機｜関｜誌

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

2014
No. 12
平成26年3月28日発行

当センター（FINMAC（フィンマック））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26年1月～3月）

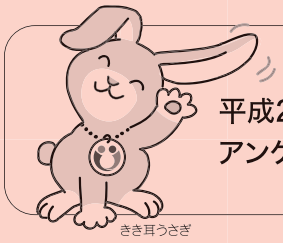
アンケート

●あっせん手続利用者に対する アンケート調査の実施状況について

シリーズ あっせん委員の眼

●プロフェッショナルに聞く 「公正中立・簡易迅速・納得・透明性」

あっせん委員　弁護士　**山口健一**



平成24年9月下旬から平成25年9月末までのあっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況を掲載しています！

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（FINMAC）の動き

フィンマック

1月

- 全銀協、生保協、損保協及びFINMACによる意見交換会（1月23日）
- 新聞広告の掲載（1月下旬～2月上旬）

2月

- JR主要駅での電子広告の掲載（2月上旬）
- 金融庁　金融ADR連絡協議会（2月4日）
- 運営審議委員会（2月5日）
- あっせん委員候補者推薦委員会（2月19日）
- 理事会（2月25日）

3月

- 東京都消費生活総合センターとの意見交換会（3月11日）
- 運営審議委員会（3月17日）
- 金融庁　金融サービス利用者相談室との意見交換（3月18日）
- 理事会（3月25日）

相談・苦情・あっせんの状況（H25.4～H26.1）

■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	564	85	17
10月	556	75	14
11月	461	59	5
12月	597	73	8
H26.1月	505	72	17
合計	6240	834	145

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成26年2月末日現在、協定事業者1,538社、特定事業者1,004社となっています。

■ 協定事業者数　（平成26年2月末日現在）

日本証券業協会	468 社
一般社団法人 投資信託協会	132 社
一般社団法人 日本投資顧問業協会	743 社
一般社団法人 金融先物取引業協会	161 社
一般社団法人 第二種金融商品取引業協会	34 社
協定事業者合計 （各協会の会員数を単純合算した数値）	1538 社

■ 特定事業者数　（平成26年2月末日現在）

特定事業者	1004 社

■ 普及啓発・周知活動

新聞広告

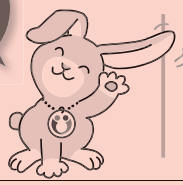
1月下旬～2月上旬にかけて、日本経済新聞、読売新聞、朝日新聞、毎日新聞の全国紙に広告を掲載しました。

交通広告

2月上旬、新宿駅、池袋駅、渋谷駅、東京駅、品川駅などJRの主要なターミナル駅に「J・ADビジョン」（電子広告）を展開しました。

ADR FINMAC　ポスター配布

3月下旬、協定事業者をはじめ、全国の消費生活センターなどへ最新版のポスターを配布しました。



あっせん手続利用者に対する アンケート調査の実施状況について

証券・金融商品あっせん相談センターにおきましては、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていくうえでの参考とする観点から、平成 23 年 9 月下旬より、あっせん手続の利用者に対するアンケート調査を実施しています。

平成 24 年 9 月下旬から平成 25 年 9 月末までの実施状況について、以下のとおり、取りまとめました。

なお、本結果につきましては、当センターの運営審議委員会、理事会等にも報告しています。

1 アンケートの実施方法

対 象 者：終結したあっせん事案（取下げ等のあった事案を除く）の双方の当事者（顧客及び金融機関側）（和解事案及び不調事案の両方を含む。）

調査項目：あっせんの期間、あっせん委員の態度、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等

2 アンケートの回収状況

対象期間：平成24年10月1日から平成25年９月30日まで

対象件数：308件　のべ616人（平成24年9月21日から平成25年9月20日まで）

回収枚数：371通　回収率60％（和解66％・不調47％）

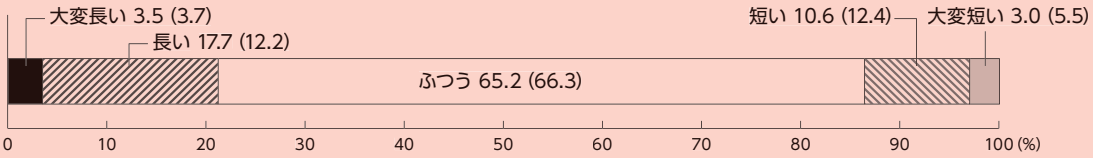
（提出者別内訳　双方より提出118件・申立人のみ提出45件・被申立人のみ提出90件）

（和解不調別内訳　和解 282 通・不調 89 通）

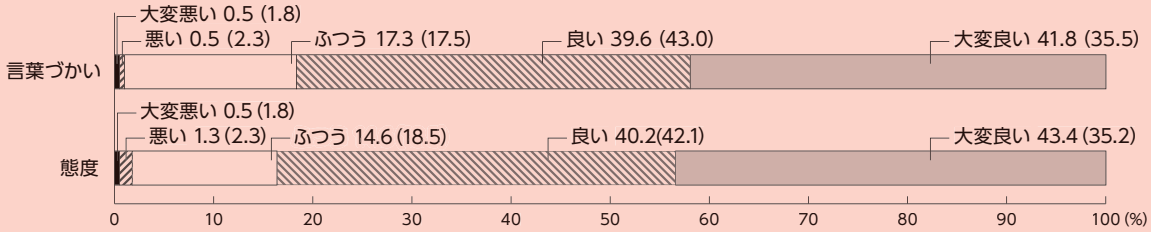
3 アンケート調査の回答結果

（平成24年10月－平成25年９月）
なお、（　）は、前回集計結果（平成23年10月－平成24年9月）です。

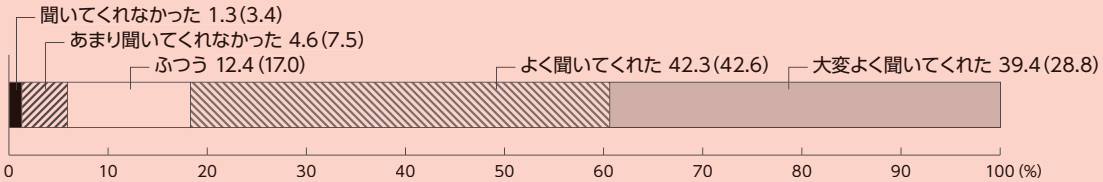
①あっせんの期間について



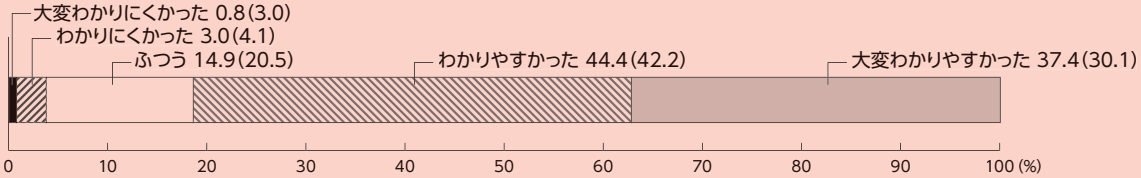
②あっせん委員の印象について



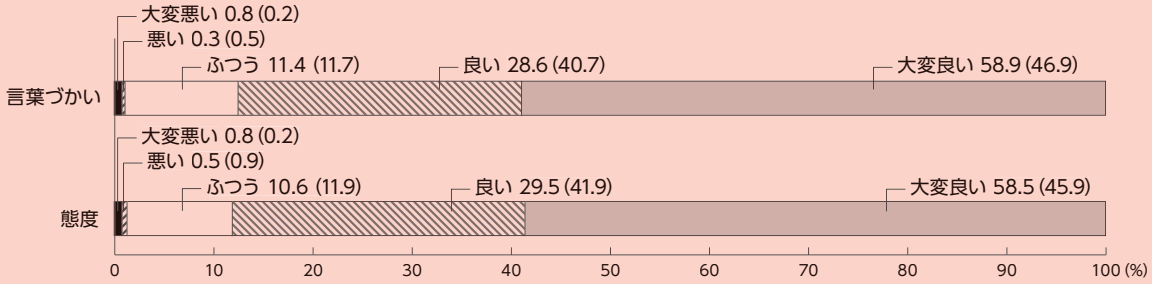
③あっせん委員による事情聴取について



④あっせん委員の説明について



⑤事務局の印象について



⑥回答者からのコメントの内容について

なお、回答者からのコメントの内容は、次のとおりです。(全 89 件、うち和解 62 件・不調 27 件)

- 評価、謝意等 …… 46件
  (和解34件・不調12件)
- あっせん委員による事情聴取に関するもの …… 12件
  (和解6件・不調6件)
- あっせん委員の説明に関するもの …… 12件
  (和解9件・不調3件)
- あっせんの結果に関する感想等 …… 9件
  (和解5件・不調4件)
- あっせん終結までの期間に関するもの …… 7件
  (和解6件・不調1件)
- 事務局の対応に関するもの …… 3件
  (和解2件・不調1件)

4 寄せられた意見・要望に対する対応状況について

あっせん手続の利用者から寄せられた意見・要望については、以下のとおり、
今後の業務運営の改善に役立てることとしています。

ご意見・ご要望の内容	対　応　状　況
あっせん終結までの期間について 「もう少し期日が早く入るとありがたいです」「和解契約書作成の期間を短縮してほしい」(申立人) 「全体として丁寧な対応であったが期日を重ねる結果にもなった。見込みのない事案について期日を重ねることは申立人にとっても負担ではないかと感じた」「あっせん案の応諾意思の回答期限についてルールが必要ではないか」(被申立人)	あっせん期日の早期開催及び和解契約書の早期作成につきましては、引き続き、金融機関側のご理解ご協力を得ながら引き続き努力してまいります。 また、あっせん終結までの期間につきましては、迅速な解決・終結への期待と納得感のある解決・終結への期待の両方の要素を考慮しながら、事案に応じて適切な運営を図ってまいります。
あっせん委員による事情聴取について 「契約書にサインしていると言われたが、契約に至る根本原因を追求してほしかった」(申立人)	あっせん委員懇談会に報告し、協議いたしました。 勧誘時・契約時の様々な事情を詳しく聴取したうえ、総合的な判断に立って適切な紛争解決の方向性を探るべく、引き続き努力していくこととしています。
あっせん委員による事情聴取について 「とおりいっぺんの説明だった」「専門用語で説明されるのでわかりにくい」(申立人) 「争点と責任度合の関係がわからない」「ミスと損害額の因果関係をよく説明してほしい」「和解案提示の前に早めに委員の判断を示していただきたい」(被申立人)	あっせん委員懇談会に報告し、協議いたしました。 責任度合や損害との因果関係等、あっせん委員の判断について、わかりやすい説明に心がけていくこととしています。

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
弁護士　山口 健一

「公正中立・簡易迅速・納得・透明性」

私は、あっせん手続の冒頭、当事者双方に、「この手続は、紛争の実情、法令その他の条理を踏まえつつ、双方が譲歩し合って和解を成立させられないかを迅速に見極め、和解の実現を目指す手続です。公正中立の立場でそのお手伝いをさせていただきますので、双方和解成立に向けご努力・ご協力下さい」と申し上げます。

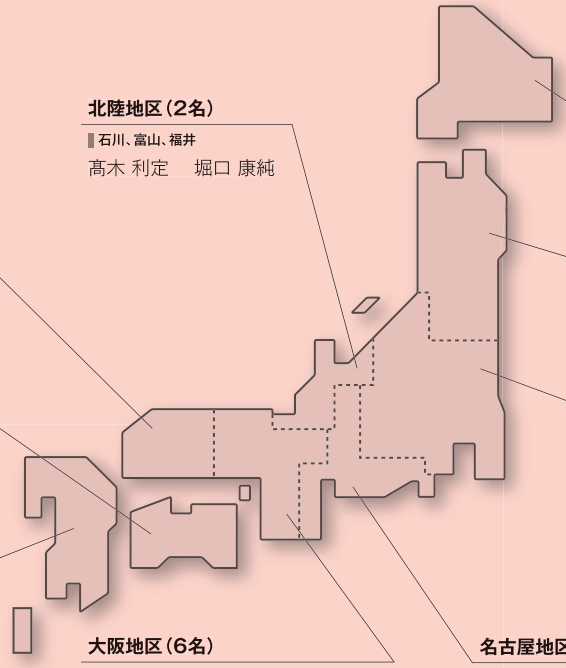
当事者双方が譲歩して和解成立に努力しようとする動機付けは、紛争の事実経過・実情を、あっせん委員が可能な限り正確に把握し、法令、条理、経験則に照らした紛争解決への見立てを説得的に提示できるかどうかによるところが大きいと思われます。そこで、あっせん期日前には、申立書および答弁書並びに各添付の資料等を読み、法的判断を検討し、争点の把握とある程度の和解の見立てをしておきます。

冒頭の説明以降は、当事者双方に交互に入室してもらい、主張を補充してお聞きし、和解に対する考え方の大筋もお聞きします。それぞれの言い分をよくお聞きするとともに、質疑応答を通じ、各当事者の弱い部分（申立人であれば、事実立証に困難を伴う点、自己責任の領域があること。相手方であれば、争いのない事実経過を概観した場合、担当者の相当説得的な説明がない限り、相手方の責任が認められる余地があること）もあることを自覚してもらいます。

一巡目の非対席ヒアリングでは、双方の和解金額のイメージに相当の開きがあるのが通常です。しかし、二巡目の非対席ヒアリングで、申立人にはあっせんが打ち切りになって訴訟提起をせざるを得なくなった場合、仮に何年か後に裁判所で請求の一部が認められたとしても、そこに至るまでの時間・費用・精神的負担は、相当なものになるので、和解金額が不本意であっても、現時点で和解するメリット・デメリットをよく考えるべきことを説得します。相手方には、相手方は法的責任はないと考えても、申立人が訴訟を提起した場合、何年か後に何らかの責任を裁判所で認定されることがあり得るだけでなく、仮に申立人の請求が裁判所で認められなかったとしても、訴訟の諸負担は申立人のみならず、相手方にとっても相当のものになるので、現時点で和解するメリット・デメリットをよく考えてもらいたいと説得します。

こうして、2回目のあっせん期日までには、双方思い切って譲歩して和解に至ることが多いです。ただ、和解率は平均50パーセント強というところです。この和解率をどう考えられるかは、利用を考えられる方のご判断です。

あっせん委員
（平成26年2月現在）



北陸地区（2名）
石川、富山、福井
髙木 利定　堀口 康純

北海道地区（2名）
北海道
田中 燈一　矢吹 徹雄

中国地区（2名）
広島、鳥取、島根、岡山、山口
寺垣　玲　山本 英雄

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

四国地区（2名）
香川、愛媛、徳島、高知
大平　昇　関谷 利裕

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

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

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

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P

ときどき、夜に「今日、あの相談者の方にあのような助言をしてよかったのだろうか。」と思うことがあります。

私が当センターの相談業務に携わって、すでに4年が過ぎようとしておりますが、今も「あのとき、この点も説明すればよかった。」「なぜ、あのような『言葉』を使ってしまったのだろう。」等々、日々、反省の連続と言っても過言ではありません。

以前、50代とおぼしき男性の方から「よく理解できなかったが、営業マンに勧められて仕組債を購入したところ損害が出た。あっせんを申し立てれば取り戻せるか。」という趣旨のご相談を受けました。私は、その声の調子やご相談の内容から、ご相談者は、十分に理解力があり、特段支障なく社会生活を営んでいる方だと思い、「ご相談者様の場合には、適合性に問題はないと思われます。」という趣旨のお話しをしたのですが、後日、その男性が視覚に障害をお持ちだということがわかりました。直ぐに相手方業者に対し、勧誘から契約に至るまでの経緯を詳しく調査するよう依頼し、この件を解決することができました。このとき、相談業務を行う場合には、相談者から可能な限り情報を得る努力をすることの重要性を痛感しました。

私は幼児期に吃音があったため、両親が必死に専門医を探し、幼い私にいろいろなトレーニングをして、『言葉』の壁を克服させてくれたそうです。そのおかげで、私は普通に学校に通い、多くの友人に恵まれ、また、今こうして『言葉』を重視する相談員という職に就いています。すでに他界しましたが、両親に心から感謝しております。昨今、新聞やテレビでは、いじめのニュースが後を絶ちません。そうした話題に触れるたび、『言葉』は人を救う良薬にも人を傷つける毒薬にもなり得ることを痛感させられます。私は当センターの相談員として、相談者の方の目線に立ち、親身になって、できる限り丁寧な対応をするよう心掛けていますが、ときには、公正・中立な立場から、『苦い良薬』を差し上げなくてはならない場合もあると考えています。

聞くは一得！「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」の制定

日本証券業協会は、高齢顧客への投資勧誘を巡るトラブル防止やばらつきのあった高齢顧客対応・取組みの目線合わせ等を目的に、高齢顧客向けのリスク性商品販売制度（高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン）を新設しました。

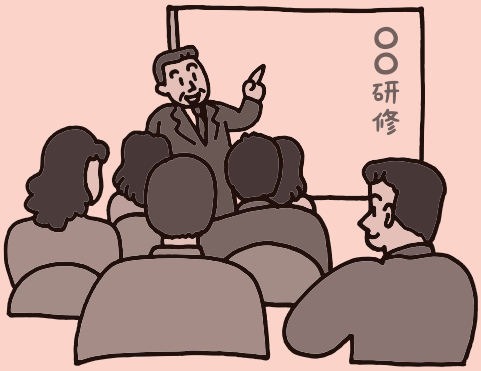
この制度では、証券会社や銀行等は、年齢、商品に基準を置いた高齢顧客の定義（目安として「75歳以上」と「80歳以上」）、対象となるリスク性商品の範囲（役席者による事前承認が不要な「勧誘可能商品」とそれ以外の「勧誘留意商品」）等を社内規則に定めたうえで、勧誘留意商品を75歳以上の顧客に勧める場合には、役席者が面談等により問題がないことを事前に判断（承認）し、80歳以上の顧客に勧める場合にはこの事前手続きに加え、原則として勧めた翌日以降に役席者が注文を受け、担当営業員以外の者が約定後の連絡を行うこととされております。

また、「勧誘可能商品」は国債、地方債、普通社債、上場株式、ETF、REITなど、「勧誘留意商品」はこれら以外の商品とされております。

なお、手続き等詳細については、取引証券会社等にお問い合わせください。

相談員研修

1月30日	テーマ：26年度税制改正について（NISAの拡充等） 講師：日本証券業協会担当者
2月26日	テーマ：投資商品トラブルの最近の状況について 講師：日本証券業協会担当者
3月27日	テーマ：他のADRの紛争解決について 講師：当センターあっせん委員



講師派遣

・平成26年1月8日
日本証券業協会　監査員研修（東京）

・平成26年1月24日
日本証券業協会「内部管理統括責任者研修」及び「内部管理統括補助責任者研修」合同研修（名古屋）

・平成26年2月24日
日本証券業協会　平成25年度「内部管理統括責任者研修」及び「内部管理統括補助責任者研修」合同研修（東京）

・平成26年3月14日
九州証券事務懇談会　平成25年度「九州証券事務懇談会研修会」（福岡）

今後の予定

平成26年	4月	・あっせん委員候補者推薦委員会 ・日本証券業協会研修への講師派遣
	5月	・日本証券業協会研修への講師派遣
	6月	・運営審議委員会 ・理事会 ・社員総会 ・日本証券業協会研修への講師派遣 ・機関誌FINMAC No.13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

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）

機関誌「FINMAC No.12」2014（平成26）年3月28日発行
※無断で複写複製することは著作権者の権利侵害になります。