No.

平成26年7月1日発行

機|関|誌

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26年4月~6月)
- ●平成25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 「正義の味方!?」

あっせん委員 弁護士 萩尾保繁



活動報告

当センター

4月

- 相談機関とADR機関との 意見交換会(4月18日)
- あっせん委員候補者推薦委員会 (4月24日)

() 動き

5月

- 全銀協、生保協、損保協及びFINMACによる 意見交換会(5月20日)
- 金融トラブル連絡調整協議会(5月29日)

- 6月
- 運営審議委員会(6月6日)
- 理事会(6月12日)
- 相談機関とADR機関との意見交換会(6月13日)
- 通常総会(6月26日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H25.4~H26.4)

■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
1月	505	72	17
2月	493	74	4
3月	673	67	10
H25年度合計	7406	975	159
H26.4月	924	49	9

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成26年5月末日現在、協定事業者1,519社、特定事業者998社となっています。

■協定事業者数	平成26年5月末日現在
日本証券業協会	467 社
一般社団法人 投資信託協会	134 社
一般社団法人 日本投資顧問業協会	735 社
一般社団法人 金融先物取引業協会	150 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)	1519社

■特定事業者数	(平成26年5月末日現在)
- 13/2-7/10/20	() 放とし干し口 小口 先 仕

特定事業者 998 社

■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時:平成26年6月26日(木) 午後3時15分

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

「IOSCO/AMCC研修セミナー」

日時: 平成26年4月10日(木)

場所:東京証券取引所 東証ホール



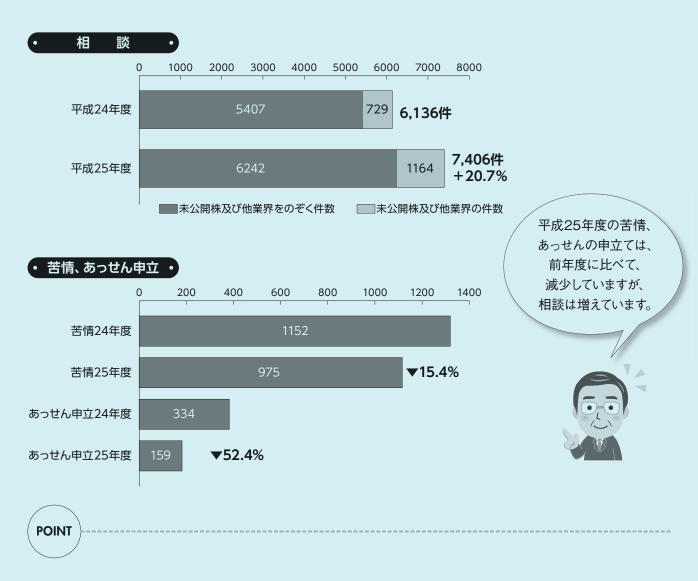
当センターの松川理事がフィンマックにおける紛争 解決の現状と課題について報告を行いました。





》平成25年度の 相談・苦情・あっせん。特徴について

平成25年度の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。



平成25年度の苦情、あっせんの申立ては、前年度に比べて大幅に減少しました(それぞれ、▼15.4%、▼52.4%)。他方、相談件数は、堅調な株式市況等を背景に、売買取引に関する相談や少額投資非課税制度に関する相談などを中心に、前年度に比べ、大幅に増加しました(+20.7%)。

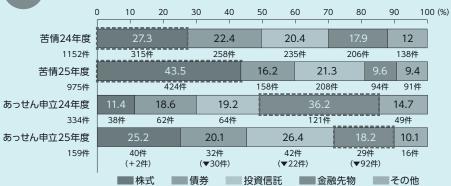
商品別の内訳をみますと、苦情では、株式の割合が前年度に比べ大幅に上昇したほか(27.3%→43.5%)、投資信託21.3%、債券16.2%、金融先物9.6%などとなっています。あっせんの申立てでは、金融先物の割合が前年度に比べ大幅に低下する一方(36.2%→18.2%)、投資信託26.4%、株式

25.2%、債券20.1%などとなっています(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)に関する苦情、紛争が多くなっていますが、売買取引に関する苦情、紛争の割合が高まりました(参考2)。

あっせん申立の法人・男性・女性の内訳は、法人 30.2%、男性40.3%、女性29.6%となっており、個 人のうち75歳以上の方が27%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73%、

あっせん甲亚(請求額の分布は、5十万円以下73% 5千万~1億円4%、1億円超23%となっています。 参考 1 商品・サービス別内訳 (平成24年度→平成25年度)



(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。

あっせんの申立てでは、 金融先物関連が減少する中で、 様々な商品に分散化 してきています。



引き続き、説明が十分であったか どうかという紛争が多いほか、 売買取引に関する紛争が 目立ってきています。



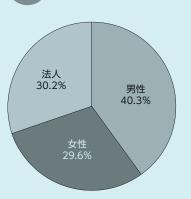
紛争及び苦情の類型別内訳 (平成24年度→平成25年度)



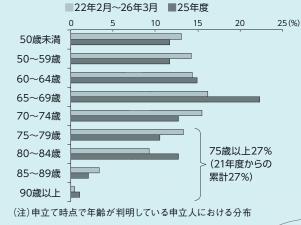
事務処理 その他



あっせん申立ての個人法人別・年齢別状況(平成25年度受付分)



(注)平成 24 年度の法人の割合は 51.8%





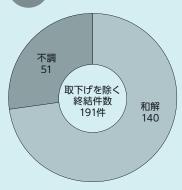
法人事案の割合が

低下しました。

終結したあっせんでは、 約7割で和解が 成立しています。



あっせんの終結



平成25年度に終結したあっせんの終結件数は、218件で、その内訳は、取下げ等27件、和解140件、不調51件でした。取下げを除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は73%でした(平成24年度58%)。あっせん開催回数2回までの事案が全体の93%を占めており、平均開催回数は1.4回でした(平成24年度1.4回)。

請求額別の和解率をみますと、5千万円以下71%、5千万~1億円77%、 1億円超77%でした。



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 萩尾 保繁

「正義の味方!?」

申立人は、現役を引退して年金生活に入っている年寄りに、こんな複雑な商品を売りつけるとはけしからんと息巻いています。しかも、担当者は銀行金利を上回る利益が見込めると言葉巧みに勧誘し、元本を割り込むリスクがあるとは一言も言わなかった。悪徳業者のいうままに甚大な損害を被った被害者を放置するとは、この世に正義はないのかと嘆いています。

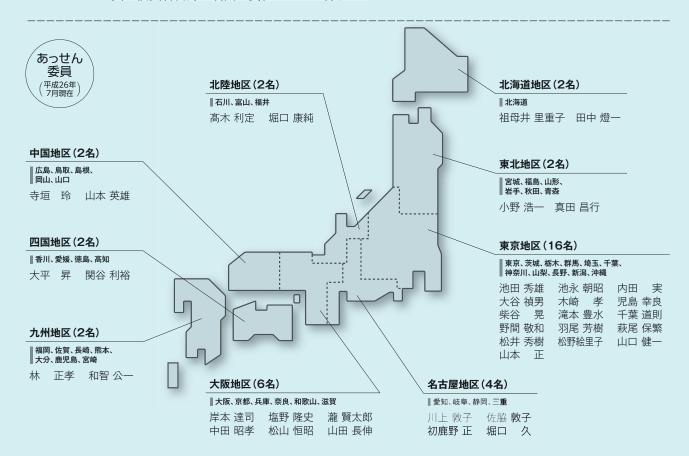
相手方の主張は、申立人は会社を退職する以前から株や為替リスクを伴う外国債券の取引などの経験があり、決して投資に素人というわけではありません。担当者は、勧誘に当たり所要の書類はすべて交付し、元本割れのリスクも含めて商品の内容は十分説明しており、承諾の署名押印もきちんといただいております。たまたま損失が生じたからといって、申立人の要求に応じれば、違法な損失補てんとなり、かえって正義に反する結果になるというものです。

あっせん委員は、申立人に対しては、まず投 資は投資者自身の判断と責任において行うべき ものであること(自己責任の原則)、顧客の知識、経験、財産の状況等に照らして当該取引を行うこと自体が違法になるのは(適合性違反)、最高裁の判例に照らしても、限定された場合であることを説明します。

相手方に対しては、顧客への説明は、顧客の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければなりません。通り一遍の説明や形式的に書類が整っていたとしても、顧客が真に理解していなければ、説明責任を尽くしたことにはならないと説得します。

世の中、陰と陽、光と影、メリットとデメリットが綾なす様が常態のようです。現実には完全な善も、徹頭徹尾悪もないのでしょう。そこが、一刀両断の裁判よりも、あっせんや調停が好まれる所以です。

この国では、人の数だけ正義があるのかもしれません。







相談員奮闘記

相談員()

相談員の独り言

西暦2XXX年、某月某日、テレビ、新聞等のマスコミ報道のトップニュースで「金融ADR機関のFINMAC、発展的閉鎖歴史的役割の終焉」が流れる。その理由は「健全な証券市場の醸成により同センターへの相談や苦情の申出件数が大幅に減少」であった。以下はその報道の要旨である。

NISA(少額投資非課税制度)発足や政府の経済・金融活性化政策の施行が契機となり、官民挙げて全世代層に向けた「健全な証券投資環境の創出」の為の地道な啓蒙活動が奏功。特に金融資産が偏重している高齢者に対して力点が置かれ、各地での積極的な各種勉強会やセミナーの開催等が実施された。また若年層に対しても学校教育カリキュラムへ組み入れ、証券投資の基礎知識の習得を徹底した。

こうした一連の努力の結果、日本特有の「額に汗してお金を稼ぐ事が尊いもの、それ以外は 邪道」との土壌も 「本来あるべき正しい証券 投資の道標(日本経済のみならず、世界経済や 平和に資する)が多くの投資家に認知された」 ことにより大幅に改良され、長期分散投資によ るリスク軽減、複利運用や高配当利回り(株主 優待)の優位性等が定着し、短期乗換販売の 入り込む余地も皆無となった。 一方で業者側の自助努力も強力な後押しとなった。高齢者取引に関しては、適合性原則を真正面に据え、取引ルールの形式的要件を満たすばかりでなく、約定面談時の可視化の導入等により真の顧客意志の掌握に努めてきた結果、資産管理型営業を標榜しながら「業績不振に片足を突っ込むと販売至上主義の台頭」という悪循環を断ち切れなかった歴史に自らで終止符を打つに至った。

これにより、「業者側の販売責任」、「投資家側の自己責任原則」の認識が国民全体に幅広く 浸透し、提案型営業の常態化とネット取引増大 も相俟って、積年の懸案であった高齢者取引問 題の解消に繋がった。高齢化社会の渦中でこの 大きな関門を潜り抜けられたことは意義深く、 官民一体になった努力とFINMACが果たした 役割を評価したい。

現職に就いて約2年半、日々思うことは「何故相談や苦情に絶え間がないのか」との素朴な疑問である。上記は自分勝手な想像上の話であり且つ拙文で、標題の「奮闘記」には程遠い内容であるが、夢や願望を強く込めていることは確かである。この現実化を目指し、微力ながら今一度老骨に鞭打ち、投資家と業者の架け橋となって、もうひと頑張りしたいと思っている昨今である。

相談員研修

4月24日	テーマ:IPO 制度に係る相談対応のために 講師:日本証券業協会
5月29日	テーマ:判例から見た顧客の属性について 講師:当センター大阪事務所 紛争解決委員補佐
6月26日	テーマ:全銀協 ADR における相談・苦情・あっせんについて 講師:全国銀行協会相談室



講師派遣

・平成26年4月23日

日本証券業協会 「コンプライアンス基礎講座」

講師派遣:東京会場

・平成26年5月14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

講師派遣:東京会場

・平成26年6月10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

講師派遣:大阪会場

今後の予定

	7月	・日本証券業協会研修への講師派遣 ・あっせん業務研究会(東京)
平成 26年	8月	・あっせん業務研究会(大阪)
	9月	・日本証券業協会研修への講師派遣 ・機関誌FINMAC No.14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)