機 関 誌

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

2019
No. 25
2019年12月25日発行

当センター（FINMAC（フィンマック））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**（2019年8月～12月）

●**2019年度上半期の相談・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「弁護士の関与について・雑感」**
あっせん委員　弁護士　**中村 隆次**

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

活動報告

当センター（FINMAC）の動き

8月
- あっせん業務研究会（8月30日：東京会場）

9月
- あっせん業務研究会（9月3日：大阪会場）

10月
- 金融庁　第20回金融 ADR 連絡協議会に参加（10月10日）

11月
- 第39回運営審議委員会（11月28日）

12月
- 金融庁　第21回金融 ADR 連絡協議会に参加（12月4日）
- 第44回理事会（12月6日）

■ 相談・苦情・あっせんの状況（2019.4～ 2019.9）

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
2019.4月	342	85	27
5月	379	76	38
6月	366	108	23
7月	401	146	50
8月	397	84	47
9月	404	83	51
合計	2,289	582	236

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2019年9月30日現在、協定事業者2,182社、特定事業者491社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	483
投資信託協会	187
日本投資顧問業協会	778
金融先物取引業協会	141
第二種金融商品取引業協会	593
合計	2,182 社

■ 特定事業者数

特定事業者	491 社

■ FINMACの活動

「あっせん業務研究会」の開催について

最近の紛争解決業務の状況等について説明し、あっせん事例をもとに意見交換を行いました。

●東京会場
日時：2019年8月30日（金）　正午～
場所：証券・金融商品あっせん相談センター　会議室

●大阪会場
日時：2019年9月3日（火）　正午～
場所：メルパルク大阪　ル・マノワール

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 中村 隆次

「弁護士の関与について・雑感」

最近、申立人の代理人として弁護士があっせん手続きに関与する例が散見されるようになりました。Finmacの手続きが金融ADRとして広く知られるようになった結果ではないかと思います。

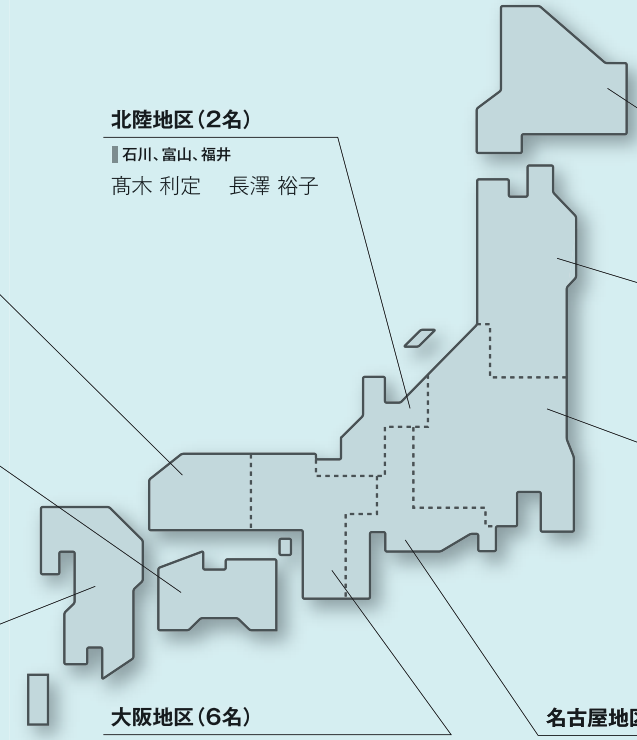
申立人が弁護士を選任した事件では、相手方(証券会社等)も代理人として弁護士を選任することが多くなります。あっせん期日直前に詳細な内容の答弁書が提出されることも多く、申立人の代理人から次回期日までに反論をしたいという要望がなされるようになります。あっせん委員としてもその要望を無視できず、次回のあっせん期日を指定するということになります。

また、申立人が弁護士を選任する場合は、あっせん手続における解決のみならず訴訟の提起を念頭に置いている場合も多く、そうなると相手方も、あっせん手続きで手持ちの証拠書類をすべて提出することを躊躇されることもあるようです。

このように、あっせん手続きに弁護士が関与するとあっせん期日が複数回になったり、書面の分量が増える傾向にありますが、これまでのところ、和解ができにくくなったということは感じておりません。当事者双方とも、訴訟が提起された場合の時間的・経済的負担に加え、将来の訴訟における結果(損害賠償請求として認容される可能性や金額等)と、現在提示されているあっせん案を受諾することとの利害得失を総合的に検討されるからではないかと思っています。

今後、弁護士があっせん手続きに関与することが多くなるように思いますが、あっせん委員の職務としては、これまで同様、双方の互譲と納得が得られるよう、適切妥当なあっせん案を真摯に提示することに尽きるように思います。

あっせん委員
2019年11月末現在



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
滝口 耕司　藤本 邦人

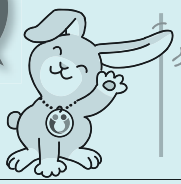
東京地区(16名)
東京、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、山梨、長野、新潟、沖縄
池田 秀雄　池永 朝昭　内田　実
大谷 禎男　河村 明雄　木﨑　孝
児島 幸良　柴谷　晃　千葉 道則
野間 敬和　羽尾 芳樹　萩尾 保繁
松井 秀樹　松野絵里子　山口 健一
山本　正

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　小松 一雄　塩野 隆史
瀧 賢太郎　中村 隆次　山田 長伸

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

ハイライト

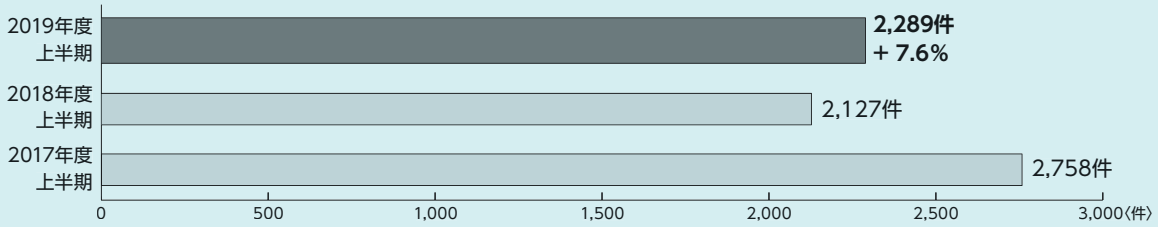


2019年度上半期（2019年4～9月）の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

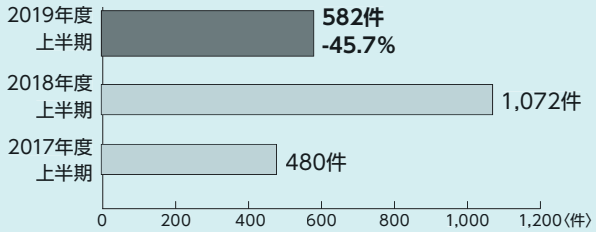
2019年度上半期（2019年4～9月）の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2019年度上半期（4～9月）の相談、苦情、あっせんの状況について

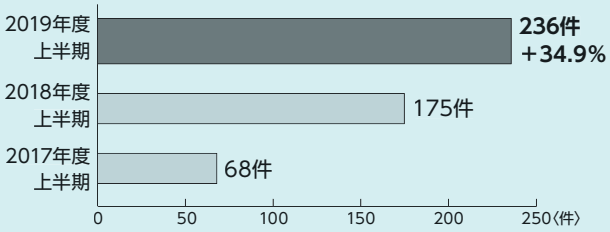
① 相　談



② 苦　情



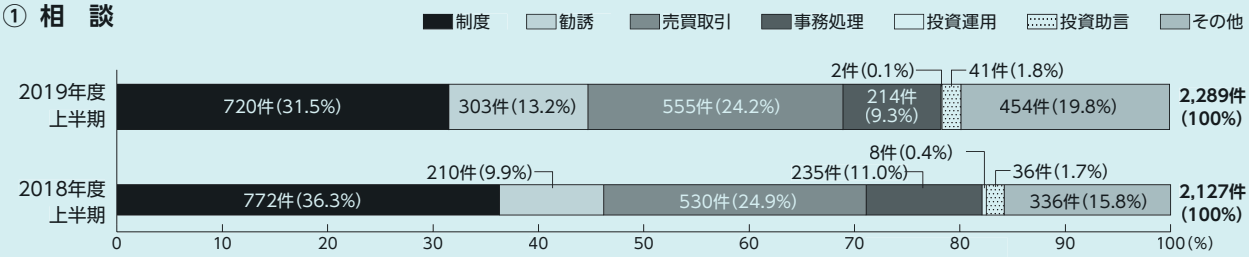
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ相談は増加（+7.6%）した一方、苦情は大幅な減少（-45.7%）となり、あっせん申立ては引き続き増加（+34.9%）している。

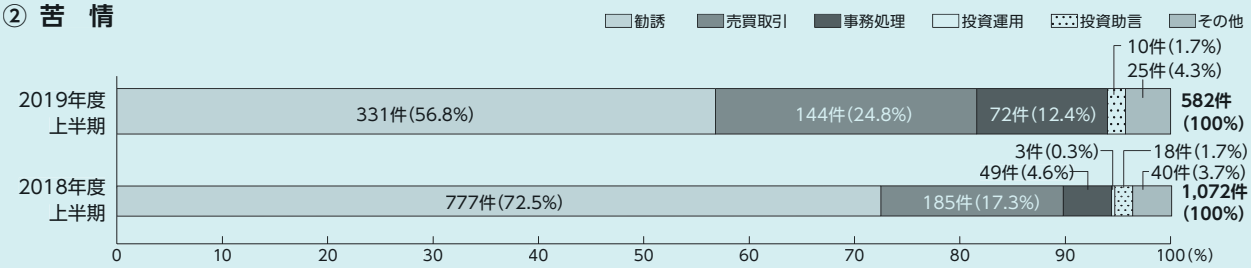
2. 2019年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相　談

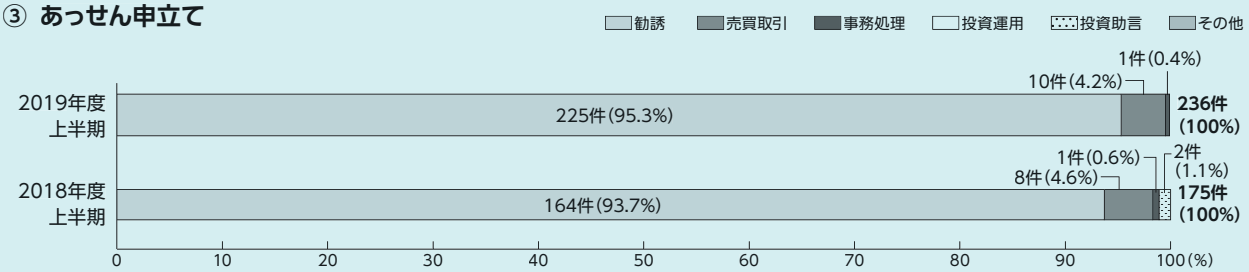


概況：相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。制度に関する相談のうち、主なものは当センターの業務に関する相談281件、証券会社に関する相談（相談窓口の問い合わせを含む。）218件、取引制度に関する相談89件などです。

② 苦　情



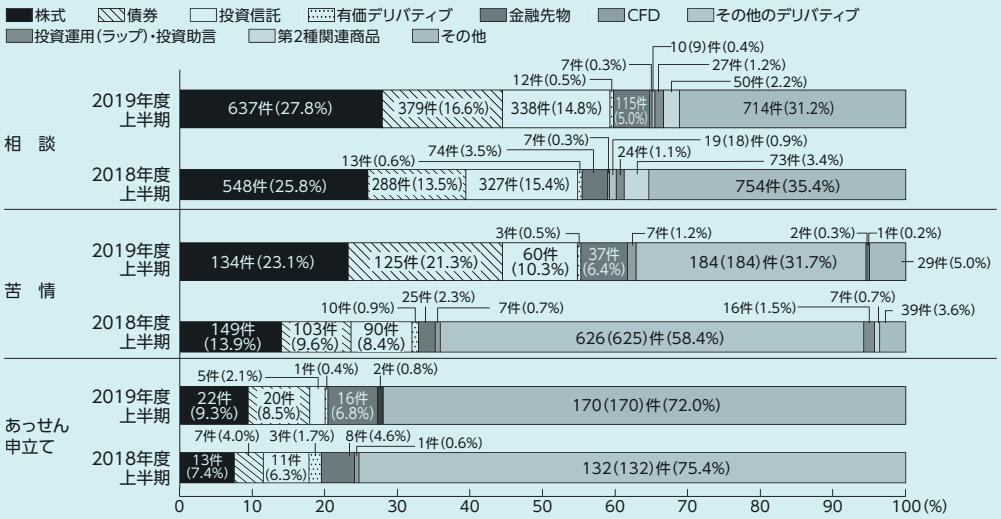
③ あっせん申立て



※ 2018年度上半期の「売買取引に関するあっせん申立て」の内訳としては、「無断売買」、「システム障害」であった。

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太宗を占めています。

2019年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



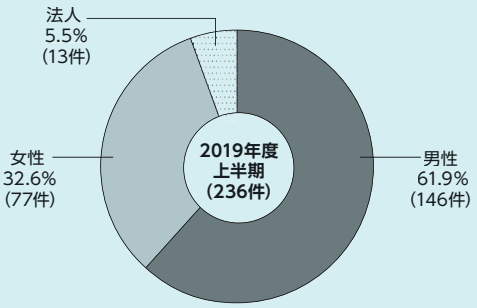
※1. 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

※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)です。

概況：商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(27.8%)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 31.7%、72.0%)、これらはVIXインバースETN事案によるものである。

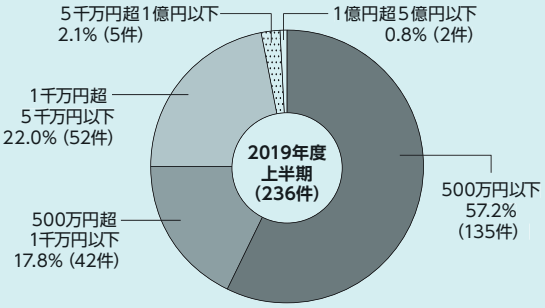
2019年度上半期のあっせん申立てについて

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 61.9%(146 件)、女性 32.6%(77 件)、法人 5.5%(13 件)となりました。

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の分布は、前年同期と比べると 500 万円以下の請求は 8.1%増加した一方、500 万円超1千万円以下の請求は 4.5%、1千万円超5千万円以下の請求では 0.3%、それぞれ減少しました。なお、請求金額 5 億円超の事案はなく、100 万円以下は 20.8%・49 件(前年同期 10.3%・18 件)でした。

5. 2019年度上半期(272件)の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。

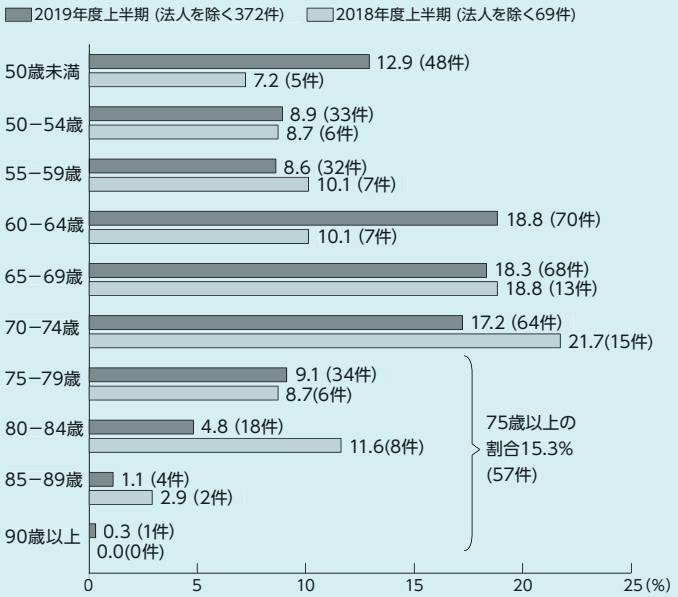
	2019年度上半期	2018年度上半期
期初未済件数	309	21
新規申立件数	236	175
終結件数	405(4)	71
期末未済件数	140	125

② あっせん開催回数(取り下げを除く)

	2019年度上半期(401件)	2018年度上半期(71件)
1回	389	65
2回	11	6
3回	1	–
平均開催回数	1.0	1.1

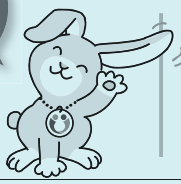
概況：2019 年度上半期に終結したあっせんの件数は合計 405 件で、その内訳は、和解 381 件、不調 20 件、取下げ等4件で、取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は 95.0%でした(前年同期 73.2%)。
あっせん開催回数は、1回の事案 389 件、2回の事案 11 件、3回の事案1件で、平均開催回数は 1.0 回でした(前年同期 1.1 回)。

③ 年齢別内訳



概況：2019年度上半期の終結事案(個人372件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は15.3%でした(前年同期23.2%、16件)。

アンケート



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上で参考にさせていただく観点から、2011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。

2019年度上半期の実施状況について、以下のとおりまとめました。

1 アンケートの実施方法

対 象 者：和解事案及び不調事案の両方を含む終結したあっせん事案（取下げ等のあった事案を除く）の顧客及び金融機関。

調査項目：あっせんの所要期間及びあっせん委員による事情聴取・説明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：2019年4月1日から2019年9月30日まで

対象件数：412件（和解392件・不調20件）のべ824人（和解784人・不調40人）

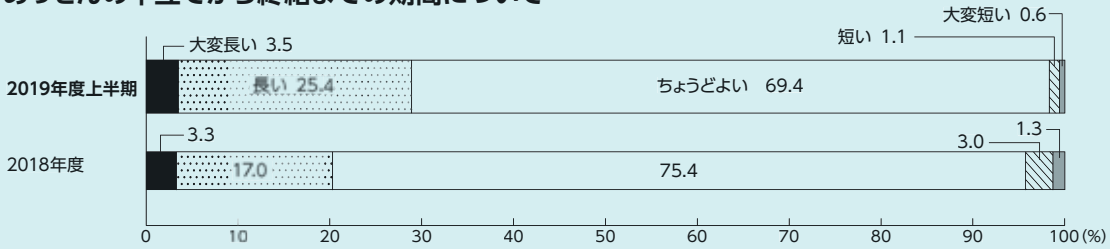
回収枚数：694通　回収率84.2%（和解84.9%・不調70.0%）

（提出者別内訳　申立人のみ提出35通・被申立人のみ提出85通・双方より提出574通）

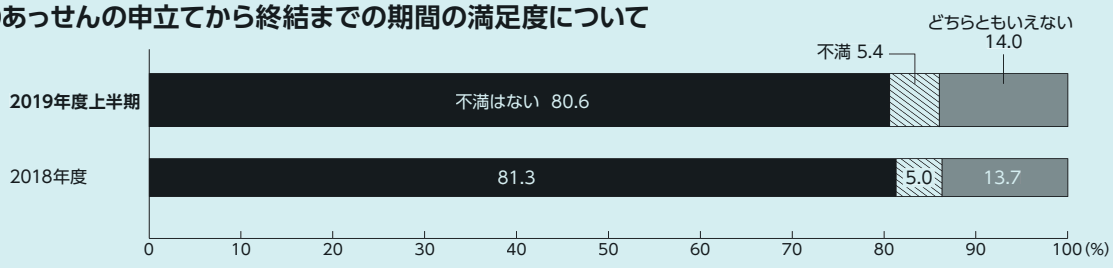
（和解不調別内訳　和解666通・不調28通）

3 アンケート調査の回答結果（2019年度上半期集計分）

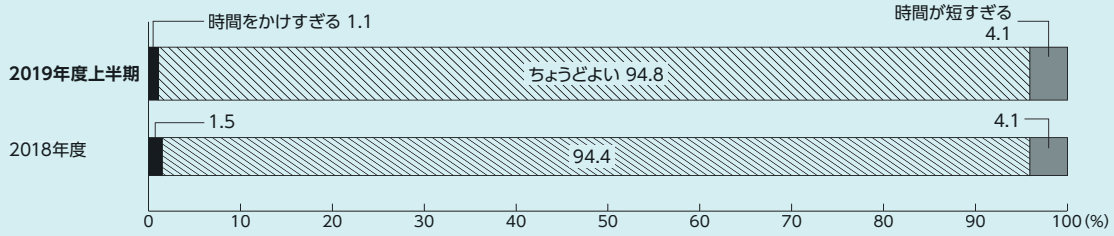
①あっせんの申立てから終結までの期間について



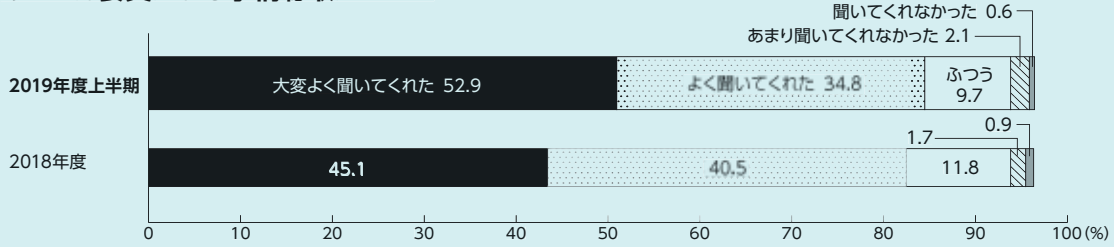
②あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



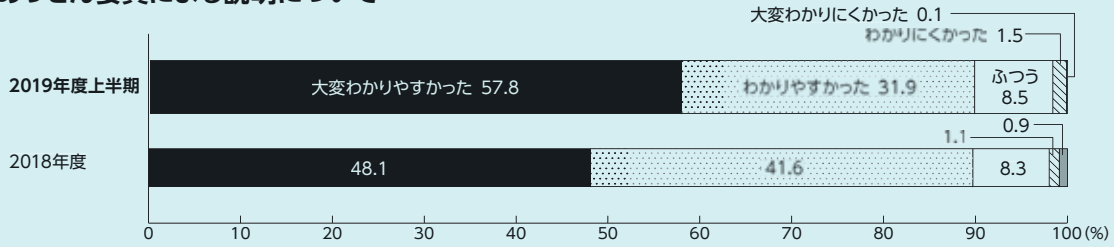
③あっせん当日の時間について



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

なお、回答者からのコメントの内容は、次のとおりです。（全213件、うち和解203件・不調10件）

- 評価、謝意等 …… 134件
  （和解132件・不調2件）
- あっせん結果に関する感想 …… 28件
  （和解25件・不調3件）
- あっせん委員による事情聴取に関するもの …… 9件
  （和解7件・不調2件）
- あっせん委員の説明に関するもの …… 14件
  （和解12件・不調2件）
- あっせん終結までの期間に関するもの …… 9件
  （和解8件・不調1件）
- 事務局の対応に関するもの …… 19件
  （和解19件・不調0件）

4 あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

ご意見・ご要望の内容

評価・謝意等

「仲裁による最終結論には不満が残るが、これがこの種のケースの標準だと思い諦める。しかし、あっせん委員等の方々の誠意ある対応には本当に感謝しています。」（申立人・和解事案）

「あっせんは事実認定の場ではなく、互譲の場であることを改めて認識させていただきました。ありがとうございました。」（被申立人・和解事案）

あっせん委員による事情聴取に関する感想について

「あっせん委員の当方に関する説明は、止むを得ないかもしれませんが業界寄りで解決を急いでいるように感じられた。」（申立人・和解事案）

「相手方事業者の証言にもう少し突っ込んだ確認をしてもらいたかった。相手方事業者は大企業、当方は力のない個人、もう少し寄り添った姿勢がないと負けるのは当然。」（申立人・不調事案）

「あっせんについて、申立人は殆どの場合素人です。すべてのことに不安を持って臨む。その中であっせん案の何がどの程度妥当かわからない。あっせん案についての指針を提示いただけたら参考になると思う。」（申立人・和解事案）

終結までの期間

「あっせん申立から終結までの間を短縮できるように取組みをお願いします。」（申立人・和解事案）

事務局の対応に関するもの

「担当者不在の際に全く対応してもらえないが、事務的な手続等は対応していただけるよう情報共有していただきたい。」（被申立人・和解事案）

相談員奮闘記（そうだんいんふんとうき）

相談員B

毎日、朝９時すぎのファーストコールが取れるかどうかがモチベーションに影響する。取れれば取れたで緊張感が高まるし、取れなければ「なんで取れないんだ」とある種の敗北感（？）を感じてしまう。

電話対応は常に声の勝負であり、相手に安心感を与えるようにゆっくりと少し低音気味に話すようにしている。どんな相談にも誠心誠意丁寧に全て聞くことを心がけている。

相手の心の苦しみに寄り添えるかどうかがポイントだと思っている。時折クレーマーや認知症で何度も同じ内容の電話をかけてくる方に対しては、すぐに切らせていただいてはいるが･･･

経験上、相手の話しを聞くことによって８～９割の方はほぼ満足されて切電される。中には『こんなに親身になって話しを聞いてくれたことはない。有難うございました』とお礼を言う方々もいらっしゃる。

日々、様々な電話が掛かってくるが、FINMACの存在意義の一つが、ここにあるのではないかと思っている。

最近、特に気になるのは、仕組債の苦情である。『こんなに損するとは思っていなかった』『大丈夫と言われていた』『元本保証と言われた』などなど。

説明責任はどうなのか、投資家の自己責任はどうなのか。果たして、落ち着く先はどこになるのだろうか。

FINMACへの苦情電話がゼロになる日は来るのだろうかとか、いやそんな日が来るわけがないと自問自答しながら業務を行う今日この頃である。

相談員研修

7月25日	親族からの寄せられた不満について 個別のあっせん事例について 申立金等の改定について	当センター・業務部長
9月24日	あっせん業務研究会の模様について 親族から寄せられた不満について ETNに係るあっせんについて	当センター・業務部長

講師派遣

9月4日	ASF（アジア証券人フォーラム）研修セミナー	東京
11月6日	独立行政法人 国際協力機構（JICA）地域別研修	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	名古屋
11月21日	NPO 法人かわさきコンシューマネット相談員レベルアップ研修会	神奈川
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	福岡

※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

機関誌「FINMAC No.25」2019年12月25日発行

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（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。