当局がより利用者本位な苦情処理メカニズムを構築することができるよう支援することを目的に、一連の好事例を開発した。これらの好事例は、投資家への利益を最適化しつつ、苦情処理システムを導入することの重要性を示すものである。また、本報告書は、投資家の意見を聞くことの重要性を強調している。好事例の一つは、苦情処理に対する投資家の満足度を評価することである。投資家からのコメントは必ずしも肯定的ではない可能性があるが、投資家の指摘は苦情処理プログラムの有効性を高める可能性がある。

IOSCO の各加盟国は異なる市場の発展段階にあり、多種多様な規制および法的枠組みの対象であることは認識しているが、これらの好事例は、苦情処理システムの強化を求めるすべての法域に役立つ可能性があると考えている。各法域は、以下の好事例を検討するよう推奨される。

好事例 1: 個人投資家の苦情処理システムを確立する。すべてではないにしても、ほとんどの参加法域の FSP は、公正、透明、かつ効率的な個人投資家向けの苦情処理システムを確立することを求められる。適切な苦情処理システムの確立が義務となっていない法域の規制当局は、そうしたシステムの開発を検討しようとするかもしれない。調査に基づき、ほとんどの法域の苦情処理システムは、(a) 投資家に苦情の処理方法を通知し、(b) 投資家の苦情を合理的な期間内に処理し、(c) 紛争を解決するための ADR または民事訴訟の利用可能性を投資家に通知するよう、合理的に設計される必要がある。これらの基準と関連する規制要件が満たされている場合、FSP は、個人投資家の苦情を処理するための独自の内部手続を組織に応じて開発することができる。苦情処理システムは、投資家の保護を強化し、市場に対する投資家の信頼を高める、利用しやすく、手頃で、公正で、説明責任のある、適時かつ効率的な苦情解決法の提供を支援することにより、個人投資家に利益をもたらす可能性がある。

好事例 2: 様々な苦情処理システムの認知度を高めるための取組みを行う。調査によると、多くの法域において、FSP はウェブサイト情報を掲載し、パンフレットや紙面による資料を配布することにより、ADR を含む苦情処理システムについて個人投資家に通知することが多い。このような情報を提供する目的は、苦情を提出する方法、プロセスがどのように機能するか、そして何が期待されるかを投資家が容易に理解できるようにすることである。法的な専門用語を最小限に抑えた、明確で理解しやすい言葉で示され

⁸ 「ホールセール・マーケット・コンダクトに関する IOSCO レポート」(2017 年 6 月、以下にて入手可) <https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD563.pdf> および「複雑な金融商品の流通に関する適合性要件に関する IOSCO レポート」(2013 年 1 月、以下にて入手可) <https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD400.pdf> を参照されたい。

た情報があれば、投資家はプロセスの中で道に迷うこともない。投資家の知識が豊富であればあるほど、苦情の処理方法について混乱することは少なくなる。

好事例 3: 個人投資家が苦情を提出する手段をできる限り拡充する。 調査によると、ほとんどの法域において、FSP は様々な手段で個人投資家からの苦情を受け付けている。投資家とのコミュニケーションを図るための新しい手段を模索することで、エスカレーションプロセスを含む苦情処理手順を活用するよう投資家に促すことができる。

好事例 4: 苦情処理のシステムへの支援策を講じる。 調査によると、通常そのような対策には、(a) 十分な人的資源およびその他のリソースを確保する、(b) 苦情解決プロセスについて、関連スタッフに適切なトレーニングを提供する、(c) 日常的な苦情の解決と、深刻で非日常的な苦情のエスカレーションを促すため、責任や権限の移譲を確実に行うことなどが含まれる。

好事例 5: 個人投資家からの苦情に対して、幅広い解決手段を提供するよう金融サービス提供者 (FSP) に促す。 調査の回答から、FSP が投資家の苦情を解決するために提供できる様々な解決策、特に説明や謝罪、払い戻しや支払いの補填、契約の変更、システムの改善などがあることが判明した。多くの法域では、法律または規制により、投資家が請求を行うにあたって利用することのできる紛争解決手段または民事訴訟プロセスの種類が制限されている。しかし FSP は、もし可能なら、投資家にとって公正で効率的な解決に悪影響を及ぼさない、創造的な苦情解決法を検討したいと考えているかもしれない。

好事例 6: 新たな、もしくは更なる投資家教育の取組みの分野を特定するために苦情に関するデータを利用する。 調査によると、様々な種類の潜在的な不正行為または詐欺を示している可能性がある苦情が多数ある。また、投資家教育によって対処できる投資家側の誤解を示している可能性もある。投資家者による不正の認識を支援するプログラムは、将来そのような問題を回避するのに役立つ可能性がある。

好事例 7: 苦情に関するデータを規制・監督目的として利用する。 調査によると、多くの法域では、監督当局または規制執行当局が追求すべき不正行為または詐欺、あるいはポリシーと規制のギャップの可能性を示す指標として投資家の苦情を分析している。他の法域も同じことを希望する可能性がある。

好事例 8: 個人投資家に対して苦情処理システムに関する経験を提供するよう求める。 調査によると、苦情処理プロセスへの満足度について投資家に質問している FSP は非常に少ない。受け取った結果に不満を持っている投資家は、前向きな発言をする可能性が低いことは確かである。それでも規制当局は、プロセスの改善につながる可能性のある重要な知見を得る可能性がある。また場合によっては、投資家が苦情処理システムを利用する主な目的は、特定の結果を得ることではなく、特定の懸念事項が FSP または規制当局に確実に伝わるようにすることかもしれない。

好事例 9: 規制当局が運営する、または規制当局と提携する裁判外紛争解決手続 (ADR) 機関を、個人投資家がより容易に利用できるものにする。 調査の回答は、多くの法域において、個人投資家の苦情を解決する上で ADR がいかに重要であるかを示している。これに照らして、ADR 機関を監督する、または ADR 機関と提携する規制当局は、以下を検討するよう推奨される。(a) 個人投資家が ADR を理解し、効果的に利用できるよう、ADR そのものと利用するための説明をもっと平易なものにする。(b) これらの手続のプロセスと結果の透明性を促進するために、ADR に関する統計を公開する。(c) 裁定金を支払わない企業や専門家を営業停止にする。

添付資料 B - C8 調査

IOSCO 第 8 委員会 投資家からの苦情の処理と補償に関するアンケート

- 連絡先:
- 氏名:
- 法域:
- 所属機関:
- 役職:
- 電子メール:
- 電話:

本アンケートには二つの目的があります。第一に、IOSCO 加盟国およびその規制当局が監督する金融サービス業者が、個人投資家からの苦情をどのように処理しているのかについて情報を得ること、第二に、投資家が補償のために利用することのできる他の手段、特に裁判外紛争解決メカニズム(ADR)および法的救済に関する情報を入手することを目的としています。

定義

1. 「苦情」とは、個人投資家による金融サービス提供者およびその従業員に対する苦情を指します。法的救済に関するセクションについては、証券の発行体に対する苦情が含まれている場合もあります。
2. 「金融サービス提供者」または「FSP」とは、ブローカー・ディーラー、投資アドバイザー、および銀行を含め、個人投資家に有価証券に関連する商品およびサービスを提供する企業を指します。
3. 「規制当局」とは、証券規制当局、証券自主規制機関、および投資家の苦情の処理にあたる、当該法域の証券法に基づいて設立されたその他の組織を含む、証券監督機関を指します。

予備的質問:

あなたの法域において、金融サービス提供者に対する投資家の苦情を処理しているのは、下記のどの監督機関／事業体ですか？ あてはまるものに「X」を記入してください(複数回答可)。

監督機関／事業体	
証券規制当局	
証券自主規制機関	
中央銀行	
その他(具体的に記入・説明してください)	

セクション 1. 金融サービス提供者による苦情処理

概要: あなたの法域の金融サービス提供者が、投資家からの苦情をどのように処理しているか、そのプロセスの概要について、1〜3 段落で説明してください。

- a) あなたの法域の金融サービス提供者の苦情処理手続は、法律または規制によって義務付けられたものですか？ 具体的な法律または法令を引用する必要はありません。
- b) 投資家に通知するのは誰ですか？ 投資家はどのようにして金融サービス提供者に苦情を申し立てることができますか？ 投資家はプロセスについてどのように通知されますか？
- c) 投資家は、どのようなプロセスを通じて金融サービス提供者に苦情を申し立てますか？
- d) 投資家はどのような方法（例えば、郵送、電子メール、ファックス、電話、またはオンラインの苦情フォーム等）で金融サービス提供者に苦情を提出しますか？ オンラインの苦情フォームが使われる場合、それは自由回答形式（投資家が自分の言葉で苦情について説明する形式）ですか？ または選択解答形式（あてはまる苦情の種類を選ぶチェックボックスやカテゴリーが用意されている形式）ですか？ 投資家は申し立ての裏付けとなる書類を提出する必要がありますか？
- e) 金融サービス提供者に対する苦情の申し立てには期限がありますか？ 「はい」の場合、期限までどのくらいの期間がありますか？
- f) 金融サービス提供者は、一定の期限内に苦情に対応するよう求められていますか？ 「はい」の場合、期限までどのくらいの期間がありますか？
- g) 金融サービス提供者に対する苦情は、どのような形で解決されますか？ 最も一般的な解決方法は金銭によるものですか？ あなたの法域では、他にどのような解決方法がありますか？
- h) 申し立て先がブローカー・ディーラー、投資顧問、または銀行である場合、苦情を申し立てるプロセスはそれぞれ異なりますか？ 説明してください。
- i) 苦情が解決されない、または解決できない理由として、最も一般的なものは何ですか？ 例を挙げてください。
- j) 金融サービス提供者は、受け取った苦情の数または種類に関する情報を報告するよう求められていますか？ また、誰に、どのくらいの頻度で報告しますか？ 金融サービス提供者は、苦情がどのように解決されたかを報告するよう求められていますか？ その情報は公開されますか？
- k) 苦情の種類として最も多いものを上位五つまで挙げてください。
- l) 上記の苦情処理プロセスは、法域外の投資家でも利用できますか？
- m) あなたの法域の金融サービス提供者は、苦情処理に対する投資家の満足度を評価していますか？ 「はい」の場合、それはどのように測定されますか？ また投資家の満足度は一般的にどの程度ですか？
- n) あなたの法域では、苦情解決のプロセスにおいて、規制当局が何らかの意見を表明しますか？

セクション 2. 規制当局による苦情処理

概要: あなたの法域の規制当局が投資家からの苦情をどのように処理しているかについて、その概要を 1〜3 段落で説明してください。

- a) 規制当局による苦情処理手続は、法律または規制によって義務付けられたものですか？（具体的に法律や規制を引用する必要はありません）。
- b) 規制当局が処理するのは、どのような種類の苦情ですか？
- c) 投資家の苦情処理における規制当局の役割はどのようなものですか（たとえば、紛争解決における役割や監督目的の調査など）？ 投資家の苦情処理は、規制当局のどの部署が担当していますか？ その部署は他にどのような職務を担当していますか？
- d) 規制当局は投資家の苦情をどのように処理していますか？
- e) 投資家は、規制当局に苦情を申し立てる手順をどのようにして知ることができますか？
- f) 投資家は、金融サービス提供者と規制当局の両方に苦情を申し立てることができますか？
- g) 投資家はどのようにして（例えば、郵送、電子メール、ファックス、電話、またはオンラインの苦情フォーム等）苦情を申し立てますか？ オンラインの苦情フォームが使われる場合、それは自由回答形式（投資家が自分の言葉で苦情について説明する形式）ですか？ または選択解答形式（あてはまる苦情の種類を選ぶチェックボックスやカテゴリーが用意されている形式）ですか？
- h) 投資家は申し立ての裏付けとなる書類を提出する必要がありますか？
- i) 規制当局への苦情申し立てには期限がありますか？ 規制当局は、一定の期限内に苦情に対応する義務がありますか？ 「はい」の場合、期限までどのくらいの期間がありますか？
- j) 苦情はどのように解決されますか？ どのような方法で解決が図られますか？ 最も一般的な解決方法は金銭によるものですか？ 苦情の解決方法として他にどんなものがありますか？
- k) 苦情が解決できない理由としてどのようなものがありますか？ いくつか例を挙げてください。
- l) 規制当局は、自らの組織内の他の部署、または他の投資家保護機関や法執行機関と苦情データを共有することを許可されていますか？
- m) 規制当局は、受け取った苦情とその解決方法に関する情報を公表していますか？
- n) 苦情の種類として、最も多いものを上位五つまで挙げてください。
- o) 上記の苦情処理プロセスは、法域外の投資家でも利用することができますか？
- p) 規制当局は、苦情処理プロセスに対する投資家の満足度を評価していますか？ 「はい」の場合、それはどのように測定されますか？ また投資家の満足度はどの程度ですか？

- q) 規制当局は、金融サービス提供者の苦情処理手続を定期的に評価していますか？ 規制当局は、特定の苦情またはプロセス全体について、金融サービス提供者に懲戒処分を科すことができますか？
- r) 金融サービス提供者や規制当局による苦情処理のどのような部分を改善すべきだと思いますか？

セクション 3. 裁判外紛争解決手続

概要: あなたの法域では、金融サービス提供者に対する投資家の苦情を解決するために、裁判外紛争解決手続(ADR)を利用することができますか？また、その手続はどのように運用されていますか(例えば、運用主体や、投資家がそれを利用する方法、また有料・無料の別など)？1～3 段落で、概略を説明してください。

- a) 金融サービス提供者への苦情に関して、あなたの法域ではどのような種類の ADR(交渉、調停、仲裁など)が運用されていますか？
- b) ADR ではどのような種類の苦情を処理することができますか？
- c) ADR で処理される苦情の請求額に制限はありますか？
- d) 投資家にとって、ADR による苦情の解決は、自主的なものですか？あるいは強制的なものですか？
- e) 金融サービス提供者にとって、ADR による苦情の解決は、自主的なものですか？あるいは強制的なものですか？
- f) 投資家にとって、ADR の長所および短所とは、どのようなものですか？
- g) ADR による決定には法的強制力がありますか？ 一方の当事者が ADR による決定に不服がある場合、別の手段に訴えることはできますか？
- h) ADR による決定は公開されますか？
- i) 投資家による ADR の利用のうち、このアンケートに関連性のあるものについて、あなたの法域が集計し、公表している統計を提示してください。

セクション 4. 法的救済

概要: 投資家が苦情を解決するために利用することのできる法的救済の種類について、その概要を 1～3 段落で説明してください。

- a) 個人投資家は、金融サービス提供者に対して訴訟を提起することができますか？ どのような要件が適用されますか？
- b) あなたの法域には、投資家によって提起される共同訴訟または集団訴訟についての規定がありますか？ あなたの法域では成功報酬制度を利用することはできますか？ 投資家の訴訟費用の

調達を支援するその他の仕組み(たとえば、訴訟資金提供者、法的援助など)はありますか？ 規制当局は、投資家を代行して補償を求める民事訴訟手続きを開始することができますか？

- c) あなたの法域では、補償的または懲罰的損害賠償が勝訴側に与えられることがありますか？
- d) 規制当局が私的な訴訟に関与することができますか？

セクション 5. その他

- a) あなたの法域の金融サービス提供者は、2018年に何件の苦情を受けましたか？ 規制当局は何件の苦情を受理しましたか？
- b) あなたの法域では苦情データをどのように利用していますか？
- c) 過去5年以内に、個人投資家向けの苦情処理および補償慣行に関する調査またはその他の作業を実施したことがありますか？「はい」の場合、関連する文書を提示してください。