

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8月～11月）
- 平成24年度上半期の相談・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 佐脇敦子



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

8月

- ・ 東京都消費生活総合センターとの
情報交換会(8月20日)

9月

- ・ あっせん委員との懇談会(9月4日:大阪会場)
- ・ 社団法人生命保険協会生命保険相談室との
意見交換会(9月20日)

10月

- ・ 国民生活センター ADR事務局との情報交換会(10月12日)

11月

- ・ 理事会(11月2日)
- ・ 公開シンポジウム「ADRの実際と展望」
(仲裁ADR法学会・明治大学法科大学院共催 法務省・日本ADR協会後援)
報告(松川理事・センター長／ 11月17日：明治大学)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H24.4～ H24.9)

■ 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	392	118	39
5月	455	122	41
6月	523	107	28
7月	496	94	24
8月	505	101	31
9月	529	88	19
合計	2900	630	182

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成 24 年 9 月末日現在、協定事業者 1,581 社、特定事業者 998 社となっています。

■ 協定事業者数

(平成24年9月末日現在)

日本証券業協会	484 社
社団法人 投資信託協会	127 社
一般社団法人 日本投資顧問業協会	773 社
一般社団法人 金融先物取引業協会	163 社
一般社団法人 第二種金融商品取引業協会	34 社
協定事業者合計 (各協会の会員数を単純合計した数値)	1,581 社

■ 特定事業者数

(平成24年9月末日現在)

特定事業者	998 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（大阪会場）

●日時：平成 24 年 9 月 4 日（火）

午後 0 時 30 分～午後 3 時 30 分

●場所：メルパルク OSAKA3 階「ボヌール」

紛争解決等業務の現状報告、あっせん事例紹介を行うとともに、あっせん手続きの進め方について意見交換を行いました。

■ 今後の予定

平成 24 年	12 月	・運営審議委員会 ・相談員研修（関係機関や関係部署から講師派遣）
	1 月	・理事会 ・内部管理統括・同補助責任者研修講師派遣：東京 ・新聞広告（予定）
平成 25 年	2 月	・運営審議委員会（予定） ・理事会（予定） ・内部管理統括・同補助責任者研修講師派遣：名古屋 ・機関紙「フィンマック No.9」の発行（予定）

■ トピックス

公開シンポジウム「ADRの実際と展望」

ー 第3回「金融ADR機関の現状と今後」ー

（仲裁 ADR 法学会・明治大学法科大学院共催
法務省・日本 ADR 協会後援）

●日時：平成 24 年 11 月 17 日（土）

午後 1 時 30 分～午後 5 時 15 分

●場所：明治大学駿河台キャンパス リバティタワー 3 階



松川理事・センター長／青山理事

当センターの青山理事（明治大学法科大学院 特任教授）の司会のもと、「証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）における紛争解決業務の実施状況」について当センターの松川理事・センター長が報告を行いました。

■ 関係団体事業

「平成24年度『投資の日』記念イベント」

平成 24 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）

●昼の部

講演：「世界の金融・経済の見通しについて

～日本経済復活への道しるべ～

武藤敏郎氏（株式会社大和総研 理事長）

講演：「見過ごされている日本への投資の魅力」

武者陵司氏（株式会社武者リサーチ 代表）

●夜の部

講演：「変身：将来を無視して暮らしてきた世界経済の展望」

ロバート・フェルドマン氏（モルガン・スタンレー MUFG 証券株式会社 チーフエコノミスト 兼 債券調査本部長）

トークショー：お笑い証券・金融塾「自分の未来は、自分でつくる。」

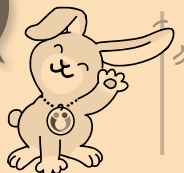
講師：大竹のり子氏（ファイナンシャル・プランナー） 講師：内山貴博氏（ファイナンシャル・プランナー）

ゲスト：北陽（タレント）、Wコロン（タレント）

進行役：白井京子氏（TBS954 キャスター）



日本証券業協会 前 哲夫 会長



平成24年度上半期の 相談、苦情、あっせんの特徴について

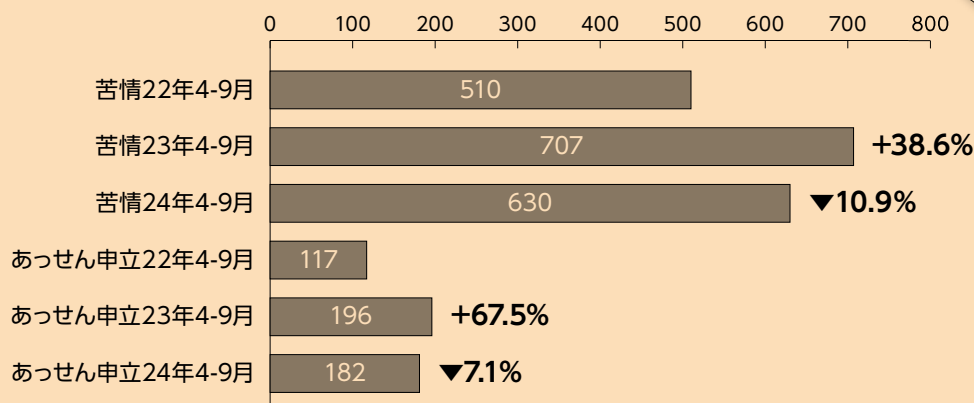
平成24年度上半期の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

相談



平成24年度上半期の苦情、あっせんの申立ては、いずれも前年同期に比べて減少し、やや落ち着いてきておりますが、依然高水準となっています。

苦情、あっせん申立



POINT

平成24年度上半期の苦情、あっせんの申立ては、いずれも前年同期に比べ減少し、やや落ち着いてきておりますが、依然高水準となっています（前々年同期対比）。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式（26.1%）、債券（21.6%）、投資信託（19.5%）の順に多くなっており、あっせんの申立てでは、金融先物（42.9%）の割合が非常に高まっており、投資信託（18.7%）、債券（13.7%）や株式（9.3%）の割合は低下しています。

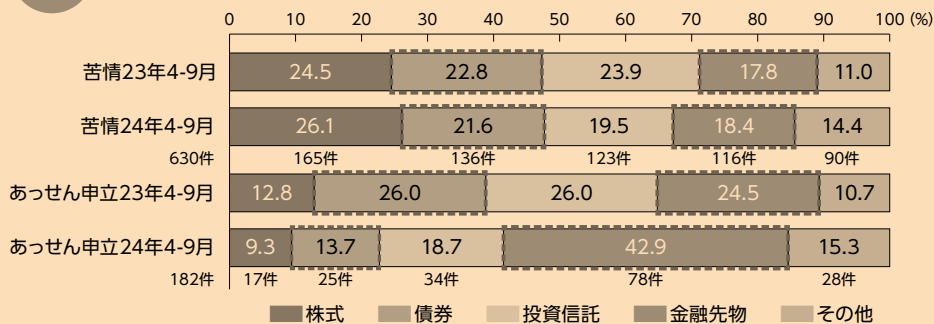
投資信託の割合の低下は、銀行における窓販証券業務関係の紛争の大半（約8割）が全国銀行協会に申立てられる傾向にあることと関連があると考えられます。（参考1）

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。（参考2）

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人57.5%、男性23.2%、女性19.3%となっており、法人の割合が高まっています。また、個人のうち70歳以上の方が39%を占めています。（参考3）

主な商品別苦情の推移は、平成23年8月に日経平均株価が急落し、同年12月まで下落傾向をたどったこと等を受けて、同年10-12月に各商品とも苦情が増加しましたが、その後は落ち着きつつあります。（参考4）

参考1 商品・サービス別内訳



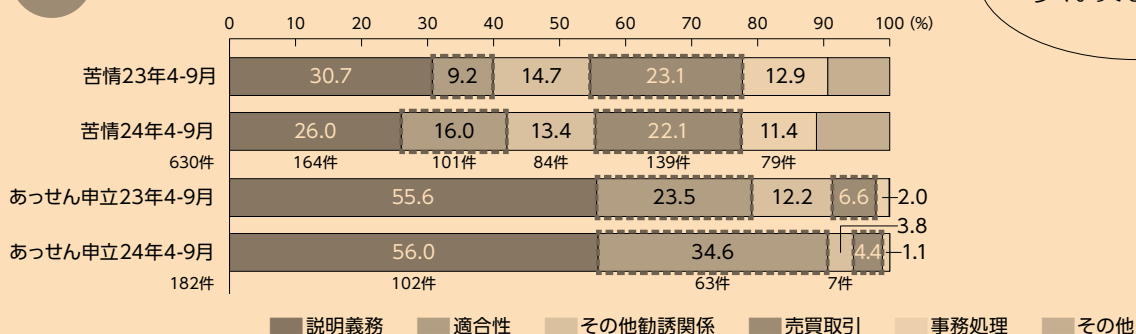
(注) 金融先物には、F X (外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。

あっせんの申立てでは、
金融先物の割合が
非常に高まっています。

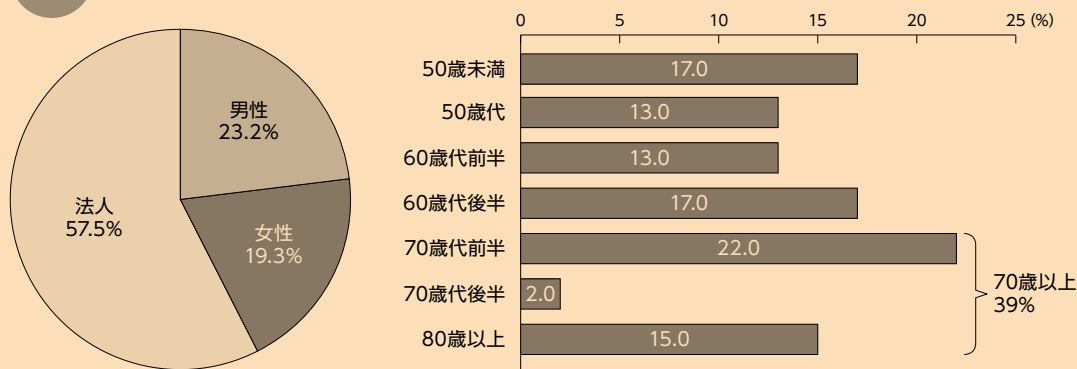


最近、適合性をめぐる紛争が
多くなっています。

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 (平成24年4-9月受付分)



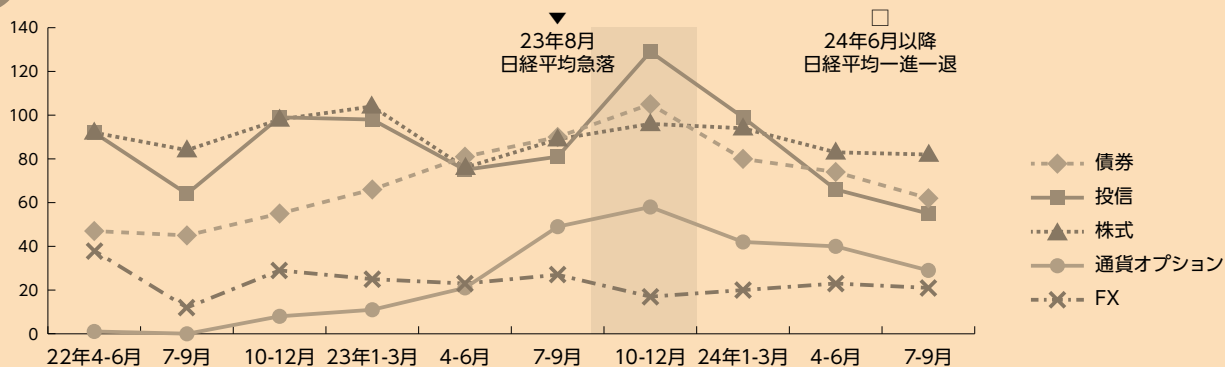
(注) 前年同期の法人の割合は 51.9%

(注) 申立時点で年齢が判明している申立人における分布

法人の割合が
高まっています。



参考4 主な商品別苦情の推移





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 佐脇 敦子

2～3年前まで、フィンマックのあっせん手続を利用される申立人は、高齢者の方、判断能力の十分でない方、取引経験がないかあるいは浅い方といった特徴があったように思います。このような申立人は、取引の他方当事者である金融機関と比較すると、金融取引に関する知識や経験に乏しく、情報収集の力にも大きな格差があることは否めません。

従って、あっせん手続は、当該金融取引が申立人の属性ないし適性に見合ったものであるか、取引の際金融機関はどれだけの説明をしたかという、まさに適合性の問題と説明義務の問題を正面に据えて、進めることができました。そこでは、あっせん委員は、中立の立場ではありますが、「弱者保護」という観点も考慮に入れていたように思います。

ところが、2～3年前から、申立人の中には、高学歴の方、職業人として社会経験が豊富な方、必ずしも高齢とはいえない方が見ら

れるようになったと思います。昨今の複雑な仕組みの金融取引においては、それに見合った高度な適合性及び説明義務が要求されることは間違いありませんが、あっせん手続においてこの尺度を定めることは困難を極めます。

さらに、近年多く見られる法人申立の金融デリバティブ取引事案については、適合性違反や説明義務違反の尺度について、新たな解決規範が求められているということが出来ます。

しかし、裁判と異なり、証拠調手続を持たないあっせん手続における真相解明には限界がありますし、他方、現在までのところ、参考になる裁判例も見当たらないようです。

あっせん委員としては、厳しい状況にありますが、「正当な利益の保護」と「不当な要求の排除」という二つの要請を実現するため、月並みな言葉ですが、「バランス感覚」を大切に、「適切な事案の解決」を目指したいと思います。

あっせん
委員
(平成24年
11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

お知らせ

事業者通知システム(特定事業者専用ページ)を開設しました

これまで、当センターから特定事業者の皆様に対し、紙面にて御通知していた各種情報を、事業者通知システム(特定事業者専用ページ)を利用し、電子的に情報提供することといたしました。

当センターとしては、今後、事業者通知システム(特定事業者専用ページ)を通じて事業者の皆様にとって有用な情報を確実に御提供したいと考えておりますので、本件の趣旨を御理解の上、ご協力をお願いいたします。



聞くは一得！ 証券用語

【証券総合口座】

証券会社における総合口座のことで、通常、新規に証券会社の口座を作る場合はほとんどの場合、この証券総合口座を開設することになります。

銀行の場合は普通預金と定期預金等をセットにしたものですが、証券会社の総合口座は、投資信託の一種であるMRF(マネー・リザーブ・ファンド)と株式、債券などの取引をセットにしたもので、株式等の受渡日前に入金した資金や、すでに預り金の状態となっている資金は、通常、MRFで運用されます。

MRFは1円からの買付が可能で、換金は事実上即日可能とされています。また、コンビニや提携銀行のATMなどでカードを利用してMRFの残金を引き出すことができる証券会社もあります。

【登録金融機関】

証券会社や投資顧問業者、FXを取り扱う専門業者などは、金融商品取引法に基づき登録を受けた金融商品取引業者であるのに対し、銀行、協同組織金融機関(信用金庫、信用組合等)、保険会社などの金融機関は、同法に基づく登録を受けて、一定の有価証券関連業を行うことができます。このような登録を受けた銀行等を登録金融機関といいます。

【外務員制度】

金融商品取引法に規定される外務員に係る制度のことで、外務員とは、証券会社等(金融商品取引業者等)の従業員等のうち、外務員資格を取得し、所定の登録がなされた上で、金融商品取引業のうち有価証券の売買やデリバティブ取引の勧誘等を行う者をいい、外務員登録された者以外は、外務行為をすることはできません。

証券会社等(金融商品取引業者等)は、外務員の登録を受けようとする場合、外務員の氏名、生年月日その他所定の事項を、内閣府令で定める場所に備える外務員登録原簿に登録する必要がありますが、実際には、登録事務は、有価証券関連取引であれば日本証券業協会、FX等の金融先物デリバティブ取引であれば金融先物取引業協会に委任されており、それぞれの協会に外務員登録原簿が備えつけられています。

外務員は、その所属する証券会社等(金融商品取引業者)に代わってその有価証券の売買その他の取引等に関し一切の裁判外の行為を行う権限を有するものとみなされます。

なお、投資顧問業や第二種金融商品取引業等を行う者については外務員の登録は義務づけられていません。詳しくは、金融商品取引法第64条を参照してください。



相談員奮闘記

相談員Ⅰ

「業務遂行と期待」

当センターの電話窓口は午前9時から午後5時までとなっていますが、ほぼ毎日9時と同時に着信音が鳴り、終業時間まで途切れることがあります。このように多くの電話が寄せられる中、私が相談者のお話の内容を傾聴する際には、次の手順で対応しています。

まず、相談者が架電した動機は何か、どのような取引事象（投資商品・取引事業者・時期等）から生じた相談・苦情のお申し出かという点に関心を持ちながら話を伺います。その際、ご相談の内容が「当センターの業務範囲かどうか」のチェックを行い、センターの業務範囲でない場合には、お役に立てない理由を説明しています（当センターの業務範囲は、金融商品取引法に基づく登録事業者とその顧客との取引を対象としていますので、未公開株式等の詐欺事件、商品先物取引等は除かれます。）。

次に、当センターの業務範囲と判断した場合は、内容を掘り下げて会話をしていく中で、公正・中立な立場から、相談者のご主張に合理性があるかどうかを判断し、相談者の不満の原因が、投資に関する情報・知識・経験不足等から来る誤解によるものである場合、金融商品取引のルールを丁寧に説明することで、相談者にご理解をいただいております。例えば、「約定を取り消したい」、「勧誘されるまま取引して損をさせられた」、「買付け後のフォローがなく、損失が拡大した」等がこれに当たります。また、事業者や業界に対する批判、提言、意見、サービスの要求等も多く寄せられますが、相談者の真意を汲み取り、貴重なご意見として当センターの記録に残すことで、大方ご了解

をいただいています。時には、相談者が根拠を示されずに、「事業者側に非や責任がある」旨を繰り返し主張され、不当な損害賠償を取引業者に要求されているのではないかとみられる場合がありますが、このような場合には、「自己責任原則」や「損失補てん等の禁止」について説明し、ご理解をいただくよう努めています。

相談者のご主張に合理性があると考えられる事案については、相談者の承諾を得て、申出内容を事業者に取り次ぎ、事業者に迅速な回答を求めることにより、苦情の解決を目指します。しかし、この苦情の取次ぎを行っても解決に至らない場合には、相談者に対して、紛争の解決方法として訴訟、民事調停及びあっせん手続等があることをご案内し、相談者が当センターのあっせん手続を希望される場合には、あっせん手続についての詳細な説明をいたします。

あっせん手続は、訴訟に比べて簡易・迅速で費用が低廉なこともあり、利用件数は増加傾向にあります。また、個々の事案にもよりますが、あっせん手続は、事業者にとっても同手続の中で事案の調査・分析を行うことで、紛争の原因を究明できますし、紛争解決委員の判断を共有・活用することにより、苦情や紛争を未然防止するPDCAサイクルの構築にも役立つと考えます。事業者と顧客との間の紛争事案が、あっせん手続により解決され、当事者双方から謝辞を受けることは、相談員としての何よりの喜びであり、日々の業務が投資者の育成と金融商品取引業の健全な発展の一助となることを願ってやみません。



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)