機｜関｜誌

FINMAC

ADR FINMAC｜Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

2017
No. 21
平成29年12月20日発行

活動報告

当センター（FINMAC（フィンマック））の動き

7月
- あっせん業務研究会（7月28日：東京会場）

8月
- あっせん業務研究会（8月3日：大阪会場）

9月
- 金融庁　第12回金融ADR連絡協議会に参加（9月12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（9月27日）
- 法務省　ADR利用推進コンソーシアム大阪に参加（9月28日）

11月
- 金融庁　第13回金融ADR連絡協議会に参加（11月15日）
- 第33回運営審議委員会（11月21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（H29.6～H29.9）

■ 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
H29.6月	463	90	11
7月	466	67	10
8月	445	103	13
9月	462	80	13
合計	1,836	340	47

協定事業者・特定事業者の状況

平成29年11月1日現在、協定事業者2,016社、特定事業者537社となっています。

■ 協定事業者数　（平成29年11月1日時点）

日本証券業協会	479社
投資信託協会	179社
日本投資顧問業協会	765社
金融先物取引業協会	143社
第二種金融商品取引業協会	450社
合計	2,016社

■ 特定事業者数　（平成29年11月1日時点）

特定事業者	537社

関係機関との連携

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

日時：平成29年9月27日（水）　午後1時30分
場所：証券・金融商品あっせん相談センター

一般社団法人全国銀行協会紛争解決委員と当センターのあっせん委員との意見交換を行いました。

トピックス

「一般財団法人日本ADR協会主催シンポジウム　ADRによる紛争解決到達点と可能性」

当センターの青木専務理事がフィンマックにおける紛争解決手続の実例を紹介しました。

日時：平成29年11月10日（金）　午後1時45分
場所：大手町サンスカイルーム27階A室

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　内田 実

「あっせん委員の悩みと心構え」

ADR（裁判外紛争解決手続き）のあっせん委員を担当していて悩むのは、事実関係の把握である。裁判制度と異なり厳格な証拠調べ手続きを有していないので、双方の言い分や提出された書類、録音などから、事実はどのあたりにあるかを探るしかない。FINMACのあっせん手続では、申立人は投資家、相手方は証券会社とほぼ決まっているので、事件担当を重ねるうちに、双方の主張は概ね理解できるようになったが、事実の確定は依然難しい。

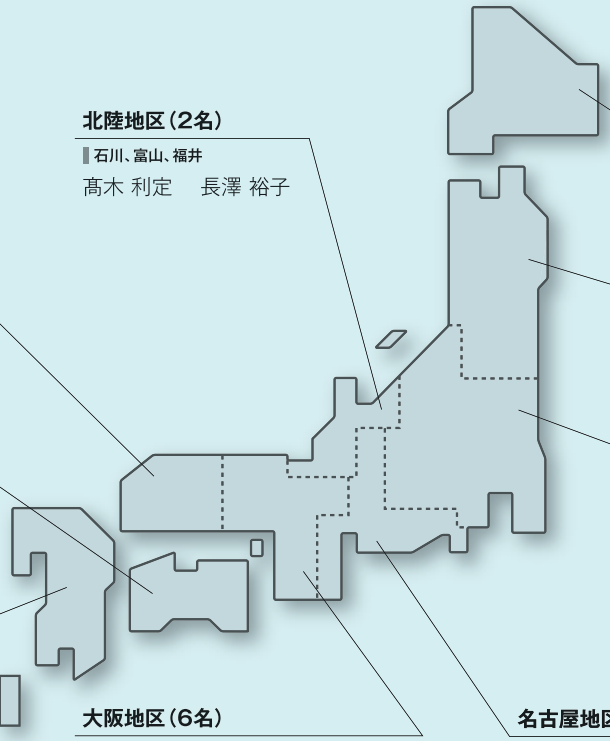
次に苦労するのは、申立人の気持ちや相手方の立場を理解することである。申立人には、なぜ申し立てに及んだか、本当は何を問題にしているのか、相手方には、この事案への会社の基本的なスタンスは何か、社内で理解が得られる解決策を考えられるか、といった点に留意してお話しを伺っているが、十分な対応ができているか、いささか心もとない。

また、FINMACのあっせん制度は業界団体の設置した制度であるので、特に、申立人に信頼される運用を心掛ける必要がある。公平な態度で接するように注意しているが、ふとした発言や態度で信頼を失うこともあり得るので、相手方への対応も含めて、気を遣うところである。

実際の事件では、事前に記録を読んでも紛争の本質を理解できない場合があるが、あっせん期日で双方の言い分を聞いていくうちに、次第にフォーカスが合っていくことが多い。いずれか当事者の言い分が到底無理なこともあり、あっせん不調となることも少なくないが、あきらめないで話を聞き、この場で解決をする意思が本当にあるかなども尋ねてゆくと、意外な解決策を見いだせることも経験した。

もちろん、その背後では、法律、条理、経験則などを総動員して事件の分析と解決策の検討をしているが、あっせん手続で重要なことは、適正な手続き進行に留意しつつ、双方の言い分を聞いて整理していくことだと考えている。

あっせん委員
（平成29年11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　藤本 邦人

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
中村 隆次　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

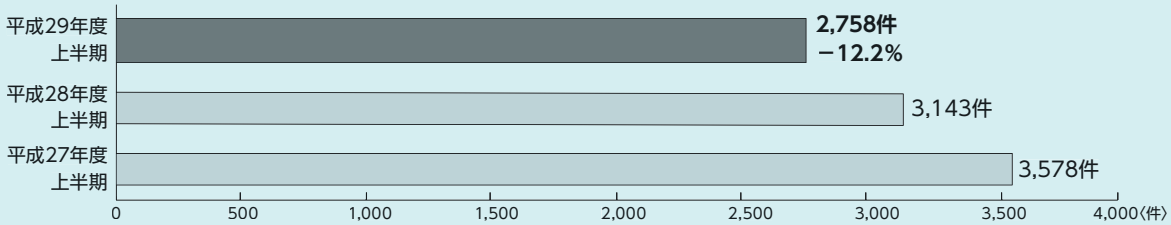
ハイライト

平成29年度上半期（平成29年4～9月）の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

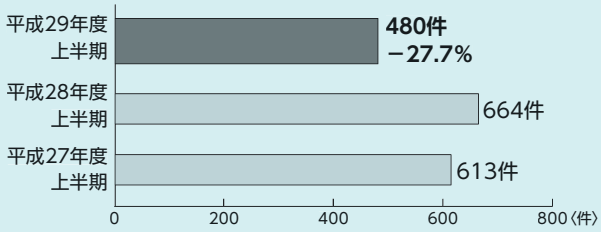
平成29年度上半期（平成29年4～9月）の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 相談、苦情、あっせん申立て件数

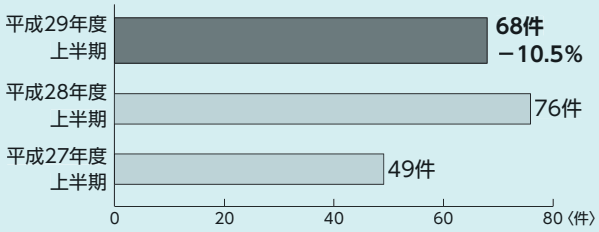
① 相　談



② 苦　情



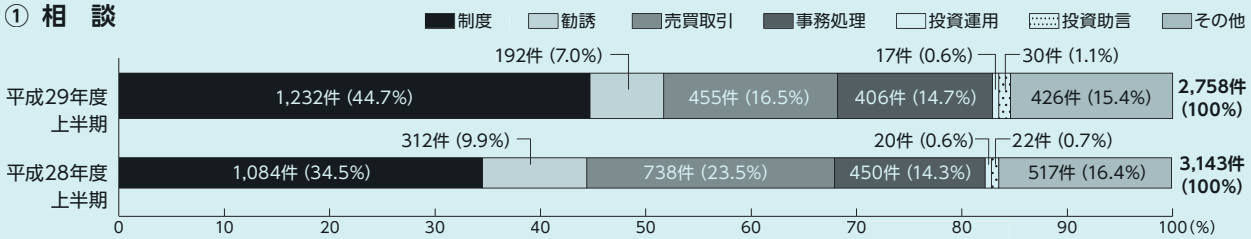
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は減少している（それぞれ、−12.2%、−27.7%、−10.5%）。

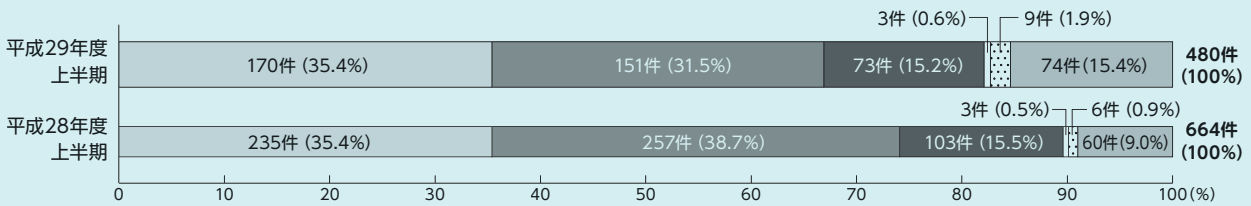
2. 相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相　談

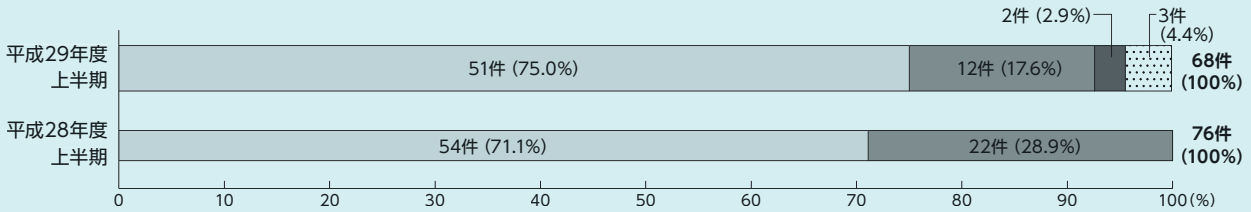


概況：相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談（相談窓口の問い合わせを含む。）707 件、当センターの業務に関する相談 143 件、取引制度に関する相談 109 件などです。

② 苦　情

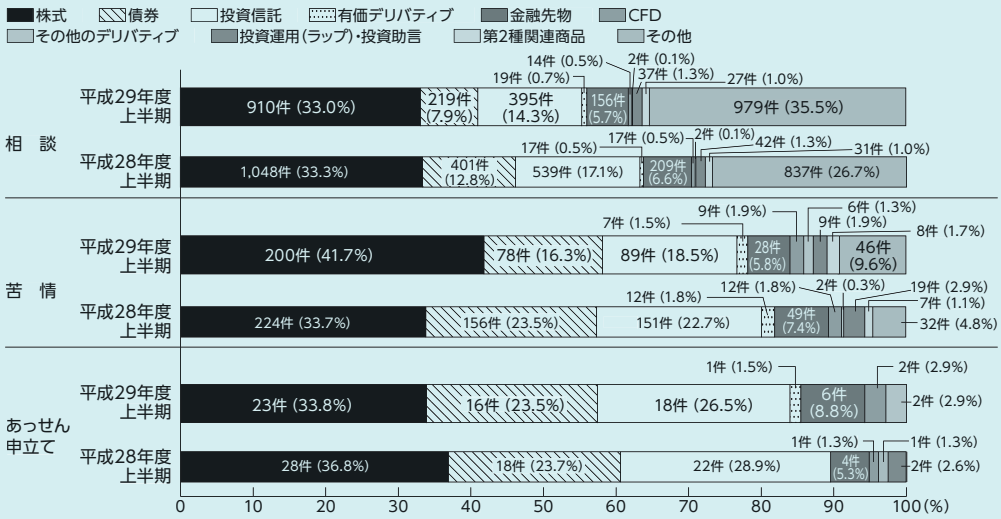


③ あっせん申立て



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合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

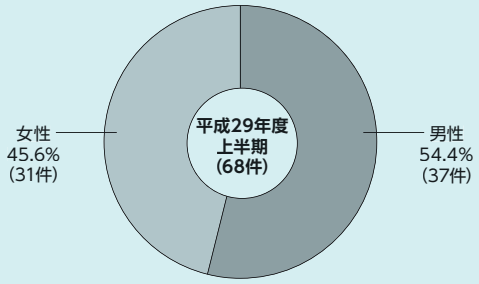


(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

概況：商品別の内訳では、相談、苦情及びあっせんともに、株式の割合が高く(それぞれ 33.0%、41.7% 、33.8%) なっています。

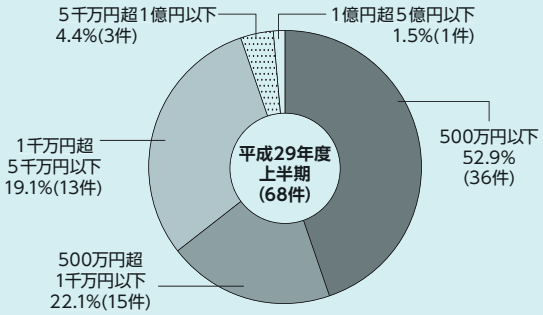
4. あっせん申立てについて

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)の内訳は、男性54.4%(37件)、女性45.6%(31件)となり、法人からのあっせん申立はありませんでした。

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別の分布は、1千万円以下の請求が75%(51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20.6%(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。

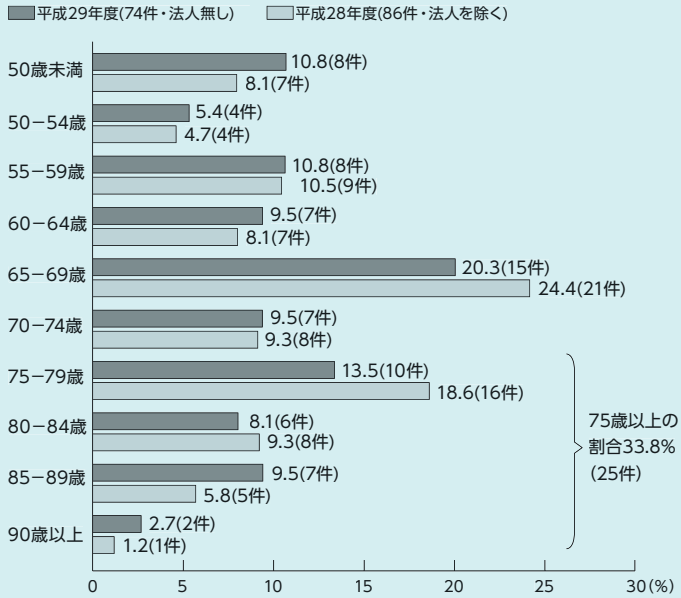
	平成29年度上半期	平成28年度上半期
期初未済件数	38	40
新規申立件数	68	76
終結件数	74(2)	90(6)
期末未済件数	32	26

② あっせん開催回数(取り下げを除く)

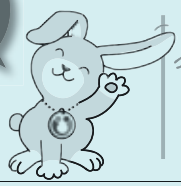
	平成29年度上半期(72件)	平成28年度上半期(84件)
1回	59	76
2回	12	8
3回	1	0
平均開催回数	1.2	1.1

概況：平成29年度上半期に終結したあっせんの件数は74件で、その内訳は、和解41件、不調31件、取下げ等2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56.9%でした(前年同期51.2%)。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59件、2回の事案12件、3回事案が1件でした。また、平均開催回数は1.2回でした(前年同期は1.1回)。

③ 年齢別内訳



概況：平成29年度上半期の終結事案(74件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は33.8%(25件・前年同期は34.9%、30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28年10月から平成29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28年10月1日から平成29年9月30日まで

対象件数：133件（和解：75件・不調：58件）のべ266人（和解：150人・不調：116人）

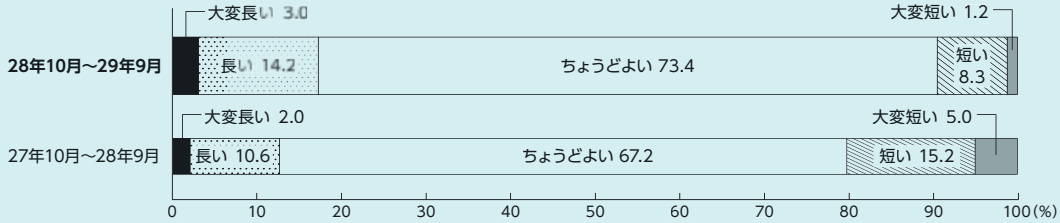
回収枚数：170通　回収率：63.9％（和解：66.7％、不調：60.3％）

（提出者別内訳　双方より提出108通・申立人のみ提出24通・被申立人のみ提出38通）

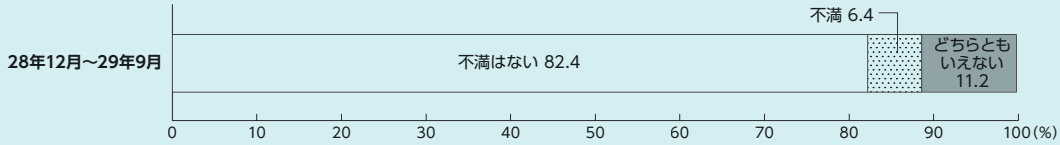
（和解不調別内訳　和解100通・不調70通）

3 アンケート調査の回答結果

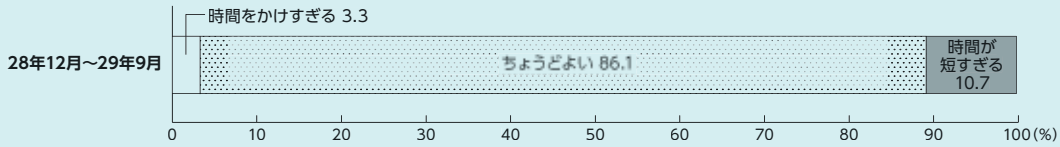
①あっせんの期間について



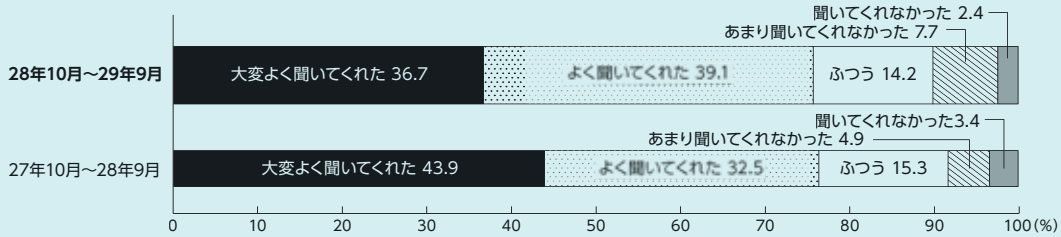
②あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について　平成28年12月から調査事項に追加



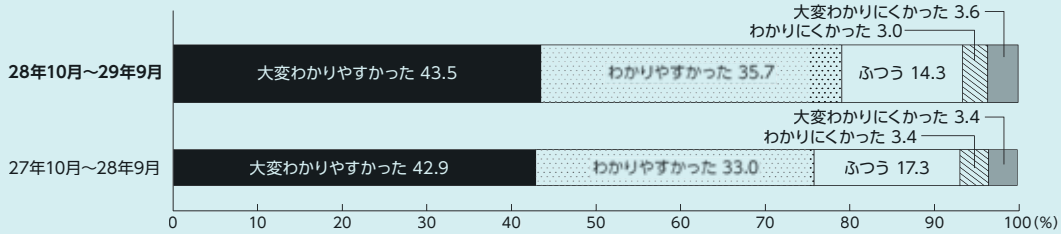
③あっせん当日の時間について　平成28年12月から調査事項に追加



④あっせん委員による事情聴取について



⑤あっせん委員による説明について



⑥回答者からのコメントの内容について

回答者からのコメントの内容は、以下のとおりです。
（全97件、うち和解58件・不調39件）

- 評価、謝意等 …… 47件
（和解35件・不調12件）
- あっせん結果に関する感想 …… 22件
（和解8件・不調14件）
- あっせん委員による事情聴取に関するもの …… 10件
（和解7件・不調3件）
- あっせん委員の説明に関するもの …… 2件
（和解1件・不調1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）
- 事務局の対応に関するもの …… 15件
（和解6件・不調9件）

4 あっせん手続きの利用者から寄せられたご意見・ご要望について

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

あっせん委員による事情聴取に関する感想について

「質問が説教となる場面があったものの、妥協点を見いだしていただけたと思って感謝しています。」（被申立人・和解事案）

「他社と比較して解決金での譲歩が少ないとの発言があったが、当方は事案ごとに是々非々の対応としているので、理解の程お願いしたい。」（被申立人・不調事案）

あっせん結果に関する感想について

「被申立人側の考え方や企業風土を踏まえて対応してほしいところがある。被申立人側が悪いという固定概念が強く出ていた感じが否めない。被申立人側も自助努力をしていることをわかってほしい。」（被申立人・和解事案）

「話し合いといっても、双方のあっせんの場では実行されず、決定力が乏しい。あれでは、相手が払いませんと言ったら終わりで、その可能性が高い。せめて損失補てんできる範囲内でもよいから返済して欲しかった。」（申立人・不調事案）

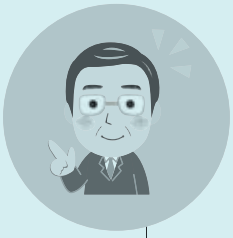
その他

「フィンマックに公正・中立な解決をしてもらえたことに大変感謝している。紛争解決機関を知らないで証券会社の対応に泣き寝入りしている人が多いと思うので、そういう人にフィンマックを知ってもらえるよう社会へ広めてもらいたい。そうすれば、証券会社の顧客対応が良くなると思う。」（申立人・和解事案）

「このようなことは初めての経験でしたので、大変親身になって相談を聞いていただき感謝いたしております。打切りになり、残念な結果となりましたが、今後、どう解決していけばよいかアドバイスをいただけたら尚幸いでした。」（申立人・不調事案）

「事務局及びあっせん委員においては、今回の件について早急な対応をありがとうございました。消費者センターの方に教えていただき、フィンマックのことを知ることができました。消費者センターからフィンマックへつないでいただくことは良いシステムだと思っています。」（申立人・和解事案）

「個人が企業を相手に訴えを起こすのは、不安もあり、勇気もいるが、あっせん委員の申立人に対する真摯な対応で不安が払拭されるとともに、結果としては打切りとなったが、納得のいく結果であった。また、申立人の心情をくみ取って、被申立人に対して苦言を呈してくれたこともありがたく思っている。今後も、中立・公正を保ちつつ、申立てを行う申立人の心情にも配慮し、より良い仲裁の労をお願いする。」（申立人・不調事案）



投資の前に寄り道

［当センター事務局］

有価証券投資に関して、「適合性の原則」という言葉をよく耳にすると思います。この原則は、『顧客の知識、経験、財産の状況、金融商品取引契約を締結する目的に照らして、不適当な勧誘を行ってはならない』という規制として一般的に説明されています。

“不適当な勧誘を行ってはならない”という言葉が表すとおり、これは証券会社などの業者に対して課せられた規制であり、業者はこの原則を遵守しつつ顧客に投資を勧誘する必要があるわけです。しかし、当センターに寄せられるトラブルの中には、この「適合性の原則」の遵守状況を問題視し、それに起因したものが相当数あります。

業者側がこの原則を遵守するため日頃から不断の努力を行うことは言うまでもありませんが、逆に顧客側からもこの原則を意識して投資判断を行うことが大切だと思います。

業者から勧誘を受けたときに、勧誘されたその商品が自分の知識や経験に照らして、果たして適しているものなのかを考えてみてください。わかりやすく言えば、その商品の仕組みやリスク（例えば、「他社株転換条項」って何？「外国通貨の為替リスク」とは？「発行体のデフォルトリスク」とは？等々）がすべてわかっていないのならばその商品に投資すべきではありません。

商品を知らないまま投資するのは、無免許で車を運転するようなものです。大きな事故に繋がる危険性が高いことを認識してください。

相談員研修

8月21日	紛争解決業務の実務対応について	当センター・センター長
10月4日	あっせん業務研究会の概要説明について	当センター・センター長
11月1日	つみたてNISAの概要等について	日本証券業協会　証券税制室課長
	紛争解決業務の実務対応について	当センター・センター長

講師派遣

7月21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	大阪
10月24日	独立行政法人 国際協力機構（JICA）地域別研修	東京
10月25日	ASF（アジア証券人フォーラム）研修セミナー	東京
11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	大阪

※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.21」2017（平成29）年12月20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。