

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（2020年1月～2020年6月）
- 2019年度の
相談・苦情・あっせん申立ての状況について

シリーズ あっせん委員の眼

- プロフェッショナルに聞く
「ADRのメリットを活かすために」

あっせん委員 弁護士 長澤 裕子



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 フィンマック (FINMAC) の動き

1月

- 金融庁 第58回金融トラブル連絡調整協議会に参加(1月15日)

2月

- あっせん委員候補者推薦委員会(2月13日)
- 理事会(書面)(2月21日)

3月

- 運営審議委員会(書面)(3月23日)
- 金融庁 第22回金融 ADR 連絡協議会に参加(3月26日)
- 理事会(3月31日)

5月

- あっせん委員候補者推薦委員会(書面)(5月15日)

6月

- 運営審議委員会(書面)(6月10日)
- 理事会(書面)(6月17日)
- 金融庁 第23回金融 ADR 連絡協議会に参加(6月24日)
- 通常総会(6月30日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2019年10月～ 2020年3月)

■ 相談、苦情、あっせん申立て件数 (速報)

	相談件数	苦情件数	あっせん申立て件数
2019年10月	405	78	45
11月	333	91	50
12月	405	64	20
2020年1月	372	56	15
2月	343	64	16
3月	642	114	20
合計	2,500	467	166

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2020年3月31日現在、協定事業者2,141社、特定事業者487社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	474 社
投資信託協会	191 社
日本投資顧問業協会	783 社
金融先物取引業協会	142 社
第二種金融商品取引業協会	551 社
合計	2,141 社

■ 特定事業者数

特定事業者	487 社
-------	-------

■ 普及啓発・周知活動

ホームページをリニューアル



2020年4月、ホームページの利便性向上を目的に、全面リニューアルを行いました。検索機能を追加し、1クリックで目的ページへアクセス可能です。スマートフォンでも使いやすく改善されましたので、是非ご活用ください。

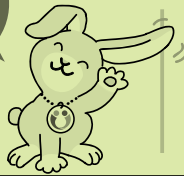
■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：2020年6月30日(火) 午前10時30分

場所：当センター会議室

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の通常総会を開催いたしました。

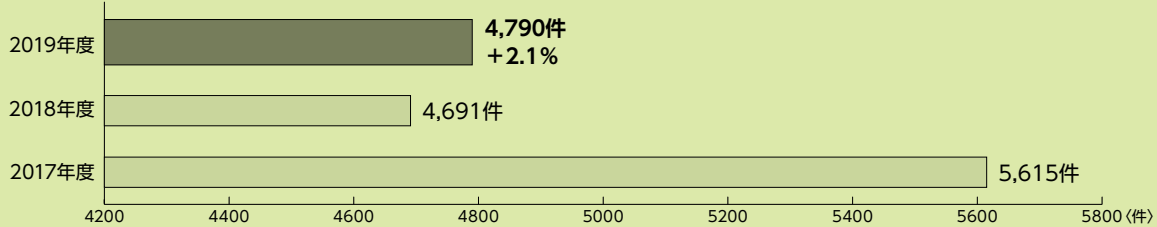


2019年度の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

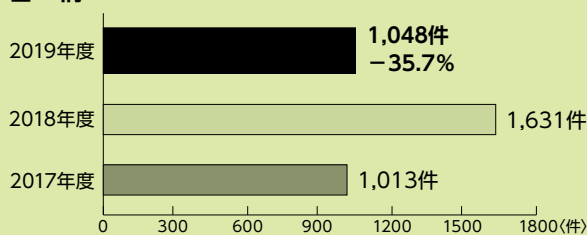
2019年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 相談、苦情、あっせん申立て件数

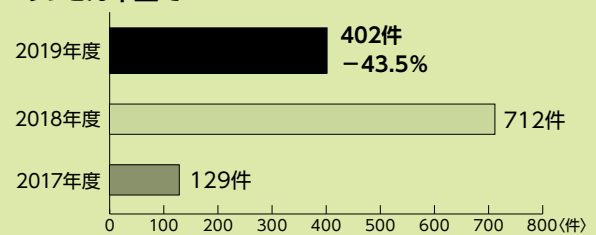
① 相談



② 苦情



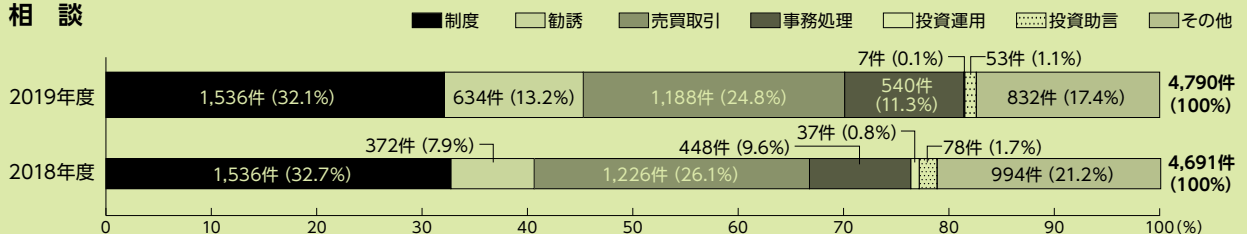
③ あっせん申立て



概況：2018年度に比べ相談は微増(+2.1%)しているが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に減少(それぞれ、-35.7%、-43.5%)している。

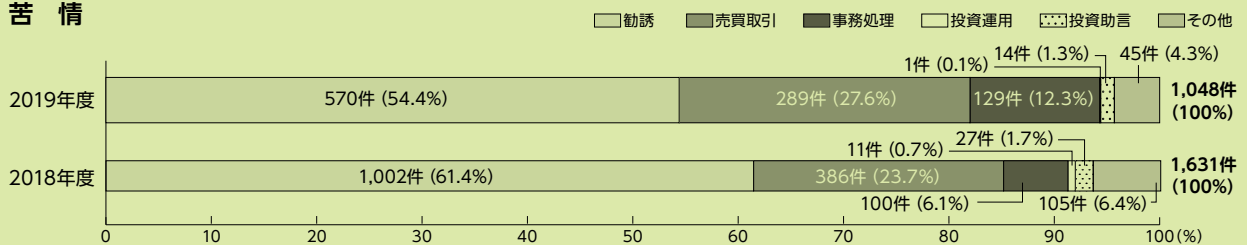
2. 相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

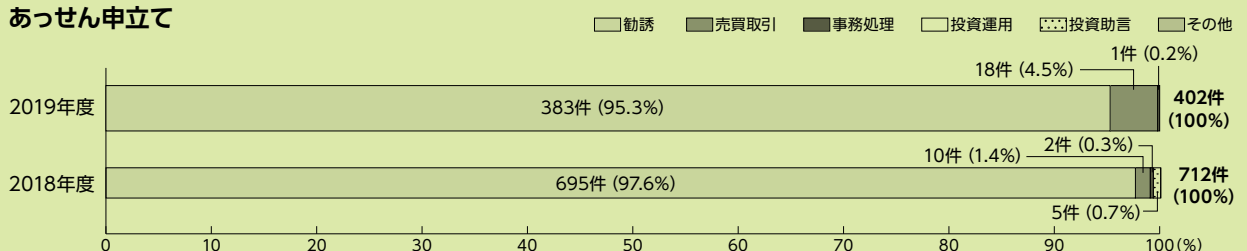


概況：相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)666件、当センターの業務に関する相談458件、取引制度に関する相談126件などです。

② 苦情

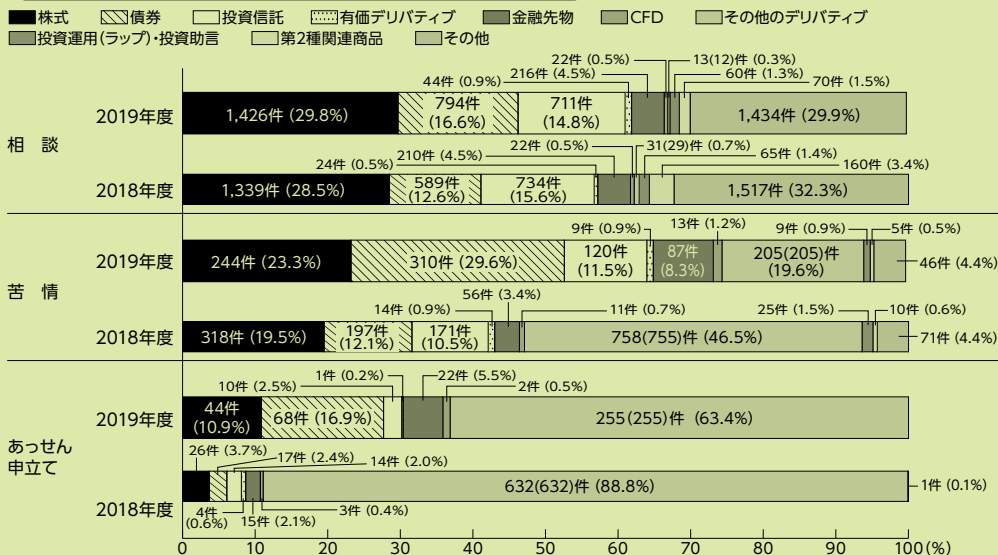


③ あっせん申立て



概況：苦情やあっせんの申立ての内容では、2018年度と同様、勧誘時の説明義務に関する苦情やあっせんが非常に多くなっています。

3. 相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

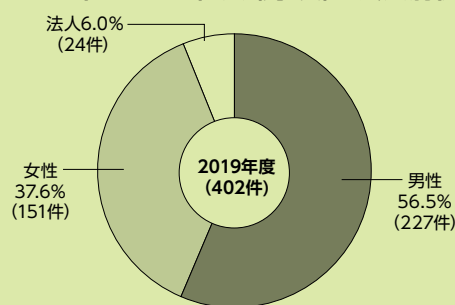


概況：商品別の内訳では、相談は株式 (29.8%)、苦情は債券 (29.6%) の割合が高くなっています。あっせんの内訳では、2018 年度に引き続き、VIX インバース ETN 事案が多いため、その他デリバティブの割合 (63.4%) が最も高くなっています。

- (注) 1. 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) を指します。
2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数 (うち数) である。

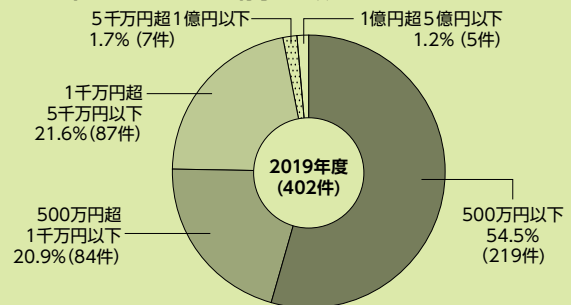
4. あっせん申立てについて

① あっせん申立て者の個人 (男/女)・法人別状況



概況：あっせん申立ての個人 (男性/女性) の内訳は、男性 56.5% (227件)、女性 37.6% (151件)、また、法人は 6.0% (24件) となりました。

② あっせん申立てにおける請求金額



概況：あっせん申立ての請求金額の分布は、前年同期と比べると500万円以下の請求が0.3%、5百万円超1千万円以下の請求が0.4%、それぞれ増加しました。なお、100万円以下は18.7% (75件) でした。

5. あっせん終結事案について

① 概況

※ () 内は取り下げ等の件数。

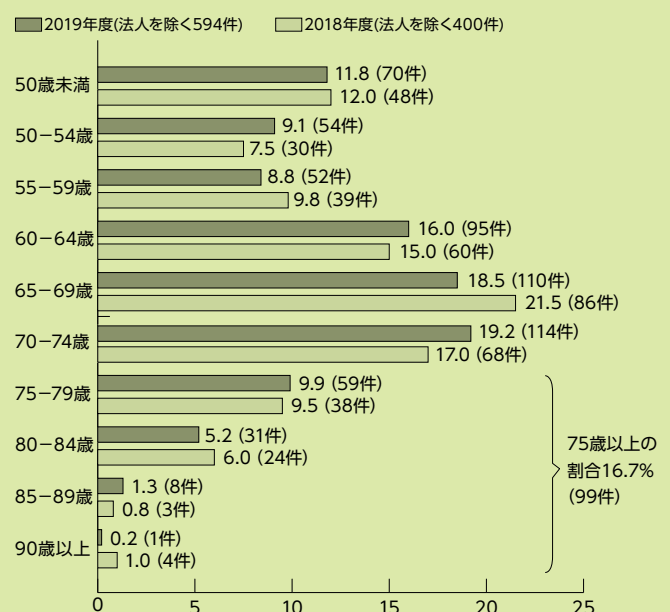
	2019年度	2018年度
期初未済件数	309	21
新規申立件数	402	712
終結件数	643 (9)	424 (3)
期末未済件数	68	309

② あっせん開催回数 (取り下げを除く)

	2019年度 (421件)	2018年度 (421件)
1回	612	404
2回	18	16
3回	4	1
4回	—	—
平均開催回数	1.04	1.04

概況：2019 年に終結したあっせんの件数は合計 643 件で、その内訳は、和解 584 件、不調 50 件、取り下げ等 9 件で、取り下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合 (和解率) は 92.1% でした (前年同期 91.7%)。あっせん開催回数は、1 回の事案 612 件、2 回の事案 18 件、3 回の事案 4 件、平均開催回数は 1.04 回でした (前年同期 1.04 回)。

③ 年齢別内訳



概況：2019 年度の終結事案 (個人 594 件) における申立人のうち、75 歳以上の高齢者の割合は 16.7% でした (前年同期は 17.3%、69 件)。



「ADRのメリットを活かすために」

ADRという紛争解決手段を選ぶメリットのひとつに、いわゆる「判決」よりも納得できる解決を得られる可能性があることが挙げられます。したがって、当方がFINMACのあっせん委員として手続に関与させていただく中では、特に上記の点を意識して申立人及び被申立人からお話を伺うようにしています。

申立人は、最終的には自己責任であることを理解しつつも、被申立人に対しては、金融商品を扱う専門機関への期待を持っており、その期待が不満として現れているように感じます。そこで当方からは、申立人が抱えている期待に関して、可能な限り具体的な事情を聞きとり、被申立人へお伝えすることを心掛けています。

一方で、被申立人に対しては、申立人の言

い分について、適切な対応であったのか、より望ましい対応がなかったか、といった視点から検証していただくようにしています。

そうすると、申立人は自分の意見がある程度主張できたと感じ、一方、被申立人は専門機関としてあるべき姿勢についてお考えいただく結果、双方からの互譲が引き出しやすくなるように感じています。

出来れば、当事者にご納得いただきあっせんを成立させたいとの思いで取り組んでいます。もっとも、納得感を伴う紛争解決は、事前の聞き取りや事案の整理、資料の準備、更には記録書の作成等々、多くの準備があって初めて成立するものです。改めて、事務局のご尽力に心より感謝申し上げたいと思います。

あっせん
委員
(2020年
7月現在)

中国地区(2名)

広島、鳥取、島根、岡山、山口
寺垣 玲 山本 英雄

四国地区(2名)

香川、愛媛、徳島、高知
滝口 耕司 藤本 邦人

九州地区(2名)

福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、鹿児島、宮崎
岡崎 信介 林 正孝

北陸地区(2名)

石川、富山、福井
高木 利定 長澤 裕子

大阪地区(6名)

大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀
岸本 達司 小松 一雄 塩野 隆史
瀧 賢太郎 中村 隆次 山田 長伸

北海道地区(2名)

北海道
祖母井 里重子 後藤 雄則

東北地区(2名)

宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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 内田 実
大谷 禎男 河村 明雄 木崎 孝
児島 幸良 柴谷 晃 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
江本 泰敏 川合 伸子
川上 敦子 堀口 久



そう たん いん ふん とう き

相談員奮闘記

相談員 C

今年に入り新型コロナウイルスが蔓延した為、私は未だ経験したことのなかった在宅勤務を余儀なくされています。未曾有の問題が色々発生する事を実感する日々です。

昨年来不安定であったマーケットが、新型コロナの影響でさらに乱高下する展開になっています。その結果、仕組債を中心とした苦情が当センターに数多く寄せられています。

投資家からは、十分なリスクの説明がなかった、こんなに大きな損失が発生するとは聞いていなかった等の申出が数多く寄せられています。相手会社に苦情取次ぎをすると、リスク説明はしました、確認書も徴求しているので当社に非は無いとの回答が返ってきます。

投資は自己責任が基本であり、リスクを聞いていなかったとの主張は投資家としての責任放棄であると考えられます。また、販売者側もリスク説明は行っただけですが、投資家に一通りの説明を行っただけで、商品内容を本当に理解したと何をもって判断したのか疑問が残ります。

このような問題は、双方のコミュニケーションの不足が一因では無いでしょうか。

販売者は、投資家が商品内容を正しく理解するよう説明義務があることを再認識する。

又、投資家には「美味しい話には棘がある。」ことを理解して頂くよう、投資とは何かを啓蒙する必要があるのではと痛感しています。

今後、相談や苦情申出が無くなることを、切に希望しております。

相談員研修

11月28日	親族不満の相談・苦情への対応等について VIX インバース ETN 事業の状況、今後の見通しについて	当センター・業務部長
12月25日	親族不満の証券会社への取次ぎ対応等に関する検証及び 今後の対応について 苦情・相談システムの入力時の留意事項等	当センター・業務部長
2月5日	最近のあっせん事例 仕組債に関する相談・苦情等	当センター・業務部長

■ 当センターの事業計画・予算について

2020年6月30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いきます。

なお、事業実施に伴う支出（予算）については、相談、苦情解決およびあっせん事業支出 326 百万円、情報提供及び広報事業支出 7 百万円、管理費支出 90 百万円、予備費 20 百万円を見込んでおります。

2020 年度事業計画

- 1 苦情相談及び紛争解決業務の実施
- 2 あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取り組み
- 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
- 6 業務の質の向上に向けた継続的な取り組み

講師派遣

2月12日	日本証券業協会「内部管理統括責任者及び内部管理統括補助責任者研修」合同研修	東京
-------	---------------------------------------	----





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2-1-1
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（振替休日を含む）および年末年始（12月31日～1月3日）を除く

※無断で複写複製することは著作権者の権利侵害になります。