

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

当センター（^{フィンマック}FINMAC）は、株や投資信託、FXなどの取引に関するトラブルについて、ご相談や苦情を受けつけ、公正・中立な立場で解決を目指します。

TOPICS

- 当センターの動き（平成25年3月～6月）
- 平成24年度の相談・苦情・あっせんの特徴について

シリーズ あっせん委員の眼

- プロフェッショナルに聞く
「あっせん委員から見た和解へのプロセス」

あっせん委員 弁護士 川上敦子



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

金融庁指定紛争解決機関 法務省認証紛争解決機関

当センター フィンマック (FINMAC) の動き

3月

- 理事会(3月1日及び3月26日)
- あっせん委員と相談員との意見交換会(3月14日)
- 運営審議委員会(3月25日)

4月

- ブラジル日本国際シンポジウム(4月3日)
- 相談員研修(4月11日)
- あっせん委員候補者推薦委員会(4月25日)

5月

- 相談員研修(5月29日)

6月

- 運営審議委員会(6月5日)
- 理事会(6月14日)
- 相談員研修(6月21日)
- 社員総会(6月25日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H24.4~H25.5)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
H24.4月	392	118	39
5月	455	122	41
6月	523	107	28
7月	496	94	24
8月	505	101	31
9月	529	88	19
10月	544	90	25
11月	526	96	31
12月	532	95	33
1月	491	93	24
2月	565	76	19
3月	578	72	20
H24年度合計	6136	1152	334
H25.4月	989	107	29
5月	811	98	25

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成 25 年 6 月末日現在、協定事業者 1,553 社、特定事業者 991 社となっています。

■ 協定事業者数 (平成25年6月末日現在)		■ 特定事業者数 (平成25年6月末日現在)	
日本証券業協会	476 社	特定事業者	991 社
一般社団法人 投資信託協会	129 社		
一般社団法人 日本投資顧問業協会	751 社		
一般社団法人 金融先物取引業協会	164 社		
一般社団法人 第二種金融商品取引業協会	33 社		
協定事業者合計 (各協会の会員数を単純合算した数値)	1553 社		

■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：平成 25 年 6 月 25 日 (火) 午前 10 時

場所：東京証券会館5階

日本証券業協会 第1会議室

東京都中央区日本橋茅場町1-5-8

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん
相談センター通常総会を開催しました。



■ トピックス

「ブラジル日本国際シンポジウム～『ADRの現状と課題』～」

日時：平成 25 年 4 月 3 日 (水)

場所：公益財団法人自動車製造物責任相談センター 会議室



当センター青山理事が理事長を務めている公益財団法人自動車製造物責任相談センター主催の「ブラジル日本国際シンポジウム」において、当センターの松川理事が日本における金融 ADR について報告を行いました。



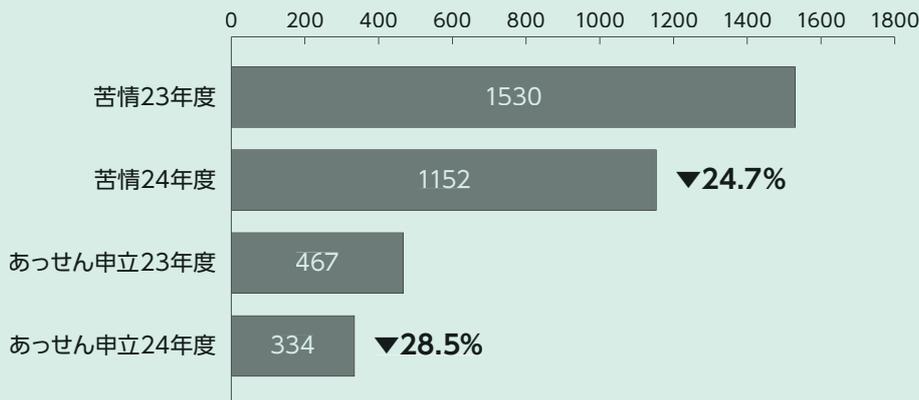
平成24年度の 相談、苦情、あっせんの特徴について

平成24年度の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

相談



苦情、あっせん申立



平成24年度の苦情、あっせんの申立ては、前年度に比べて2、3割減少し、落ち着いてきています。



POINT

平成24年度の苦情、あっせんの申立ては、前年度に比べて減少しました（それぞれ、▼24.7%、▼28.5%）。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式（27.3%）、債券（22.4%）、投資信託（20.4%）、金融先物（17.9%）などが多くなっています。あっせんの申立てでは、金融先物の件数が落ち着いてきているものの、全体に占める割合は引き続き高い割合を占めています（121件・36.2%）。次いで、投資信託（19.2%）、債券（18.6%）などが多くなっています（参考1）。

苦情や紛争の内容では、引き続き、説明義務や適合性（勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の

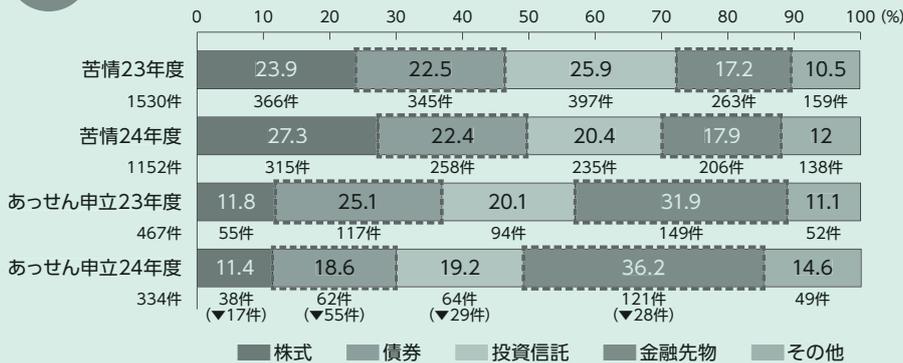
状況、投資目的に照らして適合的であるかどうかということ）に関するものが多くなっています（参考2）。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人51.8%、男性24.0%、女性24.3%となっており、個人のうち70歳以上の方が45.9%を占めています（参考3）。

あっせん申立て請求額の分布は、5千万円以下52%、5千万～1億円18%、1億円超30%となっています。

当センター業務開始以降平成24年度までのあっせん申立て累積件数は1,148件となりました。うち1,066件が最終しています。

参考1 商品・サービス別内訳 (平成23年度→平成24年度)

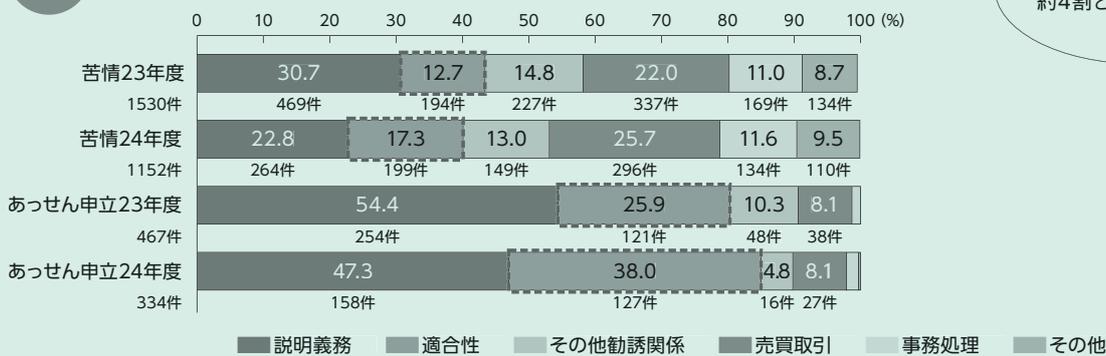


あっせんの申立てでは、全体の件数が減少する中で、金融先物が引き続き高い割合を占めています。

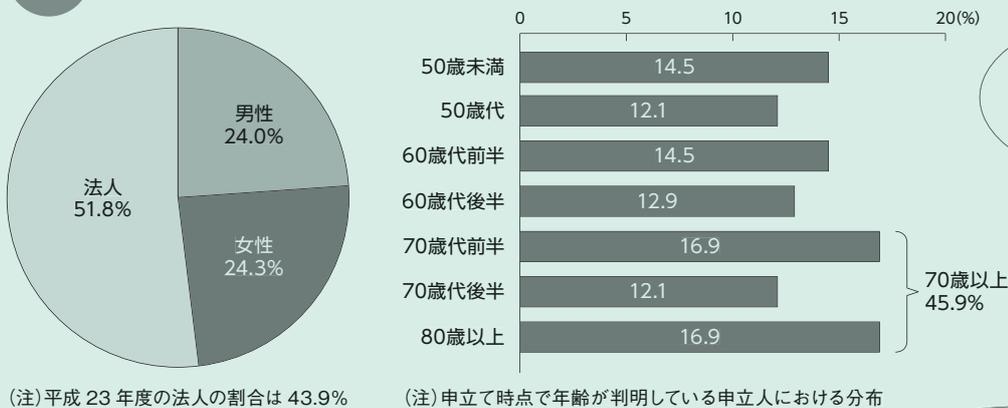


適合性をめぐる紛争が約4割となっています。

参考2 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成23年度→平成24年度)



参考3 あっせん申立ての個人法人別・年齢別状況 (平成24年度受付分)

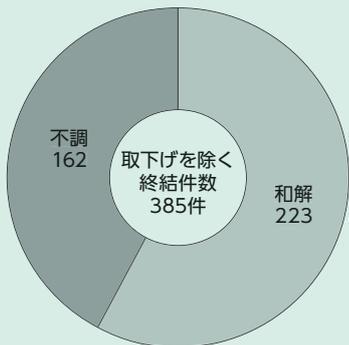


金融先物関係事案の影響もあり、法人事案が半数を占めています。



あっせんの終結は、約半数で和解が成立しています。

参考4 あっせんの終結



平成24年度に終結したあっせんの件数は、415件で、その内訳は、取下げ等30件、和解223件、不調162件でした。取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合 (和解率) は58%でした (平成23年度56%)。

あっせん開催回数2回までの事案が全体の91%を占めており、平均開催回数は1.4回でした (平成23年度1.8回)。

請求額別の和解率をみますと、5千万円以下55%、5千万～1億円56%、1億円超63%でした。



「あっせん委員から見た和解へのプロセス」

あっせん委員は、双方から提出された書面や証拠などを読んだ上で、あっせんの場に臨みます。そして、双方から事情を聞き取りますが、その際、私が考えるポイントは、多くの場合下記のような事項です。

- ① 申立人の属性（年齢、経歴、取引経験、収入、資産等）
 - ② 商品自体の問題点の有無（損失が拡大する危険が片面的等）
 - ③ 取引の経過や、十分な説明をしたか等
 - ④ 申立人からのクレームが出された時期、内容、その後の担当者や会社側の対応
- そして、会社側が申立人に対し何らかの負担をして解決した方がいい事案だと思った件では、どのような金額での解決が妥当だと考えるか等、あっせん委員からの具体的な和解案を双方に提示します。

最初は双方から反発される場合もありますが、なぜそう考えるかの根拠をできるだけ丁寧に双方に伝えます。

裁判所で行なう証人尋問などはしないので、言った、言わないなどの水掛け論になったままの事案もありますが、そうではない動

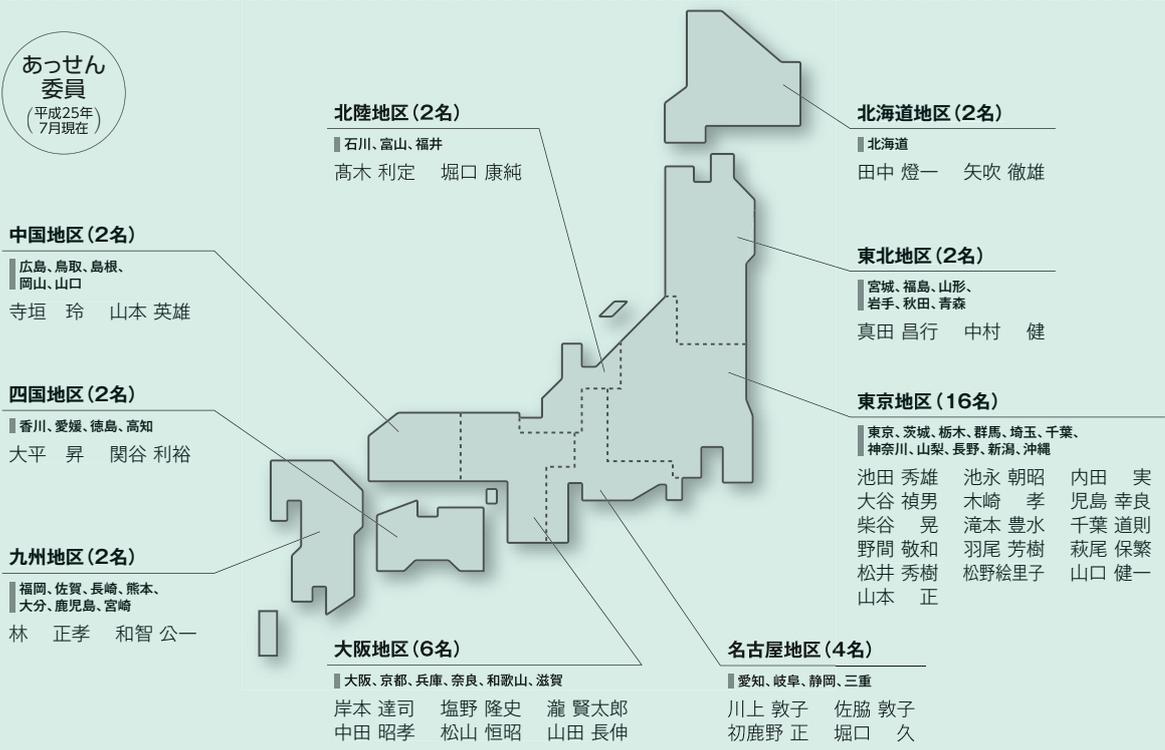
かない事実をできるだけとらえて、事件の筋を見通す努力をし、申立人に対しては、幅のある解決案の中で、なぜ、今、その数字で解決することが申立人の利益と考えるのかを、お話します。また、責任はないと主張している会社側に対しても、全く落ち度がなかったとは言えないと考える理由などを説明します。

そうすると、私の考えを当事者にある程度理解していただいた場合には、互いに譲歩していただいて和解が成立します。

実は、実際の裁判でも、同じような作業が行なわれ、双方の主張や争点を整理した時点で事案が見通せて和解ができる場合があります。

もちろん、これは申立内容を認めることは困難だと思われる申立もありますし、逆に、会社側が不当に強行と思われる場合もあるなど、和解ができない場合もあります。

けれども、事件について丁寧に記録を読み、和解して解決すべきと考えた事案について、私の見通しを当事者に理解していただいて、何とか和解ができた場合には、あっせん委員としても安堵と喜びを感じます。





そう たん いん ぶん とう き 相談員奮闘記

相談員 N

平成24年に発足した第二次安倍内閣が打ち立てた経済政策「アベノミクス」をきっかけに、日経平均株価が大幅に上昇、平成25年5月には1万5千円台の高値を付けるなど、株式市場が活況となりましたが、それに伴い、インターネット取引に関する相談や苦情が増加しました。

平成25年4月～5月には、一部の証券会社で発生したシステム障害等を原因とした「注文受付通知や出来通知の遅延」等に関する苦情が多く、なかには「逸失利益」の損害賠償を求める相談もありました。残念ながら、システム障害を理由とした「逸失利益」の損害賠償については、証券会社における取引約款等の免責事項に該当しており、また、「もし～していたら」などという、損害賠償請求は、当センターのあっせんには馴染まないことから、当センターから証券会社に対して、多くの投資家からの苦情

の声を伝えることで対応を終えております。

また、「注文入力画面を開いていないのに、画面をクリックしたら保有株が売却された」、「一部のポジションを決済したはずなのに、全てのポジションが決済された」といったネット取引による操作上のトラブルも発生しています。

ネット取引は、手数料が安価で手軽に取引することが可能である反面、前述したような業者側のシステム障害のリスクや投資家自身の操作・入力ミス等のリスクもあります。多くの証券会社では取引システムの強化やサポート体制の充実を図っていると聞いております。既にネット取引を利用している投資家やこれから利用しようと考えている投資家の皆様には、今後も起きるかもしれないネット取引のリスクとして十分にご注意して、証券取引を行っていただきたいと思っております。

聞くは一得！ 量的緩和

政府の「量的金融緩和政策」のことで、国内においてすでに超低金利政策を実施してきたため金利引下げの余地がない状況下で、中央銀行（日本銀行）が、市場に供給する資金量を目標として金融緩和を行う金融政策をしています。

市中銀行（都市銀行、地方銀行等）は、日本銀行に預けている当座預金残高の額に比例して融資を行うことができるため、日銀が公

開市場操作の一環としてその当座預金の残高を増やす（預金準備率を引き上げる）ことで、市中の通貨供給量（マネーサプライ）の増加が期待できます。

このような政策をとる背景には、深刻なデフレ（物価下落→企業業績低下→景気低迷）に陥ると、政策金利をゼロにしても十分な景気刺激効果を期待できないとの判断があり、マネーフロー（資金循環）を良くして、消費意欲を向上させようというねらいがあるとされています。

■ 当センターの 事業計画・予算について

平成 25 年 6 月 25 日開催の社員総会において、下記事業計画並びに収支予算について了承されました。事業計画については、下記事項に重点をおき業務を行っていきます。

なお、事業実施に伴う支出（予算）については、相談、苦情及びあっせん事業支出 206.2 百万円、情報提供及び広報事業支出 20.7 百万円、管理費支出 86.4 百万円、予備費 10 百万円となる見込みです。

平成 25 年事業計画

- 1 苦情相談及び紛争解決業務の実施
- 2 あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み
- 3 紛争解決業務の情報提供
- 4 他の ADR 機関、自主規制団体等との緊密な連携
- 5 普及啓発活動の実施
- 6 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

今後の予定

平成 25年	7月	・あっせん委員懇談会 (あっせん業務研究会) (東京会場 7/24)
	8月	・あっせん委員懇談会 (あっせん業務研究会) (大阪会場 8/7)
	9月 ～	・運営審議委員会 ・理事会
	10月	・機関誌FINMAC No.11の発行 (予定)

 **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

東京本部 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13 第三証券会館

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

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

■ ホームページを リニューアルしました

平成 25 年 6 月、アクセスの機能向上や情報提供の質の向上を目的に、ホームページを全面リニューアルいたしました。情報を探しやすいようメニュー機能を工夫したり、当センターの業務内容をわかりやすく解説したりするなど改善しておりますので、是非ご活用ください。



編集 後記

本機関誌が発行されて、今回でちょうど 10 号目となりました。事業者の方や利用者の方に、初めて当センターを紹介させていただく時は、まずは本機関誌を御案内することにしております。

本機関誌は、ホームページに掲載しておりますが、当センターの動きや最新の情報は、本機関誌の最新号を御確認いただくことがよいと考えております。

つきましては、この名刺代わりともいえる本機関誌をより一層充実させていきますので、引き続き御活用いただければ幸甚でございます。

 **かいけつサポート**
認証紛争解決サービス

ご相談はお気軽に、お電話でどうぞ!

フリーダイヤル

0120-64-5005

(月～金曜日9:00～17:00 祝日等を除く)