

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27年1月～3月）

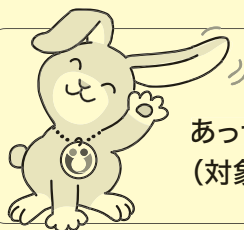
アンケート

●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 「模索するあっせん委員」

あっせん委員 弁護士 大谷禎男



きき耳うさぎ

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！
（対象期間：平成25年10月1日から平成26年9月30日まで）



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 の動き

フィンマック
(FINMAC)

1月

- 新聞広告の掲載(1月下旬～2月上旬)

2月

- 運営審議委員会(2月9日)
- あっせん委員候補者推薦委員会(2月19日)
- 理事会(2月20日)
- 金融庁 金融 ADR 連絡協議会(2月27日)

3月

- 運営審議委員会(3月4日)
- 東証 IR フェスタ2015へのパンフレット出展(3月13日～14日)
- 理事会(3月30日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H26.4～H27.1)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
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
11月	614	39	8
12月	724	80	4
H27.1月	638	69	5
合計	7,250	547	78

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成27年1月末日現在、協定事業者1,564社、特定事業者963社となっています。

■ 協定事業者数

(平成27年1月末日現在)

日本証券業協会	463 社
一般社団法人 投資信託協会	144 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	152 社
一般社団法人 第二種金融商品取引業協会	71 社
協定事業者合計 (各協会の会員数を単純合算した数値)	1,564 社

■ 特定事業者数

(平成27年1月末日現在)

特定事業者	963 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、産経新聞、毎日新聞、東京新聞、中日新聞、西日本新聞の8紙に広告を掲載しました。

「東証IRフェスタ2015」にパンフレットの出展をいたしました。

名称：東証 IR フェスタ 2015

主催：日本取引所グループ／東京証券取引所

後援：日本 IR 協議会／日本 FP 協会／

日本公認会計士協会／日本証券アナリスト協会／

日本証券業協会／投資信託協会／日本 IFA 協会

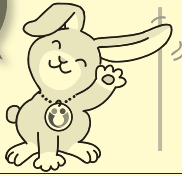
開催日時：2015 年 3 月 13 日 (金) 10:00～19:00

2015 年 3 月 14 日 (土) 10:00～17:00

会場：東京国際フォーラム B2F 展示ホール 1、2



※上記写真は「東証 IR フェスタ 2014」のものです。



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25年10月から平成26年9月までの回収結果について、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25年10月1日から平成26年9月30日まで

対象件数：127件 のべ254人(平成25年9月21日から平成26年9月20日までに終結したあっせん事案)

回収枚数：148通 回収率58%(和解65%・不調44%)

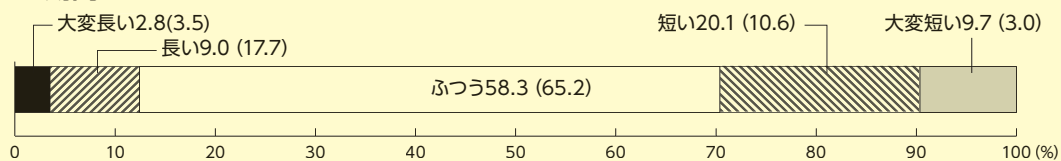
(提出者別内訳 双方より提出43件・申立人のみ提出26件・被申立人のみ提出36件)

(和解不調別内訳 和解111通・不調37通)

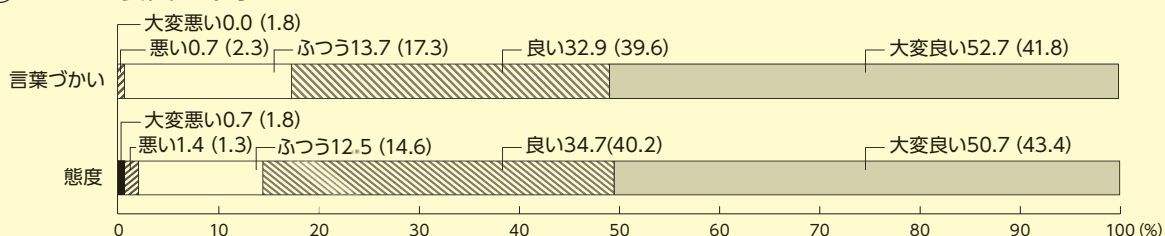
3 アンケート調査の回答結果

なお、()は、前回集計結果(平成24年10月～平成25年9月)です。

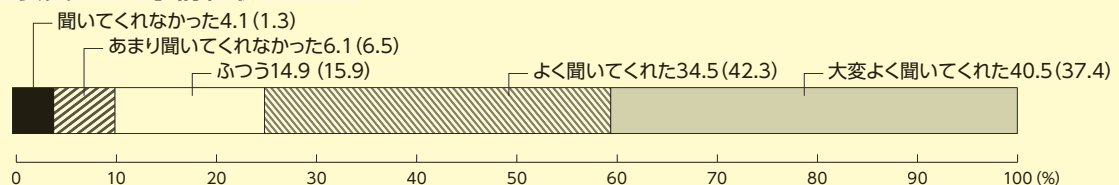
① あっせんの期間について



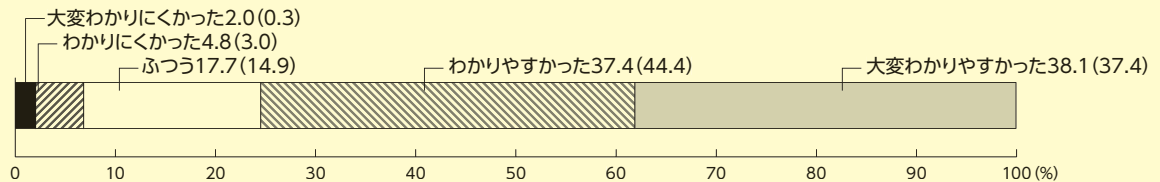
② あっせん委員の印象について



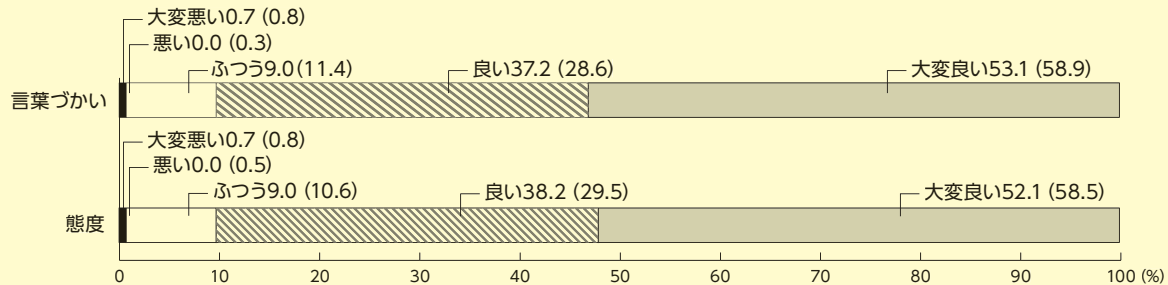
③ あっせん委員による事情聴取について



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 63 件、うち和解 40 件・不調 23 件)

・評価、謝意等 36件 (和解25件・不調11件)	・あっせん委員の説明に関するもの 3件 (和解3件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 15件 (和解6件・不調9件)	・事務局の対応に関するもの 3件 (和解2件・不調1件)
・あっせん終結までの期間に関するもの 4件 (和解3件・不調1件)	・あっせん結果に関する感想 2件 (和解1件・不調1件)

4 寄せられたご意見・ご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ご意見・ご要望については、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 方 針
あっせん委員による事情聴取について 「和解案について、相手方の申出金額からスタートした」(申立人・和解事案)「双方の主張を十分に聞かないうちに賠償割合の提示があった」(被申立人・和解事案)「もう少しこちらの主張を聴いてほしかった」(申立人・和解事案)「申立人の主張を聴くのに相当の時間を割かれた」(被申立人・不調事案)	紛争の原因となった勧誘時等の様々な事情や交渉の経緯、紛争の争点などを総合的に考慮したうえで、十分かつ適切な事情聴取を行うとともに、事案に応じて適切な和解案の提示の仕方を工夫するなど、適切な紛争解決を図るため、引き続き努力していくこととします。
あっせん終結までの期間について 「1回だけのあっせんで打ち切りが早いと感じた」(申立人・不調事案)「短い期間で解決していただきありがとうございました」(申立人・和解事案)「早期の解決が図られた」(被申立人・和解事案)	あっせん終結までの期間については、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ることとします。
事務局への対応等について 「あっせん期日で通話録音を聴く場合にあらかじめ連絡をいただければより円滑に対応できた」(被申立人・和解事案)「詳しく聴いていただき、自分自身でも整理ができました。一般投資家があっせん制度を利用できることについてもっと周知してほしい」(申立人・和解事案)「最初は不安であったが相談してよかったと感謝している。申立書の書き方の説明もわかりやすく素人でも記入できた。話し合いの進行の流れの説明もありよかった。」(申立人・和解事案)「このような方式は良いと思います。」(申立人・和解事案)	通話録音記録の提出を含め、あっせん期日において必要な対応については、あっせん委員の判断の下、円滑な準備ができるよう留意することとします。 当センターのあっせん制度の一層の周知のため、引き続き、各般の施策を実施していくこととします。 今後とも親切丁寧な応接とわかりやすい説明に十分留意しながら、公正中立な紛争解決に努めていくこととします。



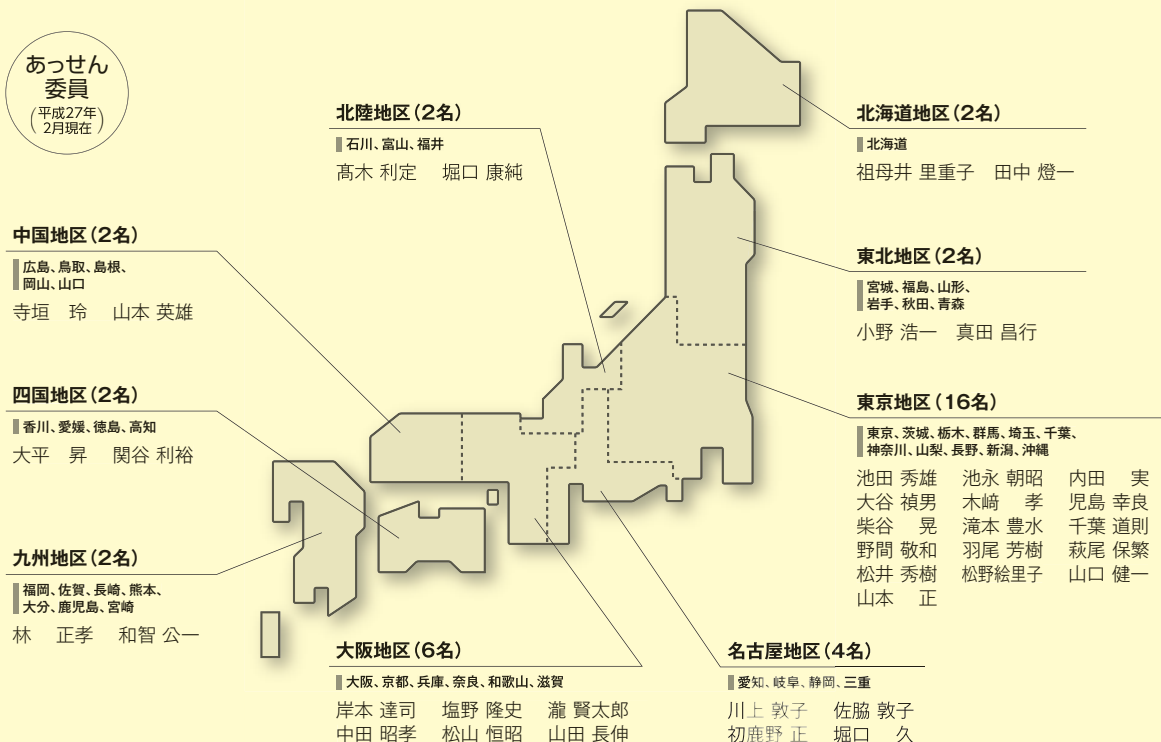
「模索するあっせん委員」

最近のFINMACの資料によりますと、当センターへのあっせんの申立人のうち、65歳以上の高齢者の割合は5割を超えています。あっせんの場で、直に認識能力に疑問を感じさせる高齢者は多くはありませんが、やはり、年齢相応の能力の低下はあるのでしょうか。高齢の申立人にしばしば見られる特徴は、一言でいえば、脇の甘さです。豊富な人生経験を経ているはずであるのに、勧誘者の巧みな話に疑問も持たず乗ってしまい、夢は儲かることへの期待で膨らんでしまい、リスクの説明にはほとんど関心が向かず、それゆえ頭にも残らず、後に現実に損失を被った時に、ろくにリスクの説明もなかったという訴えになることが少なくないように思われます。一方、業者の側も、リスクばかり強調しては商売になりませんから、いきおい、話は商品の魅力の強調に傾き、リスクの説明はおざなりになることがあるはずです。勧誘の場面における両者の思惑や理解のずれが、あっせんの場で、拡大されて表出することになり

ます。高齢者の場合、人生の晩年でこのような紛争のために強いストレスを受け、また貴重な時間を使わせることは、誠に気の毒です。

ADRでは、厳密な証拠調べはできませんが、多くの場合、どちらの主張により説得力があるかのおおよその見当はつくものです。あっせんの内容は事案ごとにさまざまですが、例えば、申立人に対し、投資判断が安易であったことを指摘し、相手側には、違法とまではいえないとしても、反省すべき点があったのではないかと指摘をしつつ、妥協点を探ることになります。

私は、あっせんの手続が、単に案件の解決を図ることのみに終わるのではなく、申立人には、自己責任原則を改めて（人によっては初めて）認識してもらい、相手方には、取引の経過を客観的に検証し教訓を学び取ってもらうための場として機能することを願いつつ、手続に臨んでおりますが、成果のほどは果たしてどんなもののでしょうか。





相談員奮闘記

相談員 S

「家族には内緒です」

「恥ずかしくて誰にも相談できませんでした」

相談の中でこのような声をよく耳にします。投資にはどこか負のイメージがあるようで、後ろ暗いことをしていると思われている方が少なからずいらっしゃいます。世間話をするような気軽さで誰かに話を聞いてもらう機会が少ないようです。

「金儲けの話は悪いこと」との考えからか、これまでの日本では金融経済教育（投資教育）をほとんど行っていない現状があります。これからは、子どもの頃から「お金の知識」を身に着ける教育が必要ではないでしょうか。

折しも、平成28年より未成年者を対象とした「ジュニアNISA」(仮称)が始まります。これをきっかけにご家庭や学校で証券投資を始めとした「お金」の話をしてみませんか。投資教育は、資産形成に留まらず、経済の仕組みを知ることになり、社会を生きぬく為に必要な知識となります。

子どもの頃からお金の話をすることで「金融・経済」といったことが身近になり、家族の間でそうした話をする事で投資詐欺や未公開株被害のようなトラブルに巻き込まれることが少なくなるでしょう。そして私どものような相談窓口の必要のない時代が来るのが私の願いです。

相談員研修

1月27日	テーマ：平成27年度税制改正の概要～NISAの改正点を中心に～ 講師：日本証券業協会証券税制室長
2月25日	テーマ：スイスフランの急騰に伴うFX取引の影響について 講師：金融先物取引業協会監査部長



講師派遣

平成27年1月21日	日本証券業協会 「営業責任者研修（登録金融機関向け）」 講師派遣：東京
平成27年2月10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27年2月16日	広告審査協会 「会員媒体社向け勉強会（媒体連絡会）」 講師派遣：東京
平成27年3月6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：仙台



今後の予定

平成 27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 ・定時社員総会 ・日本証券業協会研修への講師派遣 ・機関誌FINMAC No.16の発行（予定）

編集 後記

当センターでは「機関誌 FINMAC」やホームページのほか各種の媒体を通じて様々な情報を提供しております。

今後とも当センターの意義、役割及び活動内容を広く知っていただくため、内容の充実に努めつつ、積極的に情報提供を実施してまいります。



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

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）