

活動報告

当センター フィンマック (FINMAC) の 動き

7月

- 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6日：大阪会場)

9月

- 理事会 (9月11日)
- 臨時総会 (9月24日)
- 一般財団法人日本ADR協会主催のシンポジウムでの報告 (9月28日)

10月

- 金融庁 金融 ADR 連絡協議会 (10月8日)

11月

- 運営審議委員会 (11月27日)

12月

- ASF (アジア証券人フォーラム) 研修セミナーでの報告 (12月3日)
- 金融庁 金融トラブル連絡調整協議会 (12月4日)
- 理事会 (12月10日)



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

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H27.4～H27.12)

■ 相談、苦情、あっせん件数 (速報)

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
H27.4月	641	101	6
5月	527	94	5
6月	581	104	9
7月	639	105	10
8月	593	101	5
9月	597	108	14
10月	776	132	15
11月	633	117	17
12月	711	130	11
合計	5,698	992	92

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成27年12月10日現在、協定事業者1,871社、特定事業者692社となっています。

■ 協定事業者数

(平成27年12月10日時点)

日本証券業協会	467 社
投資信託協会	358 社
日本投資顧問業協会	144 社
金融先物取引業協会	748 社
第二種金融商品取引業協会	154 社
合計	1,871 社

■ 特定事業者数

(平成27年12月10日時点)

特定事業者	692 社
-------	-------

■ FINMAC関連事業

「あっせん業務研究会」の開催について

平成26年度の紛争解決業務の現状等について説明しました。また、終了したあっせん事案をもとに、意見交換を行いました。

● 東京会場

日時：平成27年7月31日(金) 正午～

場所：ロイヤルパークホテル2階 東雲

● 大阪会場

日時：平成27年8月6日(木) 正午～

場所：メルパルク OSAKA3階 ポヌール



※写真上は東京会場、下は大阪会場の様子

■ 普及啓発・周知活動

新聞広告

12月上旬、日本経済新聞、読売新聞、産経新聞の3紙に広告を掲載しました。

株式、投資信託、FXなどのトラブルでお困りの方は、**フィンマックにご相談ください!**

金取引指定
紛争解決機関
ADR FINMAC
証券・金融商品あっせん相談センター

電話でご相談
事業者へ取り次ぎ

話し合い

解決!

フィンマック(証券・金融商品あっせん相談センター)は、証券・金融商品の取引に関するトラブルについて、話し合いによる簡易・迅速な解決を目指す第三者機関です。話し合いは、公正中立な第三者(あっせん人)の関与の下、全国50か所、最寄りの場所で行います。(借金・保険、商品先物取引などに関するご相談、投資相談、株権等のご質問には、応じておりません。)

詳しくはホームページへ www.finmac.or.jp フィンマック

ADR FINMAC
証券・金融商品あっせん相談センター
0120-64-5005
9:00～17:00 (土曜・日曜・祝日を除く)



「納得のいく解決」を目指して

FINMACの金融ADRでは、相談・苦情処理手続で利用者の納得が得られない場合に、弁護士による紛争解決のための「あっせん制度」を運営しています。よって、委員としての私の使命は「利用者の納得を得ること」になります。

典型的なあっせん制度での申立人は、金融商品を購入し、なんらかの損害を被っているか、あるいはそう考え、金融機関のなんらかの不手際、過失を主張して損害賠償を求めています。一方、金融機関としては、迅速で公正な解決を求めていることが通常ですので、あっせんでは両者のニーズに応える必要があると考えて職務に当たっています。

金融機関には法務の特別部署もあり、あっせん委員の説明をスムーズに理解する能力があるのが通常ですので、和解金の支払いをしてもらう場合には、その根拠の明確な提示が有用ですが、申立人には、通常、感情的側面の配慮が必要です。特に、担当者を信じていたのに裏切られたという感情がとても大きいこともあり、損害賠償のみならず「過失を認めてほしい」という面もあります。

そこで、あっせん期日においては、申立人にも

落ち度があったといえるのであればそれも指摘し、同時に金融機関の落ち度も示すことで和解的解決が則していることを納得してもらうことが有用だと思います。そのときに、争いがある事実をその基礎にすると「自分の言い分が聴いてもらえていない」という不満を双方が持つでしょうし、ある点を根拠にすることは公正とはいえない面がありますので、私はなるべく争いがない点を基礎に和解成立を試みています。

「損害の立証が困難で、訴訟での勝利可能性が高くない」とか、「過失相殺もありうる」というような技術的説明を理解される申立人であれば、そういった側面も補強的に説明すると、あっせんの意義を理解されて、あっせんでの解決をご本人が求め、解決に伴う納得感は深まるのではないかと考えております。

また、通常の和解契約にはどのような過失が互いにあったかを明記していますが、これは申立人側での納得に大きく寄与しているものと考えられます。

あっせん委員 (平成28年 1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
岡崎 信介 林 正孝

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
祖母井 里重子 田中 燈一

東北地区(2名)

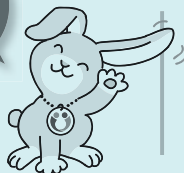
宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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)

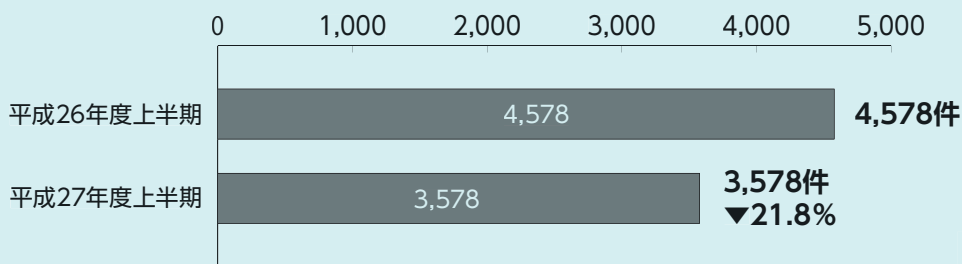
愛知、岐阜、静岡、三重
江本 泰敏 川上 敦子
佐脇 敦子 堀口 久



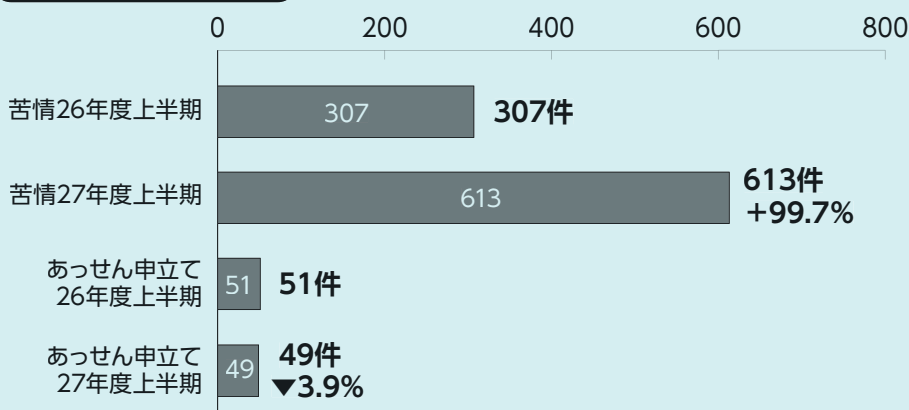
平成27年度上半期(平成27年4～9月)の 相談・苦情・あっせん申立ての特徴について

平成27年度上半期(平成27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 ・



前年同期に比べ、
相談件数が減少し、
あっせん件数はほぼ横ばいで
あったのに対し、苦情件数は
増加しました。



POINT

前年同期に比べ、相談件数が減少し、あっせん件数はほぼ横ばいであったのに対し、苦情件数は増加しました。苦情件数の増加は、今年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金融商品取引業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の実明」についても、「苦情」に含めていること及び利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることによるものです。

商品別の内訳は、苦情では、株式の割合が高く(39.5%)、次いで投資信託(22.2%)、債券(14.7%)となっています。あっせんの申立ても苦情と同様、株式の割合が高く(42.9%)、次いで投資信託(24.5%)、

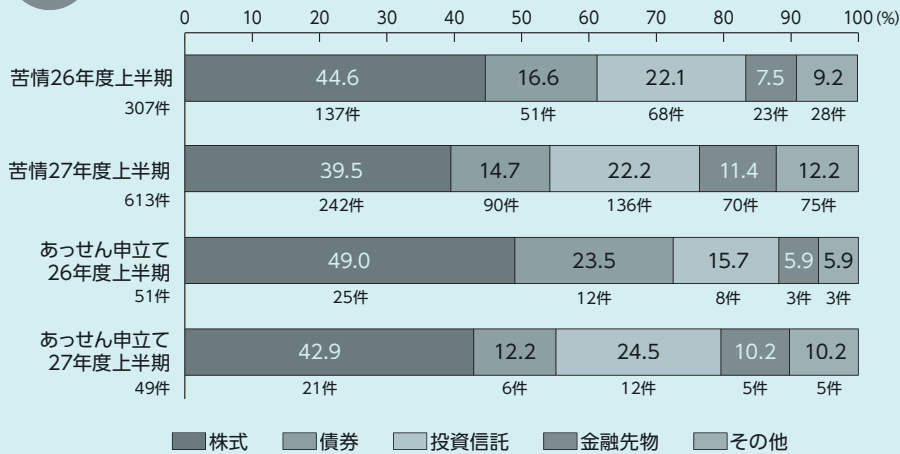
債券(12.2%)となっています(参考1)。あっせんの申立てでは、引き続き、株式に関する事案が多いことに加え、投資信託に関するあっせんの申立ても増加しており、主として、外貨(新興国通貨)建ての投資信託が多い傾向にあります。

苦情及びあっせんの内容では、苦情は、引き続き、売買取引に関する苦情の割合が高くなっており、また、あっせんの申立てにおいても、引き続き、勧誘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4.1%、男性28.6%、女性67.3%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26年度上半期→平成27年度上半期)



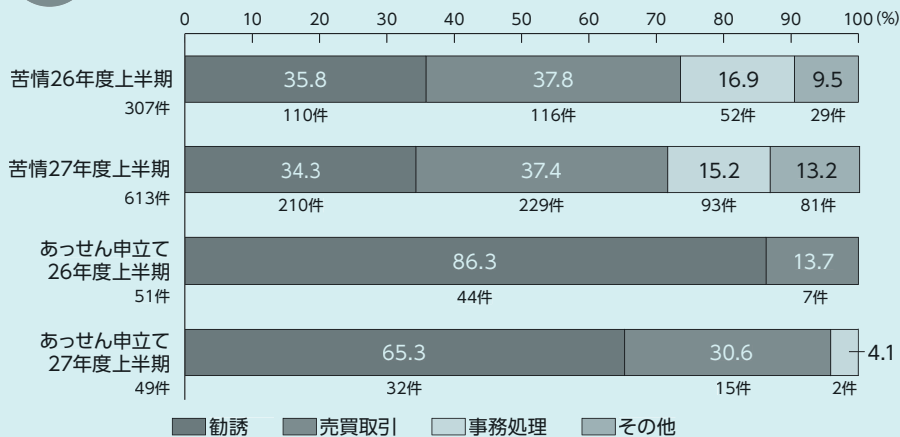
(注) 金融先物には、F X (外国為替証拠金取引) や通貨オプション取引を含みます。



苦情の申出は、売買取引に関する苦情が多くなっていますが、あっせんの申立てでは、勧誘に関するものが多くなっています。

参考2

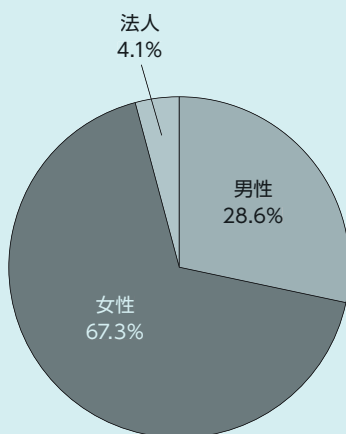
苦情及びあっせん申立ての類型別内訳 (平成26年度上半期→平成27年度上半期)



※構成比の合計は、端数処理 (四捨五入) の関係で、100.0%にならない場合があります。

参考3

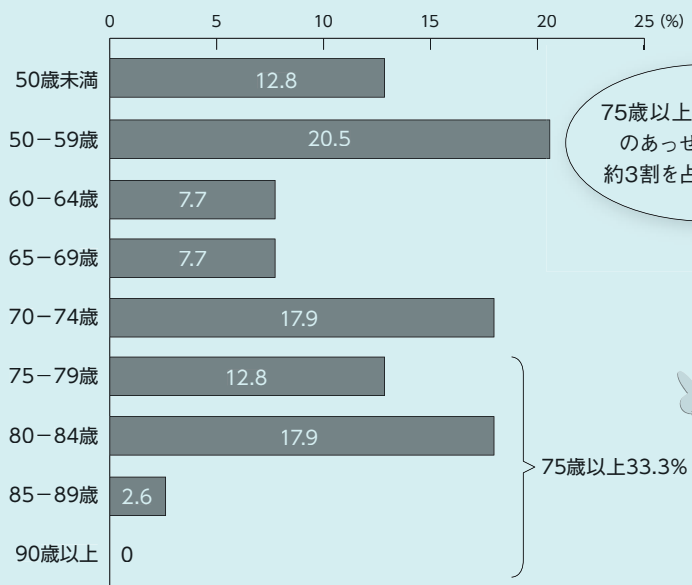
あっせん申立ての個人・法人別状況 (平成27年度上半期受付分)



(注) 前年同期の法人の割合は 17.6%

参考4

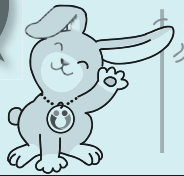
あっせん申立ての年齢別状況 (平成27年度上半期に終結した事案)



75歳以上の高齢者からのあっせん申立てが約3割を占めています。



(注) 平成 26 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、40.9%。



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では、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26年9月下旬から平成27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

回収期間：平成26年10月1日から平成27年9月30日まで

対象件数：96件(和解56件不調40件) のべ192人(平成26年9月21日から平成27年9月20日まで)

回収枚数：120通 回収率62.5%(和解72.3%不調48.8%)

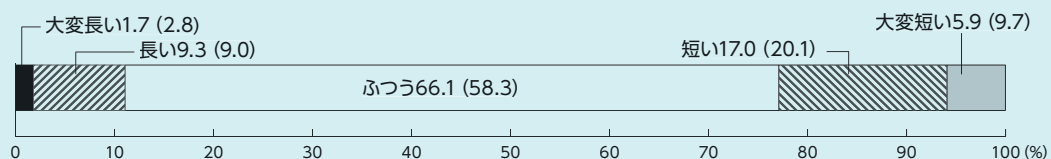
(提出者別内訳 双方より提出38件・申立人のみ提出20件・被申立人のみ提出24件)

(和解不調別内訳 和解81通・不調39通)

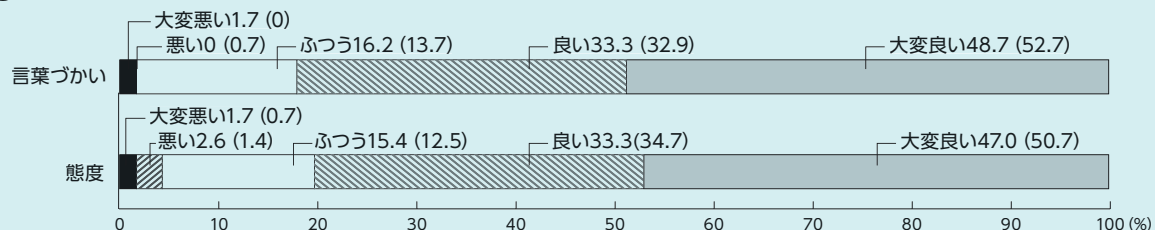
3 アンケート調査の回答結果

なお、()は、前回集計結果(平成25年10月～平成26年9月)です。

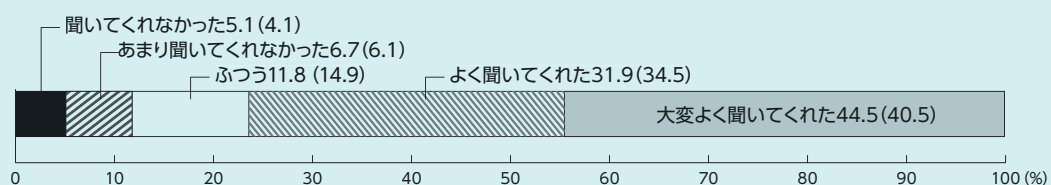
① あっせんの期間について



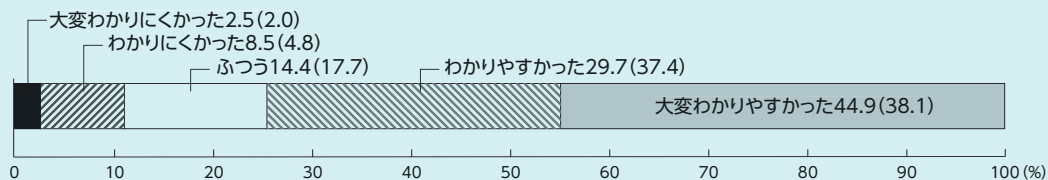
② あっせん委員の印象について



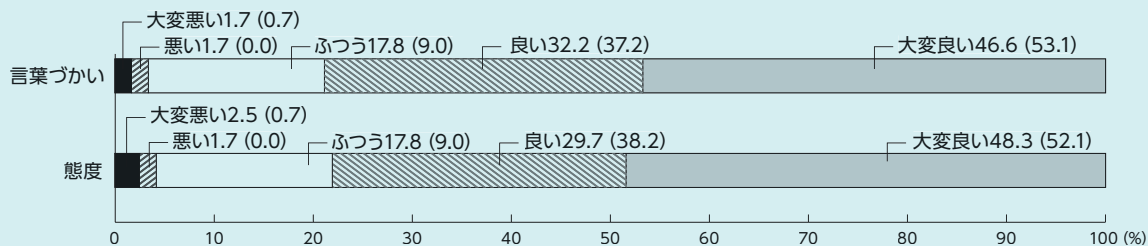
③ あっせん委員による事情聴取について



④ あっせん委員による説明について



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65件、うち和解48件・不調17件)

・評価、謝意等 41件 (和解36件・不調5件)	・あっせん委員の説明に関するもの 4件 (和解2件・不調2件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 10件 (和解4件・不調6件)	・事務局の対応に関するもの 4件 (和解2件・不調2件)
・あっせん結果に関する感想 5件 (和解3件・不調2件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 1件 (和解1件・不調0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・ご要望は、以下のとおりです。

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 「中立の立場はわかるが、素人と場数を踏んだ業者との差を埋める努力をもう少ししてほしい。」(申立人・和解事案) 「双方の言い分が根本的に矛盾している場合、大事なことに限ってさらに事情を聴くなどしてほしい。」(申立人・不調事案)	投資者顧客と金融機関との間の立場の差等にも十分配慮しつつ、個々の事情に応じて公正かつ納得感ある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。
あっせん委員による説明について 「原状回復のための損害額算定方法について、最初の段階で示してほしい。」(申立人・和解事案)	損害額算定方法について、類似事例も参照しながら、丁寧な説明に努めることとします。
あっせん終結までの期間について 「申立てと期日の間を短縮してほしい。」(申立人・和解事案)	あっせん期日までの準備においては、話し合いによる解決を導くための十分な資料を得ることを考慮すると同時に、迅速な解決への期待の要素も考慮し、引き続き苦情段階での争点整理の充実や金融機関側に対する協力依頼等に努めていくこととします。
その他 「解決できて良かった。もっと早くセンターを知っていれば良かった。」(申立人・和解事案) 「思いやりのある態度、わかりやすい説明と最寄りの場所での開催に大変感謝している。」(申立人・和解事案) 「個人が会社に対して主張していくことはハードルが高いが、センターのような中立者を介しながら自分の意見を主張できた。また、長く引きずることなく、次への一歩を踏み出すことができて良かった。」(申立人・和解事案)	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、利便性の確保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。



相談員奮闘記

相談員 U

相談員として心がけていること

ご相談の中には、「営業員はプロだから安心していい」とか「顧客の利益となるように助言してくれているはず」と話されることがあります。

さらに、注意深くお話を伺っていると、固有の仕組みやリスクを理解するのは難しいと感じるご相談者もいらっしゃいますし、「営業員の言いなりで取引した」という本来あるべき姿から外れたケースもあります。

金融商品取引業者は、適正な投資勧誘という点から、顧客の投資経験、投資目的、資力などに照らし合わせ、商品固有の仕組みやリスクなどが理解できる十分な説明を行う必要があります。

とくに、高齢の方に比較的价格変動が大きい商品や仕組みが複雑な商品等をおすすめする場合には、投資者の投資経験や投資目的、健康状態などを踏まえて適切な商品の案内を行い、商品内容について理解や納得していただき、そのうえで買付けていただく必要があります。

商品説明資料などが渡されていたとしても、本当に理解できていなければ、説明を尽くしたと言えるでしょうか。

私どもは、ご相談者のご主張を相手方に取り次ぐことにより、紛争の解決を目指す「苦情の取次ぎ」という手続きを行います。

この「苦情の取次ぎ」によって紛争が解決されれば、紛争の早期解決という観点から、当事者の双方にとって有益であると考えています。

「苦情の取次ぎ」によって解決に至らない場合においても、争点がある程度整理された上で、「あっせん手続き」に移行できます。

相談される方の中には苦情を申し出ることにより、不利益を被るのではないかと不安を抱きつつ申し出られることもあります。

不安の中で混乱した心の状態を考慮して、相談には親切、丁寧かつ迅速に対応するよう心がけていますので、まずは、お電話いただきたいと思います。

相談員研修

平成27年7月29日	「第二種金融商品取引業協会の概要と改正金商法」	第二種金融商品取引業協会 事務局長
平成27年9月29日	「苦情・相談業務並びにあっせん業務に関する実務対応について」	当センター業務部長
平成27年10月27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	当センター業務部長
平成27年12月2日	「FINMAC における実務上の課題について」	当センター業務部長
平成27年12月21日	「金融トラブル連絡調整協議会」の説明及び FINMAC における実務対応について	当センター業務部長

講師派遣

平成27年7月2日	日本証券業協会「監査員研修」	講師派遣：東京
平成27年7月21日	京都府府民生活部消費生活安全センター「平成27年度 第一回消費生活行政担当者・消費生活相談員研修」	講師派遣：京都
平成27年9月4日	日本証券業協会「営業責任者研修」	講師派遣：東京
平成27年9月24日	一般財団法人日本消費者協会「平成27年度 消費生活コンサルタント養成講座 大阪夜間コース」	講師派遣：大阪
平成27年9月28日	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会「消費者相談室相談員向け研修」	講師派遣：東京
平成27年10月7日	日本証券業協会「営業責任者研修」	講師派遣：名古屋
平成27年10月14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11月9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：大阪
平成27年11月13日	日本証券業協会「営業責任者研修」	講師派遣：東京
平成27年11月28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：高松
平成27年12月9日・15日	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課	講師派遣：横浜

※その他、日本証券業協会協会員（証券会社）の内部管理部门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。



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)