

当センター（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。

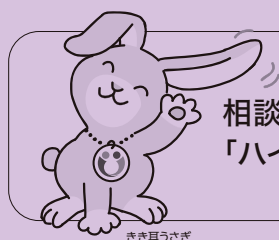
TOPIX

- 当センターの動き（平成23年4月～9月）
- 最近のあっせん・苦情・相談の特徴について

特別寄稿

- 「金融ADR制度と今後の課題」

理事 翁 百合



相談・苦情・あっせんの状況をわかりやすく解説した「ハイライト」を掲載しています！



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

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 の 動き

4月 • 持ち回り理事会(4月4日)

5月 • あっせん委員候補者推薦委員会(5月23日)

6月 • 運営審議委員会(6月10日)
• あっせん委員との懇談会(6月17日)
• 理事会(6月20日)
• 社員総会(6月27日)
• 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正(6月30日施行)

7月 • 相談員研修(講師：当センター理事 翁百合)(7月5日)

8月 • 理事会(8月3日)
• 「運営審議委員会に関する規則」の一部改正(8月3日施行)

9月 • あっせん委員との懇談会(9月5日：東京会場、9月16日：大阪会場)

相談・苦情・あっせんの状況

当センターにおきましては、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23年4月から9月までの相談件数は3,407件、苦情件数は705件、あっせん件数は196件となっています。

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
4月	609	115	29
5月	534	87	38
6月	583	107	37
7月	507	110	23
8月	592	140	39
9月	582	146	30
合計	3,407	705	196

(対象期間 平成23年4月から9月)

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成 23 年 9 月末現在、協定事業者 1,612 社、特定事業者 1,032 社となっています。

■ 協定事業者数 (平成23年9月末現在)

日本証券業協会	508 社
社団法人 投資信託協会	124 社
社団法人 日本証券投資顧問業協会	778 社
社団法人 金融先物取引業協会	172 社
一般社団法人 第二種金融商品取引業協会	30 社
計	1,612 社

■ 特定事業者数

第二種金融商品取引業者	1,032 社
-------------	---------

■ トピックス

「あっせん委員との懇談会」

あっせん委員懇談会 (東京会場)

●日時:平成 23 年 9 月 5 日 (月)

午後 12 時 30 分～午後 3 時 30 分

●場所:東京証券会館 9 階 第 1、2 会議室

あっせん委員懇談会 (大阪会場)

●日時:平成 23 年 9 月 16 日 (金)

午後 0 時 30 分～3 時

●場所:新大阪ステーションホテルアネックス
2 号館 2 階「平成の間」



写真は、大阪会場の様子

今後も当センターでは、定期的な意見交換会を実施し、利用者様との信頼感が向上できるよう、業務を行ってまいります。

■ 関係団体事業

「平成23年度『投資の日』記念イベント」

平成 23 年 10 月 4 日、東京国際フォーラムにて、「『投資の日』記念イベント」が開催されました (主催:証券知識普及プロジェクト)。

プログラム:【講演】「市場が語る世界の潮流～みんなの世界経済化と日本の未来～」
東 英治氏 (公益財団法人日本証券経済研究所 理事長)

【案内】「未公開株等の勧誘に関する注意喚起」
日本証券業協会 担当者

【対談】「これからの資産運用に必要なこと」
藤沢 久美氏 (シンクタンク・ソフィアバンク 副代表)
生島 ヒロシ氏 (キャスター)



日本証券業協会 前 哲夫 会長

※尚、来場された方々には、当センターのリーフレットを配布しました。

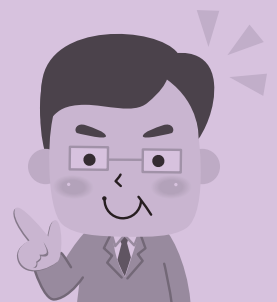


最近の あっせん・苦情・相談の特徴について

最近の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

	23年4月	5月	6月	7月	8月	9月	23年度 上半期	22年度 上半期	増減
相談	609	534	583	507	592	582	3,407	3,595	-5%
苦情	115	87	107	110	140	146	705	510	+38%
あっせん	29	38	37	23	39	30	196	117	+68%

苦情、あっせんの申立ては、
いずれも前年同期に比べて
大幅に増えています。



POINT

苦情、あっせんの申立ては、いずれも前年同期に比べて大幅に増えています。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式（24.5%）、投信（23.8%）、債券（22.7%）が概ね4分の1ずつとなっており、あっせんの申立てでは、投信（26.0%）、債券（26.0%）、金融先物（24.5%）が概ね4分の1ずつとなり、株式（12.8%）の割合は低下しています。

また、通貨オプション取引（金融先物取引に分類）や私募債関係の苦情等が目立っています。通貨オプション取引関係の苦情や紛争は、主として全国銀行協会で行われており、一部当センターに申立があったものです。

苦情や紛争の内容では、引き続き、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合的であるかどうかということ）に関するものが多くなっています。

※詳しくは次ページ（参考1、参考2）をご参照ください。

参考1 商品・サービス別内訳 (平成23年度上半期受付分)

商品サービスの種類	苦 情		あっせん申立のあった紛争	
	件 数	構成比 (%)	件 数	構成比 (%)
株式	173	24.5	25	12.8
債券	160	22.7	51	26.0
投信	168	23.8	51	26.0
金融先物	125	17.7	48	24.5
有価証券デリバティブ	23	3.3	7	3.6
CFD	4	0.6	1	0.5
その他のデリバティブ	7	1.0	6	3.1
第2種関連商品	10	1.4	6	3.1
ラップ	4	0.6	1	0.5
その他	31	4.4	0	—
合 計	705	100.0	196	100.0

あっせんの申立てでは、
投信、債券、金融先物が
概ね $\frac{3}{4}$ となります。



(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種関連商品に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。

参考2 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成23年度上半期受付分)

苦情	件 数	構成比 (%)	あっせん申立のあった紛争	件数	構成比 (%)
勧誘	384	54.4	勧誘	179	91.3
うち説明義務	216	30.6	うち説明義務	109	55.6
適合性	65	9.2	適合性	46	23.5
誤った情報	37	5.2	誤った情報	17	8.7
売買取引	163	23.1	売買取引	13	6.6
うち無断売買	29	4.1	うち無断売買	4	2.0
システム障害	19	2.7	システム障害	2	1.0
事務処理	91	12.9	事務処理	4	2.0
投資運用	1	0.1	投資運用	0	—
投資助言	4	0.6	投資助言	0	—
その他	62	8.8	その他	0	—
合 計	705	100.0	合 計	196	100.0

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格的であるかどうかということ)
に関するものが多くなっています。





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 山本 正

最近感じるのは、紛争の対象となっている金融商品の多様性とその内容の複雑さです。種々の投資信託はもとより、仕組債、為替・通貨オプション取引などを対象とする場合が少なくありません。それに応じて、あっせんを利用される投資者も多種多様、適合性原則違反や説明義務違反が深刻な争点となる事例が相当数あります。

もともと、あっせんでは、投資者と金融商品取引業者等の業者とがトラブルの元となっています。そのため、あっせん委員は、相談員に協力してもらって業者に資料の提出を求めます。また、業者は、投資に至った経緯を含み、金融商品の特性に応じた投資勧誘に問題がないことを説明できなくてはなりません。多様な金融商品を対象とする場合は、特に業者の協力が必要であり、その上で金融商品の理解や事案の解明に努め、和解の可能性を探っています。

その際、投資者寄りではないか、という疑念も持つ業者もあるかもしれません。しかし、

公正・中立な立場で手続を進めることが投資者と業者の和解に至る前提であることは言うまでもありません。その上で、業者がADRの予定する協力義務を十分に果たすことが、投資者保護を目的とする金融商品取引法の趣旨にかなうものと考えています。

また、投資者にも、往々にして、投資の際における判断・行動には問題が認められます。例えば、説明を受けても聞き流し商品の特性を全く理解しようとせずに取引するなど安易な判断を行っている場合が散見されます。投資者が、そのような問題点に気づき、よく考えていただくことが、紛争解決につながります。

やむを得ず、あっせんを打ち切る場合でも、投資者の主張に全く理由がなくあっせんに馴染まないともいえる事案は別として、投資者・業者ともにトラブル・紛争の原因があることが多くあります。そのような場合、できる限り説明を尽くし、投資の際の心理に分け入って共感できる部分を探すとともに、問題点を指摘して納得いただけるように努めています。



相談員 奮闘記

相談員Ⅰ

昨年度（平成22年4月～23年3月）の当センターの業務処理の状況は、あっせん受理約300件、苦情処理約1,200件に対して相談件数は7,000件を超えています。

最近の相談の傾向は「勧誘時の説明に関する相談」が多く、株式よりも債券や投資信託に関する相談が増えているように思われます。これらの相談で共通して多いのが、相談者が「知識がない」「良く判らなかった」のに、安

易に投資の判断をしてしまったという点です。もちろん、販売する側には、お客様の経験や資金の性格などに見合った商品を提供し、重要なリスク等についてはお客様が理解できる程度に説明する必要がありますが、お客様側も良い話ばかりでなく、リスクを良く理解した上で慎重に判断する必要があります。

郵便局の定期貯金（3年）が0.05%という低金利の現在、年利5%とか10%という債券や投資信託には好利回りに見合った高リスクが存在します。当センターでは投資相談はお受けできませんが、リスクの存在やリスクのわからない商品は買わないことの大切さなどをお話させていただいています。

大切な資金の投資判断をする前に、ご家族に相談することなどを、お勧め致します。

金融ADR制度と 今後の課題

証券・金融商品あっせん相談センター

理事 翁 百合



金融商品が多様化、複雑化し、また、銀行が投資信託や保険商品を販売するといった例のように、金融商品を「製造」する業者と「販売」する業者が分離するようになり、金融商品利用に関するトラブルをどこに相談すればよいか、苦情をぶつけばよいかについて戸惑う個人の利用者が増えている。このような状況の中、そうした金融商品利用に関するトラブル解決のための裁判外紛争解決（ADR）機関がここへきて充実してきている。

まず、証券取引法を改正する形で平成 19 年に施行された金融商品取引法により、多様な金融商品の利用者を横断的かつ隙間なく保護するための制度がスタートした。特に元本保証のない金融商品について、「適合性の原則（投資家の投資目的、資産内容、知識などを踏まえて、投資家に合った金融商品を勧めるべきこと）」にのっとり、業者が勧誘、販売の際に適切で十分な説明をすることや情報開示の必要性が認識されるようになった。その後、銀行、証券、保険等の業態ごとに設けられた自主規制機関等が機能を強化しているほか、トラブルが発生した場合の ADR である指定紛争解決機関の制度整備などの利用者保護への取り組みの動きが本格化した。また、ADR の仕組み自体についても、平成 16 年にいわゆる ADR 促進法が施行され、様々な分野における ADR の活用が進捗してきた。

このような中、金融商品取引法改正によって、金融商品分野における ADR として、金融 ADR 制度が整備され、平成 22 年 10 月より全国銀行協会や生命保険協会、日本貸金業協会などの業界団体等が金融庁からの指定を受けた紛争解決機関となり、業務を開始した。NPO 法人「フィンマック (FINMAC)」(証券・金融商品あっせん相談センター) も、日本証券業協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、社団法人投資信託協会、社団法人金融先物取引業協会、社団法人日本商品投資販売業協会の 5 業界団体がお互いに連携・協力して、中立性のある紛争解決機関（平成 22 年 1 月に金融商品取引法の認定投資者保護団体の認定及び

ADR 促進法上の認証を取得）として既に平成 22 年 2 月より業務をスタートし充実を図っていたが、より一層の利用者保護に資するため、平成 23 年 4 月に第 1 種金融商品取引業について金融庁から指定を受けた紛争解決機関にもなった。同年 6 月には、フィンマックを支える団体として、社団法人日本商品投資販売業協会に代わって、一般社団法人第二種金融商品取引業協会が参加することとなった。フィンマックは、これら 5 業界団体に属していない第 2 種金融商品取引業者についても個別に ADR の対象とするなど、いわゆる金融 ADR における隙間の解決を図る体制を整備しつつある。

個人にとって、トラブルの際、訴訟を起こし裁判で解決しようとする、コストも時間も非常にかかる。これに対し ADR 機関は、裁判外で簡易かつ迅速に解決を図るために設けられ、利用者からの相談に答えたり、苦情に対応したり、専門的な知識のある弁護士が消費者と企業の間にとって中立的に早期の解決を目指してあっせんにあたってくれるため、特に個人には使いやすい、また頼りになる存在といえる。

利用者保護のために業界団体が ADR 機能を充実させていることは、業界が利用者保護の重要性を本格的に認識し始めたことを示す動きといえるだろう。今後、各業界団体は、隙間にこぼれる金融商品、利用者がないよう一層の連携・機能充実を図ってほしい。また、一般の利用者への周知を徹底し、多くの人が気軽に利用できるようにすることも課題である。さらに、ADR によるトラブル解決の事例の概要の紹介を通じて、ADR の仕組みに対する理解の促進や、トラブルの未然防止のための啓蒙に活用していくことも重要である。

ADR 制度の充実、金融資産の多様化が一層進展する中で、安心して利用者が金融商品を選択できる環境を作り、1500 兆円存在する家計の金融資産を有効に活用し、高齢化するわが国の経済成長に役立てていくことにもつながるだろう。

聞くは一得!

証券用語

オプション取引

オプションとは、一定の期間内に決められた価格で「買う」又は「売る」権利で、オプション取引とはこの権利の売買をいいます。

オプションの買い手がその権利を実行し、プット・オプション(売る権利)であれば原商品の売付取引(売り手にとっては買付取引)を、コール・オプション(買う権利)であれば原商品の買付取引(売り手にとっては売付取引)を成立させることをいいます。

オプションの買い手は、権利行使をすることによって利益が出る状態(「インザマネー」といいます)でなければその権利を実行することはなく、その場合に買い手の損失は契約時に支払うオプション料(プレミアム)に限定されますが、オプションの売り手は、価格の上昇(コールの場合)又は下落(プットの場合)によって損失が無限に拡大します。

特別分配金

追加型株式投資信託の場合、普通分配金のほかに特別分配金が支払われることがあります。特別分配金は、税法上、投資信託の元本の払戻しとして扱われることから非課税となり、個別元本及び取得価額から減額されることとなります。

追加型株式投資信託の場合に、追加設定によって現在の受益者の収益分配金に関する権利が損なわれないようにするためのものです。

レバレッジ(効果)

レバレッジ(leverag=てこの作用)になぞらえて、他人の資金・資本を借りて投資などを行い、少なくない投資資金で大きなリターンが期待できる投資方法を指します。

株式の信用取引やFXなどの金融先物取引では、自己が投資する金額(担保や証拠金)に対して、数倍から数十倍の取引を行うことが可能です。

一部投資信託や仕組債などにもこの仕組みが組み込まれていて、投資資金に対して大きなリターンを期待できる商品がありますが、反面、思わぬ大きな損失を蒙るリスクもありますので、商品性を良く理解して取引することが必要です。

今後の予定

平成23,24年

平成23年	11月	・機関誌「フィンマック NO.5」発行 ・内部管理統括・同補助責任者研修講師派遣：東京(11/8) 大阪(11/11) ・名古屋消費者センター研修講師派遣：名古屋(11/10) ・運営審議委員会(11/18)
	12月	・理事会(12/8) ・営業責任者研修・内部管理責任者研修講師派遣：九州(12/6) ・東京弁護士会研修講師派遣：東京(12/14)
平成24年	1月	・営業責任者研修講師派遣：東京(1/20) ・内部管理統括・同補助責任者研修講師派遣：名古屋(1/27)
	2月	・内部管理統括・同補助責任者研修講師派遣：東京(2/8)

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、ホームページや機関誌の定期発行等により周知活動を行っておりますが、9月にホームページの更なる充実を行い、機関誌も今号(第5号)よりリニューアルしております。

具体的には、金融分野における苦情・紛争の増加傾向を踏まえ、「相談・苦情・あっせん状況」について、従来の内容をより詳細化した「最近の動き(ハイライト)」を半期ごとに公表することといたしました。

利用者様におかれましては、当該ハイライトを含め、引き続き本機関誌をご活用いただければ幸甚でございます。

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、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。



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)