

当センター（フィンマック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。

TOPICS

●当センターの動き（平成24年12月～平成25年3月）

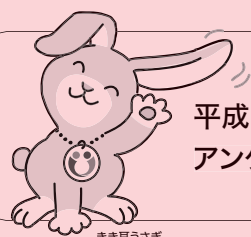
アンケート

●あっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況について

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 松井秀樹



平成23年9月下旬から平成24年9月末までのあっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況を掲載しています！



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 フィンマック (FINMAC)

の 動き

平成24年 12月

- 運営審議委員会(12月7日)
- 「事業者通知システム」の稼働(12月10日)
- 相談員研修(12月20日)

平成25年 1月

- 理事会(1月16日)
- 相談員研修(1月30日)

2月

- 運営審議委員会(2月4日)
- 新聞広告(2月中旬)
- あっせん委員候補者推薦委員会(2月26日)
- あっせん委員との意見交換会(2月27日：東京会場)

3月

- 理事会(3月1日)
- 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」等の一部改正(3月11日施行)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H24.4~H25.1)

■ 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
10月	544	90	25
11月	526	96	31
12月	532	95	33
1月	490	94	24
合計	4992	1005	295

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成 25 年 2 月末日現在、協定事業者 1,567 社、特定事業者 992 社となっています。

■ 協定事業者数 (平成25年2月末日現在)

日本証券業協会	480 社
一般社団法人 投資信託協会	128 社
一般社団法人 日本投資顧問業協会	762 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算した数値)	1,567 社

■ 特定事業者数 (平成25年2月末日現在)

特定事業者	992 社
-------	-------

■ FINMAC関連事業

「あっせん委員と相談員との意見交換会」

● 2月開催

日時：平成 25 年 2 月 27 日 (水) 17 時 20 分～19 時

場所：東京証券会館 6 階 第 7 会議室

● 3月開催

日時：平成 25 年 3 月 14 日 (木) 17 時 20 分～19 時

場所：東京証券会館 6 階 第 7 会議室



写真は 3 月 14 日開催の様子

■ 普及啓発・周知活動

講師派遣

- ・平成 25 年 1 月 25 日 内部管理統括責任者及び同補助責任者研修 講師派遣：名古屋
- ・平成 25 年 2 月 15 日 内部管理統括責任者及び同補助責任者研修 講師派遣：東京
- ・平成 25 年 2 月 16 日 千葉県消費生活相談員の会 講師派遣：千葉
- ・平成 25 年 2 月 22 日 近畿財務局 金融商品取引業者監督実務研修 講師派遣：大阪

全国各地において、FINMAC ^{フィンマック} 職員を講師として派遣し、普及啓発・周知活動を行いました。

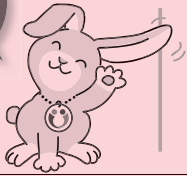
新聞広告

2 月、日本経済新聞、読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、東京新聞など全国に広告を掲載しました。

ADR FINMAC ポスター配布

3 月、協定事業者はじめ、全国の消費生活センターなどへポスターを配布しました。





あっせん手続利用者に対する アンケート調査の実施状況について

証券・金融商品あっせん相談センターにおきましては、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていくうえでのご参考にさせていただく観点から、平成23年9月下旬より、あっせん手続の利用者に対するアンケート調査を実施しています。

平成23年9月下旬から平成24年9月末までの実施状況について、以下のとおりとりまとめさせていただきました。なお、本結果につきましては、当センターの運営審議委員会、理事会等にもご報告させていただいております。

1 アンケートの実施方法

対象者：終結したあっせん事案（取下げ等のあった事案を除く）の双方の当事者（顧客側及び金融機関側）
（和解事案及び不調事案の両方を含んでいます。）

調査項目：あっせんの期間、あっせん委員の態度、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等

2 アンケートの回収状況

対象期間：平成23年9月21日から平成24年9月30日まで

対象件数：427件 のべ854人 回収枚数440通 回収率52%

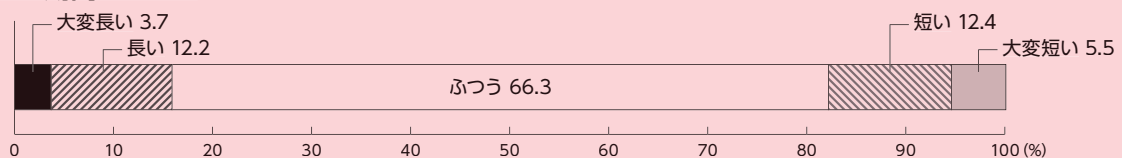
（提出者別内訳 双方より提出135件・申立人のみ提出72件・被申立人のみ提出98件）

（和解不調別内訳 和解226通・不調214通）

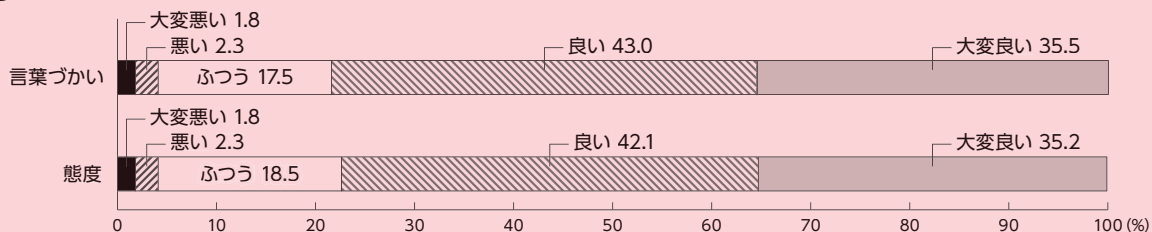
3 アンケート調査の回答結果

（平成23年10月～平成24年9月）

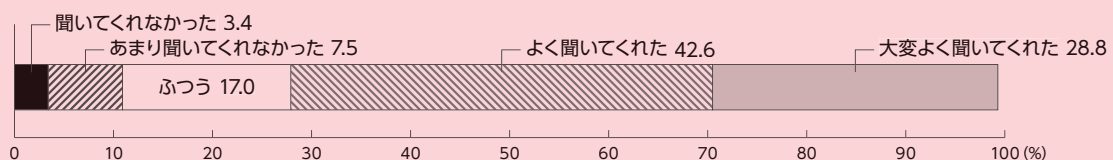
① あっせんの期間について



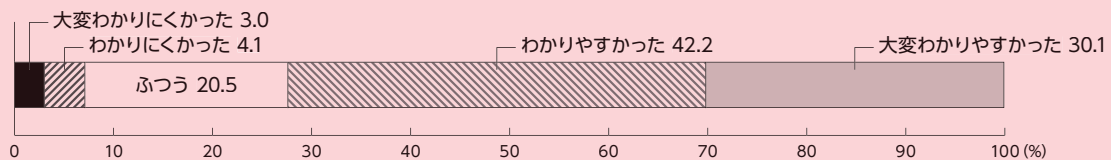
② あっせん委員の印象について



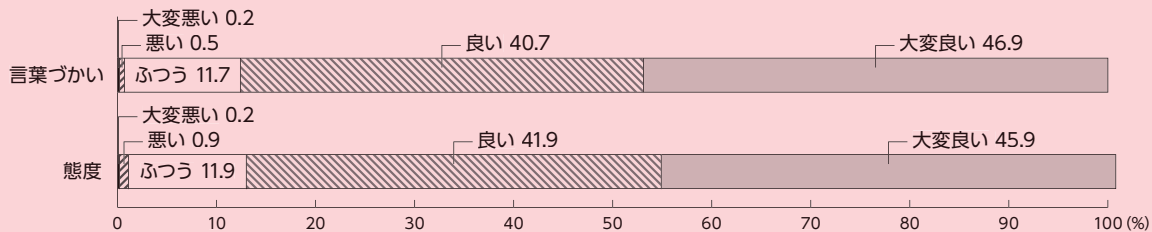
③ あっせん委員による事情聴取について



④ あっせん委員の説明について



⑤ 事務局の印象について



⑥ 回答者からのコメントの内容について

なお、回答者からのコメントの内容は、次のとおりです。(全 160 件、うち和解 79 件・不調 81 件)

・評価、謝意等 88件 (和解59件・不調29件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 5件 (不調5件)
・あっせんの結果に関する感想等 30件 (和解9件・不調21件)	・答弁書提出期間に関するもの 5件 (和解1件・不調4件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 20件 (和解7件・不調13件)	・あっせん会場に関するもの 2件 (和解1件・不調1件)
・あっせん委員の説明に関するもの 9件 (和解2件・不調7件)	・あっせん出席者人数に関するもの 1件 (不調1件)

4 寄せられた意見・要望に対する対応状況について

あっせん手続の利用者から寄せられた意見・要望については、以下のとおり、今後の業務運営の改善に役立てることとしています。

ご意見・ご要望の内容	対 応 状 況
あっせん会場の設営について 「出張会場の待合室が申立人と同室であり若干気まずい思いをした」(被申立人)	会場を借り上げてあっせんを実施する際に、申立人と相手方の待合室が同室となることのないよう、徹底を図ることとしました。
答弁書の提出期間について 「答弁書の提出期間について配慮してほしい」(被申立人)	答弁書の提出につきましては、迅速な紛争解決に役立てる観点から、出来る限りのご協力をお願いしているところです。あっせん手続の前に実施している苦情処理の段階で争点の整理に努めるとともに、複雑な事案などには、個別の実情にあった対応をさせていただくこととしています。
あっせん終結までの期間について 「あっせんによる解決が困難な事案もある。期日を重ねる理由を明確にしてほしい」(被申立人)	あっせん終結までの期間につきましては、迅速な解決・終結への期待とともに納得感のある解決・終結への期待の両方の要素を考慮しながら、事案に応じて適切な運営を図ってまいります。
あっせん委員による事情聴取について 「相手方の考えを直接聞く機会が少なかった」(申立人) 「相手方と同席では本音を言いにくい面もある」(被申立人)	あっせん委員懇談会で報告し、対応のあり方について議論いたしました。事情聴取に際しましては、双方同席方式と個別面談方式それぞれの特徴を十分考慮しつつ、状況に応じて適切に行っていくこととしています。
あっせん委員による説明について 「責任度合についてもう少し丁寧に説明してほしい」(被申立人)	あっせん委員懇談会で報告し、対応のあり方について議論いたしました。双方の当事者に歩み寄りを促す際には、あっせん委員の判断について十分な説明をしていくこととしています。

今後とも、アンケート調査を継続実施し、業務運営改善に役立ててまいります。





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 松井 秀樹

あっせん事件で和解が難しいと感じるのは、取引の勧誘にあたり、商品のリスク等について十分な説明がなされたか、断定的な判断の提供がなされたかなどをめぐって顧客と業者との間に争いがある事件です。勧誘の際の通話録音が残っている場合は格別、あっせん期日において顧客と業者側担当者本人から直接話を聞いても、多くの場合、「言った、言わない」の水掛け論に終わってしまいます。そのような事件では、業者側は、担当者本人が不適切勧誘の事実を否定している以上、顧客の主張やその可能性を前提に譲歩することは難しいという対応になりがちです。「裁判と異なり双方が合意できなければ解決ができない」というあっせん手続の限界については、説明を受けて頭では理解していても、現実には「どちらの言い分が正しいかあっせんの手続では確定できないため不調とせざるを得ない。」ということになると、「双方の言い分が食い違うことは、初めからわかっていたことで、あっせん期日は

全く無駄だった。」と感じる顧客も多いのではないかと思います。顧客の言い分に理由のない事案では、不調となることは問題ではありませんが、実際には不適切勧誘がなされているが、業者側がその事実を否定し客観的な証拠がないだけという事案も存在するとすれば、そのような事案で安易に「あっせん手続限界論」に逃げ込んで、形式的な事情聴取のみで真偽不明として簡単に不調にしてしまうと、あっせん制度に対する利用者の期待と信頼を失わせることになりかねません。面談や携帯電話による勧誘まで会話を録音することは現実的には難しく、あっせん手続における事実調査には限界はあるものの、あっせん委員としては、双方の言い分を様々な角度から検証し、経験則等を駆使して可能な限り真実解明に努め、仮に不調となったとしても、真実解明のための努力がなされたとの評価を受けられるような、あっせん手続の運営を行わなければと感じています。

あっせん
委員
(平成25年
2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 だん いん ふん とう き 相談員奮闘記

相談員 M

私の母は、今年86歳になりますが、ついこのあいだまで（と言っても4、5年前までですが）、どんな理屈っぽい話でも、父と一緒に口角泡を飛ばしながら議論をするような、どちらかというと、やかまし屋の女性でした。そんな母でしたから、何か理屈に合わないことを言うと、ズバツと指摘されてしまうことが多かったのです。ある種緊張感を持って接してきたものでした。

それが、ここ2、3年、ちょっと複雑な話をすると、5秒から10秒程度の間合いのあと、ときにはトンチンカンな返答をしたり、ときには「もう一度言ってちょうだい」と言うことが多くなり、とっさの判断力、理解力、いざというときの集中力というものがかかなり鈍ってきたという印象をぬぐえなくなりました。

私が当センター（^{フィンマック}FINMAC）の相談員の職に就いて3年が経過しましたが、この職に就く直前に父が他界し、一人暮らしとなった母が今述べたような状況になってきているところに、母のような高齢の方からの相談を受けたときには、「よく理解したうえで購入したのですか？」と質問しつつも、どうしても母の姿とダブらせてしまいます。

当センターのあっせん制度は、あっせん委員（弁護士）が主宰し、申立人である顧客と

相手方の業者の双方から事情聴取を行うのですが、あるとき、担当あっせん委員が、出席していた業者の担当者に向かって「両親は健在か？」と質問したことがありました。その事案は、高齢者が難解な仕組みの商品を購入したことで大きな損害を被ったというものでしたが、その質問の趣旨は、その担当者が自分の両親にはその商品を自信をもって勧めることができるのかという意味だったのです。そのあっせん委員は、どこかのメーカーに勤めていたなら…車でも、パソコンでも、カメラでも…身内や親族、友人、知人に自社の製品を自信をもって勧めるものだろう、とも言いました。それを聞いて私は、証券会社等に勤める者にとって、自社が取り扱う商品を他人に勧める際には、「もし顧客が身内だったら」という意識を持つことが大切だという教訓ではないだろうかと感じたのです。

当センターは、あくまで中立を旨として相談業務を行っており、最近はやはり高齢の方からの相談が多くなっているのですが、私が「もし、この相談が母からのものだったら」という意識を持つことは、決して極端に消費者側に偏った姿勢だとおしかりを受けることはないだろうと思っています。

聞くは一得！ 日本版ISA

2014年（平成26年）4月に導入が予定されている個人投資家を対象とする「少額上場株式等に係る配当所得及び譲渡所得等の非課税措置」（少額投資非課税制度）のことをいい、1999年4月に英国で導入されたIndividual Savings Account（ISA＝個人貯蓄口座）を参考にした制度であるため、日本ではこのように呼ばれています。

20歳以上の日本国内居住者を対象に年間100万円を上限に非課税口座（ISA口座）内で購入・保有している上場株式や株式投資信託の配当所得及び譲渡所得を非課税とするもので、期間は5年で、投資総額最大500万円（100万円×5）まで非課税となります。

非課税口座で新規に投資した株式等が対象となるため、すでに保有している株式等を非課税口座に移管することはできません。

詳しくは、関連のウェブサイト等をご参照いただくか、証券会社にお問い合わせください。

交通広告を掲示しました

当センターでは、普及啓発・周知活動の一環として、茅場町駅構内にて交通広告（電飾看板）を掲示いたしました。

今後も当センターでは、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、公正・中立な立場で解決を目指してまいります。

ご相談は、指定金融ADR機関

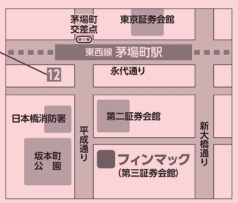
証券・金融商品あっせん相談センター



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、公正・中立な立場で解決を目指します。

※預金、保険、商品先物取引などは取り扱っておりません。

茅場町駅 12番出口



詳しくはホームページへ www.finmac.or.jp **フィンマック** **検索**



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

あっせん委員（弁護士）が行うあっせんは有料です。

0120-64-5005
(月～金 / 9:00～17:00 祝日等を除く)

今後の予定

平成 25年	4月	・あっせん委員候補者推薦委員会 ・あっせん委員と相談員との意見交換会 (大阪会場4/18)
	5月	・機関誌 FINMAC No.10の発行（予定）
	6月	・運営審議委員会 ・理事会 ・社員総会

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まいりました。この度、一般の方々への更なる普及啓発事業として、新聞広告や交通広告の取り組みを実施いたしました。

今後は当センターのホームページを改善し、更なる情報提供の充実をめざし、関係各位の皆様方との連携・協力を図って参りますので、より一層の御指導、御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)