機関誌

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

2014
No. 14
平成26年12月26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7月～12月）

●**平成26年度上半期の相談・苦情・あっせん申立ての特徴について**

シリーズ **あっせん委員の眼**

●**プロフェッショナルに聞く**
「あっせんの妙味!?」
あっせん委員　弁護士　**岸本達司**

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

7月
- 日本ADR協会の研修セミナーでの報告（7月11日）
- あっせん業務研究会（7月31日：東京会場）

8月
- 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8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21日）

11月
- 運営審議委員会（11月27日）

12月
- 金融庁　金融トラブル連絡調整協議会（12月4日）
- ASF（アジア証券人フォーラム）研修セミナーでの報告（12月4日）
- 一般社団法人全国銀行協会紛争解決委員との意見交換会（12月5日）
- 理事会（12月8日）
- 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会との意見交換会（12月18日）

■ 相談・苦情・あっせんの状況（H26.4～H26.10）

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
H26.4月	924	49	9
5月	838	62	11
6月	890	57	5
7月	744	40	10
8月	578	40	10
9月	604	59	6
10月	696	52	10
合計	5,274	359	61

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成 26 年 9 月末日現在、協定事業者 1,524 社、特定事業者 978 社となっています。

■ 協定事業者数　（平成26年9月末日現在）

日本証券業協会	461 社
一般社団法人 投資信託協会	139 社
一般社団法人 日本投資顧問業協会	734 社
一般社団法人 金融先物取引業協会	155 社
一般社団法人 第二種金融商品取引業協会	35 社
協定事業者合計 （各協会の会員数を単純合算した数値）	1,524 社

■ 特定事業者数　（平成26年9月末日現在）

特定事業者	978 社

トピックス

「東京弁護士会紛争解決センター20周年記念シンポジウム 金融ADRの現状と未来～金融ADRをよりよく活用するために～」

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

日時：平成26年10月30日(木)
場所：弁護士会館2階　クレオBC　13時30分～

FINMAC関連事業

「あっせん業務研究会」の開催について

●東京会場
　日時：平成26年7月31日(木) 正午～
　場所：ロイヤルパークホテル3階　クラウンルーム
●大阪会場
　日時：平成26年8月7日(木) 正午～
　場所：メルパルクOSAKA3階　ボヌール

写真は東京会場の様子

関係団体事業

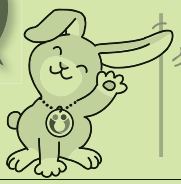
「平成26年度『投資の日』記念イベント」

平成26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：「日本経済の展望　これからの若者たちへ」
　竹中平蔵氏（慶應義塾大学 教授）
トークショー：NISA元年記念「生活スキルとしての金融リテラシーは本当に必要なのか?!
　～世界と日本における投資教育の違い～」
出演者：内藤忍氏（(株)資産デザイン研究所 代表取締役社長）等
●夜の部
講演：「当面の投資環境と運用戦略」
　藤戸則弘氏（三菱UFJモルガン・スタンレー証券（株）参与・投資情報部長）
パネルディスカッション：NISA元年記念「これからのマネープラン・投資のポイント
　～金融経済情勢を見極めた商品選択が重要?!～」
出演者：藤戸則弘氏（三菱UFJモルガン・スタンレー証券（株）参与・投資情報部長）等

日本証券業協会　稲野 和利 会長

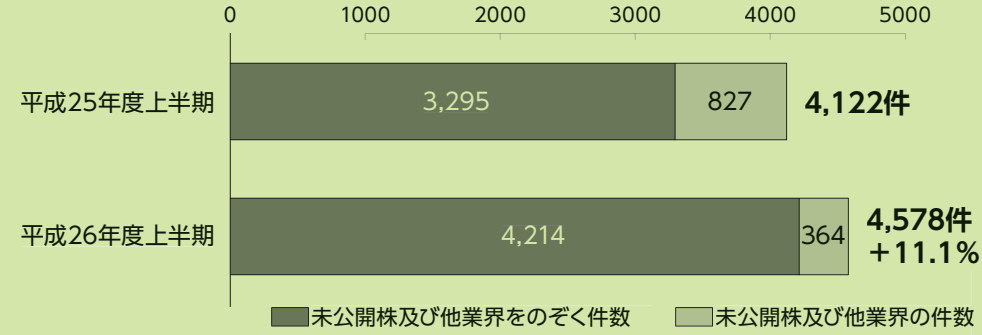
ハイライト



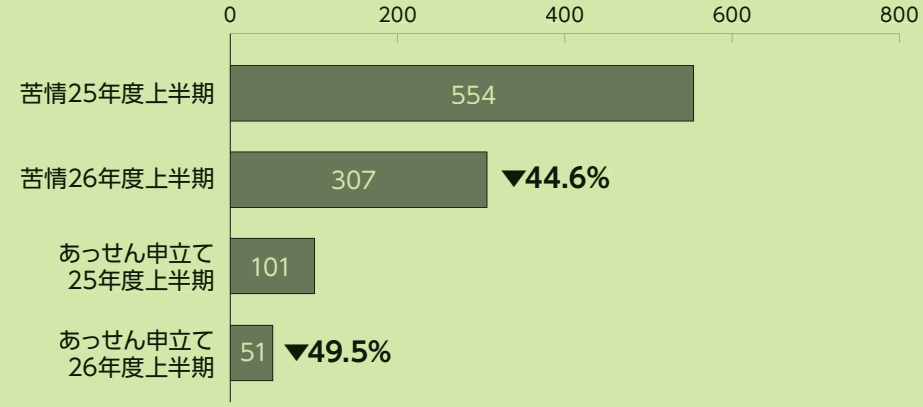
平成26年度上半期（平成26年4～9月）の 相談・苦情・あっせん申立ての特徴について

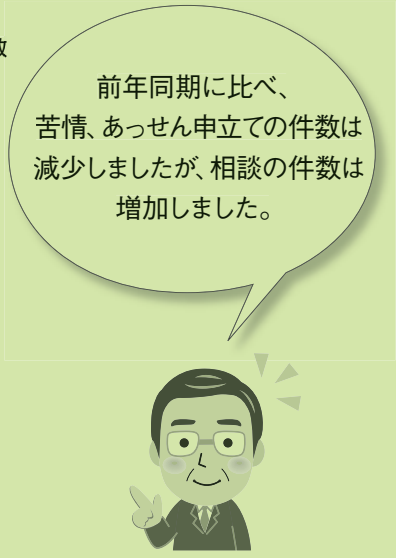
平成26年度上半期（平成26年4～9月）の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

・相　談・



・苦情、あっせん申立て・





POINT

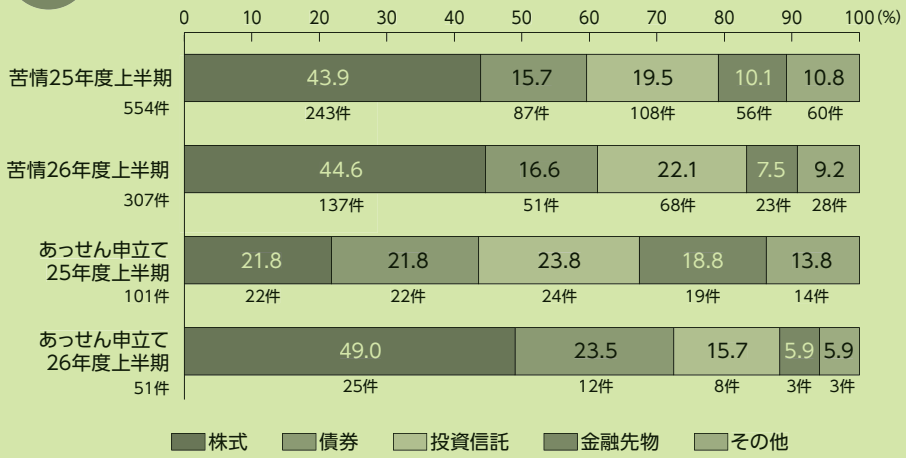
前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ては減少しましたが、相談は増加しました。相談の増加は、契約締結前交付書面制度、各商品の特徴など、取引制度に関する相談が増加したことによるものです。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式の割合が高く（44.6%）、次いで投資信託（22.1%）、債券（16.6%）となっています。あっせんの申立てでも、株式の割合が高く（49.0%）、次いで債券(23.5%)、投資信託（15.7%）となっています（参考１）。株式に関するあっせん申立ての中では、外国株式の事案が少し増えてきています（株式全体の28.0%）。

苦情や紛争の内容をみますと、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）。

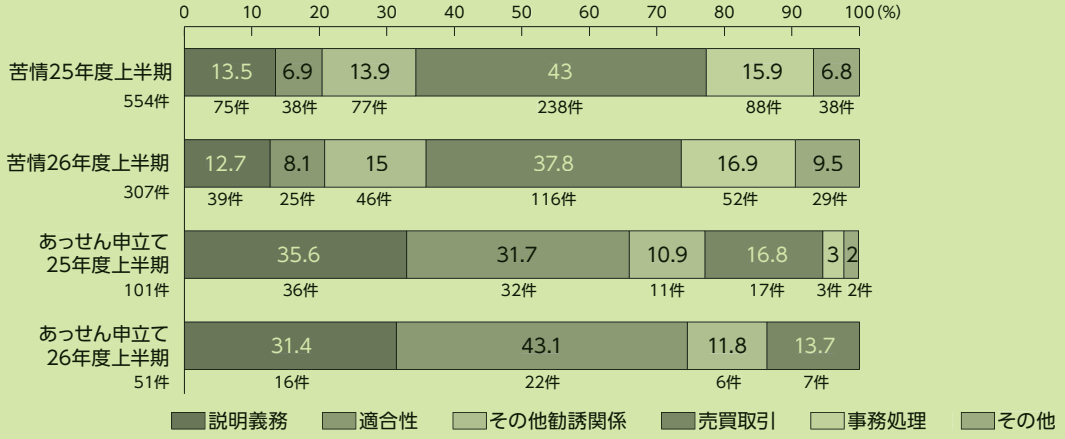
あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人17.6%、男性31.4%、女性51.0%となっています（参考３）。

参考1 苦情及びあっせん申立ての商品別内訳（平成25年度上半期→平成26年度上半期）

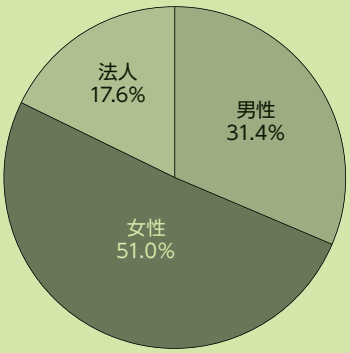


（注）金融先物には、ＦＸ（外国為替証拠金取引）や通貨オプション取引を含みます。

参考2 苦情及びあっせん申立ての類型別内訳（平成25年度上半期→平成26年度上半期）

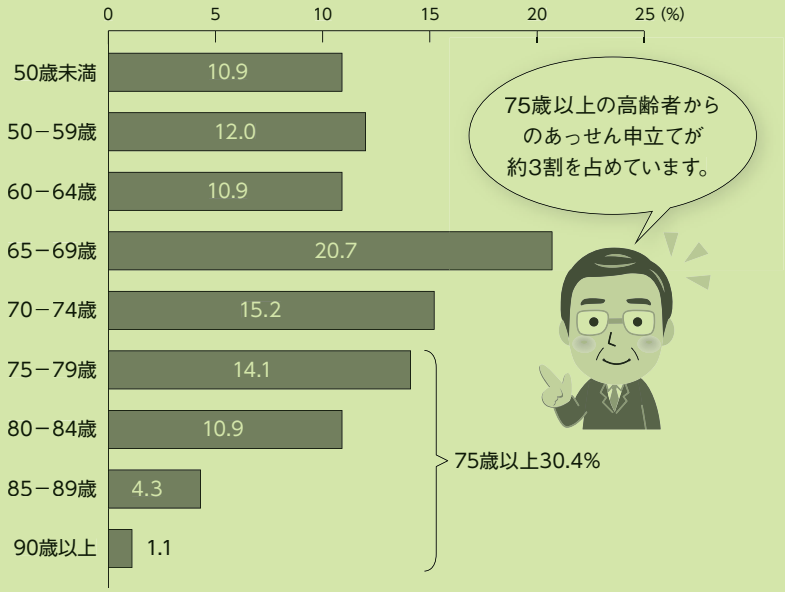


参考3 あっせん申立ての個人・法人別状況（平成26年度上半期受付分）



（注）前年同期の法人の割合は 33.7%

参考4 あっせん申立ての年齢別状況（平成26年9月までの1年間に終結した事案）



（注）平成 25 年度に終結した事案における申立人のうち 75 歳以上の高齢者の割合は、29.5%。

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 岸本 達司

「あっせんの妙味!?」

これまであっせん委員として経験してきた案件には、顧客が、証券会社等の担当者にほとんど「お任せ」のような状態で取引をした結果、損失を被ったという事案が多くありました。

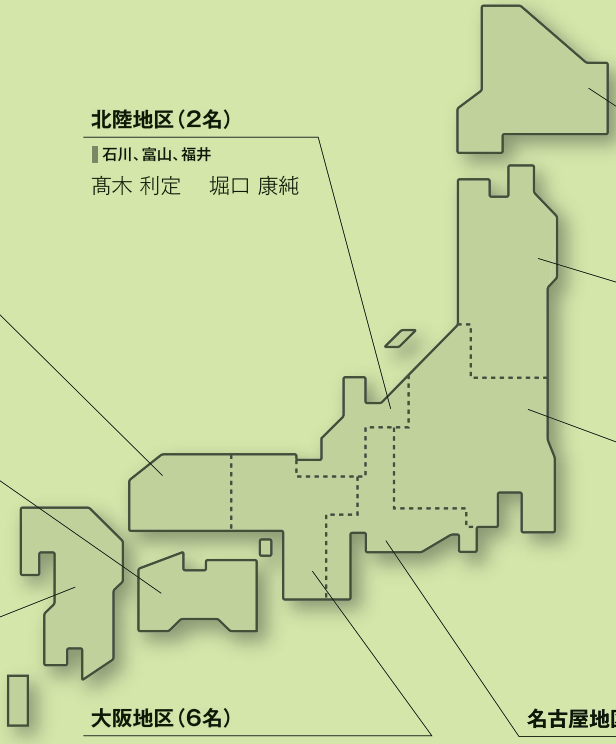
このような事案では、顧客側は、担当者に任せており、当該金融商品の内容やリスクの十分な説明を受けておらず、損失を被ったのは、投資することを勧めた担当者に専ら責任があると主張することが多いでしょう。これに対して、業者側は、担当者は顧客に対して、説明を尽くしており、顧客は、当該金融商品の内容やリスクを十分認識して取引をしたと反論することになるでしょう。

担当者は、顧客から任せられていると認識していたために、説明を省略し、十分な説明をしてなかったかもしれません。他方、顧客側は、当該金融商品の内容やリスクに関心を持たず、担当者の説明を聞き流していたかもしれません。いずれもあり得ることですので、担当者の顧客に対する説明が実際にどのようなものであったか、再現することは容易ではありません。そうなると、説明義務違反があったかどうか不明であり、あっせんはたちまち不成立となってしまいそうです。

このような場合、あっせん委員は、「お任せ」になること自体が直ちに違法な勧誘になるものではないとしても、本来のあるべき勧誘の姿からは、外れているのではないかと指摘することがあります。あっせんでは、事案にもよりますが、業者の行為の違法性が明確でなく、損害賠償責任を負うと断定できるものでなくても、業者側に「あるべき姿」から外れている点があれば、和解による解決を促すことがあります。そのうえで、顧客側に対しては、投資判断は自らするのが大原則であるにもかかわらず、これを担当者に任せること自体に問題があったのではないかと指摘し、損害の負担割合の調整を図っていくことになります。

上記事案のように、事実関係が確定できなかったり、業者の行為の違法性が明確に認定できない事案であっても、どこかに当事者双方の一致点を見い出し、和解に導くことは、あっせんの妙味といってよいのではないかと考えています。

あっせん委員（平成26年12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
祖母井 里重子　田中 燈一

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
小野 浩一　真田 昌行

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　木﨑　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（そうだんいんふんとうき）

相談員R

相談員になって早、2年目となりました。

その中で一番強く感じたのは、投資をするのであれば、よく勉強してから始めてほしいということです。その理由は、相談業務に就いてから驚かされたことの1つでもありますが、「元本保証だと思った」「預金と同じような物だと思った」という相談者の方からの言葉がとても多かったからです。

2014年1月からNISA（少額投資非課税制度）が導入され、証券会社や銀行などの金融機関は順調に新規口座数を伸ばしました。また、現在、非課税枠の拡大等が検討されています。

このNISAは、多くの方に親しみを持って利用して頂けるようにという趣旨で導入された制度ではありますが、見方を変えると、これまで投資とは縁がなかった人達も比較的容易に投資を行うことができるということになります。そのため、預金のマル優制度のように「枠を使わなければ損」という感覚で安易に投資を始めると「こんなはずではなかった」「このような商品だとは思わなかった」ということになりかねません。投資を始めるのであれば、自分の購入する商品についての知識は最低限持って正しく理解することが必要だと日々感じています。

また、投資の責任は投資家自身にあることが大前提ですが、一方で勧誘を行う側の金融機関の役割も重要です。金融機関には投資者の経験や知識などを十分考慮してきちんとした説明を行ってほしいと思います。投資によって悲しい思いをする人がいなくなることを相談員として願っています。

● 相談員研修

7月29日	電話相談における「傾聴」のポイント 講師：カウンセリングオフィス・ヒロ　代表カウンセラー
	「あっせん業務」における留意事項について 「反社会的勢力への対応」に係る態勢整備について 講師：当センター業務部長
10月1日	「金融ADR連絡協議会」の模様並びにFINMACにおける対応状況について 講師：当センター業務部長
11月5日	総合取引所の実現に向けた枠組みの整備等について 講師：日本証券業協会企画部長
12月15日	「金融トラブル連絡調整協議会」の説明並びにFINMACにおける対応状況について 講師：当センター業務部長

聞くは一得！「クラウドファンディング」

最近よく耳にする「クラウドファンディング(crowd funding)」についてご存知ですか?

ここでいうクラウドは、雲(cloud)ではなく群衆(crowd)を意味し、「クラウドファンディング」は、不特定多数の人々からの資金募集を意味する造語とされています。主として、インターネットを通じて、ボランティア活動家や新規・成長企業等が群衆(多くの人)から、少額の資金援助を募る仕組みを示します。

クラウドファンディングには、資金提供者に対するリターン形態により、①投資型、②寄付型、③購入型の3つのパターンに分かれます。

①投資型は、資金提供者と企業が組合契約を締結し、収益の一部がリターンとして分配されます。②寄付型は、文字どおりリターンは発生しません。ボランテイア活動家等が資金援助を募集するパターンです。③購入型は、資金提供者が企業から何らかの製品を購入し、その製品がリターンとなるパターンです。

最近、注目を浴びているのは、①投資型のクラウドファンディングです。資金提供者は、インターネットという手軽なツールで資金提供先の新規・成長企業を選ぶことができますし、少額の資金を多くの人々から集める仕組みとして、今後大きな発展が予想されています。

平成26年5月30日に公布された金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成27年5月までに施行予定）では、投資型クラウドファンディングの利用促進と必要な投資家保護を図るため、投資型クラウドファンディングのうち少額募集のもの（募集総額1億円未満、一人当たり50万円以下）を第一種金融商品取引業又は第二種金融商品取引業の一部として位置づけることとされました。投資型クラウドファンディングのみ取り扱う金融商品取引業者の金融商品取引業登録に必要な最低資本金基準の引下げ等の緩和措置が盛り込まれる一方、第一種金融商品取引業の一部であるか、第二種金融商品取引業の一部であるかに応じて、それぞれ、日本証券業協会又は一般社団法人第二種金融商品取引業協会の自主規制の対象とする方向で検討が進められています。

講師派遣

- 平成26年7月10日
  日本証券業協会大阪地区協会 「大阪地区内部管理体制研究会」講師派遣：大阪
- 平成26年7月15日
  日本証券業協会 「内部管理責任者研修」講師派遣：東京
- 平成26年9月3日
  日本証券業協会 「営業責任者研修」講師派遣：東京
- 平成26年10月9日
  日本証券業協会 「内部管理責任者研修」講師派遣：大阪
- 平成26年10月23日
  日本証券業協会 「内部管理責任者研修」講師派遣：東京
- 平成26年11月7日
  日本証券業協会 「『内部管理統括責任者研修・内部管理統括補助責任者研修』合同研修」 講師派遣：東京
- 平成26年11月11日
  日本証券業協会 「『内部管理統括責任者研修・内部管理統括補助責任者研修』合同研修」 講師派遣：名古屋
- 平成26年12月11日
  日本証券業協会 「『営業責任者研修・内部管理責任者研修』合同研修」 講師派遣：福岡

※その他、日本証券業協会協会員（証券会社）の内部管理部門及び営業部門の社内研修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27年	1月	・新聞広告（予定）
	2月	・運営審議委員会（予定） ・あっせん委員候補者推薦委員会 ・理事会
	3月	・運営審議委員会 ・理事会 ・機関誌 FINMAC No.15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.14」2014（平成26）年12月26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。