

1. 会合名	第 32 回 運営審議委員会
2. 日 時	平成 29 年 6 月 7 日（水） 午後 1 時～ 2 時
3. 議 案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. あっせん委員の選任について</li> <li>2. 平成 28 年度事業報告及び収支決算について</li> <li>3. 平成 28 年度の紛争解決業務等実施状況の検証について</li> <li>4. 平成 29 年度事業計画案及び収支予算案について</li> <li>5. その他</li> </ol>
4. 主な内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. あっせん委員の選任について（資料 1）  あっせん委員の選任について、「あっせん委員候補者推薦委員会」の岡田委員長から説明が行われ、原案どおり了承された。</li> <li>2. 平成 28 年度の紛争解決業務等実施状況の検証について（資料 2）  平成 28 年度の紛争解決業務等実施状況の検証について、青木専務理事から報告が行われ、大要以下のとおり意見交換が行われた。</li> </ol> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情の中で、会社不満に対する苦情というのが多くカウントされているが、これはどういうもの  ⇒ 会社のサービス一般への不満であり、諸々が含まれる。</li> <li>・ 証券会社に関する相談のうち、相談窓口や問い合わせはわかるが、他は  どういうものがあるのか。  ⇒ 証券会社に関する相談は種々のものが入っており、証券会社に対する評価、あるいは営業姿勢等に対する質問等がある。</li> <li>・ 件数の多い他業界に関する相談とはどのようなものか。  ⇒ 当センターではお答えできない業界に関する質問である。</li> <li>・ F I N M A C へは当然ながら証券会社に関する苦情が多いが、一般的に証券会社の苦情で、担当者の交代により引継ぎがうまくいかないことに起因するものが少なくないと思われる。新しい担当者になる度に自身の投資方針や売買手法を無視されたり、説明を要することが苦情になる。この辺に関し、F I N M A C としてどのようにお考えか。  ⇒ 当センターはまず一次情報の集計を行い、各自主規制機関にその状況を御説明している。その後、どういった対応をとるかは一義的には自主規制機関において御判断いただくことかとは思いますが、当センターとして、協力できることはさせていただきます。</li> </ul>

### 3. 平成 28 年度の紛争解決業務等実施状況の検証について（資料 3）

平成28年度の紛争解決業務等実施状況の検証についての報告が三森センター長から行われ、大要以下のとおり意見交換が行われた。

#### 【主な意見等】

- ・ あっせん、苦情処理の流れ等の中で、話し合いをするとか、事情聴取をするとか、そういうワードが多く出てくる。事業者、消費者ともにトラブルの未然防止やトラブルの早期解決のために、証拠資料、エビデンスはすごく重要だと思うが、保存資料に対する明確な定めや、そういったものの大切さを消費者や投資者、事業者に対して何か働きかけているか。

⇒ 事案によって提出いただく資料は様々ではあるが、基本的には、多くのケースはいわゆる証券側、事業者側から顧客勘定元帳というのを取り寄せて、実際にあっせんの場では、あっせんの答弁書の中には、事業者から多くは顧客勘定元帳を提出いただくケースがかなり多い。そこには顧客の実際の入出金や、購入した銘柄、あるいは売却した銘柄について、全て時系列で記載がされている。また、法定帳票であるので、10年間の保存が金商法で義務づけられている。そういったものを主に提出していただくというのが一般的である。

- ・ トラブルの場合、事業者と消費者との情報の格差が大きいわけだが、消費者に対して参考になるようなことを提示していくことも必要だと考えている。いわゆる手書きの説明資料や会話を録音するなど方法はあるが、どのような状況か。

⇒ 「録音」は客観的なものとしてある。ただ、全社が全社、必ず備えているという訳ではないが、大手を中心に電話録音装置を備えていると認識している。当然、苦情の段階から、あるいはあっせんの場でも、そういったものも通じて事実関係を紐解いていくということは日頃から行っている。

- ・ 消費者の側からそういうものが提出されることあるのか。例えば、消費生活センター等では、記録は取っておいたほうが良いと消費者に教育しているが、FINMACもサポートしていくことが必要だと思う。事例があれば教えていただきたい。

⇒ 顧客側から「録音」が出てくるとかというのは、ほとんど稀だと思う。FINMACとしては、客観的な事実関係を当事者両方に認識していただくのが重要であり肝要だと思っている。やはり事業者側に備えられている「録音」の提出をお願いし、それを顧客側にも聞いていただくというようなことによって、双方に齟齬がない、事実関係はこ

うであったということを、できる限り客観的に共有していただくということが、事実関係を紐解くにとっては一番良いと思っている。

4. 平成29年度事業計画（案）及び平成29年度事業会計収支予算（案）について  
平成 29 年度事業計画（案）及び平成 29 年度事業会計収支予算（案）について、青木専務理事から説明が行われ、原案どおり了承された（資料4）。

5. その他

「『あっせん』と『トラブルとなった取引の発生時期』について」「代理人による『あっせんの申立て』について」等の報告が三森センター長から行われ、大要以下のとおり意見交換が行われた（資料5）。

**【主な意見等】**

- ・ 代理人の範疇に入るのかもしれないが、相続人による申立てというのは、FINMACの場合、業務規程上行っているのか。弾力的に運用しているのかも含めて、教えていただきたい。

⇒ 業務規程上、法定相続人の申立ても認めている。

以 上