

# FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

当センター（<sup>フィンマック</sup>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12月～30年6月）
- 平成29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  
「あっせんの楽しさと辛さ」

あっせん委員 弁護士 田中 燈一



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

12月

- 理事会(12月1日)
- 明治大学法科大学院「市民のための金融商品取引法寄付講座」に講師派遣(12月2日)
- 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を実施(12月15日)
- 東京都消費生活総合センターとの意見交換会を実施(12月18日)

1月

- 金融庁 第54回金融トラブル連絡調整協議会に参加(1月11日)
- 茨城県消費生活センター相談員研修に講師派遣(1月18日)

2月

- あっせん委員候補者推薦委員会(2月20日)
- 運営審議委員会(2月28日)
- 金融庁 金融サービス利用者相談室との意見交換会を実施(2月28日)

3月

- 金融庁 第14回金融 ADR 連絡協議会に参加(3月12日)
- 理事会(3月16日)

5月

- あっせん委員候補者推薦委員会(5月8日)
- 金融庁 第15回金融 ADR 連絡協議会に参加(5月23日)

6月

- 運営審議委員会(6月5日)
- 理事会(6月14日)
- 通常総会(6月27日)
- 金融庁 第55回金融トラブル連絡調整協議会に参加(6月27日)

## ■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H29.10~H30.3)

### ■ 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. 10月	553	87	11
11月	514	86	12
12月	473	91	8
H30.1月	437	69	10
2月	443	120	11
3月	437	79	9
合計	2,857	532	61

## ■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成30年3月31日現在、協定事業者2,034社、特定事業者518社となっています。

### ■ 協定事業者数

(平成30年3月31日時点)

日本証券業協会	479社
投資信託協会	181社
日本投資顧問業協会	767社
金融先物取引業協会	142社
第二種金融商品取引業協会	465社
合計	2,034社

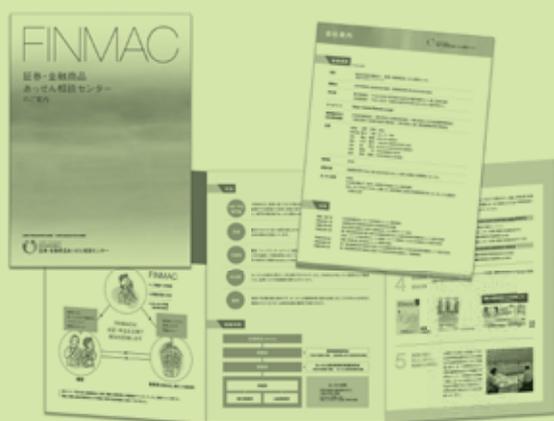
### ■ 特定事業者数

(平成30年3月31日時点)

特定事業者	518社
-------	------

## ■ 普及啓発・周知活動

平成30年3月、会社案内パンフレット「FINMACのご案内」を作成しました。



平成30年1月～3月、インターネットポータルサイト (Yahoo! Japan、Google) にリスティング広告および日経電子版に Web 広告を掲示しました。



文藝春秋 (平成30年2月号、3月号) に当センターの広告を掲載しました。

**株 | 債券 | 投信 | FX** などのトラブルでお困りの方は、  
**証券・金融商品 あっせん相談センター**  
**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

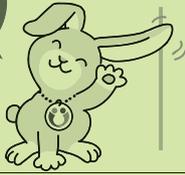
**☎ 0120-64-5005**

9:00～17:00 (土日祝日等を除く)

## 明治大学法科大学院「市民のための金融商品取引法寄付講座」

日時：12月2日

当センターの青木専務理事が講師として参加しました。

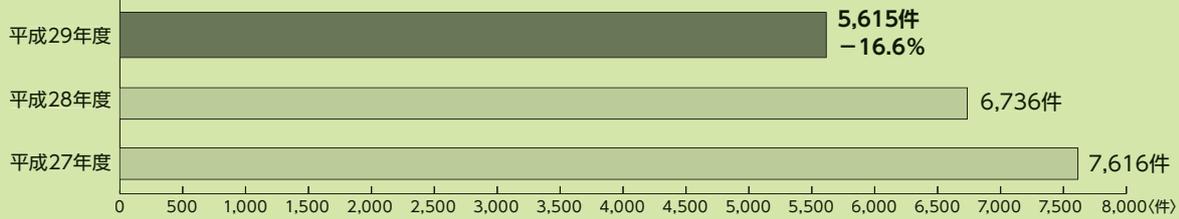


# 平成29年度の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

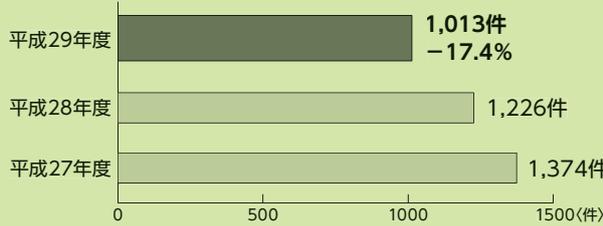
平成29年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

## 1. 相談、苦情、あっせん申立て件数

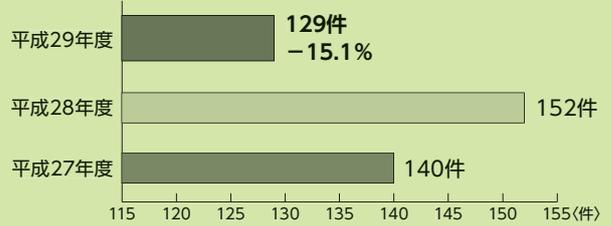
### ① 相談



### ② 苦情



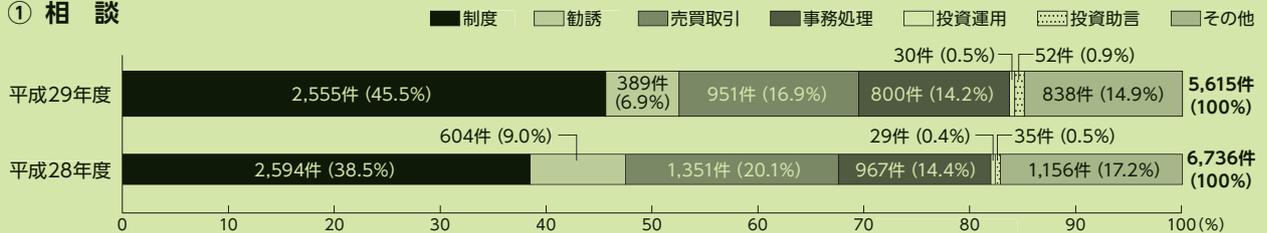
### ③ あっせん申立て



概況：前年度に比べ、相談、苦情、あっせん申立ては減少しました(それぞれ-16.6%、-17.4%、-15.1%)。

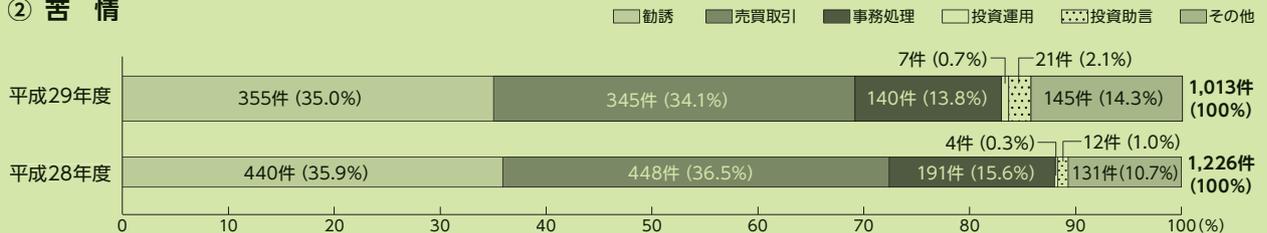
## 2. 相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ① 相談

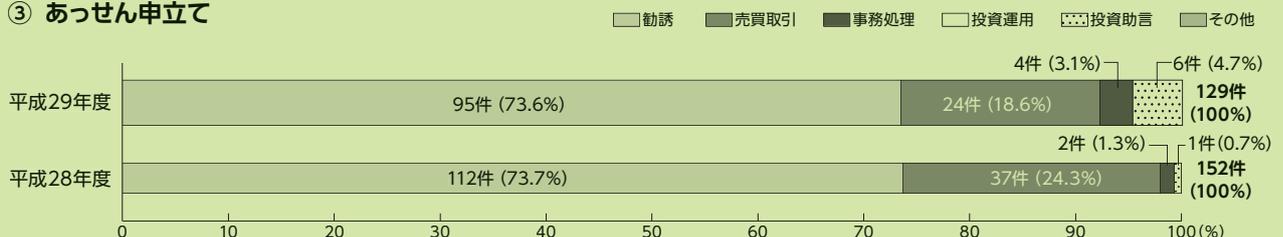


概況：制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)1,427件、当センターの業務に関する相談331件、取引制度に関する相談242件などです。なお、相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

### ② 苦情

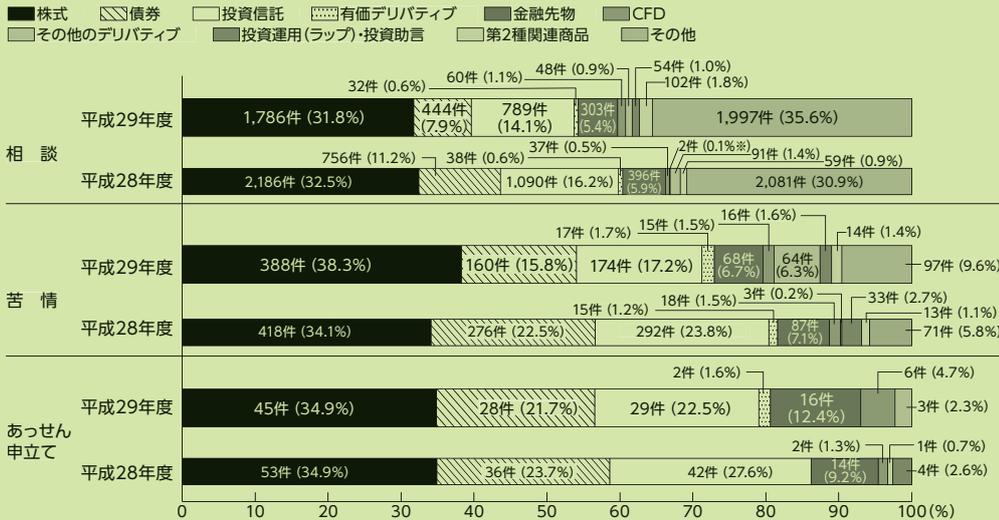


### ③ あっせん申立て



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



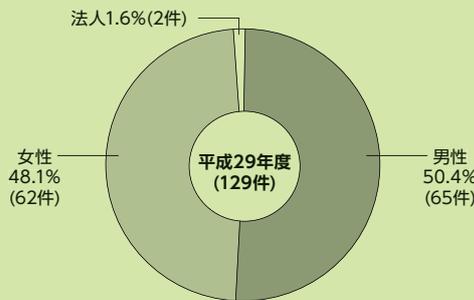
(注) 金融先物には、FX (外国為替証拠金取引) や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品とは集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

※構成比の数値は、小数点2位以下を四捨五入している。

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31.8%、38.3%、34.9%)なっています。

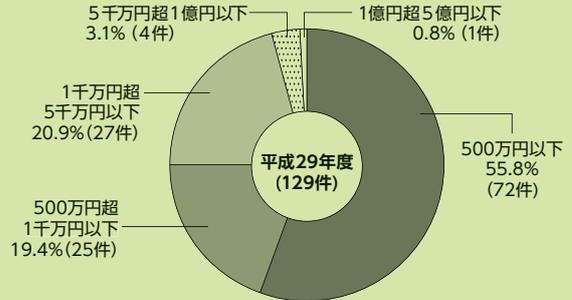
### 4. あっせん申立てについて

#### 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50.4%(65件)、女性48.1%(62件)、法人1.6%(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55.8%(72件)を占め、500万円超1千万円以下が19.4%(25件)となっています。結果、1千万円以下が全体の約4分の3を占めています。

### 5. あっせん最終事案について

#### ① 概況

※( )内は取り下げ等の件数。

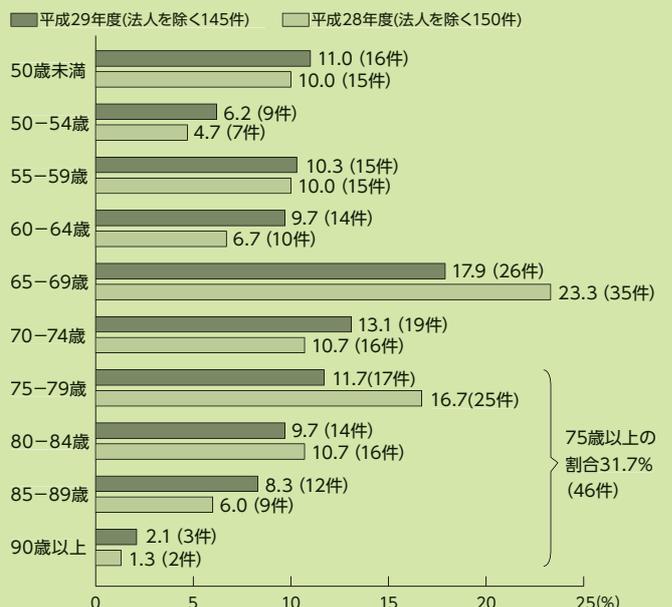
	平成29年度	平成28年度
期初未済件数	38	40
新規申立件数	129	152
最終結案件数	146(3)	154(13)
期末未済件数	21	38

#### ② あっせん開催回数(取り下げを除く)

	平成29年度 (143件)	平成28年度 (141件)
1回	115	127
2回	23	14
3回	4	-
4回	1	-
平均開催回数	1.2	1.1

概況：平成29年度に最終結したあっせんの件数は合計146件で、その内訳は、和解86件、不調57件、取下げ等3件で、取下げ等を除く最終結案件数に占める和解件数の割合(和解率)は60.1%でした(前年度52.5%)。取下げ等を除く最終結案件数のうち、あっせん開催回数1回の事案115件、2回の事案23件で、3回の事案4件、4回の事案1件で、平均開催回数は1.2回でした(前年度1.1回)。

#### ③ 年齢別内訳



概況：平成29年度の個人のあっせん最終事案(145件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.7%、46件(前年度は34.7%、52件)となりました。



# 「あっせんの楽しさと辛さ」

私は、数年前から、札幌家庭裁判所で、遺産分割専門の調停委員をしている。あっせんと調停は、似て非なるところもあるが、双方が互譲して納得して合意解決をめざす、それが理想である、という点では同じである。

相手方は証券会社等であり、あっせん手続は初めてではないことが多く、他方申立人はほとんど全てが初体験と思われる。

私はあっせんの始めに、あっせんの手続を説明する。その時点で、申立書と答弁書では、結論となる主張が違うのは勿論、事実経過についても大きく異なっていることが普通であるが(答弁書の方が、より詳しく主張されている)、このあっせんの場では、双方の主張がくい違う場合は、裁判のように証拠調べをしてどちらが正しいかを定めることはできない、とはっきり言う。最後までくい違い、結論についても合意に至らぬ場合は、訴訟となることも考えられる、と言う。双方の主張に食い違いがあっても、どちらが正しいか誤りかを突きつめることなく、双方が早期円満に解決したいと望み、その具体的方法(金額)に合意ができれば、あっせんは成立となる。

そのためには、あっせん委員の眼から見て、双方に過失(落ち度)があると思われる点があれば、公平に各々に対して指摘させていただくが、その上で、両当事者ともあっせん制度の趣旨目的を理解し、これからの手続に御協力いただきたい。では先ず申立人からお話しをうかがうので、相手方はしばし別室でお待ちいただきたい。

こうして、あっせんを始めることにしている。

多くは、最終的には納得して(諦めて?)合意に至る。申立人も相手方もホッとした表情になってくれれば、あっせんのやり甲斐がある。しかしまた、申立人が金額のみならず感情的にこだわったり、あるいは相手方がもう少し金額を上げぬばかりに、まとまらないこともある。悲喜こもごも。しかし、後者の方が圧倒的に多い。

そしてあっせんで、ありがたいのは、相談員の方々による「苦情相談記録書」に表れている事前の情報である。また口頭で直接、あっせんに至る経過と双方の対応やニュアンスを聞くことができ、あっせん成立のための大きな力になっている。この場を借りて感謝申し上げたい。

## あっせん委員 (平成30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  
滝口 耕司 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 小松 一雄 塩野 隆史  
瀧 賢太郎 中村 隆次 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 川合 伸子  
川上 敦子 堀口 久



# そう たん いん ぶん とう き 相談員奮闘記

相談員 Y

高齢者やそのご家族の方からの相談や苦情が絶えない状況です。その中の典型的なケースを紹介します。

母親の取引内容を確認した娘さんからFINMACに電話が入り、「最近までの取引でかなりの損失になっていた。高齢顧客との間でこのような取引を行う金融機関に対し怒りを禁じ得ないが、母親が損をしているのを悔やむ姿は見たくないし、母親を責めることもしたくない。そっとして置くことにしました。金融機関には、母親の取引口座にある全ての資産を売却し、口座を閉じる手続き中に、母親には分からないように私から担当者に対してこれ以上勧誘はしないよう言いました。FINMACに電話したのは、しかるべき機関に話を聞いてもらいたかったからです。これですっきりしました。」と言って電話を切られました。

また、このようなお考えを持たれるご家族もいらっしゃる一方で、親御さんがお元気であったときに投資家として自ら判断し売買されていた状況も考えずに、金融機関に対して如何にも「将来の相続財産を減らしてどうしてくれるのだ。」という内容にしか聞こえない苦情を申出されるご家族もいらっしゃいます。

金融機関側も次の世代に繋がる工夫が必要だと思います。現役の担当者では先々のことまで考えるのは難しいかもしれませんが、例えば、最近話題の65歳まで定年が延長され、継続して働かれる経験豊富な層の方々に高齢者のフォロー担当を任せるといえるのでしょうか。高齢者及びご家族との接触を増やすことが今後の相談や苦情を減らす最善の方法の一つではないかと思えます。

## 相談員研修

11月20日	「苦情相談記録書」作成における留意点について 間違い電話の削減に向けた取組みについて	当センター・センター長、 同 業務部長
12月21日	受電対応のケーススタディについて 事務局に対する指摘・提案事項(平成29年度監事中間監査)について	当センター・センター長、 同 業務部長
1月24日	当センター特別顧問との意見交換会	当センター 特別顧問
3月8日	障害者差別解消法等について	公益財団法人日本ケアフィット 共有機構 担当者
3月22日	苦情処理状況等について 「苦情相談記録書」作成における留意点について	当センター・センター長、 同 業務部長
4月27日	「苦情相談記録書」の記載における留意点について あっせん事案記録書(議事録)に係る留意事項	当センター・センター長、 同 業務部長
6月28日	成年後見制度における後見人等の選任の現状について	東京家庭裁判所主任書記官 齋藤 勲 氏

## ■ 当センターの事業計画・予算について

平成30年6月27日開催の社員総会において、下記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まいります。

なお、事業実施に伴う支出（予算）については、相談、苦情解決およびあっせん事業支出275百万円、情報提供及び広報事業支出10百万円、管理費支出88百万円、予備費10百万円を見込んでおります。

### 平成30年度事業計画

- 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

12月9日	日本証券業協会 四国地区協会「営業責任者研修及び内部管理責任者研修」合同研修	高松
1月18日	日本証券業協会 名古屋地区協会 「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
1月18日	茨城県消費生活センター相談員研修	水戸
2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
2月14日	日本証券業協会 東北地区協会「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20日	日本証券業協会 九州地区協会「営業責任者研修」及び「内部管理責任者研修」合同研修	福岡
5月15日	日本証券業協会「内部管理責任者研修」	東京
6月5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
6月7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	大阪

※その他、証券会社の社内コンプライアンス研修(4回)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>

機関誌「FINMAC No.22」2018(平成30)年7月27日発行



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(振替休日を含む)および年末年始(12月31日～1月3日)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。