

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（2018年12月～2019年6月）
- 2018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  
「あっせん委員になって」

あっせん委員 弁護士 藤本 邦人



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

- ・ 臨時総会(12月5日)
- ・ 金融庁 第17回金融 ADR 連絡協議会に参加(12月21日)

2月

- ・ 金融庁 第56回金融トラブル連絡調整協議会に参加(2月8日)
- ・ あっせん委員候補者推薦委員会(2月19日)

3月

- ・ 運営審議委員会(3月1日)
- ・ 理事会(3月14日)
- ・ 金融庁 第18回金融 ADR 連絡協議会に参加(3月20日)

4月

- ・ あっせん委員候補者推薦委員会(4月25日)

6月

- ・ 運営審議委員会(6月4日)
- ・ 金融庁 第19回金融 ADR 連絡協議会に参加(6月6日)
- ・ 理事会(6月13日)
- ・ 通常総会(6月24日)
- ・ 金融庁 第57回金融トラブル連絡調整協議会に参加(6月26日)

## ■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2018年10月～2019年3月)

### ■ 相談、苦情、あっせん申立て件数 (速報)

|          | 相談件数  | 苦情件数 | あっせん申立て件数 |
|----------|-------|------|-----------|
| 2018年10月 | 420   | 120  | 92        |
| 11月      | 432   | 83   | 142       |
| 12月      | 447   | 91   | 103       |
| 2019年1月  | 436   | 89   | 85        |
| 2月       | 455   | 81   | 95        |
| 3月       | 375   | 94   | 20        |
| 合計       | 2,565 | 558  | 537       |

## ■ 協定事業者・特定事業者の状況

2019年3月31日現在、協定事業者2,098社、特定事業者498社となっています。

### ■ 協定事業者数

|              |         |
|--------------|---------|
| 日本証券業協会      | 477 社   |
| 投資信託協会       | 186 社   |
| 日本投資顧問業協会    | 777 社   |
| 金融先物取引業協会    | 142 社   |
| 第二種金融商品取引業協会 | 516 社   |
| 合計           | 2,098 社 |

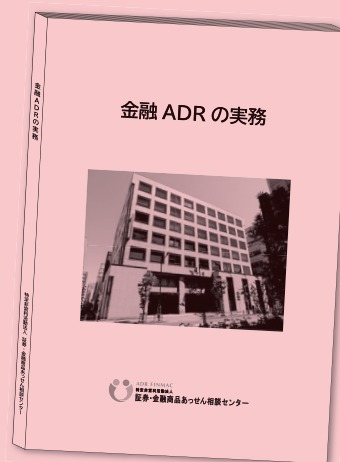
### ■ 特定事業者数

|       |       |
|-------|-------|
| 特定事業者 | 498 社 |
|-------|-------|

## ■ 普及啓発・周知活動

### 『金融ADRの実務』出版

2019年5月、『金融ADRの実務』を出版し、金融業界団体やあっせん委員等へ配布しました。



### 『文藝春秋』広告掲載

文藝春秋(2019年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) —

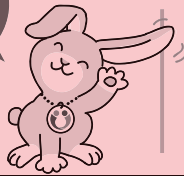
## ■ FINMAC関連事業

### 「通常総会」の開催について

日時：2019年6月24日(月) 午後2時

場所：当センター会議室

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。

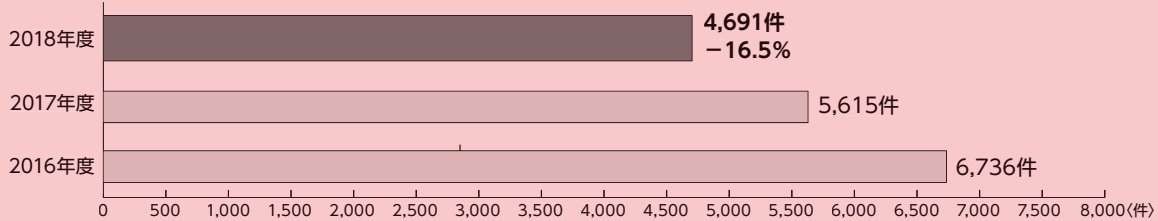


# 2018年度の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

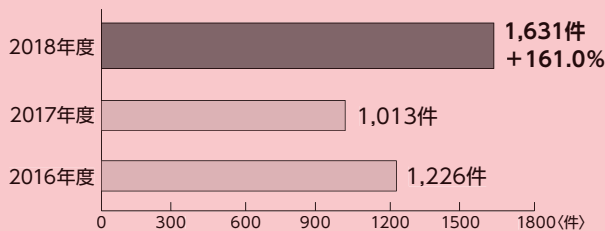
2018年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

## 1. 相談、苦情、あっせん申立て件数

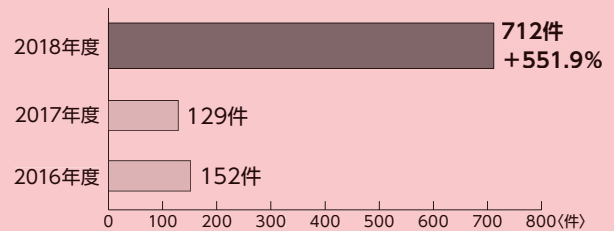
### ① 相談



### ② 苦情



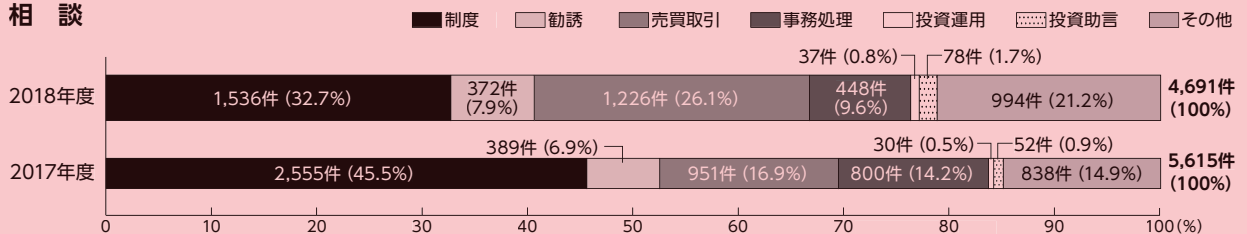
### ③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ相談は減少（-16.5%）しているが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に増加（それぞれ、+161.0%、+551.9%）しています。

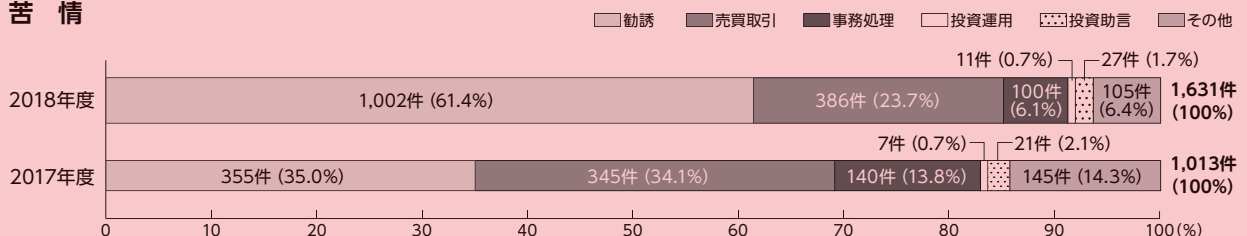
## 2. 相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ① 相談

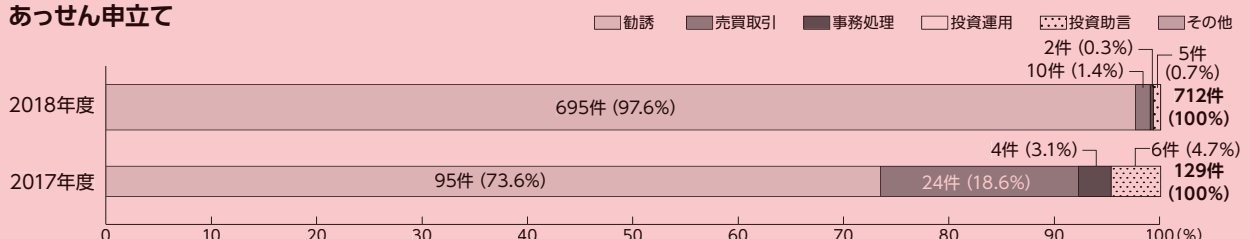


概況：相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。制度に関する相談のうち、主なものは当センターの業務に関する相談 687 件、証券会社に関する相談（相談窓口の問い合わせを含む。）396 件、取引制度に関する相談 155 件などです。

### ② 苦情

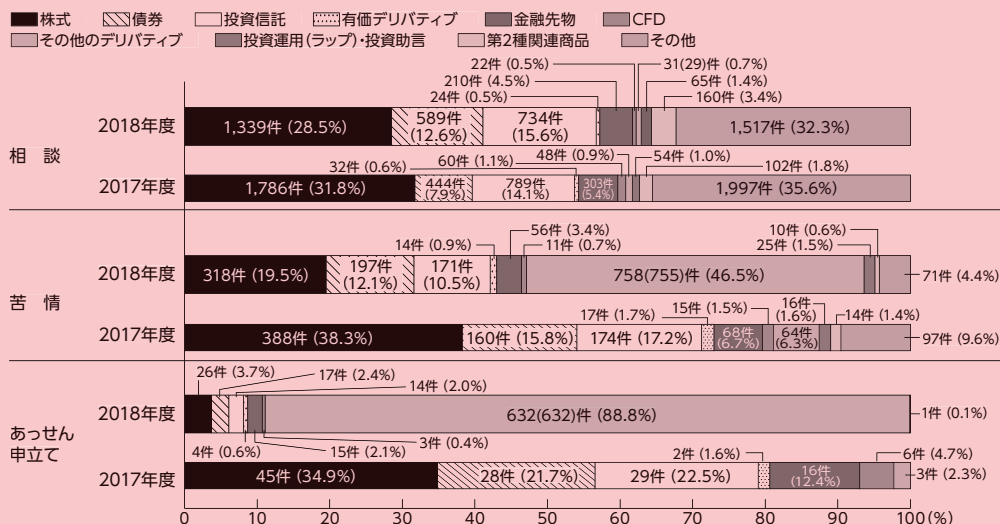


### ③ あっせん申立て



概況：苦情やあっせんの申立ての内容では、勧誘時の説明義務に関する苦情やあっせんが大幅に増加しています。

### 3. 相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



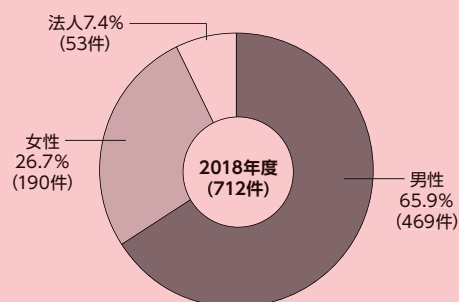
(注) 1. 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)である。

概況：商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(28.5%)になっているが、苦情及びあっせんの内訳ではその他のデリバティブの割合が高く(それぞれ46.5%、88.8%)、これらはVIXインバースETN事案の増加に伴うものである。

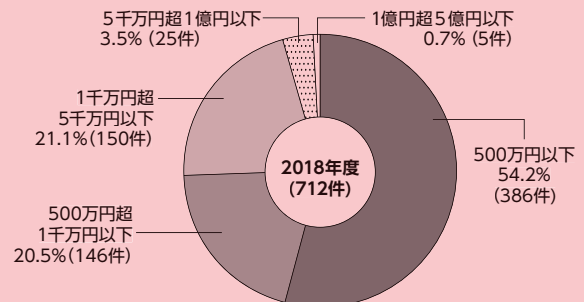
### 4. あっせん申立てについて

#### 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65.9%(469件)、女性26.7%(190件)、法人7.4%(53件)となりました。

#### 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の分布は、前年同期と比べると500万円以下の請求が1.6%減少し、500万円超1千万円以下の請求が1.1%増加しました。なお、100万円以下は15.4%(110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。

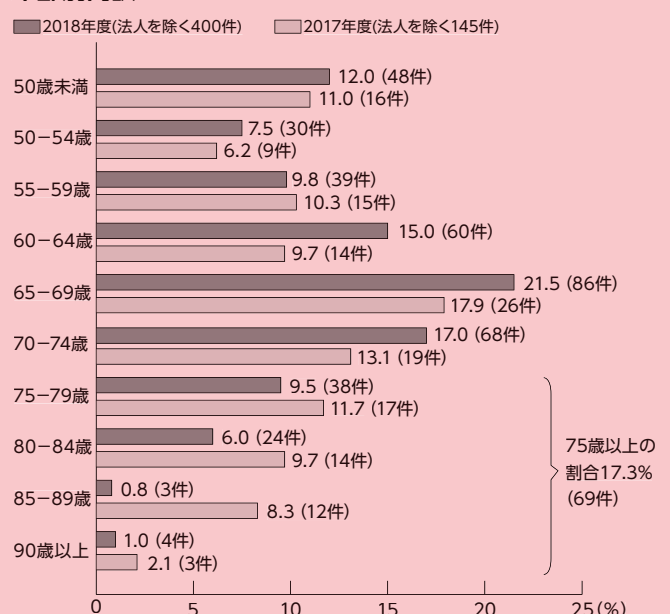
|        | 2018年度 | 2017年度 |
|--------|--------|--------|
| 期初未済件数 | 21     | 38     |
| 新規申立件数 | 712    | 129    |
| 終結件数   | 424(3) | 146(3) |
| 期末未済件数 | 309    | 21     |

#### ② あっせん開催回数(取り下げを除く)

|        | 2018年度<br>(421件) | 2017年度<br>(143件) |
|--------|------------------|------------------|
| 1回     | 404              | 115              |
| 2回     | 16               | 23               |
| 3回     | 1                | 4                |
| 4回     | —                | 1                |
| 平均開催回数 | 1.04             | 1.2              |

概況：2018年に終結したあっせんの件数は合計424件で、その内訳は、和解386件、不調35件、取り下げ等3件で、取り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91.7%でした(前年同期60.1%)。あっせん開催回数は、1回の事案404件、2回の事案16件、3回の事案1件、平均開催回数は1.04回でした(前年同期1.2回)。

#### ③ 年齢別内訳



概況：2018年度の終結事案(個人400件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は17.3%でした(前年同期は31.7%、46件)。



## 「あっせん委員になって」

私は、平成29年7月1日からFINMACのあっせん委員を委嘱され、現在2年目です。FINMACのあっせん委員としてはまだまだ新米です。

私が、証券問題に関わるようになったきっかけは、当時全国的問題となったワラント訴訟の原告弁護団に参加したことでした。その時に勉強した証券取引に関する基本的知識(当時は証券取引法の時代です。)が、後に証券問題を扱うにあたり大変役立っています。

あっせんに当たっては、かつて労働局労働紛争調整委員会委員をしたり、現在も高松簡易裁判所で民事調停委員をしている経験を生かして、限られた時間ではありますが、当事者の言い分をできるだけ傾聴するように心掛けています。

幸い、これまでほとんどのケースであっせんがまとまっていますが、それは、申請段階

での相談員による丁寧な聞き取りのおかげだと思っています。申立人としても、予め自分の言い分をよく聞いてくれたとの思いがあるからこそ、あっせん案を受諾してもらえているのだと感じています。私も、事前に送られてくる資料を丁寧に読んで、申立人に事案についてあまりわかっていないと不信感を抱かれないように注意してあっせんに臨むようにしています。

やはり課題は、証券会社側があっせん案に難色を示した時に、いかにしてあっせん案を受諾してもらえるように説得できるかだと考えています。

あっせんをまとめる秘訣は、両当事者の信頼をいかにして得られるかだと感じています。これからも、研鑽に努め、自信をもってあっせん案を提示できるようにしたいと思います。

### あっせん委員 (2019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 河村 明雄 木崎 孝  
児島 幸良 柴谷 晃 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 ふん とう き

## 相談員奮闘記

相談員 A

高齢者の親族からの相談の場合、親族が契約者と同居されているお子様達だけではなく、甥御さんや姪御さんからの申出もあり、詳細が確認できないこともあります。当センターでは、親族からの申出の場合、契約者である高齢者本人からの申出をお願いします。当初相談された親族は、金融機関との取引に反対で、「高齢である契約者が商品を理解していない、金融機関にメリットばかりを強調されてリスクの説明は受けていない。」と主張されることがあります。

親族からの申出と契約者である高齢者からの申出が同じ場合もありますが、申出内容が食い違うこともあります。契約者が「親族にはこの契約について話したくない、自

分が判断して投資をしているのだから親族にいろいろ言われたくない。」とおっしゃったり、金融機関に苦情を取り次ぐと、金融機関側から「親族には内緒にしてほしい。」と契約者が当初から金融機関に話をさせているような事例です。

人生100年時代と言われ、高齢者となった以降の期間が非常に長くなっています。高齢者となっても自らの判断で契約したいと考える方も多いと思いますが、判断能力が衰える場合もあります。顧客側も金融機関側も高齢社会に対応するために、できることから始めていく必要があると相談を受ける立場からも日々感じています。

## 相談員研修

|                |                                                             |                            |
|----------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 11月14日         | 今後のあっせん業務処理方針について                                           | 当センター・事務局長、<br>同 業務部長      |
| 12月18日<br>1月8日 | メンタルヘルス研修<br>「こころのセルフケア～苦情・相談の受電によるストレスからの軽減～」              | 臨床心理士<br>(㈱カウンセリングオフィス・ヒロ) |
| 1月31日          | 平成31年度税制改正の概要について                                           | 日本証券業協会<br>担当者             |
| 2月27日          | 職場におけるハラスメントについて                                            | 弁護士(第一芙蓉法律事務所)             |
| 3月18日<br>3月29日 | 親族からの不満を証券会社に伝達することについて                                     | 当センター・事務局長                 |
| 6月27日          | 特別調停案の提示について<br>運営審議委員会の審議状況について<br>親族からの不満を証券会社に伝達することについて | 当センター・事務局長<br>同 業務部長       |

## ■ あっせん申立金、あっせん利用負担金及び特定事業者 基本負担金の価格改定について

2019年10月1日からの消費税率改定に伴い、2019年7月2日付で「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」及び同規程細則の改正を行い、下記表のとおり、価格改定を行うこととしています（施行日2019年10月1日）。

改定後価格の具体的な適用時期については、次のとおりです。

- ① あっせん申立金：施行日以降のあっせん申立書当センター到着分から適用
- ② あっせん利用負担金：施行日以降のあっせん期日開催分から適用
- ③ 特定事業者基本負担金：施行日以降の新規利用登録分又は利用登録継続分から適用

### 消費税率改定に伴う価格改定参考資料

| 区 分       |                | 改定前価格   | 改定後価格<br>(税込) | (参考) 改定後価格<br>(税抜) |
|-----------|----------------|---------|---------------|--------------------|
| あっせん申立金   | あっせん業務規程・別表2   |         |               |                    |
|           | (金額区分：万円)      | 円       | 円             | 円                  |
|           | 100以下          | 2,000   | 2,090         | 1,900              |
|           | 100超 300以下     | 6,000   | 6,270         | 5,700              |
|           | 300超 500以下     | 8,000   | 8,360         | 7,600              |
|           | 500超 800以下     | 11,000  | 11,550        | 10,500             |
|           | 800超 1,000以下   | 13,000  | 13,640        | 12,400             |
|           | 1,000超 1,500以下 | 17,000  | 17,820        | 16,200             |
|           | 1,500超 2,000以下 | 21,000  | 22,000        | 20,000             |
|           | 2,000超 2,500以下 | 25,000  | 26,180        | 23,800             |
|           | 2,500超 3,000以下 | 29,000  | 30,360        | 27,600             |
|           | 3,000超 3,500以下 | 33,000  | 34,540        | 31,400             |
|           | 3,500超 4,000以下 | 37,000  | 38,720        | 35,200             |
|           | 4,000超 4,500以下 | 41,000  | 42,900        | 39,000             |
|           | 4,500超 5,000以下 | 45,000  | 47,190        | 42,900             |
|           | 5,000超         | 50,000  | 52,360        | 47,600             |
| あっせん利用負担金 | あっせん業務規程第6条の3  | 円       | 円             | 円                  |
|           | ① あっせん1回あたり    | 50,000  | 52,360        | 47,600             |
|           |                |         |               |                    |
|           | ② 特定事業者で4件目まで  | 20,000  | 20,900        | 19,000             |
|           | (協定事業者でもある場合)  | 10,000  | 10,450        | 9,500              |
|           |                |         |               |                    |
|           | ③ 特定事業者で10件目以降 | 100,000 | 104,720       | 95,200             |
| 特定事業者     | (東京・大阪以外)      | 150,000 | 157,190       | 142,900            |
|           | あっせん業務規程第6条第2項 |         |               |                    |
|           | あっせん業務規程細則第4条  | 円       | 円             | 円                  |
|           | 基本負担金(年額)      | 100,000 | 104,720       | 95,200             |

## ■ 当センターの事業計画・予算について

2019年6月24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いきます。

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 399 百万円、情報提供及び広報事業支出 6 百万円、管理費支出 107 百万円、予備費 10 百万円を見込んでおります。

### 2019 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12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               | 金沢 |
| 12月14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 |
| 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 |
| 5月10日  | 日本証券業協会「内部管理責任者研修」                            | 東京 |
| 6月19日  | 日本証券業協会<br>「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 |

※その他、証券会社の社内コンプライアンス研修等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.24」2019年7月26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。