



法律に基づく公的な5団体による
証券・金融商品の紛争解決機関

証券・金融商品のトラブル相談は
ADR FINMAC

ADR FINMAC

2010
No.2

Alternative Dispute Resolution
Financial Instruments Mediation
Assistance Center

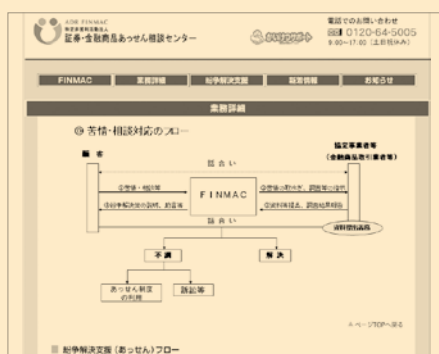
フィンマック

平成22年10月26日発行

10月1日(金)

ホームページ開設しました!

<http://www.finmac.or.jp>



FINMAC の業務詳細や、各手続きのフローなどがわかりやすく掲載されています。

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

電話でのお問い合わせ 0120-64-5005 (9:00~17:00 土日祝休み)

FINMAC 業務詳細 紛争解決支援 顧客情報 お知らせ

相談・苦情申し込みフォーム

※ WEB申し込みについて

・本センターは、金融商品取引業者等との取引(証券取引等の勧誘・売買取引・委託投資等)に関する苦情を受け付ける窓口です。苦情を当該取引の金融商品取引業者等に送り、その解決を図ります。

・お申し込みの受付の受付は、こちらから電話でご連絡いたします。電話受付は正業にご対応いたします。

・Eメール・郵便でのお連絡・ご返信は行いません。

・業務の状況により、ご返信が遅くなることもあります。

・当センターから金融商品取引業者等に相談者の住所等を伝え、その上で当該内容の調査を行うことがあります。

上記について ☐ 同意する ☐ 同意しない

氏名 例: 山本 太郎

住所(〒) 例: 〒100-0001 東京都千代田区千代田

電話番号 例: 03-1234-5678

メール 例: example@example.com

お問い合わせ内容

お問い合わせ

また、「お問い合わせフォーム」からは、相談・苦情のお申し込みもできます。

FINMAC の 動き

7月

- 機関紙「フィンマック」(会報)の初回発行(7/26)
- あっせん委員との懇談会 東京会場(7/29)
- 各種会議の開催
金融ADR制度に関するワーキング(7/7)
運営審議委員会(7/21)
理事会(7/26)

8月

- あっせん委員との懇談会 大阪会場(8/3)
- 「苦情解決支援とあっせんに関する規則等の一部改正について」に対する意見募集(8/6～8/26)

9月

- 各種会議の開催
金融ADR制度に関するワーキング(9/13)
運営審議委員会(9/21)
理事会(9/27)
- あっせん委員と相談員との意見交換会(9/30)

■ 相談・苦情・あっせんの状況

FINMACにおきましては、金融商品取引業者等の業務等に係る利用者からの苦情相談業務及び紛争解決業務を公正かつ中立な立場で遂行しております。

平成22年4月～9月の相談件数は3,595件、苦情件数は510件、あっせん件数は117件となっております。

■ 相談、苦情、あっせん件数

該当月	相談件数	苦情件数	あっせん件数
4月	515件	80件	17件
5月	517件	97件	10件
6月	559件	109件	27件
7月	754件	62件	22件
8月	651件	80件	15件
9月	599件	82件	26件
合計	3,595件	510件	117件

(対象期間：平成22年4月～9月(速報))

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成22年9月末現在、協定事業者1,376社、特定事業者800社となっています。

■ 協定事業者数

(平成22年9月末現在)

日本証券業協会	520社
社団法人 投資信託協会	127社
社団法人 日本証券投資顧問業協会	543社
社団法人 金融先物取引業協会	175社
社団法人 日本商品投資販売業協会	11社
計	1,376社

■ 特定事業者数

第二種金融商品取引業者	800社
-------------	------

ラジオ

■ 10月4日

・当センター理事長がラジオ番組に出演。

■ 10月～12月

・ラジオ CM

(TBS 毎週火曜・木曜放送中: 大沢悠里のゆうゆうワイド)

ADR FINMAC リーフレットの配布

10月下旬: ホームページ開設に伴う、リーフレット改訂版を作成し、協定事業者・特定事業者及び消費者センター等に配布。

講師派遣

8月2日 福岡県消費者センター

全国各地において FINMAC の意義・役割等について普及啓発・周知活動を展開。

投資の日イベント協賛

10月4日投資の日イベントに FINMAC のリーフレットを配布。(東京・大阪・名古屋・北海道・東北・北陸・中国・四国・九州)

■ FINMAC 関連事業 (トピックス)

金融教育フェスティバル

(平成 22 年 11 月 6 日 (土) 開催)

東京ビッグサイトにて、金融教育フェスティバルが行われます。

主催は、金融広報中央委員会、東京都金融広報委員会で、こどもから大人まで、お金や金融について楽しく学べる体験型イベントとなっています。事前登録の上是非、ご参加ください。



日米 ADR シンポジウム

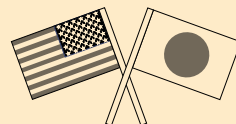
(平成 22 年 9 月 2 日 (木) 開催)

日本におけるより良き ADR の実現と飛躍的普及を目指して～日米 ADR の現状から学べ～と題して行われた「日米 ADR シンポジウム」にセンターの職員も参加

- (1) 米国 ADR の現状と課題
- (2) 米国の調停人の養成の現状と課題
- (3) 「アジア調停者円卓会議」
- (4) 日本の ADR の現状と課題
- (5) 岡山弁護士会の挑戦
- (6) フルディスカッション

— 自由な会場発言とともに—

- ・飛躍的な ADR の普及の実現
- ・効果的な調停人養成の工夫



■ 関係団体事業

全国証券大会

(平成 22 年 9 月 16 日 (木) 開催)

日本証券業協会の前会長は、所信表明で「安心して投資ができ、国際的に高い競争力を有する金融・資本市場の確立を目指す」との発言があり、「自主規制機能」を強化する取り組みの推進が不可欠であると語った。

「投資の日」記念イベント

証券業界では、平成 8 年から 10 月 4 日を「投資の日」と制定し、毎年この日を中心に、より多くの方々に証券投資への関心を高めていただくため、今年も 9 月 26 日から 10 月 30 日まで、証券知識普及プロジェクトの主催で「投資の日」記念イベントを開催している。



相談員として 心がけていること

相談員 C

ご相談の中には、怒りや不安や緊張などによってご自身の考えを整理できていないまま申し出され、困っていることを明瞭に表現できないケースもあります。

相談を受けるわれわれが推測を立てて聞くことがありますが、想定される論点にあてはめ過ぎると相談される方が本当に言いたい訴えを見落とす可能性があります。

そのため、予断や先入観を持つことなく素直に耳を傾けるようにし、中にはプライベートなことをお聞きすることもあるので緊張しながら伺っています。

現場の相談員は、日々、利用者の信頼感、納得感を得られるよう対応しております。利用者の声を一番に耳にする、相談員ならではの苦労や裏話をご紹介します。

リスク商品への 投資には十分な検討を

相談員 D

本年2月にFINMACが発足し、当センターが取り扱う対象商品は、証券CFD取引、店頭デリバティブ取引、第2種金融商品など多様化しています。また、商品・取引の仕組みも複雑になっています。本年4月より改正金融商品取引法が施行され、金融ADR制度が創設されますが、現在当センターでも同制度への対応を図っております。相談員もこれらに対応するため、各種研修に努めています。

最近の相談事例としては、仕組投信・仕組債に関するものが増えてしています。これらの商品は、価格が株価や為替等に連動したり、株価等が一定の条件になれば（ノックインする）、元本が毀損されたり

相談者が当事者でない場合は当事者ご本人に状況や意向についても確認させていただいております。

また、相談に直接関係ない質問や難しい専門用語の使用は意思疎通の妨げともなるので避けるようにしています。

金融商品取引は自己責任で行い利益も損失も投資家に帰属するものですが、デリバティブ等の仕組が複雑な商品に対するリスク等について必要かつ十分な説明の実施は協定事業者等の重要な責務です。

相談される方のなか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いう不安を抱きつつ申し出さ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、お電話ください。

利率等が低くなったりします。他の商品に比べ当初の利率等は高いのですが、損をすることもある商品です。投資のリスクは、元本や利子等の変動に関する不確実性を表します。高いリターンを得られる可能性がある一方、大きな損を被る可能性がある、つまり投資損益の変動の不確実性が大きい場合、リスクが高いということになります。現在のような低金利のときには高利回りで元本保証というような商品はありえません。利率等が高いということは必ず大きな損を被る可能性もあるということです。これらの商品への投資を検討する際には、元本等がゼロになることもありうるということを認識した上で、余裕資金を充てるなど慎重な投資態度が必要になります。

まずはお気軽にお電話ください。その際、お手元に商品内容等が分かる資料を用意して頂ければ、スムーズに相談に応じられますので、よろしくお願いします。



最近のあっせん事案の なかから

あっせん委員
弁護士
池田 秀雄

長らくあっせん委員を務めさせて頂いている中で、最近特に印象に残っている事案として、投資信託の訪問販売に関する事例があります。申立人は、地方で一人暮らしの40代男性で、若い頃からの神経症のため定職につけず、死亡した母が残してくれた僅かな家作収入と死亡保険金だけが今後の生活資金であったところ、死亡保険金の入金を知った金融機関からの訪問販売により投資信託を購入させられたというものです。商品内容やリスクについて十分な説明がなされ、本人の意思で購入申込がなされた事案でした。

しかし本人が言うには、「定職のない自分にとって、母の死亡保険金の元本割れは絶対に避けたいので、店頭で定期預金を申し込みに行ったが作ってくれなかった。その後、販売員（年配の女性2名）が自宅を訪問してきて、投資信託を勧誘された。商品説明を聞きリスクも完全に理解したが、その場で断ると販売員に申し訳なく、また今後、この金融機関との関係が悪くなると地元で生活できなくなるのではないかと思い、販売員に迎合して

購入を決めた。しかし、やはり元本割れが怖くなり、その日中にキャンセルを申し入れたが受付けて貰えなかった。」ということでした。あっせんの間も本人は震えており、途中で「座っているだけでも辛いから帰る。」とも言い出しました。当然、適合性原則の問題としましたが、販売員によれば、本人の神経症（医師の診断書あり）のことは知らず、また勧誘当時の本人の受け答えは全く普通に見えたとのことでしたし、購入金額も本人から申し出があったとのことでした。よって、販売側としても、損害賠償で譲歩すべき理由がないこともよく分かりました。しかし、このような本人にとって、本件を訴訟に持ち込んで争うことなどは、事実上到底無理なので、和解が相当の事案と考えて金融機関を説得し、低額の解決金での和解となりました。販売側からすれば、本人の内心状態は分からず、外部に示された本人の意思表示には何ら瑕疵がないということですが、あっせん不調として良いものかどうか、大変に悩んだ事案でした。



シリーズ | あっせん委員の眼

プロフェッショナル に聞く

あっせん委員の方々から、
問題解決へのアドバイスや知識を
専門家の眼点からお話していただきました。

投資紛争は あっせんに

あっせん委員
弁護士
井関 正裕

投資家の皆様は“あっせん”という制度をご存じでしょうか。例えば、投資信託を買ったけれど、どんな内容のものでどんな場合に損をすることになっているのか十分に説明をしてくれなかったとか、担当者が承諾を得ずに勝手に売買をしてしまったといった場合、証券会社・銀行等は一定の責任を負うのです。このような投資紛争の解決方法には、地方裁判所での民事訴訟、簡易裁判所での民事調停などがありますが、私はFINMACでの“あっせん”をお勧めしたいと思います。

“あっせん”では、申立てをされる皆様が弁護士を頼む必要はありません。実際にも弁護士を代理人として申立をした事例は少ないのです。皆様の言いたいことは、あっせん委員が親切に聞き取ってくれます。費用も僅かです。支払いを求められる金額が500万円の場合、皆様にご負担いただく手数料は8000円だけです。

手続きはとても簡単です。FINMACの事務所には申立書の書式を用意していますので、

それに記載して出せば良いのです。“あっせん”の申立てがあると、証券会社・銀行等にも書面と参考資料を出して貰い、“あっせん”の日を決めて取引の事情などを聞き取ります。

“あっせん”では、あっせん委員が仲介をして話し合いを行います。あっせん委員は弁護士でもありますので、法律的に紛争事案を検討して、事案の性質と法律に従い中立の立場で、仲介の案を出すこともあります。今までの事例では、あっせん事案の5割で話し合いが成立し、証券会社・銀行等が責任をとっています。話し合い成立の比率は高いと言えます。中にはあっせん委員の勧告により証券会社・銀行等が100%の責任をとることになった事例もあります。“あっせん”での話し合いは2回程度で成立することが多いのです。同じような事例での訴訟や調停に比べて、費用、期間、成立率ともに有利なのです。

どうぞ、FINMACでの“あっせん”を利用して下さい。

金融ADR制度への 対応について

第一種金融商品取引業に係わる 指定紛争解決機関の業務規程等に関する 説明会の開催

金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成 21 年法律第 58 号）において利用者保護の充実を図るため金融分野における裁判外紛争解決制度（いわゆる金融 ADR 制度）が創設されたことに伴い、当センターとして金融 ADR 制度にどのように取り組むべきか検討を重ねた結果、指定第一種紛争解決機関としての指定を得ることを目指すこととなり、現在、当該指定申請に向けて準備を進めてい

るところであります。

当センターが指定第一種紛争解決機関としての指定を受けるためには、金融商品取引法第 156 条の 39 条第 1 項の規定に基づき、金融庁長官に対し指定申請を行うこととなりますが、今般、当該指定を受けた場合における紛争解決等業務の実施に関する規程等について説明会を実施しています。

平成
22
年

9 月	運営審議委員会、理事会にて審議・決定
-----	--------------------

10 月	10 月 20 日から 11 月 5 日の間、 全国 10 会場において説明会を実施
------	---

11 月中旬	業務規程案 異議申立締切
--------	-----------------

11 月下旬	業務規程確定
--------	--------

12 月上旬	第 1 種金融商品取引業に係わる 指定紛争解決機関につき金融庁に対し指定申請
--------	---

平成
23
年

3 月下旬	手続実施基本契約の締結
-------	-------------

4 月 1 日	指定 ADR 移行（予定）
---------	---------------

紛争処理の特長

1 金融商品取引業協会からの業務委託により実施

金融商品取引業協会との連携により実効性ある紛争解決と未然防止を図ることが可能になり環境変化への対応が行いやすい、専門性を発揮できる。

2 あっせんは公正中立の立場の弁護士であるあっせん委員が実施

3 協定事業者等に片務的義務

苦情解決協力義務、あっせん手続への参加義務、あっせん案の尊重義務

4 低廉かつ迅速な解決

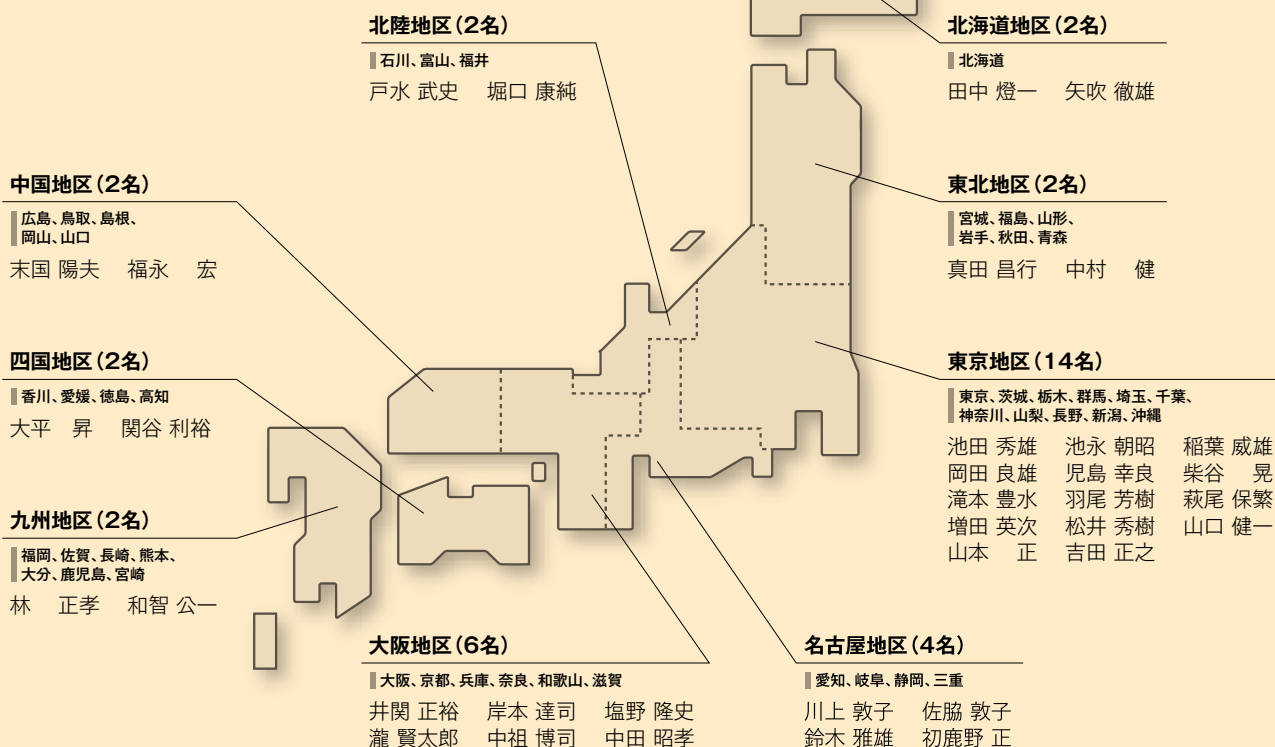
5 法務大臣によるADR促進法上の認証を受けている

6 相談・苦情、あっせんを一体的に運営

7 あっせんの開催は全国50か所で実施 金融商品取引苦情相談窓口(共通窓口)の中核

8 長年の実績(日証協)

あっせん
委員
(平成22年
10月現在)



聞くは一得！ 証券用語

仕組債

広義には、資産担保証券、デリバティブ内蔵債券など広範囲の債券形態を指しますが、狭義には、オプションやスワップなどのデリバティブ（金融派生商品）を組み込むことで、投資家のニーズに合わせたキャッシュフローの実現を目指した債券を指します。

仕組債は、発行者にとっては自身の調達コストがはっきりと投資家にわからないこと、投資家にとっては通常の債券では得られないキャッシュフローが得られること、販売会社にとっては販売手数料、デリバティブの提供者にとってはヘッジポジションによるトレード収益のメリットがある反面、デメリットとしては、その仕組みの複雑さや、得られる利益に比べ、損失を被った場合の損失額が数倍になるなど「リスクとリターンが著しく不均衡」な設定となっている点が挙げられます。

投資家にとっては、リスクや仕組みについて十分理解したうえで自己責任において取引することが重要です。

外貨建てMMF

外貨建ての格付けの高い国債などの短期債券を中

心に運用される商品で投資信託の一種です。運用実績に応じて毎月分配金が支払われますが、月末にその月の分配金をまとめて元本に再投資する1ヵ月複利の商品です。

少額からいつでも申込み・換金が可能です。原則として申込みは日本円を外貨に換え、換金は外貨を日本円に換えるため、為替レートによって差損益が生じます。

くりっく365

「くりっく365」は、東京金融取引所が市場を開設し運営している外国為替証拠金取引の愛称で、正式には「取引所為替証拠金取引」という商品です。

2005年(平成17年)7月1日にサービスを開始し、銀行、証券会社、商品先物会社、FX専業者など計22社が取扱い業者として参加しています。(9月末現在)

メリットとしては、公設市場という信頼性が高い点や税制面で有利な点が挙げられますが、店頭FXと較べて手数料がかかる点や取扱い通貨が比較的少ないなどのデメリットもあります。

なお、「くりっく365」と同様の商品として、大阪証券取引所が開設し運営している外国為替証拠金取引(愛称「大証FX」)があり、12社が取扱っています。

(9月末現在)

今後の予定

——— 平成22年

10月	・第一種金融商品取引業に係わる指定紛争解決機関の業務規程等に関する説明会の開催 ・TBSラジオ番組にてFINMACコマーシャル放送(3ヶ月間) ・機関紙「フィンマック(会報) 2010 No.2」の発行 ・あっせん委員と相談員との意見交換会(大阪会場)の開催
11月	・地域別あっせん委員懇談会の開催(中国地区) ・金融フェスティバル参加
12月	・指定第一種紛争解決機関の指定申請 ・地域別あっせん委員懇談会の開催(北陸地区)

編集後記

本センターは機関誌の定期的発行やホームページの充実、ラジオ、新聞等メディアを利用した周知活動を行っており、特に本年10月1日より、かねてより準備をすすめておりましたオリジナルホームページを開設いたしましたので、利用者の皆様方におかれましては積極的に御活用いただければ幸甚にございます。

今後も、当センターに課せられた役割を十分認識し、関係各位の皆様方と連携・協力を図りながら、一層の機能向上を目指して参りますので、より一層のご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。



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>



かいけつサポート

認定紛争解決サービス

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)