

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24年3月～7月)
- 平成23年度の相談・苦情・あっせんの特徴について

シリーズ あっせん委員の眼

- プロフェッショナルに聞く

あっせん委員 弁護士 初鹿野正



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

3月

- 運営審議委員会(3月26日)
- 理事会(3月27日)

4月

- あっせん委員候補者推薦委員会(4月25日)

5月

- 韓国金融商品取引業協会(KOFIA)講演(松川理事・センター長／5月3日：韓国ソウル)

6月

- 運営審議委員会(6月1日)
- インドネシア中央銀行来訪(日本の金融ADR制度の調査等)(6月5日)
- 理事会(6月7日)
- 社員総会(6月25日)

7月

- あっせん委員との懇談会(7月25日：東京会場)
- 相談員研修(講師：投資信託協会の担当部長／7月26日)

## ■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H24.1～ H24.6)

### ■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
1月	485	124	27
2月	489	130	41
3月	522	124	42
4月	392	118	39
5月	455	122	41
6月	522	108	28
合計	2,865	726	218

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成 24 年 7 月 1 日現在、協定事業者 1,595 社、特定事業者 992 社となっています。

■ 協定事業者数 (平成24年7月1日現在)

日本証券業協会	493 社
社団法人 投資信託協会	126 社
一般社団法人 日本証券投資顧問業協会	779 社
一般社団法人 金融先物取引業協会	164 社
一般社団法人 第二種金融商品取引業協会	33 社
協定事業者合計 (各協会の会員数を単純合計したもの)	1,595 社

■ 特定事業者数 (平成24年7月1日現在)

第二種金融商品取引業者	992 社
-------------	-------

■ FINMAC関連事業

「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 24 年 7 月 25 日 (水)

正午～午後 3 時

●場所:日本証券業協会 第 1 会議室

紛争解決業務の現状報告やあっせん事例紹介などを行いました。今後も、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。



■ トピックス

「講演会:金融ADRの現状と今後の役割」

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。

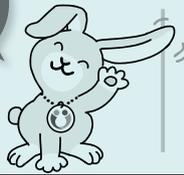
(公益社団法人日本証券アナリスト協会主催・平成 24 年 5 月 11 日)



「インドネシア中央銀行来訪」

平成 24 年 6 月 5 日、インドネシアの中央銀行の視察団が、日本の金融 ADR 制度の調査等を目的として来訪されました。当センターでは、今後も国際交流活動を積極的に行ってまいります。





# 平成23年度の 相談、苦情、あっせんの特徴について

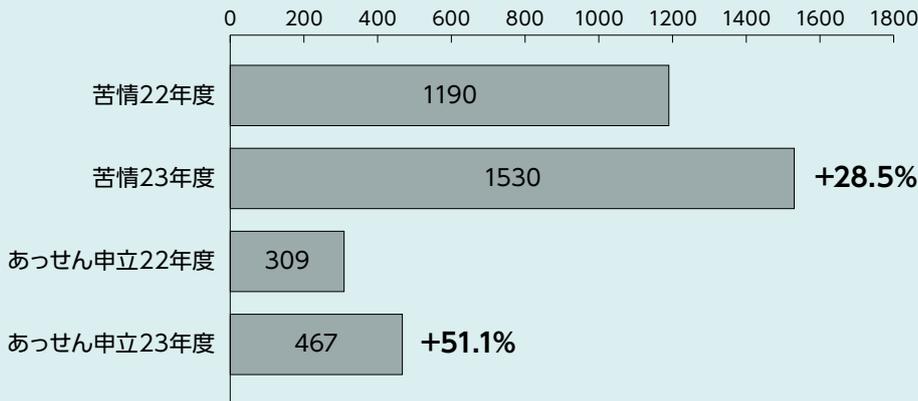
平成23年度の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

## 相談



平成23年度の苦情、あっせんの申立ては、いずれも前年度に比べて大幅に増えています。

## 苦情、あっせん申立



## POINT

平成23年度の苦情、あっせんの申立ては、いずれも前年度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、投資信託(25.9%)、株式(23.9%)、債券(22.5%)の順に多くなっており、あっせんの申立では、金融先物(31.9%)や債券(25.1%)の割合が高まっており、投資信託(20.1%)や株式(11.8%)の割合は低下しています。特に、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。

また、投資信託の割合の低下は、全国銀行協会における窓販証券業務関係の申立が増加していることと関連があると考えられます。(参考1)

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かどうかということ)に関するものが多くなっています。(参考2)

あっせん申立の法人・男性・女性の内訳は、法人43.9%、男性29.1%、女性27.0%となっており、個人のうち70歳以上の方が45%を占めています。(参考3)

あっせん申立請求額は、1千万円未満が39%を占める一方、1億円以上も24%となっています。

### 参考1 商品・サービス別内訳



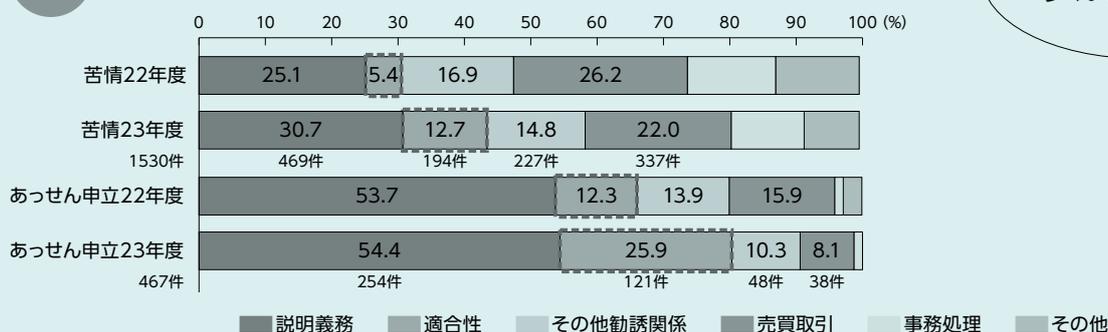
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。

あっせんの申立てでは、金融先物や債券の割合が高まっています。

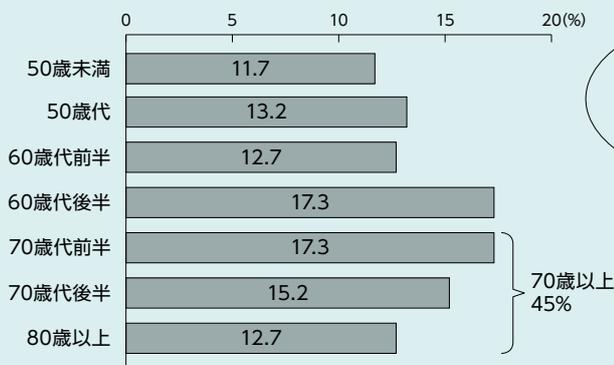
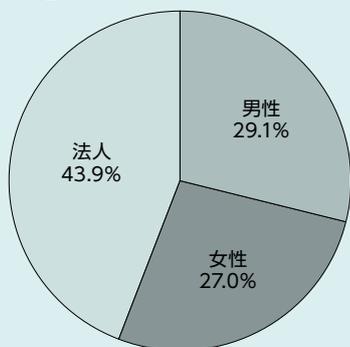


最近、適合性をめぐる紛争が多くなってきています。

### 参考2 紛争及び苦情の類型別内訳



### 参考3 あっせん申立ての個人法人別・年齢別状況



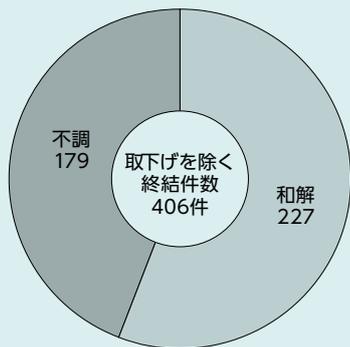
(注) 申立時点で年齢が判明している申立人における分布

70歳以上の高齢者からのあっせん申立てが45%を占めています。



あっせんの終結は、約半数で和解が成立しています。

### 参考4 あっせんの終結



平成23年度に終結したあっせんの件数は、423件で、その内訳は、取下げ17件、和解227件、不調179件でした。取下げを除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は56%でした。

あっせん開催回数2回までの事案が全体の83%を占めており、平均開催回数は1.8回でした。

請求額別の和解率をみると、5千万円未満61%、5千万～1億円53%、1億円以上32%でした。



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 初鹿野 正

今回は期日の具体的な運営方法のうち同席あっせん（同席調停）の点を取り上げてみたい。

あっせん期日における具体的な運営方法は、多くはあっせん委員（紛争解決委員）に委ねられているが、当事者から話を聞く際の進め方としては、同席のうえ双方から話を聞く方法（同席）と別々に一方から順次話を聞く方法（別席）の2つがある。

これまでは、どちらかという別席が主流であり、調停では当然のごとく別席調停が行われてきたように思われる。私もあっせん手続で基本的にはこれまで別席の方法で行ってきたが、最近では事案や当事者の意向等も踏まえ、同席の方法も適宜用いることにしている。

これまで別席が行われてきた背景としては、双方同席のうえ話を聞くときは感情的な対立を生みやすいことや、和解の成立に必要な本音の議論には別々に話を聞いたほうがよい等の判断があったものと思われる。

しかし、当事者の権利意識が高まり、公平性や納得も重要視されてきている現状では、

別席では、自己のいないところで相手が何を話しているのかが分からない等の不信を生じやすい。他方、同席のうえ双方が相手のいる前で自己の言い分を述べるとともに相手の言い分も聞くということは、それがうまく機能する場合は、言い分が直接相手に正確に伝わり時間も短縮されるほか、相手の言い分を直接聞くことにより認識の違いや言い分の根拠への理解が深まり、自主的な紛争解決への意欲が促進されるなど積極的に評価できる面もある。

調停でも、同席調停のメリットや活用を望む声もある。これらの点は、あっせん委員の個々の判断にもよるが、同席と別席のメリット・デメリットをよく理解したうえで、事案の内容や当事者の意向等にも十分配慮しつつ、今以上に活用を考えてもよいような気がする。

いずれにしても、あっせん委員としては、創意工夫したり、技術を磨くべき点が多いと思う。専門的知識経験を活かし、簡易迅速で透明性・公平性のある納得のいく解決を目指して努力したい。

あっせん委員  
平成24年  
7月現在

## 中国地区 (2名)

広島、鳥取、島根、岡山、山口  
末国 陽夫 寺垣 玲

## 四国地区 (2名)

香川、愛媛、徳島、高知  
大平 昇 関谷 利裕

## 九州地区 (2名)

福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、鹿児島、宮崎  
林 正孝 和智 公一

## 北陸地区 (2名)

石川、富山、福井  
高木 利定 堀口 康純

## 大阪地区 (6名)

大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀  
岸本 達司 塩野 隆史 瀧 賢太郎  
中祖 博司 中田 昭孝 松山 恒昭

## 北海道地区 (2名)

北海道  
田中 燈一 矢吹 徹雄

## 東北地区 (2名)

宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森  
真田 昌行 中村 健

## 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 稲葉 威雄  
大谷 禎男 木崎 孝 児島 幸良  
柴谷 晃 滝本 豊水 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

## 名古屋地区 (4名)

愛知、岐阜、静岡、三重  
川上 敦子 佐脇 敦子  
鈴木 雅雄 初鹿野 正



# そう たん いん ぶん とう き 相談員奮闘記

相談員 K

## 「ADR (Alternative Dispute Resolution=代替的紛争解決処理制度) とは何か？」

私たち相談員は、金融商品にかかわるトラブル及び紛争などの御相談・苦情に対応させていただいておりますとともに、ADR法に基づく法務省の認証並びに第1種金融商品取引については金融商品取引法に基づく指定紛争解決機関の指定を受けて、「あっせん」(裁判外紛争解決) 手続の事務局という任務を遂行させていただいております。

さて、「あっせん」手続の事務局を担当させていただいている中で常日頃感じていることは、「あっせんとは何か」ということを申立人になられる方に御理解していただくことが難しいということでもあります。そこで、御理解をしていただくために、裁判とあっせんと比較をさせていただきますならば、①あっせんは「互譲の精神(双方の歩み寄りを促す形)をもって話し合いで解決を目指すもの」です。そのため、相手方金融機関に当センターから苦情の取次ぎをさせていただき、当事者御本人からも事情聴取を行うことで、迅速な解決を目指しています。②あっせんは非公

開で行われます。すなわち、公開の場で証人喚問を行い、事実認定という手続を行いません。③裁判の判決文には強制力があります。あっせんで和解する場合には、和解契約書が作成されますが、これには強制力がありません。あっせんは当事者の自主的解決の援助を主眼とするものであるからです。

以上三つのことを御理解していただけますならば、裁判とかあっせんは滅多には御経験されることではないと思いますが、費用をかけられないとか時間がないとかでお悩みの方は、つまり、高額な弁護士費用などを支払えないとか、裁判においては公判が開かれるまでに通常1~2年くらいの時間がかかりますが、そのような時間はかけたくない、又は、控訴・上告までの時間もかけたくない方は、「あっせん」申立てであれば、御自分でなさることができます。ぜひとも、私たち相談員にお気軽に御相談をなさってください。お電話(フリーダイヤル:0120-64-5005)をお待ちしております。

### 聞くは一得! クーリング・オフ

もともとは、不意の訪問を受けるなどして商品を購入した消費者が、一定期間、無条件で申込みの撤回又は契約の解除ができる法制度を指しますが、法律の条文そのものには「クーリング・オフ」という表現はありません。

金融商品取引法では、「書面による解除」の規定(第37条の6)がこれにあたり、金融商品取引契約でいわゆるクーリング・オフの対象となるのは「投資顧問契約」のみです。この場合、契約書面を受領

してから10日を経過する日までに申し出れば契約を解除することができることとされています。

言い換えれば、証券会社などを通じて債券、投資信託などを購入した場合には、あとになって「買わなかったことにしたい」と解約を主張しても認められません。

ただし、新規発行の債券の購入の申込みをした場合に、その募集期間中であれば、一般的には申込みを取り消すことができる場合がありますが、外国債券の申込みについては取り消しができないことが多いため、申込みの時点に、取り消しを申し出られる期限を確認しておくことが肝要です。

## ■ 新しいリーフレットを 作成しました

平成24年3月、全国の消費生活センターはじめ、協定事業者、特定事業者にじゃばら折リーフレットを配布。リーフレットには、よくある質問、ご相談や苦情処理の流れ、あっせん制度など当センターの事業がわかりやすく解説されています。



## 今後の予定

平成 24年	8月   11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部管理統括・同補助責任者研修講師派遣</li> <li>営業責任者研修・内部管理責任者研修講師派遣</li> </ul>
	9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>あっせん委員懇談会（大阪会場 9/4）</li> <li>あっせん委員と相談員との意見交換会（予定）</li> </ul>
	10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>機関誌「フィンマック No.8」の発行（予定）</li> </ul>

## ■ 当センターの 事業計画・予算について

平成24年6月25日開催の社員総会において、下記事業計画並びに収支予算について了承されました。事業計画については、下記事項に重点をおき業務を行ってまいります。

なお、事業実施に伴う支出（予算）については、相談及び苦情解決事業支出97.4百万円、あっせん事業支出126.3百万円、情報提供及び広報事業支出22.2百万円、管理費支出88.8百万円、予備費10百万円となる見込みです。

### 平成24年度事業計画

- 1 苦情相談及び紛争解決業務の実施
- 2 相談員及びあっせん委員に対する研修等の実施
- 3 紛争解決業務の情報提供
- 4 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携
- 5 普及啓発活動の実施

### 編集 後記

本機関誌が発行されて、今回で7号目となりました。この間、当センターはホームページの機能拡充を行い、機関誌もリニューアルしております。

具体的には、ホームページ等のユニバーサルデザイン化により、高齢者の方々にも見やすい画面への変更や「相談・苦情・あっせんの状況」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）」についても公表しております。今後は、ホームページを通じた情報提供の更なる充実を目指してまいりますので、引き続き、当センターのホームページや本機関誌を御活用いただければ幸甚でございます。



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

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）