

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29年1月～6月）
- 平成28年度の
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
「和解のあり方」

あっせん委員 弁護士 千葉 道則



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

1月

- 金融庁 金融サービス利用者相談室との意見交換会(1月24日)

2月

- あっせん委員候補者推薦委員会(2月13日)
- 第52回金融トラブル連絡調整協議会に参加(2月22日)

3月

- 運営審議委員会(3月1日)
- 理事会(3月17日)
- 第10回金融 ADR 連絡協議会に参加(3月23日)

4月

- あっせん委員候補者推薦委員会(4月10日)

5月

- 第11回金融 ADR 連絡協議会に参加(5月11日)

6月

- 運営審議委員会(6月7日)
- 理事会(6月14日)
- 第53回金融トラブル連絡調整協議会に参加(6月19日)
- 通常総会(6月27日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H29.1~H29.5)

■ 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
H29. 1月	589	76	14
2月	518	88	13
3月	632	80	17
4月	490	68	10
5月	436	68	11
合計	2,665	380	65

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成29年6月1日現在、協定事業者1,985社、特定事業者538社となっています。

■ 協定事業者数 (平成29年6月1日時点)

日本証券業協会	478 社
投資信託協会	170 社
日本投資顧問業協会	755 社
金融先物取引業協会	143 社
第二種金融商品取引業協会	439 社
合計	1,985 社

■ 特定事業者数 (平成29年6月1日時点)

特定事業者	538 社
-------	-------

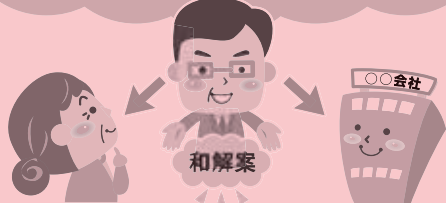
■ 普及啓発・周知活動

一般財団法人日本 ADR 協会主催の ADR 法 10 周年記念座談会「ADR 法 10 年—その成果と課題」に当センターの専務理事 青木一郎が参加しました(NBL 1092 号掲載)。

平成29年1月～3月、地方新聞24紙及び文芸春秋(平成29年3月号)にFINMAC の広告を掲出しました。

**証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)**

株式、投信、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!



金融庁指定紛争解決機関/法務省認証紛争解決機関

☎ 0120-64-5005

9:00～17:00 (土日祝日等を除く)

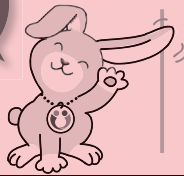
■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：平成29年6月27日(火) 午後1時
場所：東京証券会館

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の通常総会を開催いたしました。



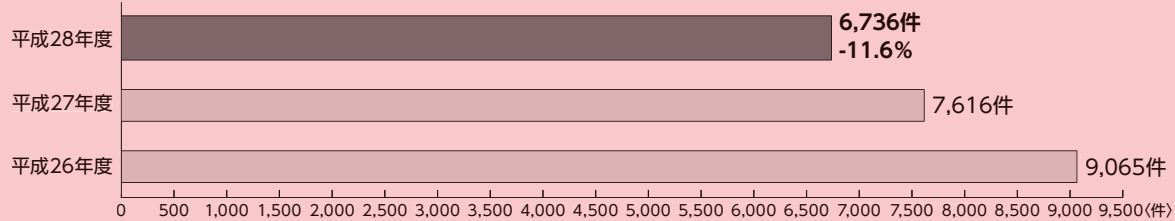


平成28年度の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

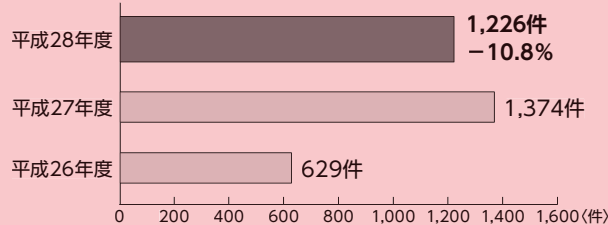
平成28年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 相談、苦情、あっせん申立て件数

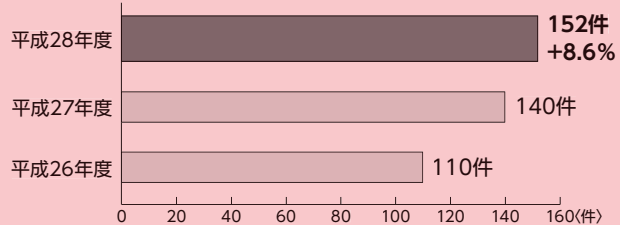
① 相談



② 苦情



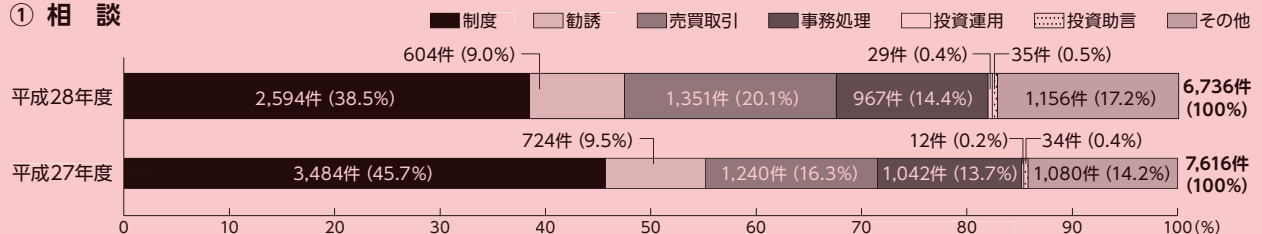
③ あっせん申立て



概況：前年度に比べ、あっせん申立ての件数は増加しましたが(+8.6%)、相談、苦情は減少しました(それぞれ-11.6%、-10.8%)。

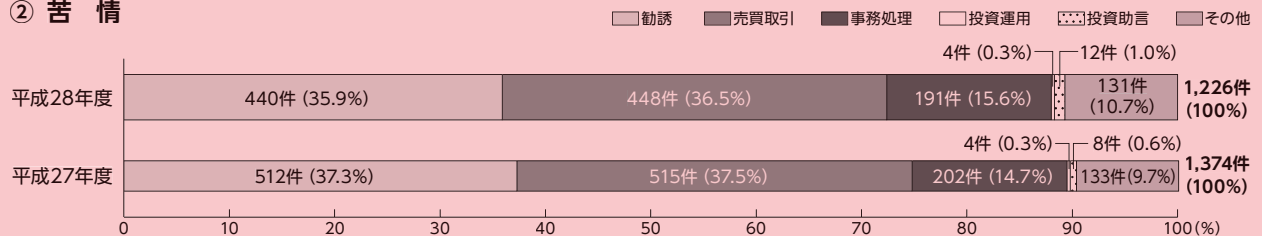
2. 相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

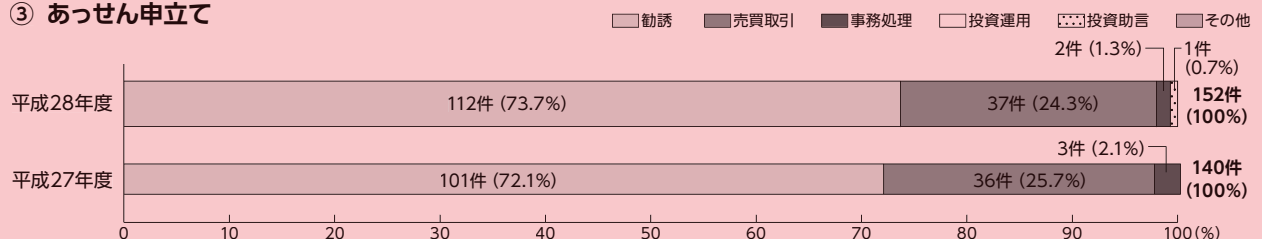


概況：制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)1,402件、当センターの業務に関する相談 376件、商品性(商品の特徴)に関する相談 327件などです。

② 苦情

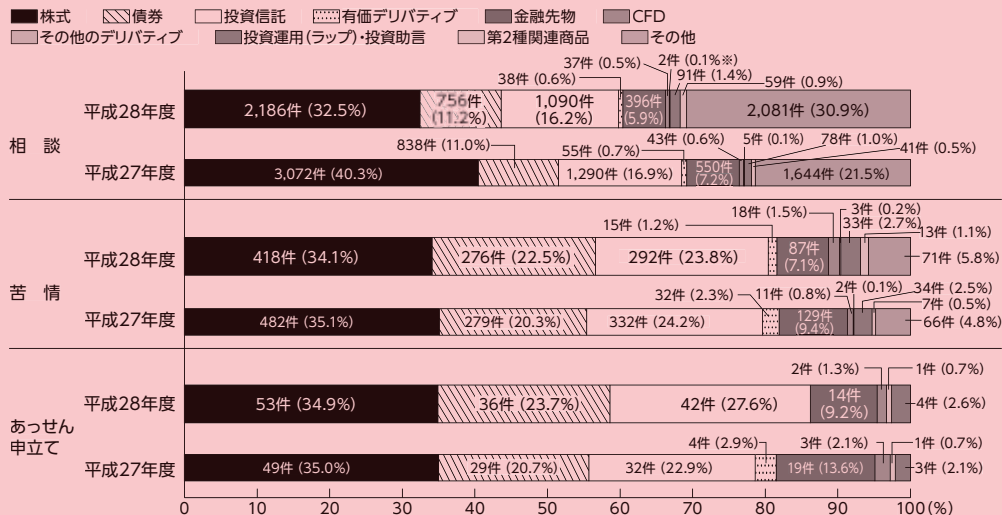


③ あっせん申立て



概況：苦情やあっせん申立ての内容では、引き続き、勧誘時の説明義務と適合性(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当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い状況です。

3. 相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



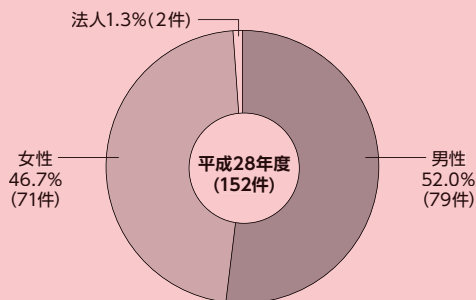
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品とは集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

※統計上の平仄を合わせるため、数値を繰り上げている。

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32.5%、34.1%、34.9%)なっています。

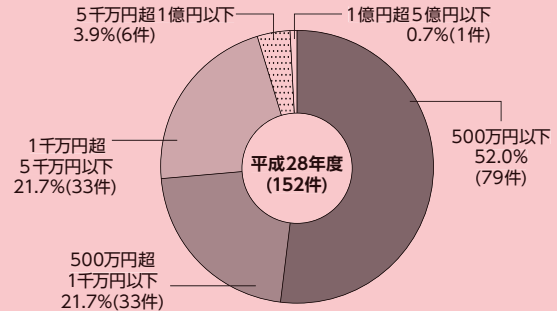
4. あっせん申立てについて

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52.0%(79件)、女性46.7%(71件)、法人1.3%(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の分布



概況：あっせん申立ての請求金額の分布は、500万円以下が52.0%(79件)を占め、500万円超1千万円以下が21.7%(33件)、1千万円超5千万円以下が21.7%(33件)となっています。結果、1千万円以下が全体の7割以上を占めています。

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。

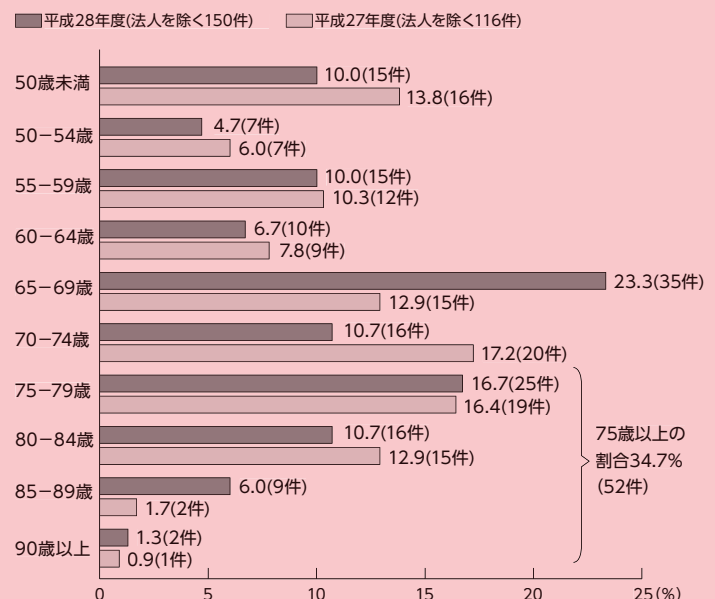
	平成28年度	平成27年度
期初未済件数	40	25
新規申立件数	152	140
終結件数	154(13)	125(8)
期末未済件数	38	40

② あっせん開催回数(取り下げを除く)

	平成28年度 (141件)	平成27年度 (117件)
1回	127	106
2回	14	9
3回	—	2
平均開催回数	1.1	1.1

概況：平成28年度に終結したあっせんの件数は合計154件で、その内訳は、和解74件、不調67件、取下げ等13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52.5%でした(前年度53.0%)。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127件、2回の事案が14件で、平均開催回数は1.1回でした(前年度は1.1回)。

③ 年齢別内訳



概況：平成28年度の法人4件を除くあっせん終結事案(150件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は、34.7%(52件)(前年度は31.9%、37件)となりました。



「和解のあり方」

あっせんは、訴訟による長期化、立証の困難性を回避し、早期に解決するメリットが考えられます。

あっせん手続は、あっせん委員が、当事者双方の主張を分析して、それぞれの主張の正当性、問題点を把握し、その主張についてあっせん委員の見解を述べ、事件の解決を図るため双方に互譲を求めます。あっせん委員の見解を受けた当事者は、他方当事者の主張の正当性と自己の問題点を理解し、互譲の上、当事者双方とも和解について十分に納得をして円満に手続を終了する。という形で解決されるのが理想です。

しかし、このような納得のうえで終わることはほとんどありません。

あっせん委員としては、申立人の感情や憤りを受け止めながらも冷静に事案の問題点を指摘した上で、解決の模索を図ります。真の納得は得られないとしても、請求している金額ではなく早期解決により得られる金額で許容出来るかどうか申立人を説得し、他方、相

手方にも申立人に対する責任の程度や主張の問題点から、時に想定している以上の金額を出すことになっても妥当な解決を図るよう促すようにしています。

しかし、双方とも十分に納得して、和解したと言うよりも、このまま押し通して訴訟になっても、訴訟での勝訴可能性、立証の困難度、訴訟経済等を考え、その負担と早期解決とを天秤にかけ、あっせんによる解決の方が良いと判断したときに和解が成立するというのがほとんどではないでしょうか。

あっせん委員として、私は当事者双方が真に納得して和解に至ることを理想として考えていますが、それを実現することの難しさは毎回痛感しています。だからこそ、あっせん手続過程に真摯に対応し、単なる妥協の結果ではない和解による解決を図れるよう努力し、あっせん手続を利用される方の利便性と納得度を向上させるよう研鑽していかなければならないと考えています。

あっせん
委員
(平成29年
7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
太平 昇 藤本 邦人

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
中村 隆次 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



そう たん いん ふん とう き

相談員奮闘記

相談員 X

超低金利が続く中、国もNISAの創設などにより預金から投資への転換を促しています。これに伴い、金融資本市場が担う役割は大きくなっていますが、当センターでの苦情処理やあっせんの状況を見ますと、相変わらず「勧誘」に関する紛争が大きな比率を占めています。デリバティブを使った商品やラップなど商品の多様化が進む中、販売業者には形式的な説明ではなく、投資家目線での判りやすい説明に一層注力していただきたいと思います。販売業者と投資家のレベルは当然違います。「法的な説明義務は果たしている」という姿勢では、いつまで経っても勧誘に関する紛争は減少しないのではないのでしょうか。

一方、投資家もいざ損失が発生すると「説明は受けたがよく理解できていなかった」とか「リスクはあるが預金よりは良いと言われた」などと主張されて苦情や紛争になりますが、そもそも、自分のニーズにあった商品かどうか十分に検討もせず、理解できないままに購入すること自体に問題があるとも思われます。スーパーで数百円の品物を買うのにも、どの店が安い、産地は、消費期限はと吟味する方が、数百万円という買い物を何故もっと慎重に吟味しないのでしょうか。金融商品には原則として元本保証がありません。せめて「最悪の場合、どのくらい損するの?」と聞いて見ては如何でしょうか。

相談員研修

12月20日	紛争等解決事業における委託元団体への情報提供(フィードバック)について	当センター・センター長
1月25日	平成29年度税制改正の概要及び積立NISAについて	日本証券業協会 証券税制室長
3月1日	異業種研究・自動車製造物責任相談センターの取り組みと課題について	自動車製造物責任相談センター 顧問 佐藤 昌之氏
3月28日	金融トラブル連絡調整協議会等の概要説明について	当センター・センター長
5月8日	ラップ取引の現状及び今後の課題	日本投資顧問業協会
5月25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	金融先物取引業協会
6月22日	金融トラブル連絡調整協議会の概要説明について 平成28年度紛争解決業務等実施状況の検証について	当センター・センター長

聞くは一得！ 株式・債券・投資信託の取引内容を確認するには

証券会社において株式・債券・投資信託といった有価証券の売買を行うと、その都度、証券会社より、売り買いの別、銘柄、約定数量、単価、金額等が記載された「取引報告書（契約締結時交付書面）」が交付されます（通常は郵送されてきます）。また、一定期間内に行われた有価証券取引の内容や金銭の入出金の状況及び当該一定期間の末日における有価証券及び金銭の残高等が記載された「取引残高報告書」が定期的に交付されます（こちらも通常は郵送されてきます）。

株式・債券・投資信託といった有価証券の売買を行った場合には、証券会社から郵送されてくる「取引報告書（契約締結時交付書面）」により、すぐにその売買取引の内容を確認してください。ま

た、「取引残高報告書」では、特に、一定期間の末日現在における有価証券及び金銭の残高等を確認してください。

これらの報告書は法令等で証券会社から顧客に交付することが義務付けられており、有価証券取引や預託している有価証券及び金銭の残高等を顧客が確認するためのものです。顧客自らがしっかりと確認して、記載内容に相違点や疑問点などがある場合には、すぐにその証券会社に申し出てください。そして、証券会社からの説明を受けて、その相違点や疑問点などを解消することが大切です。また、一定期間は保管することもお勧めします。

講師派遣

1月19日	日本証券業協会「内部管理統括責任者及び内部管理統括補助責任者研修」合同研修	名古屋
2月7日	日本証券業協会「内部管理統括責任者及び内部管理統括補助責任者研修」合同研修	東京
2月24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	仙台
3月8日	日本証券業協会 中国地区協会「平成28年度 各社内部管理責任者との勉強会」	広島
5月23日	日本証券業協会「内部管理責任者研修」	東京
6月9日	日本証券業協会「内部管理統括責任者及び内部管理統括補助責任者研修」合同研修	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。



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2-1-1

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
認知紛争解決サービス

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)