機｜関｜誌

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

2016
No. 18
平成28年8月29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28年1月～8月）
- **平成27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**
  「あっせん委員として心掛けていること」
  あっせん委員　弁護士　**木﨑 孝**

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（フィンマック））の動き

1月
- 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（1月20日）

2月
- あっせん委員候補者推薦委員会（2月10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（2月18日）
- 運営審議委員会（2月23日）

3月
- 理事会（3月2日）
- 書面理事会（3月28日）

4月
- 金融庁　金融 ADR 連絡協議会（4月13日）
- あっせん委員候補者推薦委員会（4月18日）

6月
- 運営審議委員会（6月3日）
- 金融庁　金融トラブル連絡調整協議会（6月9日）
- 理事会（6月10日）
- 通常総会（6月24日）

7月
- あっせん業務研究会（7月25日：東京会場）

8月
- あっせん業務研究会（8月2日：大阪会場）

相談・苦情・あっせんの状況（H28.1～H28.6）

■ 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
H28. 1月	632	123	14
2月	681	131	13
3月	615	118	21
4月	519	118	16
5月	417	98	17
6月	577	142	13

協定事業者・特定事業者の状況

平成28年7月1日現在、協定事業者1,929社、特定事業者574社となっています。

■ 協定事業者数　（平成28年7月1日現在）

日本証券業協会	471 社
投資信託協会	168 社
日本投資顧問業協会	751 社
金融先物取引業協会	141 社
第二種金融商品取引業協会	398 社
合計	1,929 社

■ 特定事業者数　（平成28年7月1日現在）

特定事業者	574 社

FINMACの活動

「あっせん業務研究会」の開催について

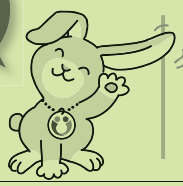
平成27年度の紛争解決業務の現状等について報告、あっせん事例紹介を行うとともに、意見交換を行いました。

●東京会場
日時：平成28年7月25日（月）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28年8月2日（火）正午～
場所：ホテルメルパルク大阪3階　ボヌール

※写真上は東京会場、下は大阪会場の様子

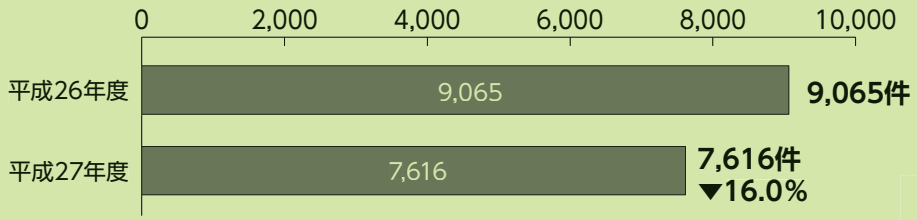
ハイライト



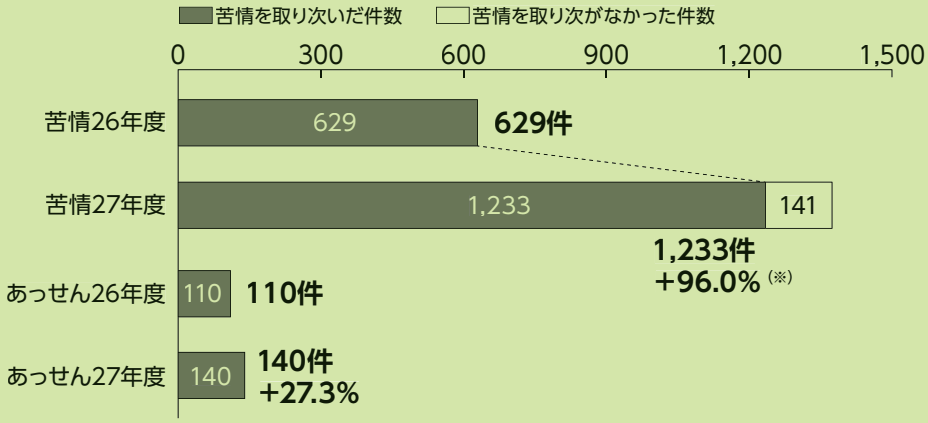
平成27年度の 相談・苦情・あっせんの特徴について

平成27年度の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

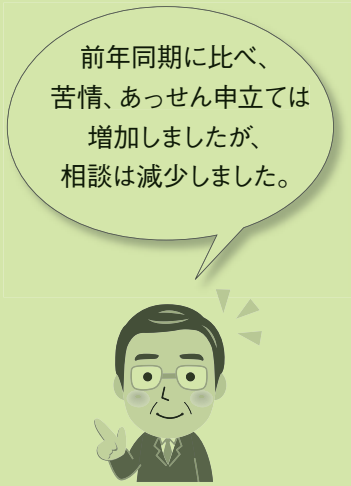
相　談



苦情、あっせん



※前年度比は金融商品取引業者等に苦情を「取り次いだ件数」で比較しています。



POINT

前年同期に比べ、**苦情、あっせん申立ては増加**しましたが(それぞれ、+96.0%※、+27.3%)、**相談は減少**しました(▼16.0%)。苦情件数の増加及び相談件数の減少の理由については、当年度より、「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「金商業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の表明」についても「苦情」に含めるとともに、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たことから、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されるケースがあったためです。

商品別の内訳をみますと、苦情では、前年度と同様に株式の割合が高く35.1%、次いで、投資信託24.2%、債券20.3%などとなっています。あっせんの申立てにおいても、前年度と同様に、株式の割合が高く35.0%、次いで、投資信託22.9%、債券20.7%などとなっています(参考2)。

苦情やあっせん申立ての内容では、引き続き、勧誘時の説明義務や適合性(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、あっせん申立てが多くなっています(参考3)。

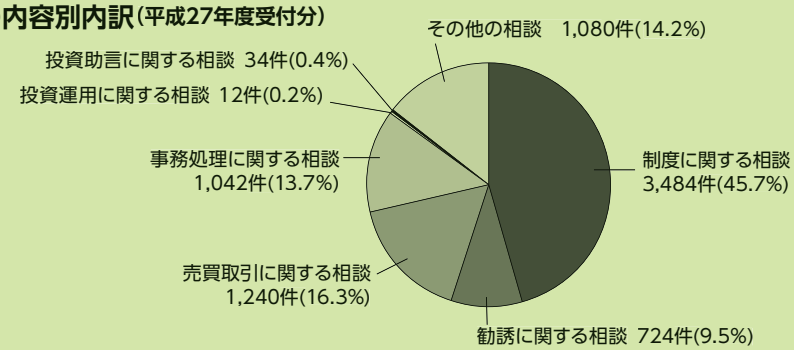
あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、法人4.3%、男性43.6%、女性52.1%となっています(参考4)。

あっせん申立ての請求額別の分布は、1千万円以下の請求が72.9%を占めています(参考5)。

なお、平成27年度あっせん終結事案における申立人の年齢分布は、参考6をご覧ください。

※前年度比は金融商品取引業者等に苦情を「取り次いだ件数」で比較しています。

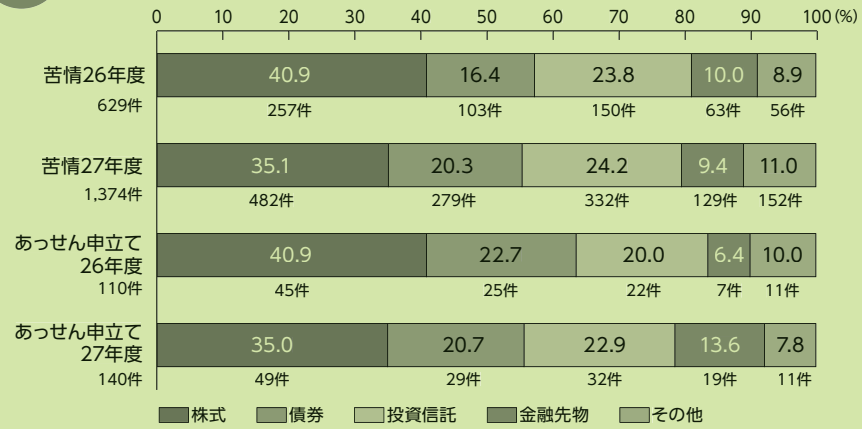
参考1 相談の内容別内訳（平成27年度受付分）



（注1）相談には問い合わせのほか、対処方法に関する相談、口座名義人以外の者（親族、知人、消費生活センター等）からの相談、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

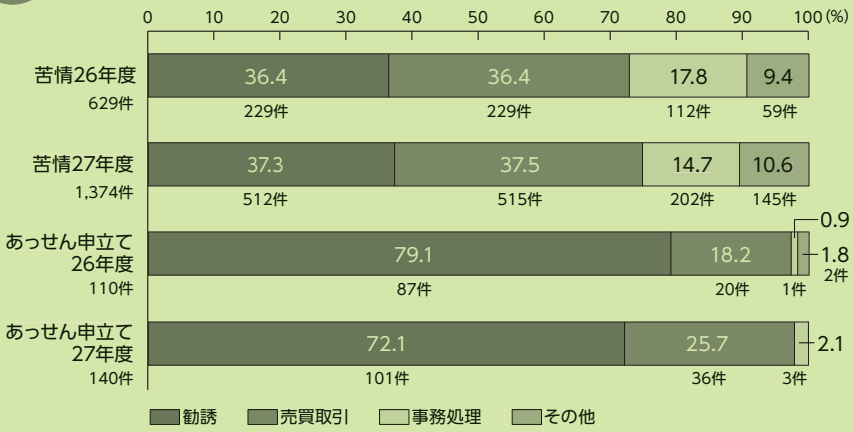
（注2）制度に関する相談のうち、主なものは、証券会社に関する相談（相談窓口の問い合わせを含む。）1,148 件、センター業務に関する相談 762 件、商品・取引の特徴に関する相談 506 件などです。

参考2 苦情・あっせん申立ての商品別内訳（平成26・27年度）

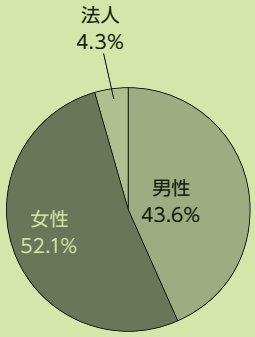


（注）金融先物には、FX（外国為替証拠金取引）や通貨オプション取引を含みます。

参考3 苦情及びあっせん申立ての内容別内訳（平成26・27年度）

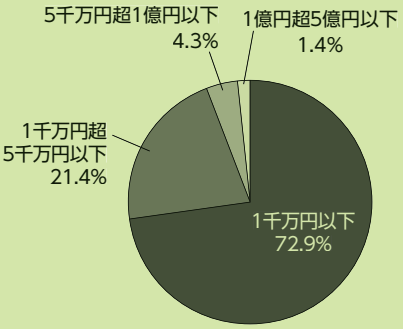


参考4 あっせん申立ての個人法人別状況（平成27年度受付分）



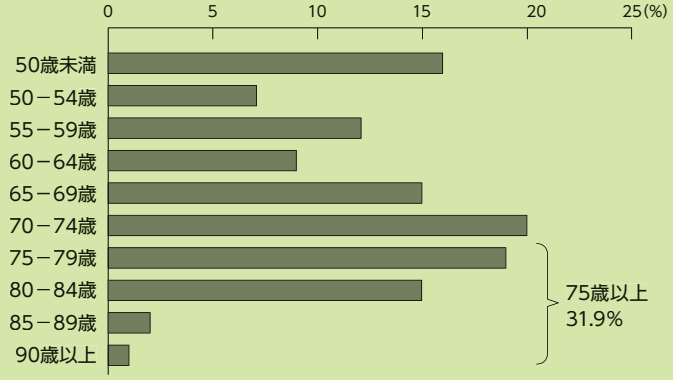
（注）平成 26 年度の法人の割合は 14.5%でした。

参考5 あっせん申立て請求額の分布（平成27年度受付分）



（注）請求額5億円超の事案はありません。
500 万円以下は、62.1%でした。

参考6 あっせん終結事案における申立人の年齢分布（平成27年度）



（注）平成 26 年度終結事案における申立人のうち 75 歳以上の高齢者の割合は、40.8%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　木﨑 孝

「あっせん委員として心掛けていること」

最近担当するのは、高齢者の案件が比較的多いと思われます。

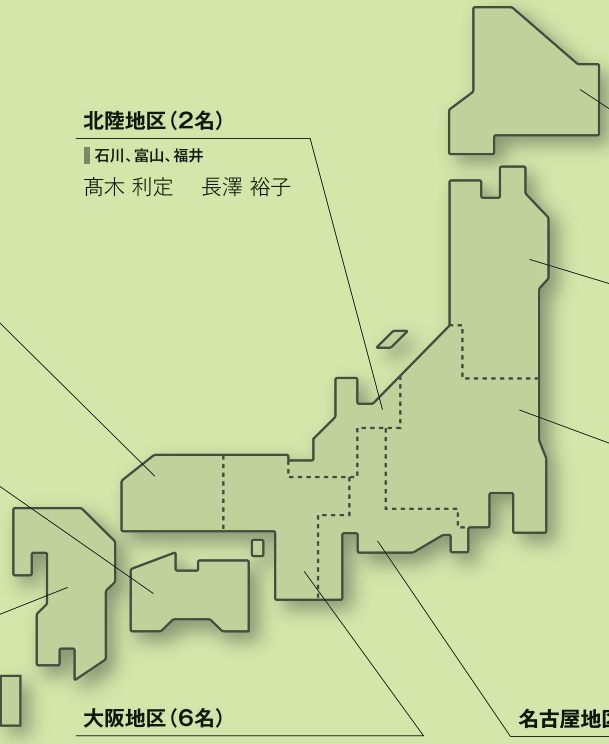
もっとも、高齢者といってもご経歴は様々で、全くの専業主婦で相続を契機に株式その他の資産を持つようになった方もいれば、職業人として社会経験が豊富で理解能力に疑問を感じない方もいます。

前者のような方の場合には、外国株式等を多数回にわたって取引をしているなど、客観的な事実経過からして、残念ながら業者側の手数料稼ぎを意図した過当取引が容易に推認される事例もありますが、そうではなく、取引を始めたときには比較的理解力もしっかりしていたが、年とともに理解力が衰え、業者側でもそれに気付きにくかったのではなかろうかという事例も多くあります。その場合には、単に業者に対して「おまかせ」になっているのか（自己責任の原則）、理解力の衰えから本当に理解できていない取引なのか（適合性原則、説明義務違反など）、判断が難しい事例も多く、動かせない客観的事実を基本に、公正な経験則、条理を踏まえて、適正な解決を目指しています。

後者のような方（職業人として社会経験が豊富で理解能力に疑問を感じない方）の場合も、動かせない客観的事実を基本に、公正な経験則、条理を踏まえて、適正な解決を目指すという基本に変わりありませんが、時に、業者側も、紛争の早期処理に傾きすぎて、損失補填の潜脱が懸念されるような解決案を望むことがないわけではありません。

ただ双方が合意すればよいわけではなく、合意内容が適正であることが重要と考えています。投資者保護の観点と自己責任の原則のバランスを取り、損失補填の潜脱にならないような、公正な解決を心掛けています。

あっせん委員
（平成28年7月現在）



北陸地区（2名）
石川、富山、福井
髙木 利定　長澤 裕子

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
岡崎 信介　林　正孝

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
江本 泰敏　川上 敦子
佐脇 敦子　堀口　久

相談員奮闘記（そうだんいんふんとうき）

相談員Ⅴ

低金利時代からマイナス金利時代へ…。投資環境は刻々と変化し混迷を増しています。多くの投資家はどのような商品に投資したらより良いパフォーマンスを上げる事が出来るのか迷っているのではないかと思います。

私はこの職に就いてまだ1年半余りしか経過していませんが、投資家の方から時々、「素人でよく分からなかったが、担当者の言われるままに取引を続け、気が付いたら大きな損失（評価損）になっていた」というような相談を受けます。しかも、それ程ご高齢の方ではありません。

投資の大原則は自己責任であります。営業担当者は販売アドバイザーとして自らの相場見通しを持って商品を勧誘していると思います。営業担当者はリターンをことさら強調し、リスクを軽んじる説明で投資家の購買意欲を煽っている可能性がある事は否定できないものの、担当者の見通しが必ずしも当たるとは限りません。

投資家の皆様には営業担当者から勧められた商品がどういう内容のものなのか、リスクとリターンはどのような時にどの程度の大きさで発生するのか、資料を確認するなどして商品内容を理解し納得出来たかを自問しながら取引の最終判断をして頂きたいと思っています。

又、投資資金についても、使途期限はいつか、リスクを取れる資金か、どの程度のリスクまで許容できるのか等、あらゆる観点から資金性格を見つめ、資金性格に合致した金融商品に投資されることを願ってやみません。

聞くは一得！ 証券会社の支店における内部管理態勢

証券会社では、営業単位（支店等）ごとに内部管理責任者を配置し、営業活動が金融商品取引法などの法令や関係諸規則に準拠し、適正に遂行されているかどうか常時監査しています。

内部管理責任者は、万が一、当該支店等において、投資勧誘等の営業活動や顧客管理に関して重大な事案が生じた場合には、会社全体の法令遵守に責任を有する内部管理統括責任者（原則として代表権を有する社長等に次ぐ高位の役員）に速やかに報告し、指示を受け、必要な措置を講じることとなっており、支店等における内部管理のキーパーソン的な役割を担っています。

一般的に、有価証券の売買等に関して顧客から苦情があったときは、担当営業員は直ちにその旨を部店長又は内部管理責任者に報告し、その指示に従わなければならないこととなっています。部店長又は内部管理責任者は、当該顧客との取引状況等の事実関係を直ちに調査し、苦情の原因が何であるかを確認することになります。この調査の結果、顧客からの苦情が証券会社又はその役職員の法令違反などに起因するものであることが判明した場合には、必要な手続きをとって苦情の解決を図ることになります。

当センターの事業計画・予算について

平成 28 年 6 月 24 日開催の社員総会において、下記の事業計画並びに収支予算について了承されました。事業計画については、下記事項に重点をおき業務を行っていきます。

なお、事業実施に伴う支出 (予算) については、相談、苦情およびあっせん事業支出 235.8 百万円、情報提供及び広報事業支出 10.6 百万円、管理費支出 93.7 百万円、予備費 10 百万円となる見込みです。

平成 28 年事業計画

1 苦情相談及び紛争解決業務の実施
2 あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み
3 紛争解決業務の情報提供
4 他の ADR 機関、自主規制団体等との緊密な連携
5 普及啓発活動の実施
6 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

講師派遣

・平成28年5月20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28年7月7日
日本証券業協会　「営業責任者研修」
講師派遣：東京

※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。

ホームページのリニューアルについて

平成 28 年 4 月より、障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）が施行されました。

この法律では、「不当な差別的取扱い」（正当な理由なく障害を理由として差別すること）を禁止し、「合理的配慮の提供」（障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること）を求めています。

当センターでは、同法施行を受けて、平成 28 年 4 月より、公式ウェブサイトにおいて、視覚障害者などの方々にも利用していただけるよう、ウェブアクセシビリティ方針を日本工業規格 JISX8341「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第 3 部：ウェブコンテンツ」の等級 A に準拠することを目標に、音声の読み上げや見やすい文字の表示等のリニューアルを行いました。

相談員研修

1 月 28 日	平成 28 年度税制改正の概要及びジュニア NISA について 講師：日本証券業協会　証券税制室長
2 月 23 日	協会実地監査における指摘事項及び最近の自主規制の動向について 講師：金融先物取引業協会　監査部長及び監査部次長
3 月 22 日	障害者差別解消法を知ろう 講師：公益財団法人　日本ケアフィット共育機構　担当講師
4 月 26 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
5 月 24 日	システムインフラのセキュリティ強化及び各紛争事案に対する対応について 講師：当センター総務課長及び業務部長
6 月 20 日	金融トラブル連絡調整協議会の説明並びに FINMAC における対応について 講師：当センター業務部長
7 月 14 日	紛争解決業務の実務対応について 講師：当センター業務部長

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
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.18」2016（平成28）年8月29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。