



法律に基づく公的な団体による
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

ADR FINMAC

2011

No.4

Alternative Dispute Resolution
Financial Instruments Mediation
Assistance Center

フィンマック

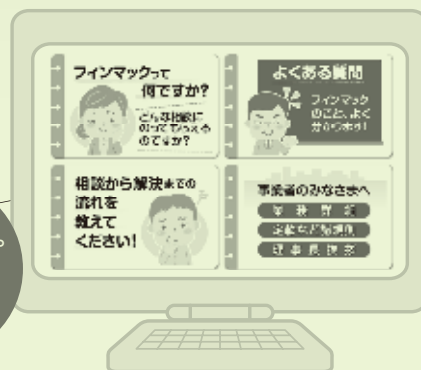
平成23年5月9日発行

当センター (FINMAC) は、平成23年2月15日付で、金融庁長官から金融商品取引法上の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指定を取得し、本年4月1日より指定紛争解決機関として業務を開始しました。



きき耳うさぎ

サイトマップ
も充実!!



ホームページをリニューアルしました。

<http://www.finmac.or.jp>

ユニバーサルデザインを使用し、見やすく、丁寧な説明になっていますので、是非、ご一読くださいますようお願い申し上げます。

FINMAC の動き

1月

- あっせん委員と相談員との意見交換会 東京会場(1/12)
- 日本ADR協会主催のシンポジウム及び実務情報交換会(1/23)
- 機関誌「フィンマック」の第3号発行(1/14)

2月

- 新聞広告
- 金融ADRオンブズマンフォーラムイン東京(2/3)
- 特定第1種金融商品取引業務に関する指定紛争解決機関の指定取得(2/15)
- あっせん委員との懇談会 大阪会場(2/18)

3月

- あっせん委員との懇談会 東京会場(3/8)
- 臨時総会の開催(3/23)
- 第1種金融商品取引業者との間で手続実施基本契約を締結
- リーフレット・ポスター配布

■ 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月から平成23年3月までの相談件数は7,017件、苦情件数は1,190件、あっせん件数は309件となっております。

■ 相談、苦情、あっせん件数

件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談	515	517	559	754	651	599	596	497	519	471	668	671	7,017
苦情	80	97	109	62	80	82	104	106	119	91	103	157	1,190
あっせん	17	10	27	22	15	26	13	19	59	31	28	42	309

(対象期間平成22年4月から平成23年3月)

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成23年3月末現在、協定事業者1,561社、特定事業者994社となっております。

■ 協定事業者数

(平成23年3月末現在)

日本証券業協会	512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	749社
社団法人 金融先物取引業協会	177社
計	1,561社

■ 特定事業者数

第二種金融商品取引業者	994社
-------------	------

講師派遣

- ・ 3月3日 新潟県消費生活センター
 - ・ 3月8日 石川県消費生活センター
 - ・ 3月17日 広島県消費生活センター
- 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 ポスター・リーフレット配布

3月、全国の消費生活センターはじめ、金融広報委員会、協定事業者など約700箇所へ配布



新聞広告

・2月1日(読売、毎日)・2月2日(朝日)・2月3日(日経)

トピックス

「金融ADRオンブズマンフォーラムイン東京」

(平成23年2月3日(木)開催)

早稲田大学(国際会議場 井深大記念ホール)にて、金融ADRオンブズマンフォーラムイン東京が行われました。

主催は早稲田大学グローバルCOE《企業法制と法創造》総合研究所等で、新たに創設された金融ADR制度の今後の一層の発展に向けた研究のため、金融ADR・オ

ンブズマン制度の先輩格である英国ロンドンの金融オンブズマン元トップを招へいするとともに我が国の関係者・関係団体が一堂に会しました。

当センターからも講師として金融ADR機関としての活動状況等を披露するとともにパネルディスカッションに参加しました。

日本証券業協会が実施する「内部管理統括責任者研修」等の研修に講師を派遣

平成23年1月20日、2月4日、日本証券業協会が主催する「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」合同研修にFINMACの職員を講師として派遣し、同協会の会員(証券会

社・銀行等)の役員等を対象に、FINMACの意義、役割並びに活動内容について説明するとともに、あっせん事例を用いて、各社の苦情処理・紛争解決態勢の整備、強化を図るための講義を行ないました。

関係団体事業

【日本証券業協会 未公開株通報専用コールセンターからのお知らせ】

未公開株・社債等の勧誘については違法行為の可能性が大ですので注意してください。

最近、未公開株・社債等について、一般投資家の方々に購入や売却の話を持ちかける事例が多発しております。例えば、特に最近、次のような未公開株の勧誘が行われておりますので十分ご注意ください。

- ・証券会社等、金融機関ではない業者から、「証券会社が特定の未公開株を〇〇万円で買い取る」と記載した書面を郵送し、一方で他の業者を名乗って同銘柄の購入を〇〇万円より安い価格で勧める事例

- ・証券会社を主幹事として上場が承認されたとの情報を用いて、未公開株の購入を勧める事例
- ・実在する証券会社(日本証券業協会会員)の社名又は住所地番等を用いたり、騙ったりなどして、未公開株・社債等の購入を勧める事例

このような場合は、証券会社に直接お問い合わせになるか、下記コールセンターにご通報ください。

ご通報先：日本証券業協会 未公開株通報専用コールセンター (☎：0120-344-999)

相談をされる方への お願い

相談員 G

私たち相談員が投資者から電話を受けたときに最初に耳にする言葉は、「営業員に儲かるといわれて〇〇投資信託を買ったが、損失が出ている。」、というのですが、それに対して相談員は「営業員から説明を受けた際に、販売資料に基づき運用方法やリスクについて説明をしませんでしたか。」と質問することがほとんどの場合に行われています。

一方、投信を販売した金融機関からは、「当方では商品内容、リスク等についてしっかりと説明を行い、お客様のご理解を得たうえで購入してもらっています。」という回答をします。

どうしてこのように主張が違うのでしょうか。

金融機関では通話記録や顧客訪問日誌が残っているケースがありますが、相談される

投資者は、商品を購入してから数年経過して、損失が大きくなって初めて相談する場合が多く、購入に当たって販売資料は既になくなっており、営業員から説明を受けた内容について記憶が薄れているというケースがほとんどです。

そのため、私たちは、投資者からどのような経緯でその商品を購入することにしたのか、どういう資料に基づき営業員からその投信の運用やリスク等について説明を受けたか、思い出していただくための糸口を探し出して、時間をかけて聞くことになります。

しかし、投資者の中には、自分の考え方を伝えることに一生懸命になったり、話をしているうちに興奮状態になって、私たちの言うこと、質問することに耳を貸さずに喋り続ける場合もあります。そのような場合には、正確な状況把握ができなくて、苦情を相手方の金融機関に的確に伝えることが出来なくなります。

私たち相談員は、ご相談される投資者の話を、できる限り聞くように努力しておりますので、相談される投資者の方たちも私たちの質問事項に的確に回答できるように、ご協力をお願いいたします。

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。

相談員は 日々自己研鑽

相談員 H

私どもが一番心掛けていることは、相談される方のお話をよく聞く事です。相談者のなかには、憤りや悔しさが先立ち、お話が分りにくい方や、取引当事者本人でない方もおられます。相談員としては、「いつ」「何があったのか」「商品は何なのか」そして「相談苦情の内容がどうなのか」を正しく把握する必要があります。決して余談を挟まない様注意しなければなりません。

次に相談内容を把握した後、相談者が十分理解出来るように、分かりやすく説明するよう努めています。しかしながら、相談者のなかには、当センターで解決出来るものとの

期待が強く、相手会社からの回答等をお伝えしても、なかなかご理解いただけないケースもあります。

相談者は、金融商品の知識や経験の豊富な方や、経済・金融について不得意な方など様々です。また、相談内容についても、株式や投資信託といったオーソドックスなものから、仕組み債、株価指数先物取引、FX取引、第二種金融商品等、多種多様に広がっています。

当センターは、本年2月をもって設立2年目を迎え、また、4月からは金融ADR制度における指定第一種金融商品紛争解決機関となりましたが、今まで以上に、当センターに課された責任や役割は大きくなるものと思います。

そのためにも、相談員は日々自己研鑽に励み、親切丁寧・スピーディをモットーに、相談者からの期待にお応えしたく思っています。

是非、お気軽にお電話ください。





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していただきました。

「フィンマックのあっせんを生かすために 業界に求められるもの」

あっせん委員
弁護士

稲葉 威雄

フィンマックのあっせんは、金融商品をめぐる紛争解決を専門に行うADR（裁判外紛争手続）である。裁判は、当事者の主張と提出された証拠に基づく判断であるから、費用と時間がかかる。これに対し、このあっせんは、公正さを確保しつつ、迅速・簡易に紛争を実情に即して妥当な解決を図る内容の和解を仲介する仕組みである。その前段階として、相談員が投資者からの苦情・相談の申出に応じて、相談に乗り、苦情を業者に取り次ぐ等によって、業者と投資者（顧客）の間での自主的な紛争解決を助力する業務も行っている。

この仕組みを維持するための費用は、業界が多くを負担するが、それは、金融商品取引の健全性を維持するための当然のコストと考えられる。フィンマックや担当者（あっせん委員や相談員）は、そのことに影響されることはなく、あくまで公正に職務を行っている。

最近では、預金金利が極めて低く、より有利な資金の運用を求める国民のニーズが高まっている。ただ、金融商品について、安全（損をする危険がないこと）と有利（リターン＝利得が多いこと）という要請を完全に両立させることは不可能である。リスク（危険）のない有利な投資はあり得ないが、実際にそのリスクが現実化すると、投資者の期待とのギャップが露呈し、紛争が起こる。

金融商品取引における最大の問題点は、業者と投資者との間の情報格差である。金融商品取引は業者の勧誘に基づくことが通例であるが、専らその有利性が強調され、リスクの説明がおろそかにされることがある。一応の形式的な説明はあっても、それが十分に投資者に伝わっているか疑わしいこともある。勧誘する金融商品の選択も問題になる。

あっせんでは、投資者の不満の所在・原因を的確に理解し、それを業者に適切に伝え、是非を明らかにし、誠実な対話（説得）により妥当な解決策を求めることになる。ここでは、当事者（特に投資者）の信頼を得て、それぞれの行動の問題点について納得を得る努力が欠かせない。

しかし、フィンマックが行っている業界型

のADRの意味とそれを生かす取り組み方に対する業界の認識は、まだまだ不十分のように感じる。

現代社会における金融商品取引の重要性は、いまさらいうまでもない。そして、金融商品取引に関するトラブルの発生は、不可避である。それを適切（公正・迅速・低廉）に解決する体制を確立することが、金融商品取引に対する投資者の信頼を保つ上で欠かせない。

そこでは、投資者の正当な利益は保護されなければならないが、他方で、不当な要求の排除も重要な課題である。この問題への適切な対応もまた、フィンマックの使命である。

フィンマックの業務は、金融商品取引における投資者からの相談・苦情の解決への助力、紛争解決のあっせんである。この取引は、金融商品取引業者と投資者との間で行われる。その当事者間で苦情処理として妥当な（顧客が納得した）解決が図られることが、最も望ましい処理である（裁判所等の第三者の介入は、できればないほうがよい）。しかし、この苦情処理の体制は、各業者において十分確立していない。

適切な苦情処理には、その前提として苦情の趣旨に応じた相当の内部調査が必要だが、このための体制が不十分である。まず、適正な事務処理が行われていることを証拠づける仕組みが必要だが、それが無い。フィンマックは、業者の営業体制の適正と苦情処理体制の充実に向けた教育の場でもある。

ADRにおいては、その業務を行う機関（ここではフィンマック）の担当者の質の確保が最重要の課題である。仕組みがあっても、それを支えるのはヒトである。その資質・能力の向上を図る必要がある。そのためには、業界の協力特に情報提供（説明責任の一環）の充実が欠かせない。担当者が十分な情報を与えられない状況で、適切な紛争解決ができるはずはない。

業界は、フィンマックの苦情処理の仲介やあっせんにつき、これを業務改善に関する重要な教材として会社全体で受け止め（担当者任せにせず）、顧客の実態を十分顧慮した適切な業務体制の確立に繋げるべきである。

プロフェッショナルに聞く

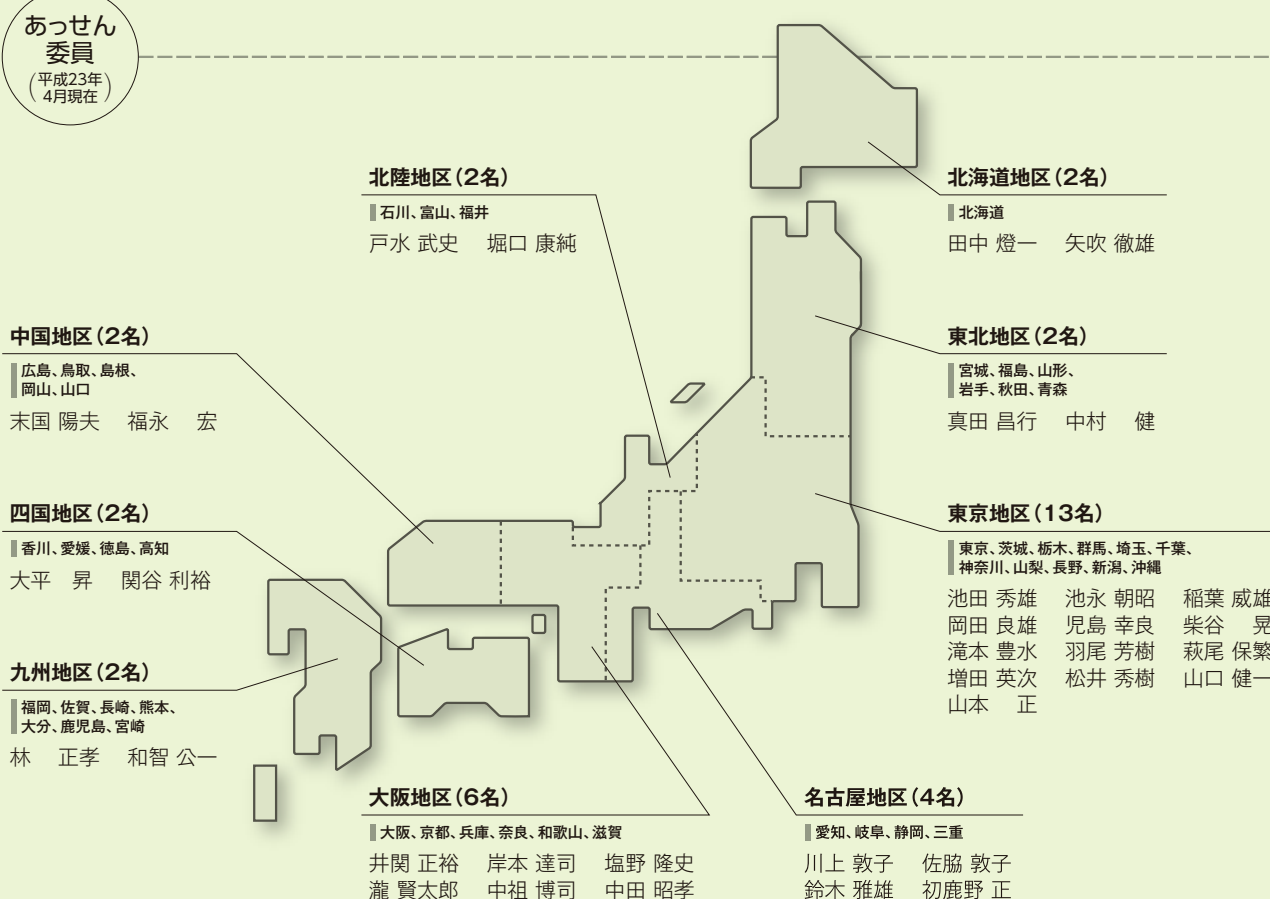
「あっせん」で
迅速な解決をあっせん委員
弁護士

中田 昭孝

紛争を解決する制度としては、民事裁判があります。ところで、裁判は、当事者間の争いを裁判官が法律に基づき、証拠により白か黒かを一刀両断的に判断するものですから、負ける側にそれなりのくむべき事情や言い分があっても、全面敗訴の結論となってしまいます。また、法律の素人では裁判で適確な主張や証拠の提出をすることは難しく、弁護士に依頼した方が望ましい事件が少なくありません。そうすると、費用面での負担が多くなります。さらに、裁判は、最近、審理が迅速化されたとはいえ、やや難しい事件になると1年以上かかることも少なくありません。

さて、裁判以外に、第三者が関与する紛争解決手段としては、民事調停、家事調停、斡旋、仲裁等の「裁判外紛争解決手続」(ADR)があります。フィンマックは、このADRの一つです。フィンマックで行っている「あっせん」は、弁護士に依頼せずにはわずかな費用で、双方の諸事情をも考慮した和

解を迅速にすることができ、和解率も高い(私の経験では約半分は和解成立)というメリットがあります。「あっせん」の申し立てがあったら、申立書を相手側に送付し、相手方から答弁書の提出を求めます。あっせん委員は、この申立書と答弁書及び双方から提出された関係資料を事前に熟読して、双方の主張の食い違いや争点を確認し、法律的問題点を調査・検討して「あっせん」当日を迎えます。そして、「あっせん」当日は、双方から個別に、それぞれの言い分を十分に聴取し、補充的な質問や事実上及び法律上の問題点の指摘をしながら、どのような解決を望むのかを率直に聴き、必要に応じあっせん委員の和解案を提示します。以上のようなことをすることによって、当該事案が和解相当として和解成立に至るか、それとも和解打ち切りとなるかは、「あっせん」当日にほとんど判明します。「あっせん」は紛争の迅速な解決に適していますので、皆様のご利用をお待ちしています。

あっせん
委員
(平成23年
4月現在)

証券・金融商品あっせん相談センター

特別顧問 岡田 良雄

近年、我が国の金融・資本市場を取り巻く環境は大きく変化し、金融商品・サービスの多様化が進む中、金融商品・サービスに係るトラブルも増加する傾向にあります。これら発生したトラブルについては、民事ルールに基づき、訴訟により解決を図ることは可能ですが、訴訟は利用者にとって経済的あるいは精神的な負担が大きいケースも少なくなく、より簡易・迅速な形でトラブル対応が利用者保護の観点から重要な課題となっております。

こうした中で、裁判（訴訟）による紛争解決手段と比べたときに、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、公正かつ中立的な立場で業務を遂行している証券・金融商品あっせん相談センター（以下、「当センター」という。）の意義・役割は非常に重要であると認識しております。

金融 ADR 制度は、基本的には和解により紛争解決を図るものであることから、金融 ADR 制度に対する利用者の信頼感・納得感が重要であり、そのためには紛争解決の実施主体の中立性・公正性を確保することが重要であります。

今般、当センターは、平成 23 年 2 月 15 日付で金融庁長官から金融商品取引法上の指定紛争解決機関としての指定を取得し、平成 23 年 4 月 1 日より、指定紛争解決機関として金融商品取引上の第 1 種金融商品取引業務に関する苦情解決支援及び紛争解決支援業務を開始いたしました。

ご高承のとおり、金融 ADR 制度は金融分野における苦情処理・紛争解決を行う法人・団体を主務大臣が指定し、紛争解決の中立性、公正性を確保しつつ、金融機関に手続応諾や和解案の受託等の対応を求め、紛争解決の実効性を確保する、金融分野における苦情処理、紛争解決の枠組みであります。

当センターが、今般、金融商品取引法上の指定紛

争解決機関としての指定を取得したことは、利用者保護の観点からも非常に重要なことであると理解しております。

私は、日証協の証券・あっせん相談センターの時代から永らく「あっせん委員」を務めさせていただいておりますが、最近特に感じたことを 2、3 述べさせていただきます。

まず第 1 は、当センター（相談員）とあっせん委員との適時・適切な連携が非常に重要であるということです。利用者からの相談及び苦情に関する内容等は、記録として苦情相談記録簿に記載することになっておりますが、苦情処理において、申立人と金融機関等との紛争の争点を明確にし、それに対する金融機関等の見解等を詳細に苦情相談記録簿に記録することにより、その後、あっせんに移行した場合には重要な情報資料となるとの観点から、あっせんへの移行に際しては、当該事案担当のあっせん委員に対し、苦情相談記録簿を渡すこととしております。

第 2 に、最近におけるあっせん事例は、商品の内容が非常に複雑化しており、説明義務違反や適合性違反を理由とする紛争が非常に多いと感じております。トラブルを未然に防止するためにも、金融商品取引業者の目線での説明ではなく、個人のお客様にとって理解しやすい説明や商品の内容を十分勘案したお客様への営業サービスも重要ではないかと考えております。

第 3 に、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。確かに一見しては認知症とは判断できない程度の方もおられますが、丁寧に話を伺うと、やはり、当該商品の仕組みを理解するのは難しいだろうと言わざるを得ないケースも少なくありません。

特に高齢化に伴う老人性認知症等への営業サービスの対応については十分留意する必要があるように感じております。

最後に、当センターは金融 ADR 制度の趣旨にのっとり、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いかねばなりません。

今後も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・納得感を高められるよう、必要に応じて微力ながら、助言・指導を行っていく所存です。

聞くは一得！証券用語

金融ADR 裁判外紛争解決手続

金融商品取引法で認定投資者保護団体制度が創設されたことに伴い制定された金融商品に関する紛争を解決するオンブズマン制度のこと。

金融商品に関する紛争においては、その専門性から個人投資家が不利になりやすく、裁判では期間や費用が投資家の負担になりがちです。金融ADRは、これらの問題の解決手段として、公正性、中立性、専門性を兼ね備えた横断的かつ包括的な紛争解決機能を発揮することを目的としています。

インサイダー取引（内部者取引）

金融商品取引法第166条は、会社関係者は、上場会社等の業務等に関する重要事実を知った場合は、これらが公表される前に、その上場会社等の特定有価証券に係る売買その他の有償の譲渡または譲受をしてはならないと定めています。

発行会社の役員等は、発行会社内部に存在する投資判断に影響を及ぼすべき事実を知りうる立場にあり、その事実を知ってその公表前にその発行会社の特定有価証券等の売買等の取引を行うとしたら、一般の投資家と比べて極めて有利です。そして、このような取引が横行すれば、投資家の証券市場に対する信頼を著しく損なうこ

とになります。そこで金融市場の公正性及び健全性に対する投資者の信頼を確保するという観点から、インサイダー（内部者）取引が禁止されています。

投資者保護基金

証券会社の経営が破綻した場合、その証券会社の分別管理の不備等により、投資家から預かっている有価証券やお金を返還できず投資家の財産が被害を受けた場合、生じた損失を補償する（顧客一人につき、1,000万円を限度とする）基金のこと。

1998年12月に証券取引法（現在の金融商品取引法）上の認可法人として発足し、国内で証券業を営む証券会社は、本基金に加入しなければならないことが金融商品取引法で定められています。

ロスカットルール

外国為替証拠金取引（FX）において、顧客の意思や判断とは関係なく、自動的に取引を終了させる（決済する）しくみです。損失が拡大する恐れがあるときに顧客の対応が遅れて、損失が拡大するのを未然に防ぐことができます。どの程度の損失が出たときに「ロスカット」が設定されているのかは、FX業者によって異なります。急激な為替変動があった場合、「ロスカット」発生から決済までの間のわずかな時間に予想外の損失が生じる場合があり、その損失が証拠金を上回る恐れもありますので、注意が必要です。

今後の予定

平成23年

5月	・機関誌「フィンマック NO.4」発行 ・内部管理統括責任者研修講師派遣：東京（5/19） ・内部管理責任者研修講師派遣：東京（5/23）
6月	・内部管理責任者研修講師派遣：名古屋
7月	・法律の専門家等の講師を招き、相談員研修を実施（7/5） ・あっせん委員懇談会の開催（東京・大阪） ・営業責任者研修講師派遣（東京）
8月	・相談員研修（関係機関や関係部署から講師派遣）
9月	・あっせん委員と相談員との意見交換会（東京・大阪）

東日本大震災で被災された地域の皆様に
心よりお見舞い申し上げます。

編集 後記

当センターは、本年2月15日に第1種金融商品取引業について、金商法第156条の39第1項の規定に基づく指定紛争解決機関としての指定（金融庁指定）を取得し、本年4月1日から業務を開始いたしました。今後も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目指して参りますので、今後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。

また、本年4月より当センターのHPをリニューアルしました。デザイン等充実したものとなっておりますので関係団体におかれましては、自社HPへのリンク等をお願い申し上げます。



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>



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）