

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center



当センターの松川理事・センター長が
「金融ADRの現状と今後の役割」について講演を行いました。
(平成24年2月16日)

TOPIX

- **当センターの動き** (平成23年11月～平成24年2月)
- **相談・苦情・あっせんの状況** (対象期間:平成23年4月～平成24年2月)

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 児島幸良



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

平成23年 11月 • 運営審議委員会(11月18日)

12月 • 理事会(12月8日)
• 「通貨オプション関係のあっせん申立て
事案に関するあっせん利用負担金の特例に
関する規則」の制定(12月26日)

平成24年 1月 • 「通貨オプション関係のあっせん申立て事案に
関するあっせん利用負担金の特例に関する規則」の
施行(1月10日)

2月 • 運営審議委員会(2月3日)
• 理事会(2月17日)
• 新聞広告(2月22日、23日)
• あっせん委員候補者推薦委員会(2月29日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況

■ 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	合計
相談	609	534	583	507	592	582	635	491	598	485	487	6,103
苦情	115	87	107	110	140	146	158	139	150	124	132	1,408
あっせん	29	38	37	23	39	30	49	65	47	27	41	425

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成24年3月1日現在、協定事業者1,612社、特定事業者1,019社となっています。

■ 協定事業者数

(平成24年3月1日現在)

日本証券業協会	506社
社団法人 投資信託協会	127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	167社
一般社団法人 第二種金融商品取引業協会	34社
計	1,612社

■ 特定事業者数

(平成24年3月1日現在)

第二種金融商品取引業者	1,019社
-------------	--------



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。

高齢者取引の安定化策 あっせん委員から見た同席ルールと アフターフォロー

あっせん委員
弁護士
児島 幸良

日々あっせんを行っている、高齢者とのリスク性金融商品の取引には次のようなリスクがあると感じる。

- ①視聴覚の衰えにより説明が十分伝わらないリスク。
- ②高齢者が単独で行った取引で損をしている事実が後日家族に発見され、非難された高齢者が家族と一緒に金融機関に苦情やあっせんを申し立てるリスク。

これらのリスクを考えると、高齢者は金融ADRの観点から見ても金融機関にとってリスクの高い顧客類型といえよう。しかし、高齢化が急激に進むわが国で、高齢者と取引しないことは金融機関の営業上難しいと思われる。そこで、高齢者との取引の効力が後日否定されたり高額な賠償につながったりしないための工夫（「高齢者取引の安定化策」）が模索されることとなる。

契約締結前の代表的な安定化策としては家族の同席があげられる。同席の効果は下記の通りである。

- ①高齢でない家族は視聴覚の衰えの懸念が少なく、説明が十分伝わる可能性が高い。
- ②当初から家族に取引を認識させれば、突如発見されて高齢者が非難されたり、その結果家族と一緒に急いで苦情・あっせん申立を開始するおそれが減少することが期待できる。

契約締結後の安定化策としては、アフターフォローが特に注目される。この点、平成23事務年度金融商品取引業者等向け監督方針も「金融機関と投資者との関係は、商品を販売してしまえば終わるというのではなく、（中略）中でも、高齢の顧客については、（中略）特に丁寧なフォローアップが不可欠である。」と明記している。アフターフォローの本来的目的が顧客保護にあることは言うまでもないが、金融機関やその職員の中には、上記のような当局の方針や顧客保護のために、あるいは、社内のマニュアルに記載されているルーチンワークとして事務的に、通り一遍の画一的なアフターフォローでこたたりとしている場合がないであろうか。万が一そのような場合があるとすれば、FINMACその他の機関があっせん委員として日々金融ADRを行なっている眼から見ると、もったいない限りである。

統計上、金融ADRで申立人側から主張される論点にははっきりとした傾向がある。適合性原則違反と説明義務違反に偏っている

のである。このような「傾向」に対する「対策」としてアフターフォローを積極的に位置づけ、極端に言えば金融機関側の金融ADR対策の柱として、今まで以上に本腰をいれて取り組むだけのメリットが金融機関側にもあるのではなかろうか。

あっせん委員は、当然公正中立ではあるが、あえて金融機関側の目線で言えば、充実したアフターフォローは、そのやり方の工夫次第ではあっせんにおいて金融機関に有利な事情となりうる。あっせんを申し立てられた場合には、申立人から適合性原則違反や説明義務違反が主張される可能性が高いことがあらかじめわかっている以上、金融機関側はそれを先取りして、日頃のアフターフォローにおいてもこれらの点を重点的に補強しておくのが効果的である。販売勧誘時点で適合性原則違反や説明義務違反などの後悔すべき事情が万が一あっても、少なくとも金融ADRを申し立てられる前までは「先に立」って充実したアフターフォローを行っておけば、そもそも金融ADRの申立に至らない可能性も高まる。また、金融ADRを申し立てられた場合であっても、充実したアフターフォローが行われている事案では、アフターフォローの実施時点を境目として、それ以前に発生した損害とそれ以後に発生した損害とでは、異なる取り扱いを受ける可能性もあながち否定できないのではないかと。

「後悔先に立たず」という言葉があるが、良きアフターフォローによって「後悔（を遅くとも金融ADRよりも）先に立」てる（販売勧誘時に払拭し切れなかった懸念を金融ADRまでには払拭しておく）ことが、顧客保護に資するだけでなく金融機関にとっても望ましいのではないかと思われる。そのための具体的取り組みとして、例えば、リスク性金融商品を販売した後で最初に残高や運用状況を文書で顧客に報告する時点で、当初の販売勧誘担当者とは別の者から電話で顧客にコンタクトし、①商品性を正しく理解しているか、②購入を後悔していないか、③引き続き持ち続けたいと考えているか、④その他疑問や懸念はないか、などについて顧客の理解・意向・懸念を確認・聴取し、正確に記録に残した上で、懸念があればボヤのうちに消し止める真摯な努力が、金融ADR段階でも報われる可能性は軽視できないのではないかと考えるがいかがであろうか。



相談員奮闘記

相談員 J

「大切な金の運用です、
投資者も商品知識の習得を！」

私ども相談員は、中立的な立場から投資者からの相談、苦情に対応しておりますが、その際に感じる事は、投資者が勧誘を受けた商品について、投資者自らが良く検討し、必要に応じて質問等も行い、ご自分の投資資金の性格、投資目的などを踏まえて投資決定を行っていただきたいという事です。そのためには、金融商品等に関する知識の習得も必要ではないかと思えます。取引後に、「こんなはずではなかった」「十分な説明は無かった」「説明内容は有利な話のみであった」「交付された資料を改めて見て初めて商品の特性が判った」と主張される投資者が多いのですが、一方で勧誘を行った相手方か

らは説明に問題は無かったという反論を受けます。これでは、どちらの主張が正当なのかという判断は困難になります。仮にあっせんを経て和解が成立したとしても、過失相殺から損害額が全額戻る事は難しい状況にあります。

最近、あっせん件数は増加傾向にあり、具体的には日経平均株価、又は外国為替を絡めたデリバティブ取引を組み込んだ複雑な内容の債券及び投資信託、そして外国為替デリバティブ取引そのもの（通貨オプション取引、為替スワップ取引）に係る事案が目立ちます。こうした取引に係るあっせんの申立てで共通している事は、説明義務違反があったなどの主張をされていることです。

最後に、金融商品取引に係る相談、苦情については、なるべく早期にFINMACへお電話又はメールを下さい。相談員として、どのような商品を、いつ、何処で、どのように勧誘を受けたのかお聞かせいただき、対応をさせていただきたいと思えます。

今後の予定

平成24年

平成 24年	4月	・あっせん委員候補者推薦委員会 ・リーフレット、ポスターの配布
	5月	・日証協自主規制部門研修への講師派遣
	6月	・運営審議委員会 ・理事会 ・社員総会 ・日証協自主規制部門研修への講師派遣 ・機関誌「フィンマック No.7」の発行予定

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、あっせん制度や苦情解決の仕組みについてより多くの人々の理解を得るため、また、今後のトラブルの未然防止に役立てるため、紛争解決等業務の状況について、情報提供を機関誌やホームページにて行っております。

例えば、「相談・苦情・あっせんの状況」について、定期的に公表するとともに、半期を別途、従来の内容をより詳細化した「最近の動き（ハイライト）」についても公表しております。

また、当センターのホームページにも掲載いたしております「ADR FINMAC リーフレット」につきましても改訂版を作成し、より内容等充実したものとなっておりますので、こちらも御活用下さいませようお願い申し上げます。

本機関誌が当センターに関わるすべての皆さまのお役に立つことができれば望外の喜びであります。



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>



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)