



法律に基づく公的な5団体による
証券・金融商品の紛争解決機関

証券・金融商品のトラブル相談は
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

平成23年 理事長年頭あいさつ



ADR FINMAC

Alternative Dispute Resolution
Financial Instruments Mediation
Assistance Center

2011

No.3

フィンマック

平成23年1月14日発行



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

理事長 日野 正晴

新年、明けましておめでとうございます。

新しい年を迎えるに当たって、一言ご挨拶を申し上げます。

皆様ご承知のとおり、金融商品取引の拡大、金融商品の複雑化、高度化等により金融分野における苦情・紛争は増加傾向にあります。

こうした中で、裁判（訴訟）による紛争解決手続と比べたとき、裁判外紛争解決手段（ADR）が持つ特長、すなわち、①より簡便で迅速な解決を図ることができる、②専門家の知識経験を生かしたきめ細やかで実情に即した解決を図ることができる、③当事者のプライバシーに十分配慮した解決を図ることができる、などに着目して、金融分野における裁判によらない紛争等解決業務（相談業務を含め、以下「金融ADR」といいます。）の一層の充実を図る必要性が高まっているところであります。

これらの必要性に応えるため、当センターは、日本証券業協会をはじめとする5つの金融商品取引業協会の関係者を中心に連携・協力して設立され、5協会の金融ADR業務を一元化して実施することにより、金融ADR機能の横断化・平準化を図ることを狙って、昨年2月1日から業務を開始し、併せて5協会のいずれにも加入していない第2種金融商品取引業についても個別に金融ADRの対象とし、いわゆる金融ADRにおける隙間の解決を図ることとしました。

当センターの役割は益々重要性を増していくものと認識しており、公正かつ中立な立場で業務を遂行していくこと等が重要であると考えておりますことから、以下のとおり、新しい年を迎えるに当たっての抱負について述べさせていただきます。

第1に、金融ADR制度の趣旨に則り、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間における苦情相談業務、紛争解決及びあっせん業務を公正かつ中立な立場で遂行して参ります。

第2に、当センターが行う苦情処理または紛争解決について、高度な専門性の発揮と迅速な業務遂行を確保しつつ紛争解決業務の更なる品質向上により、利用者の信頼感、納得感を高めるよう努めて参ります。

第3に、金融商品にかかる、トラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス体制の充実・向上に資する観点から苦情処理・あっせん状況等について適切に情報提供して参ります。併せて、利用者に対しては、ホームページの機能充実等により、当センターの意義・役割の周知に努めて参ります。

第4に、他のADR機関並びに委託元団体（当センターに苦情・紛争解決又はあっせん手続に係る業務を委託する日本証券業協会、金融先物取引業協会、投資信託協会、日本証券投資顧問業協会及び日本商品投資販売業協会）等との緊密な連携の確保を図って参ります。

第5に、当センターは、金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成21年法律第58号）に基づく金融庁当局からの指定を受けて、本年4月1日より第一種金融商品取引業に係る指定紛争解決機関としての業務を開始するため、行政当局、関係各位等と適時適切な対応を図って参ります。

以上、新年を迎えるに当たっての抱負を述べさせていただきます。

金融商品取引業を取り巻く環境は、一段と厳しさを増しております。

このような状況下、当センター役職員一同、当センターに課せられた役割を認識し、関係各位の皆様方と連携・協力を図りながら、一層の機能向上を目指して参りますので、今後ともより一層のご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。簡単ではございますが、新年のご挨拶とさせていただきます。

FINMAC の 動き

10月

- 臨時総会の開催(10/8)
- 第一種金融商品取引業に係る紛争解決等業務に関する説明会(10/20～11/5 全国各地10会場)
- あっせん委員と相談員との意見交換会 大阪会場(10/13)
- 機関誌「フィンマック」の第2号発行(10/26)
- リーフレット配布
- ラジオコマーシャル(10月～12月)

11月

- 金融フェスティバル参加(11/6)
- 地域別あっせん委員との懇談会 中国地区(11/17)

12月

- 地域別あっせん委員との懇談会 北陸地区(12/8)
- 指定紛争解決機関への指定申請(12/22)

■ 相談・苦情・あっせんの状況

FINMACにおきましては、金融商品取引業者等の業務等に係る利用者からの苦情相談業務及び紛争解決業務を公正かつ中立な立場で遂行しております。

平成22年4月から12月までの相談件数は5,207件、苦情件数は839件、あっせん件数は208件となっております。

■ 相談、苦情、あっせん件数

該当月	相談件数	苦情件数	あっせん件数
4月	515件	80件	17件
5月	517件	97件	10件
6月	559件	109件	27件
7月	754件	62件	22件
8月	651件	80件	15件
9月	599件	82件	26件
10月	596件	104件	13件
11月	497件	106件	19件
12月	519件	119件	59件
合計	5,207件	839件	208件

(対象期間平成22年4月から12月)

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成22年12月末現在、協定事業者1,529社、特定事業者926社となっております。

■ 協定事業者数

(平成22年12月末現在)

日本証券業協会	519社
社団法人 投資信託協会	123社
社団法人 日本証券投資顧問業協会	703社
社団法人 金融先物取引業協会	173社
社団法人 日本商品投資販売業協会	11社
計	1,529社

■ 特定事業者数

第二種金融商品取引業者	926社
-------------	------

ラジオ

- ・ 10月～12月
ラジオ CM (現在は終了)
(TBS 毎週火曜・木曜放送: 大沢悠里のゆうゆうワイド)

講師派遣

- ・ 12月13日・14日 東京都消費生活総合センター
FINMAC 職員を講師として派遣。
- ・ 12月2日 独立行政法人国民生活センター
全国各地において FINMAC の職員を講師として派遣し、FINMAC の意義・役割等について普及啓発・周知活動を展開。

ADR FINMAC リーフレットの配布

11月
協定事業者、特定事業者等にリーフレットを配布。



トピックス

金融教育フェスティバル

(平成 22 年 11 月 6 日 (土) 開催)

東京ビッグサイトにて、金融教育フェスティバルが行われました。主催は、金融広報中央委員会、東京都金融広報委員会で、こどもから大人まで、お金や金融について楽しく学べる体験型イベントです。当センターからも「トラブルの無い金融商品取引を行うための基礎知識」というテーマにおいて講師として参加いたしました。

「平成23年度税制改正大綱」

「平成 23 年度税制改正大綱」が閣議決定され、金融証券税制について現行の上場株式等の配当等及び譲渡所得等にかかる 10% 軽減税率 (所得税 7%、住民税 3%) は、公平性や金融商品間の中立性の観点から、20% 本則税率とすべきですが、景気回復に万全を期すため、適用期限を 2 年間延長し、平成 26 年 1 月から 20% 本則税率とすることとなりました。

関係団体事業

証券知識普及プロジェクト※ 全国各地において、普及・啓発イベントを実施

- 11月13日 秋季投資セミナー (高知県高知市)
投資未経験者でもわかる金融・経済のはなし他
- 11月20日 まなびピア高知 2010 (高知県高知市)
～ 21日 証券知識の普及・啓発に関するイベントブース出展
- 12月21日 シティリビング共催セミナー (京都府京都市)
(コラム連動 女性向けセミナー)
シティリビング新聞: コラム「マネーレッスン」3回掲載
共催セミナー : 女性のためのはじめてのマネーセミナー



※証券知識普及プロジェクトは、日本証券業協会、東京証券取引所グループをはじめとした証券8団体が参加し、長期的・継続的に証券知識の普及・啓発活動を推進しています。

最近の苦情・ 相談について

相談員 E

明けましておめでとうございます。昨年を振り返りますと、思い出されるのは、やはり夏の尋常ではない暑さではないでしょうか。約半世紀前の子供の頃の夏、ひび割れた未舗装の道、時折の青田風、雑木林のセミの声、そんな中で夢中になって遊んでいたあの頃、家々の数は少ないものの、近所付き合いは濃密であり、家族構成は無論のこと、時にはその暮らし向きまで窺い知ることができました。そんな開放的な暮らしぶりでした。

そして今、たんばは無論のこと未舗装の道や雑木林は姿を消し、代わりにマンションが雨後のタケノコのように。近

所に見知らぬ人が増えてきたこともあり、防犯に対する意識が高まり、日中でも玄関の鍵をかけるようになり、マンションなどでは共有の入り口にも鍵がかけられるようになっています。

昨年の苦情相談を振り返ってみると、購入する金融商品の仕組みやリスクを十分理解せず購入を決め、後になって後悔や不満を表わしている例が多かったと思います。特に、「未公開株やファンド」の被害を見ますと、あまりにも安直に甘い勧誘に誘われ、普通では考えられないような判断をしてしまっています。まるで、夏の暑さに浮かされているかのようでもありました。

昼間でも家に鍵をかけるように、金融商品を購入する時には、商品の仕組みやリスクを十分理解をして、納得して投資をするようにと思います。たとえ、去年と同様に暑い夏になったとしても。

現場の相談員は、日々、利用者の信頼感、納得感を得られるよう対応しております。

利用者の声を一番に耳にする、相談員ならではの苦労や裏話をご紹介します。

中立・公平な立場で

相談員 F

あっせん委員が公正中立の立場で対応しているように、私ども相談員も其々の経験を生かして中立の立場でお客様の相談に応じております。お客様のなかには「相談員が業者側の味方をするのではないか」とご心配される方もおられるのではないかと思います。断じてそのような対応はしてないと自負しております。相談員には証券会社に勤務経験のある者もおりますが、例えば、苦情相談先の業者が相談員の出身元である場合は、担当相談員を変更して対応する場合もあり、より中立性・公平性の維持に努

めております。

時には、お客様と一緒に腹を立てたり、逆にお客様の思い違いを解きほどこせていただく場合もあるかと思いますが、すべて相談員の経験と信念のもと、また中立・公平な立場でアドバイスさせていただくものでございます。どうぞ安心してご相談頂ければと思います。

金融機関との取引において不審な点や不審な売買報告書等の郵送があればまずはおお客様ご自身ですみやかに取引業者の「内部管理責任者」に回答を求められることをお勧めします。その回答結果をもって当センターにご相談頂ければトラブルの解決が早まる可能性があります。一方、時間が経過してしまうと双方の記憶が薄れるのが常であり、事実確認が難しくなる場合も考えられますので、1日も早いご相談をお待ちしております。



悩みを超えて納得感のある 手続をめざす

あっせん委員
弁護士

池永 朝昭

あっせん実務に関わっていて、「投資者の自己責任の原則」と「投資者保護」のバランスをどのようにとるべきか悩むことが多い。業者が適合性を判断した上で投資者に正確かつ十分な情報を提供し、投資者が自己責任で投資するという仕組みを保障することが金融商品取引法の目的のひとつなのだが、「投資者保護」が「消費者保護」と全く同視されて論じられる傾向もあるし、そのほうが世間受けもする。確かにリスクが大きい商品を容易に個人投資家向けに販売し、適合性原則の実践や説明義務の履行に問題がある業者も見受けられるが、案件の中には投資者にも首をひねってしまうような事例が多々あるので、「投資者保護」を「消費者保護」に易々と置き換えることには個人的には疑問を感じる。

とはいいいながらも、申立人は法律の素人かつ高齢者が圧倒的であるから、話をじっくりと聞いて何が問題なのかをあっせん委員が整理したり、業者にも証拠資料を提出してもら

わないと手続そのものが進まない。ところが「あっせん委員のみで」といわれて提出される資料もある。訴訟手続で文書提出命令の範囲に入る資料ならば、最初から申立人に渡してもいいのではと思うし、申立人に渡さないというのは不信の種をまくことにもつながる。他方、過失相殺や損益相殺についても申立人が納得しないならば説得するのは難儀であるし、それを考慮しない和解案は業者に不公平である。悩みは尽きない。

あっせん手続における「公正」さとは、結論だけではなく、個々の手続の運用がそれを形づくるのだが、運用そのものは指定紛争解決機関になったとしても、指定紛争解決委員の手腕に委ねられる点多そうである。FINMACにおける運用が、利用者にも業者にも納得感の高いものとなることこそがFINMACに対する期待なのだから、悩みながらも悩みを超えてそれに近づくための努力を職員の皆様と一緒に続けていきたいと思う。

シリーズ | あっせん委員の眼

プロフェッショナル に聞く

あっせん委員の方々から、
問題解決へのアドバイスや知識を
専門家の観点からお話いただきました。

フィンマックで行っている「あっせん手続」は、裁判外紛争処理手続（ADR）です。こう言うと難しく聞こえますが、要は、申立人から十分に事実を聞き取り、相手方となる会社からの反論にも十分に耳を傾け、双方納得のうえで「話し合いによる解決」を目指すものです。

日本で、裁判外紛争処理手続という、離婚調停などの家事調停などが思い浮かびますが、フィンマックの特徴は、証券・金融商品に詳しい専門の相談委員による相談や、中立・公正な法律の専門家である弁護士があっせん手続を直接運営していることです。「話し合い」と言っても、双方の言い分をじっくり聞き、事実と法的主張を丁寧に仕分けしていくと、思いのほか合意に至る率も高いものです。協議が整わず、不調打ち切りとなる場合でも、相手方会社の主張の詳細が判り、また必要な資料も入手できる場合もあります（打ち切る前に、あっせん案を提示することもあります）。

さて、最近のトラブルでは、高齢化社会を反映して、申立人が、老人性認知症により判断能力の欠如を主張される場合が多くなったように思います。長年取引をしているうちに高齢化し、その結果、徐々に認知症が進み、相手方会社側の担当者も「(症状が)わからなかった」と言うのです。確かに一見しては認知症とは判らない程度の方もおられますが、丁寧に話を伺っていると、やはり、当該商品の特性を理解するのは難しいだろうと言わざるを得ない例が少なくありません。高齢化し、認知症と診断された方との取引については、プロである会社側に、その顧客の当該商品に対する理解力があつたこと、あるいは、それがあつたと信じたことにつき相当な理由があることを主張・立証すべき責務があると言つてよいのではないかと考えています。

紛争はないに越したことはありませんが、万一のときは、以上で述べたフィンマックの利点と限界を充分理解して頂き、是非、フィンマックの利用を考えてみてください。

フィンマックと 最近のトラブル例

あっせん委員
弁護士

塩野 隆史



金融ADR制度への 対応について

第一種金融商品取引業に係る 指定紛争解決機関としての申請手続きについて

金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成 21 年法律第 58 号）において利用者保護の充実を図るため金融分野における裁判外紛争解決制度（いわゆる金融ADR制度）が創設されたことに伴い、当センターとして金融ADR制度にどのように取り組むべきか検討を重ねた結果、指定第一種紛争解決機関としての指定を得ることを目指すこととなり、現在、当該指定申請に向けて準備を進めているところであります。

当センターは、指定第一種紛争解決機関としての指定を受けた場合における紛争解決等業務の実施に関する規程等について説明会を実施し、意見書の提出のお願いをしたところ、大多数から異議のないものとの意見を得ることとなりました。

これを受け、金融商品取引法第 156 条の 39 条第 1 項の規定に基づき、金融庁長官に対し指定申請を行うこととなっております。

平成
22
年

9月	運営審議委員会、理事会にて審議・決定
10月	10月20日から11月5日の間、 全国10会場において説明会を実施
11月19日	業務規程案 異議申立締切
12月22日	第1種金融商品取引業に係る 指定紛争解決機関につき金融庁に対し指定申請

平成
23
年

3月下旬	(予定) 手続実施基本契約の締結
4月1日	(予定) 紛争解決機関としての業務開始

紛争処理の特長

1 金融商品取引業協会からの業務委託により実施

金融商品取引業協会との連携により実効性ある紛争解決と未然防止を図ることが可能になり環境変化への対応が行いやすい、専門性を発揮できる。

2 あっせんは公正中立の立場の弁護士であるあっせん委員が実施

3 協定事業者等に片務的義務

苦情解決協力義務、あっせん手続への参加義務、あっせん案の尊重義務

4 低廉かつ迅速な解決

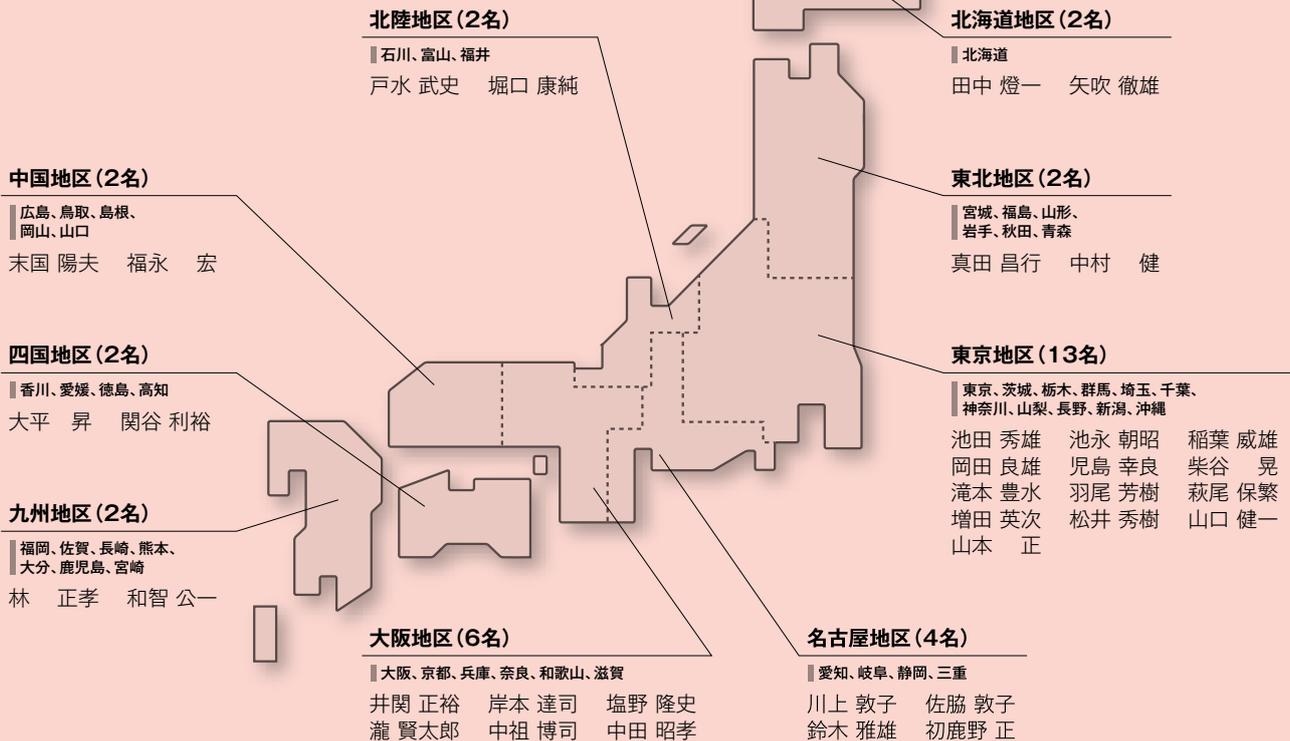
5 法務大臣によるADR促進法上の認証を受けている

6 相談・苦情、あっせんを一体的に運営

7 あっせんの開催は全国50か所で実施 金融商品取引苦情相談窓口(共通窓口)の中核

8 長年の実績(日証協)

あっせん委員
(平成23年
1月現在)



聞くは一得！ 証券用語

契約締結前交付書面

金融商品取引業者等は、金融商品取引法の規定により、お客様と金融商品取引契約を締結しようとするときは、あらかじめ、お客様に対し、所定の事項を記載した書面を交付しなければなりません。この書面は「契約締結前交付書面集」等の名称で、上場有価証券や個人向け国債などの取引に関する手数料等の費用、リスクや留意点が記載されており、一般的に、年1回、全てのお客様に交付されます。

お客様は、この契約締結前交付書面集に記載されている取引をする際は、あらかじめ当該書面を読んで理解する必要があります。

証券CFD取引

近年その規模を拡大させている証券CFD (Contract For Difference) 取引は、小額の証拠金を預託し、有価証券や有価証券指数などの価格を参照し、取引を開始した時の約定価格と取引を終了した時の約定価格との差額により決済が行われる差金決済取引の一種です。

取引にあたっては、まず、証券会社に証拠金を差入れ、注文する銘柄、数量、価格などの注文を指示し、その後、反対

取引により一連の取引を決済します。

証券CFD取引は証拠金を元に、レバレッジを効かせた取引が可能であるため、多額の利益を得る可能性がある反面、証拠金を超える多額の損失を被るおそれや様々なリスクが想定されるため、取引を行う前には証券会社からリスクの説明を受け、契約締結前交付書面や説明書等をよく読んで理解する必要があります。

外国為替証拠金取引 (FX) と似た仕組みで、FXの債券・株式版といわれています。

基準価額

投資信託は投資家から集めた資金を1つにまとめ、専門の委託会社 (運用会社) が株式、債券、金融派生商品などの金融資産や不動産などに投資し、その運用成果に応じて収益を分配するという金融商品です。

基準価額は、投資信託の受益証券 (1口または1万口当たり) の価格のことであり、株式、債券等日々価格が変動する有価証券等に投資しているため、委託会社は投資信託の純資産価値を毎日評価し基準価額を公表しています。

具体的には、投資している株式や債券等の財産をその日の時価で評価して、その時点の受益証券の口数で除して算出され、購入時の買付代金や解約時の受渡代金の基礎になる金額のことであります。

今後の予定

平成23年

1月	<ul style="list-style-type: none">・TBSラジオ番組にてFINMACコマーシャル放送 (1/3～1/7)・機関誌「フィンマック No.3」の発行・あっせん委員と相談員との意見交換会 (東京会場) の開催
2月	<ul style="list-style-type: none">・あっせん委員との懇談会 (大阪会場) の開催・新聞広告
3月	<ul style="list-style-type: none">・手続実施基本契約の締結 (指定第一種紛争解決機関の指定申請関係)・地域別あっせん委員との懇談会の開催 (東北地区)

編集後記

当センターは、昨年2月1日に業務を開始し、本年1月31日で丸1年を迎えることとなります。

金融商品取引の拡大、金融商品・サービスの複雑化、高度化等により、近年金融分野における苦情・紛争も増加傾向にありますが、こうした状況の中、当センターの役割は、益々重要性を増していくものと認識しております。当センターに課せられた役割を十分認識し、関係各位の皆様方と連携・協力を図りながら、一層の機能向上をめざして参りますので、より一層のご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

本年も、当センターは機関誌を定期的に発行して参りますので、本機関誌が少しでもお役に立つことができれば幸いです。



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2-1-13 第三証券会館

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>



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)