

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

当センター (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7月～12月)
- 平成25年度上半期の相談・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
「あっせん委員の職務について」

あっせん委員 弁護士 羽尾芳樹



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

7月

- あっせん委員懇談会(あっせん業務研究会)(7月24日：東京会場)
- 相談員研修(7月30日)

8月

- 全銀協、生保協、損保協及びFINMACによる意見交換会(8月1日)
- あっせん委員懇談会(あっせん業務研究会)(8月7日：大阪会場)

9月

- 金融庁 金融ADR連絡協議会(9月17日)
- 相談員研修(9月25日)

10月

- 金融庁 金融サービス利用者相談室との意見交換会(10月22日)
- 相談員研修(10月30日)

11月

- 運営審議委員会(11月22日)
- 一般社団法人全国銀行協会との意見交換会(11月22日)
- 相談員研修(11月28日)

12月

- 理事会(12月2日)
- 金融庁 金融トラブル連絡調整協議会(12月6日)
- 独立行政法人国民生活センターとの意見交換会(12月18日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H25.4~H25.10)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
H25.4月	989	107	29
5月	811	98	25
6月	632	122	9
7月	637	69	10
8月	488	74	11
9月	565	84	17
10月	556	75	14
合計	4678	629	115

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成25年10月末日現在、協定事業者1,549社、特定事業者995社となっています。

■ 協定事業者数

(平成25年10月末日現在)

日本証券業協会	472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	752社
一般社団法人 金融先物取引業協会	163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)	1549社

■ 特定事業者数

(平成25年10月末日現在)

特定事業者	995社
-------	------

トピックス

「平成25年度 第1回 消費生活相談員・行政職員等研修講座」

(主催：一般財団法人 日本消費者協会)

日時：平成25年10月4日(金)
10:00～12:00

場所：(独) 国立オリンピック記念青少年総合センター
センター棟 101 教室

「証券投資トラブルの事例とADRによる解決の仕組み」について、当センターの松川理事・センター長が報告を行いました。



FINMAC関連事業

「あっせん委員懇談会」

●東京会場

日時：平成25年7月24日(水) 正午～午後3時
場所：東京証券会館9階 第4・第5会議室

●大阪会場

日時：平成25年8月7日(水) 正午～午後3時
場所：メルパルク大阪 5階会議室



写真は東京会場の様子

関係団体事業

「平成25年度『投資の日』記念イベント」

平成25年10月4日、東京国際フォーラムにて「投資の日」記念イベントが開催されました。

(主催：証券知識普及プロジェクト)

●昼の部

講演：「日本経済・世界経済のゆくえ
～NISAと日本経済の活力～」
真壁昭夫氏(信州大学 経済学部教授)

講演：「株・為替市場の今後の動向」
伊藤洋一氏(株三井住友トラスト基礎研究所 研究主幹)

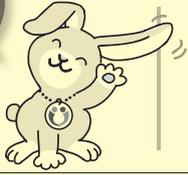
●夜の部

トークショー：「株式投資とNISAの魅力～桐谷氏 vs FPの熱き対談～」
和泉昭子氏(ファイナンシャル・プランナー) 桐谷広人氏(棋士、投資家)

講演：「日本の未来へ投資する意義～若者へのメッセージ～」
竹中平蔵氏(慶應義塾大学 教授)



日本証券業協会 稲野 和利 会長



平成25年度の 相談、苦情、あっせんの特徴について

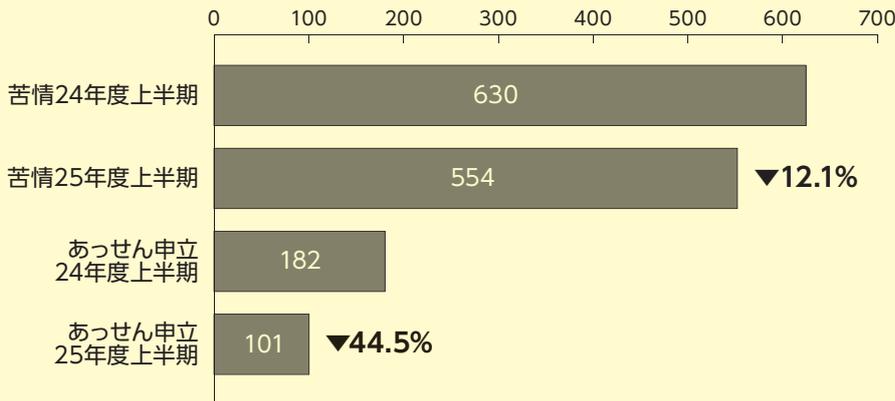
平成25年度上半期（平成25年4-9月）の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

相談



平成25年度上半期の相談件数は、前年度同期に比べて大幅に増加しましたが、苦情、あっせん申立の件数は、前年度同期に比べて減少しました。

苦情、あっせん申立



POINT

平成25年度上半期（25年4-9月）の相談件数は、前年度同期に比べ大幅に増加しましたが、苦情及びあっせん申立件数は、前年度同期に比べ減少しました。

相談の大幅な増加は、株式市況活況に伴い、取引制度に関する相談やネット取引に関する相談が増加したほか、少額投資非課税制度関連の相談、金融商品取引業登録失効業者関連の相談が増加したことなどによるものです。

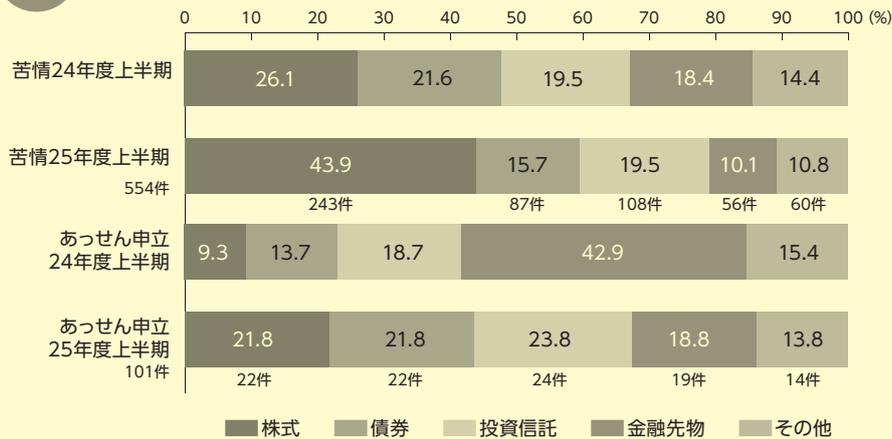
商品別の内訳をみますと、苦情では、株式(43.9%)の割合が高くなっているのに対して、あっせんの申立てでは、投信(23.8%)、株式(21.8%)、

債券(21.8%)及び金融先物(18.8%)に分散化しています(参考1)。

苦情や紛争の内容では、苦情では、売買取引に関する苦情の割合が高くなっていますが、あっせんの申立てでは、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33.7%、男性38.6%、女性27.7%となっており、個人のうち70歳以上の方が42%を占めています(参考3)。

参考1 商品・サービス別内訳 (平成24年度上半期→平成25年度上半期)



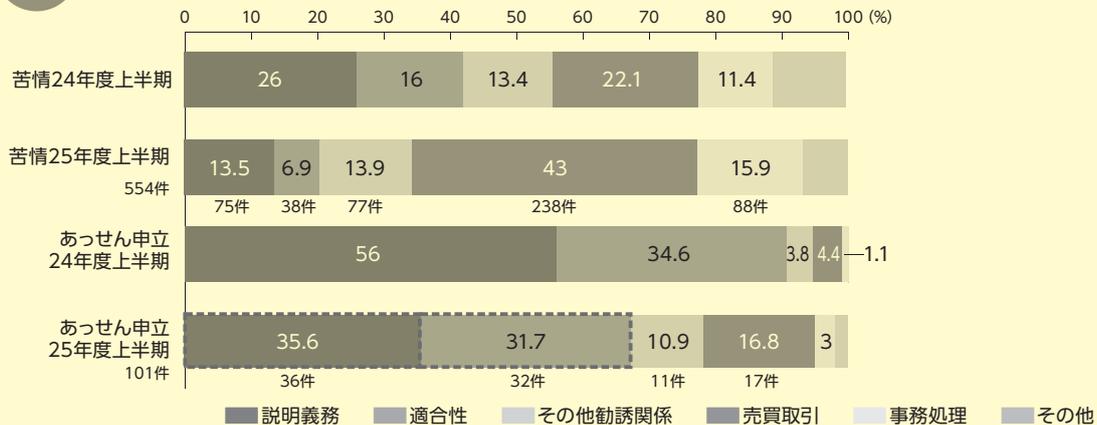
(注) 金融先物には、FX (外国為替証拠金取引) や通貨オプション取引を含みます。

苦情では、株式の割合が目立っていますが、あっせんの申立てでは、投資信託なども含め、様々な金融商品に分散化しています。

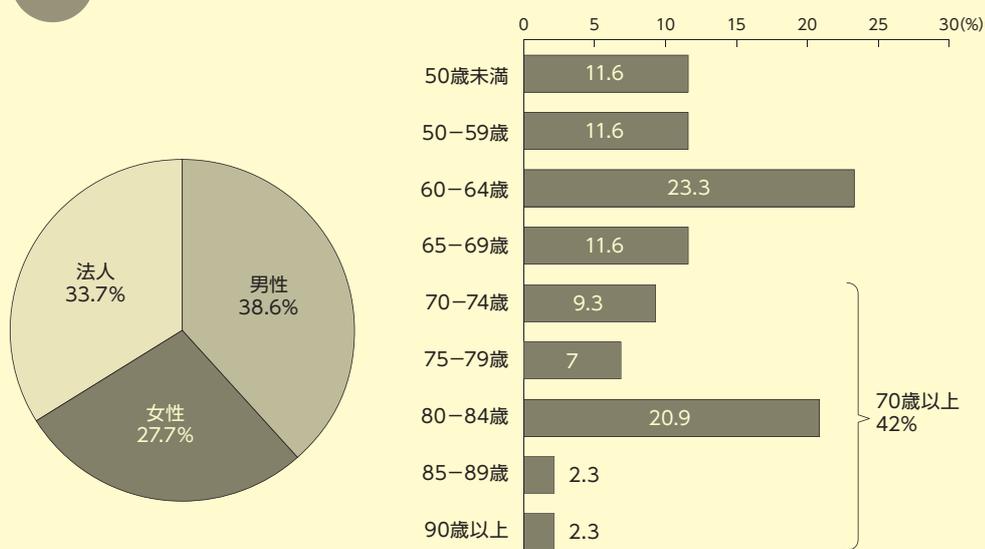


引き続き、説明義務や適合性をめぐる紛争が多くなっています。

参考2 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成24年度上半期→平成25年度上半期)



参考3 あっせん申立ての個人法人別・年齢別状況 (平成25年上半期度受付分)



(注) 前年同期の法人の割合は 57.7%

(注) 申立て時点で年齢が判明している申立人における分布

70歳以上の高齢者からのあっせんの申立てが4割を占めています。





「あっせん委員の職務について」

あっせん委員を拝命して足掛け8年になります。様々な案件を担当しましたが、当初は、株取引に関する案件が多く、最近は、投資信託やデリバティブ取引に関する案件がほとんどです。今回は、あっせん委員として、どのような手順であっせん事案に対応しているかについてお話ししたいと思います。

受任すると、あっせん期日を決め、まずは送られて来る申立書と添付資料に目を通します。次に、証券会社や銀行など相手方業者からの答弁書などが送られてきますので、この時点でも申立書、答弁書、添付資料に目を通します。ほとんどの場合、この時点で争点が明確になるので、文献等も調査して解決の方針を立てるのですが、なお事実関係で不明な点もありますし、当事者の意向もありますので、あっせん当日に当事者から事情を聞きます。

普通、申立者は、相手方業者に対して金銭による損害賠償を求める訳ですが、その申立者の主張に相手方から金銭を支払わせるだけの理由（事故性）があるかを検討します。適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供等々です。事故性の有無は重要で、事故性がない場合は、業者は損失補てん等を行ってはならないため、申立者に諦めていただくしかないので、申立者の主張に理由がありそうな場合は業者側にその点を指摘します。さらに、責任割合の問題を検討して、最終的に和解案を提示することになります。しかし、当事者間に合意点が見出せないこともあり、その場合にはあっせん打ちりとせざるを得ない場合もあります。あっせんは、話し合いによって解決するところに意義があると考えていますので、できる限り和解で解決するように努力しています。

あっせん委員
(平成25年
12月現在)

中国地区(2名)

広島、鳥取、島根、岡山、山口
寺垣 玲 山本 英雄

四国地区(2名)

香川、愛媛、徳島、高知
大平 昇 関谷 利裕

九州地区(2名)

福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、鹿児島、宮崎
林 正孝 和智 公一

北陸地区(2名)

石川、富山、福井
高木 利定 堀口 康純

大阪地区(6名)

大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀
岸本 達司 塩野 隆史 瀧 賢太郎
中田 昭孝 松山 恒昭 山田 長伸

北海道地区(2名)

北海道
田中 燈一 矢吹 徹雄

東北地区(2名)

宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
真田 昌行 中村 健

東京地区(16名)

東京、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、山梨、長野、新潟、沖縄
池田 秀雄 池永 朝昭 内田 実
大谷 禎男 木崎 孝 児島 幸良
柴谷 晃 滝本 豊水 千葉 道則
野間 敬和 羽尾 芳樹 萩尾 保繁
松井 秀樹 松野 絵里子 山口 健一
山本 正

名古屋地区(4名)

愛知、岐阜、静岡、三重
川上 敦子 佐脇 敦子
初鹿野 正 堀口 久



相談員奮闘記

相談員 〇

昨年2月、私が当センター（FINMAC）の相談員の職に就いて初めて受けた苦情を今でも忘れることができません。

相談者は一人暮らしの当時90歳に近い未亡人の方で、精神安定剤を服用しながら、震える声で苦情を訴えておりました。内容は、年末に証券会社から届いた年間取引報告書を見たところ、それまでの取引において多額の損失が発生していることを知り、驚いて、相談の電話を入れたとのことでした。信頼して長い間取引していた証券会社の担当者から、勧められるままに投資信託の売買を繰り返した結果、いつの間にか元金が大幅に減ってしまっていたとの苦情であり、自分が今どのような商品を保有しているのかも全く分からない状況でありました。

以来、1年10か月が経過しましたが、私が日々当センターで受ける苦情のほとんどが高齢の相談者からとなっています。

ここで、高齢者からの苦情申し出に対応する相談員とのやり取りの典型的な一例を紹介したいと思います。

相談者：「3年ほど前に担当者から勧められ、保有していた国債1千万円を売却して、別の商品に乗り換えた。先日届いた取引残高報告書を見たら、元金が半分になってい

た。何とかならないか」

当センター：「乗り換えた商品は何か。乗り換える際に担当者から商品の説明は受けなかったのか」

相談者：「長い間、担当者を信頼して取引していたので、商品内容など良く分からなかったが、信用して言われるままに購入した」

高齢者に限ったことではありませんが、通常、私たちが数百万～数千万円単位の高額商品を購入する際に商品内容等を十分に理解しないまま、決断するでしょうか。金融商品も決して例外ではありません。信頼する担当者の勧めとは言え「どんなに説明を受けても理解できない商品は絶対に購入しない」という強い姿勢を貫いて欲しいと思います。

折しも、来年1月から「少額投資非課税制度（NISA）」がスタートし、これを機に投資未経験者や若年層等の新規の取引参加者が見込まれます。株式譲渡益や配当金等に対する「非課税」はもちろん大切ですが、それ以上にもっと大切なこととして心掛けるべき「投資の基本姿勢」を伝えていくことも、我々相談員に課せられた重要な任務なのではないかと思っています。

● 相談員研修

7月30日	「新規・成長企業へのリスクマネー供給に関する検討懇談会」における議論の整理について 講師：日本証券業協会
9月25日	金融先物取引に関する自主ルールの最近の動きについて 講師：一般社団法人金融先物取引業協会
10月30日	高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドラインについて 講師：日本証券業協会
11月28日	認知症の高齢者対応（認知症サポーター養成講座） 講師：東京都中央区 おとしより相談センター
12月17日	投資助言契約に係る相談・苦情への対応について 講師：一般社団法人日本投資顧問業協会

聞くは「得！」 「どっちが得?!」 投資信託 分配型と無分配型

投資信託には、分配型と無分配型の2種類があります（分配金には普通分配金と特別分配金がありますが、今回は普通分配金の支払を前提としています）。

果たして、どちらが得かという、すぐに「こっち」とは言い難く、それぞれ一長一短があると言えます。

「分配型」は、定期的に（たとえば1か月ごとに）決算を行い、収益等の一部を収益分配金（分配金）として投資家に還元（分配）するもので、投資した資金を運用し続けながら、収益等の成果だけはその都度受け取りたい、という場合のニーズに合っており、受け取った分配金を別の金融商品に投資したり、生活費等に充てることができるといったメリットがあります。その反面、定期的に受け取る分配金には税金がかかるため、控除される税金の分だけ再投資額が少なくなり、投資の効率が悪くなります。

これに対して、「無分配型」とは、投資家から託された資金を運用している期間は、運用収益が発生したとしてもいっさい投資家へ還元（分配）をしないで、償還又は途中換金したときに蓄えていた運用収益もまとめて支払うタイプの投資信託のことをいいます。

保有期間中、分配金に対する税金がかからず、分配金相当額全額も投資信託に組み込まれて運用されるため、効率的な運用と税の繰延効果が期待できますが、定期的な収入を期待する投資家には向いていない商品です。

仕組みをよく理解せずに、定期預金の利息を受け取るような感覚で安易に「分配型のほうがいい!」と即断するのは危険です。なぜなら、定期預金は元本が減ることはありませんが、分配型投信の基準価額は、理論的には分配金が支払われる都度その分減少しますし、分配型、無分配型のいずれも運用成績次第では大きく元本割れが生じるリスクがあるからです。また、最近の投信は海外の市場の株式、債券、不動産等を投資対象とするものが増えてきており、為替相場の動向も決して見過ごせません。

いずれにせよ、金融商品への投資は自己責任であり「こんな仕組みになっているとは知らなかった」と損失が出てから嘆いても、文字どおり「あとの祭り」になってしまいます。

講師派遣

- ・平成25年9月
消費生活コンサルタント養成講座（一般財団法人日本消費者協会）
講師派遣：大阪
- ・平成25年10月
消費生活相談員・行政職員等研修講座（一般財団法人日本消費者協会）
講師派遣：東京
消費生活相談員研修（独立行政法人 国民生活センター）
講師派遣：東京
公益社団法人 日本証券アナリスト協会 講演会
講師派遣：名古屋及び大阪
- ・平成25年12月
習志野市消費生活センター 相談員勉強会
講師派遣：千葉

※その他、内部管理統括責任者向けの研修（日本証券業協会）等に当センター職員を講師として派遣しました。

今後の予定

平成 26年	1月	・新聞広告の掲載（予定）
	2月	・あっせん委員候補者推薦委員会 ・運営審議委員会 ・理事会
	3月	・運営審議委員会 ・理事会 ・機関誌FINMAC No.12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>



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）