

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28年9月～12月）
- 平成28年度上半期の
相談・苦情・あっせん申立ての状況について

シリーズ あっせん委員の眼

- プロフェッショナルに聞く
「事実認定と録音記録」

あっせん委員 弁護士 松山 恒昭



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 フィンマック (FINMAC)

の 動き

9月

- 全国銀行協会相談室との相談業務に関する意見交換会(9月14日)
- 金融庁 金融 ADR 連絡協議会(9月16日)

11月

- 運営審議委員会(11月17日)
- 理事会(11月29日)
- ASF(アジア証券人フォーラム)研修セミナーでの報告(11月30日)

12月

- 国民生活センターとの意見交換会(12月16日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H28.7~H28.11)

■ 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
H28.7月	592	119	11
8月	529	111	11
9月	510	75	8
10月	589	100	16
11月	632	120	12
合計	2,852	525	58

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成28年11月末現在、協定事業者1,738社、特定事業者564社となっています。

■ 協定事業者数 (平成28年11月末時点)

日本証券業協会	260社
投資信託協会	169社
日本投資顧問業協会	752社
金融先物取引業協会	143社
第二種金融商品取引業協会	414社
合計	1,738社

■ 特定事業者数 (平成28年11月末時点)

特定事業者	564社
-------	------

相談員研修

9月14日	全国銀行協会相談室との相談業務に関する意見交換会	全国銀行協会
10月19日	「金融 ADR連絡協議会」の概要説明	当センター・センター長
11月24日	紛争解決業務における実務対応について	当センター・センター長、業務部長
12月20日	紛争解決事業における委託元団体への情報提供について	当センター・センター長

講師派遣

10月21日	日本証券業協会「内部管理責任者研修」	東京
11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	東京
11月26日	日本証券業協会「営業責任者研修及び内部管理責任者研修」合同研修	高松
12月6日	日本投資顧問業協会主催研修	東京

※その他、証券会社の社内コンプライアンス研修に当センター職員を講師として派遣しました。



「事実認定と録音記録」

FINMAC では、というより ADR では裁判所のような厳格な証拠調べを行わないため、事実関係に争いがある場合には事実を確定することができず、それ故あっせんを成立に導くことが難しい場合が多い。私は、あっせんを始めるに当たっての注意事項の一つとして、その旨を当事者の方にお伝えするようにしている。事実関係で食い違ふことが多いのは、言葉のやり取りや説明の有無、内容だったりする。こういう争いに役に立つのがその会話を記録した「録音」である。最近は、録音器具も小さく精巧になって簡単に持ち運びでき、電話の会話なども正確に録音できる。

最近あった高齢者の外債取引の事案で、適合性原則違反や説明義務違反が問題となった。この事案では、証券会社側は、申立人には適合性があり説明義務も尽くしたと主張し、電話でのやり取りや面談して説明している時の様子を記録した CD を提出してきた。私は、時間をかけてその録音を

再生聴取してあっせんに臨んだ。その録音では、証券会社の担当者の説明に対し、申立人は適切と思われるような対応をする場面がある反面、細かい説明にはよく理解できているのかなあとおぼせる対応場面が聞き取れた。あっせんでは、申立人側にあっせん委員が録音を再生聴取していることを伝えた上で、上記のような様子をお伝えし、また、証券会社にも録音を聴取した結果に基づいた感想をお伝えして、和解相当であるとお勧めし和解解決に導いた。

このように録音記録があっせん業務において有用な役割を果たす資料となることがある。しかし、必ずしも申立人側が再生聴取しているものでない点において適正手続きの確保の配慮をしなければならないし、何よりも提出された録音が一方に都合の良いように編集されていないか注意しなければならないことはいうまでもない。

あっせん
委員
(平成28年
12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 長澤 裕子

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

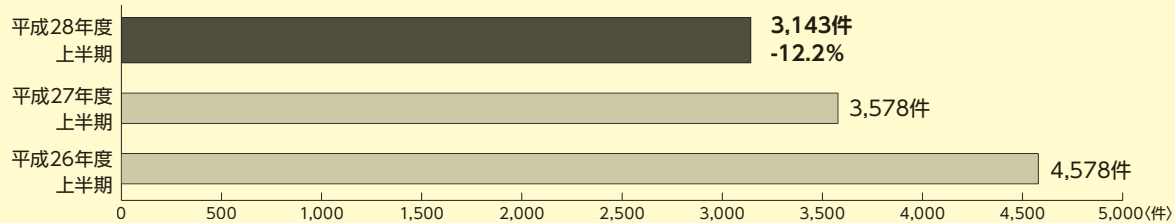


平成28年度上半期(平成28年4～9月)の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

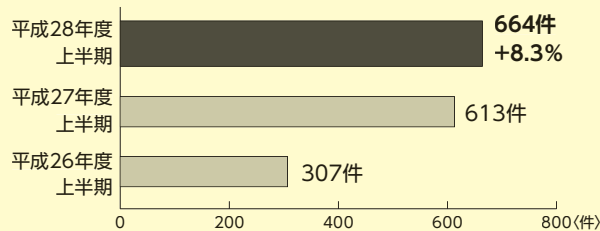
平成28年度上半期(平成28年4～9月)の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 相談、苦情、あっせん申立て件数

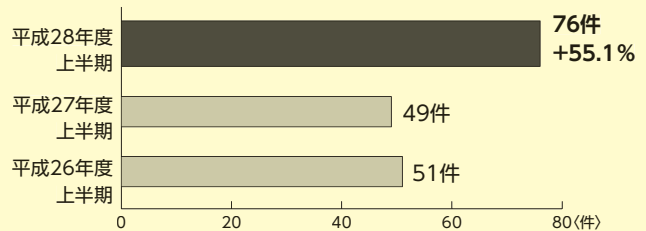
① 相談



② 苦情



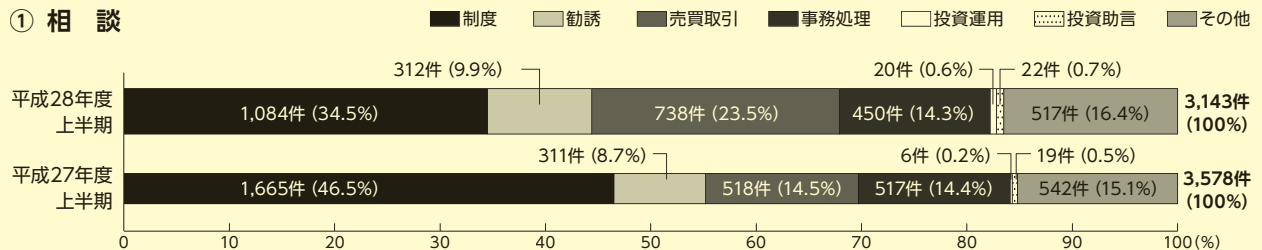
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ての件数は増加しましたが(それぞれ、+8.3%、+55.1%)、相談は減少しました(-12.2%)。

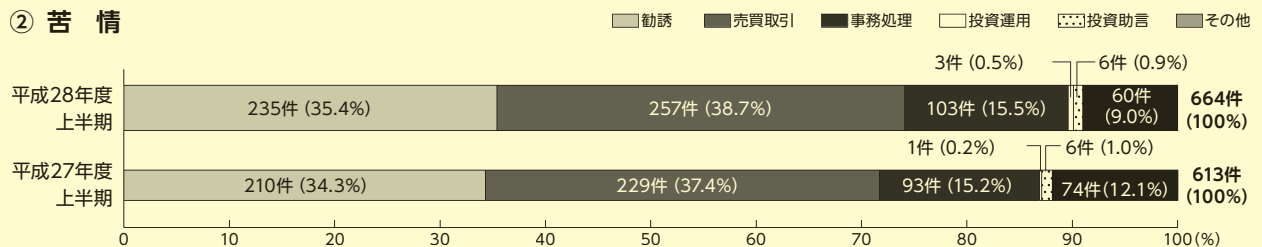
2. 相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

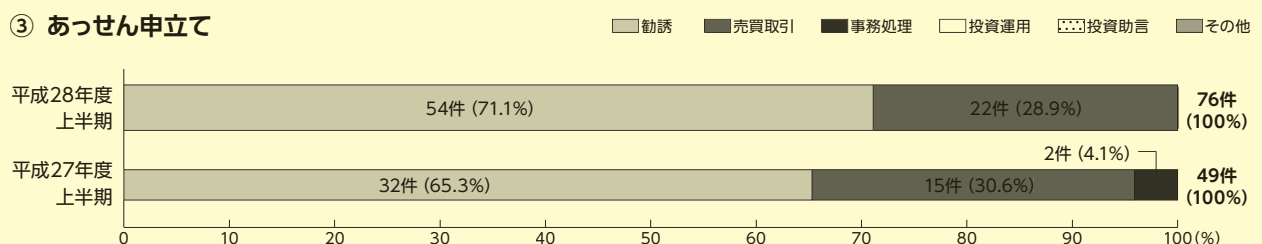


概況：相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)542件、当センターの業務に関する相談198件、商品の特徴に関する相談161件などです。

② 苦情

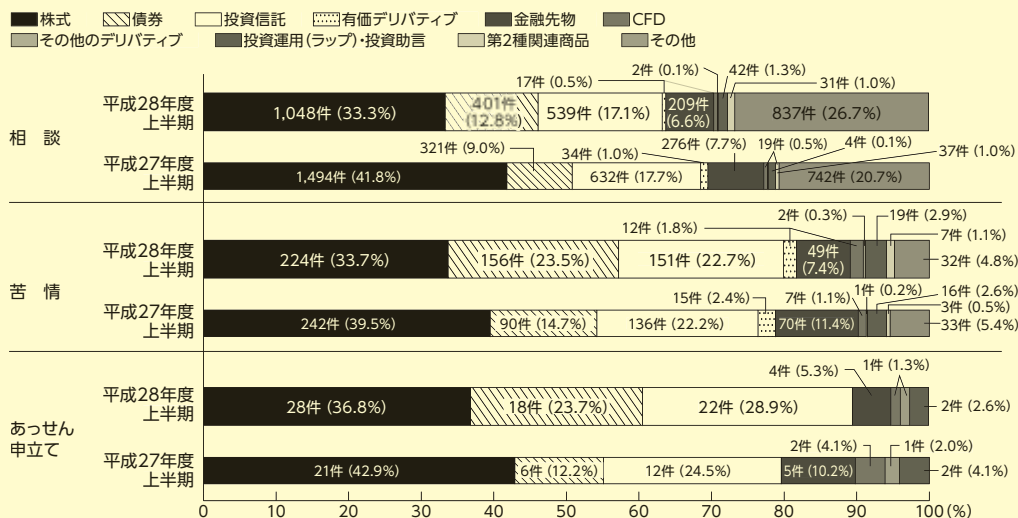


③ あっせん申立て



概況：苦情やあっせんの新規申立ての内容では、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格的であるかどうかということ)に関する苦情やあっせんが多くなっています。

3. 相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

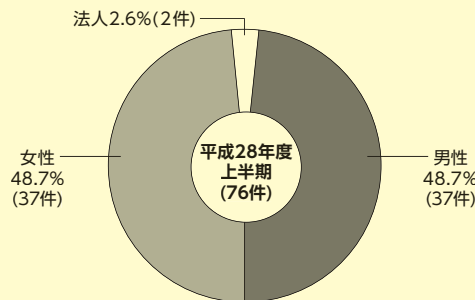


(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

概況：商品別の内訳では、相談、苦情及びあっせんとともに、株式の割合が高く(それぞれ33.3%、33.7%、36.8%)なっています。

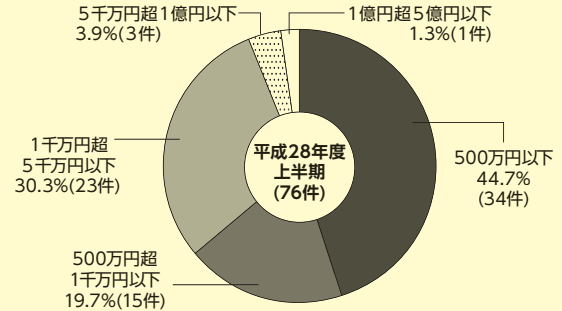
4. あっせん申立てについて

① あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況



概況：あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、男性、女性ともに48.7%(37件)、法人2.6%(2件)となっています。

② あっせん申立てにおける請求金額



概況：あっせん申立ての請求金額別の分布は、1千万円以下の請求が64.4%(49件)を占めています。また、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は18.4%(14件)でした。

5. あっせん終結事案について

① 概況

※()内は取り下げ等の件数。

	平成28年度上半期	平成27年度上半期
期初未済件数	40	25
新規申立件数	76	49
終結件数	90(6)	44(1)
期末未済件数	26	30

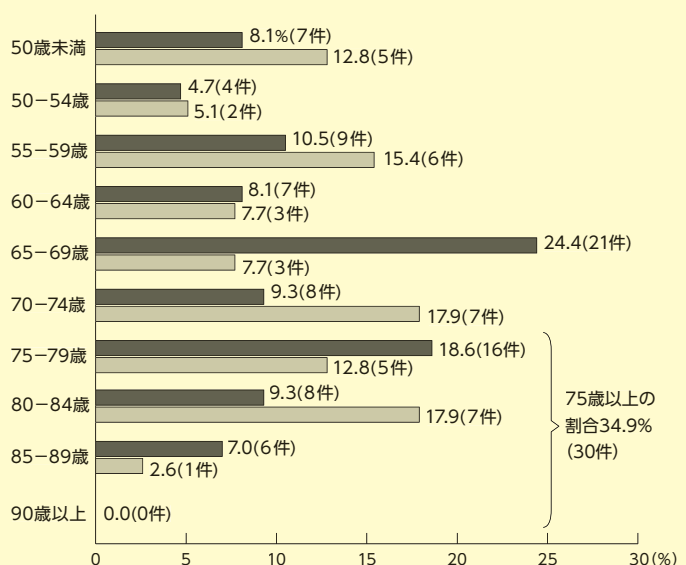
② あっせん開催回数(取り下げを除く)

	平成28年度上半期(84件)	平成27年度上半期(43件)
1回	76	36
2回	8	6
3回	0	1
平均開催回数	1.1	1.2

概況：平成28年度上半期に終結したあっせんの件数は90件で、その内訳は、和解43件、不調41件、取下げ等6件でした。取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は51.2%でした(前年同期58.1%)。取下げ等を除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が76件、2回の事案が8件で、全て2回までの事案でした。また、平均開催回数は1.1回でした(前年同期は1.2回)。

③ 年齢別内訳

■ 平成28年度上半期(法人を除く86件) ■ 平成27年度上半期(法人を除く39件)



概況：平成28年度上半期の法人4件を除くあっせん終結事案(86件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は、34.9%(30件、前年同期は33.3%、13件)となりました。



あっせん手続利用者に対する アンケート調査結果について

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、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にさせていただく観点から、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27年10月から平成28年9月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。

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27年10月1日から平成28年9月30日まで

対象件数：154件(和解76件・不調78件) のべ308人

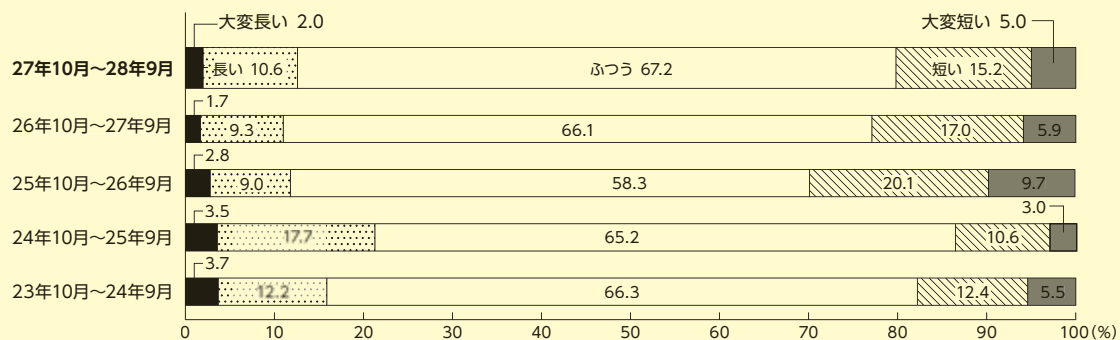
回収枚数：205通 回収率61.4%(和解67.1%・不調55.8%)

(提出者別内訳 双方より提出59件・申立人のみ提出38件・被申立人のみ提出49件)

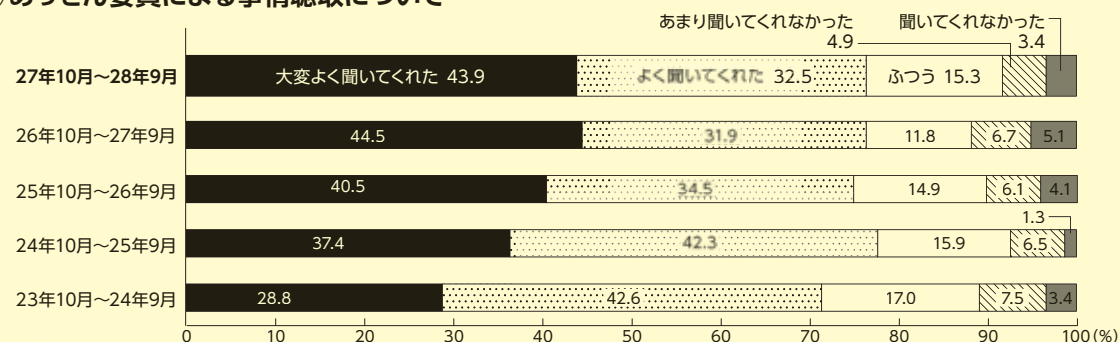
(和解不調別内訳 和解112通・不調93通)

3 アンケート調査の回答結果

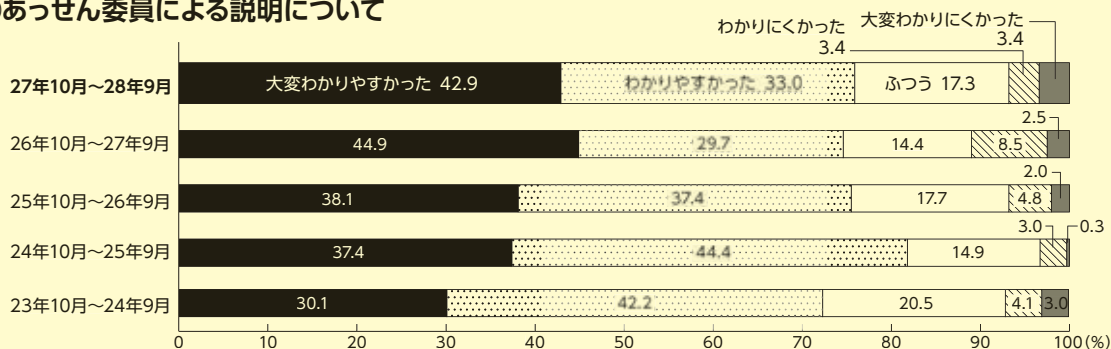
① あっせんの期間について



② あっせん委員による事情聴取について



③ あっせん委員による説明について



④ 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 109 件、うち和解 61 件・不調 48 件)

・評価、謝意等 55 件 (和解 43 件・不調 12 件)	・あっせん委員の説明に関するもの 9 件 (和解 3 件・不調 6 件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 10 件 (和解 5 件・不調 5 件)	・事務局の対応に関するもの 3 件 (和解 0 件・不調 3 件)
・あっせん結果に関する感想 24 件 (和解 8 件・不調 16 件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 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

当センターでは、アンケート調査を通じてあっせん手続の利用者からご意見・ご要望をいただいています。

寄せられたご意見・ご要望の主なものと当センターの対応方針については、以下のとおりです。

ご意見・ご要望の内容	対 応 方 針
あっせん終結までの期間について 「申立てから終結までの流れについて、聞いていた期間より短く感じた。」(申立人・和解事案)	争点整理の充実や被申立人側に対する協力依頼等により、引き続き迅速な紛争解決に努めていくこととします。
あっせん委員による事情聴取について 「営業担当者がいない席では水掛け論になり、被申立人側が有利になると感じた。」(申立人・不調事案) 「申立人の主張はともかく、当社が提出した書類(証拠書類)をもっと考慮して欲しいと感じた。」(被申立人・和解事案)	個別の事情により必要な場合には、営業担当者からの事情聴取を行うこと、また、証拠書類に係る担当者への事情聴取を行う等、適切な紛争解決を図るよう努めていくこととします。
あっせん委員による説明について 「争点が断定的判断の提供だったので、あっせん委員が録音を聞いているのなら、その内容を具体的に聞かせてほしかった。」(申立人・不調事案) 「あっせん委員から、客観的に見ると少し勧誘時の説明不足と感じられるとの印象を持たれたとの事であったが、具体的にご教授いただけると幸いです。」(被申立人・不調事案)	あっせん委員の見解を示していく際には、申立書、答弁書等の内容を踏まえるほか、双方から理解が得られるようにわかりやすい説明を心がけ、適切な紛争解決を図るよう努めていくこととします。
その他 「証券・金融商品あっせん相談センターの仕事や趣旨をもっと早く知ることができればと思った。」(申立人・和解事案) 「社会的弱者と言われる者が勧誘において射倖心を煽られ、言われるがまま取引したものの、法律に問題とされにくいケースを拾い上げてくださったことに感謝いたします。被害にあった家族は精神的に疲弊しており、担当相談員さんのように被害者の心に寄り添い、誠実に中立を保ち相談事案を聞いて対処くださったことはこの上ない幸せでありました。」(申立人・和解事案)	当センターのあっせん制度について一層周知を図っていくために、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するとともに、個別の事情に即した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 W

「貯蓄から投資へ」と言われ随分年月が経過した。言わずもがな金融機関は金融商品の商品性やリスクを丁寧に説明する義務があり、投資家は理解し投資した以上は自己責任を要求される。投資家は自身の人生設計の中でどのような金融資産を保有(運用)するのかを冷静に考えていたはずであるが、「いつの間にか」ハイレベルのリスクを取っている。リスクを理解し、許容していたはずが「いつの間にか」ハイリスク商品を保有していたのである。最近の複雑な仕組みの債券はまさに典型的な商品ではないか。

商品説明(金融業者)なのか商品理解(投資家)

なのか、紛争の原因は何なのか。その原因を解決しないと紛争は無くならない。当センターでは日々紛争の原因の発見と解決策に奮闘する事になる。

相談者から「担当者を信用してお任せしていた」という申し出をよく聞くと、高齢者の預貯金が消費ではなく、投資の損失で消えていくのは寂しい感がある。その様なことが無くなるよう、投資教育(リスクを知る・リスクと付き合う)を更に充実させて頂きたいものだ。その上で当センターの業務が、紛争解決にお役に立てるのであれば、幸いである。

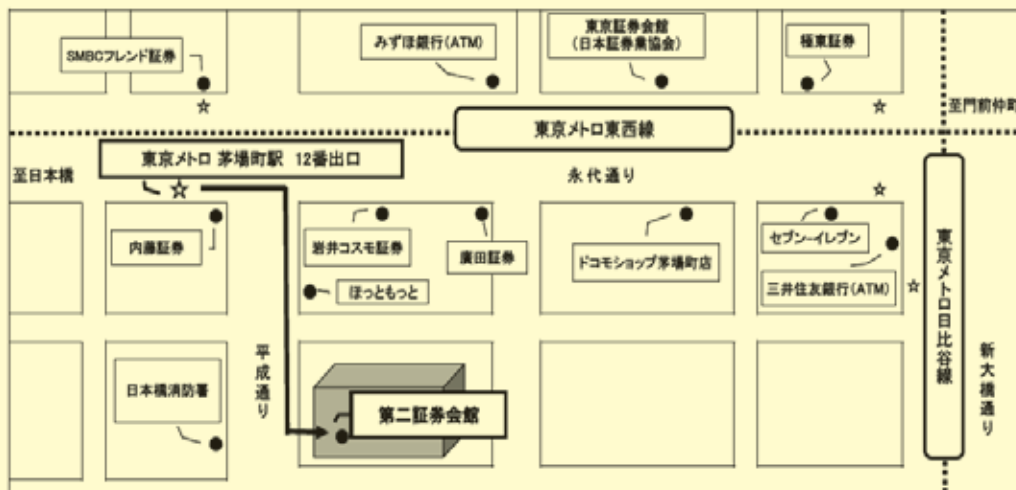
東京事務所の移転について

平成29年4月1日(土)より、東京事務所を下記の場所に移転いたします。

なお、移転にあたりまして、相談受付電話番号(フリーダイヤル)の変更はございません。

新住所

〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号 第二証券会館



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>



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)

※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。