

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9月～12月）
- 2020年度上半期の
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
「あるべきあっせん制度とは？」

あっせん委員 弁護士 真田 昌行



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

9月

- 金融庁 第24回金融 ADR 連絡協議会に参加(Web 会議)(9月9日)
- あっせん業務研究会 (Web 会議)(9月30日)

11月

- 金融庁 第25回金融 ADR 連絡協議会に参加 (Web 会議)(11月20日)
- あっせん委員候補者推薦委員会(書面)(11月26日)

12月

- 運営審議委員会(書面)(12月4日)
- 理事会(書面)(12月9日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2020.4～ 2020.9)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
2020.4月	383	71	14
5月	277	48	8
6月	435	74	19
7月	416	80	14
8月	397	71	13
9月	415	102	21
合計	2,323	446	89

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2020年9月30日現在、協定事業者2,189社、特定事業者475社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	488
投資信託協会	193
日本投資顧問業協会	782
金融先物取引業協会	144
第二種金融商品取引業協会	558
日本暗号資産取引業協会	12
日本 STO 協会	12
合計	2,189 社

■ 特定事業者数

特定事業者	475 社
-------	-------

■ FINMACの活動

「あっせん業務研究会」の開催について

今回はメインテーマを「新たな金融商品取引について」と題して、商品デリバティブ取引や暗号資産デリバティブ取引などについて関係者から講義いただき、意見交換を行いました。

● Web 会議

日時：2020年9月30日(水)(同じ内容で2回開催)

・1回目：10:00～ ・2回目：14:00～



「あるべきあっせん制度とは？」

改めて述べるまでもなく、FINMACのあっせん制度は、金融商品取引という専門性の高い分野における紛争について簡易迅速な手続による解決を目的としたADRです。これが申し立てられた場合、相手方である証券会社等は手続応諾義務、資料提出義務等を負うこととなりますが、最終的に両当事者間に合意が成立しないと解決に至りません。

そのため、あっせんは、両当事者間に合意を成立させることが第一の目標となります。

しかし、他方で、合意が成立さえすれば、その内容はどうでもいいということはできず、本来、合意の内容には客観的な相当性が必要です。

あっせん委員としては、場合によっては矛盾しかねない上記2つの要請をできるだけ矛盾させないようにして事件を解決に導くことが重要だと考えます。

そのためには、事前に提出された書類等を精査し、あっせん期日に両当事者から十分に事情を聴取したうえで、事案の問題点を把握し、あっせん委員として考える客観的に相当な解決案を探り出し、その方向で合意が成立するように両当事者を説得することになります。

しかし、実際には、上記の作業はそう簡単なことではありません。

まず、両当事者の主張が水掛け論となっており、事案の真相が確定できず、客観的に相当な和解案が何かが判明しないことが多々あります。訴訟手続きのように厳密な証拠調べ手続が行われないあっせん手続ではこのようなことはある程度やむを得ないことではありますが、あっせん手続の限界の一つと言えると思います。

次に、提出された証拠や当事者からの事情聴取等からあっせん委員として客観的に相当な和解案を探り出したものの、当事者がその案に同意してくれないことも少なからずあります。本来、この説得作業があっせん委員の力量の見せどころなのですが、力及ばず忸怩たる思いをすることも少なからずあります。これもあっせん制度の限界と言えるでしょう。

ただ、上記のような限界を考慮しても、簡易迅速な手続により、可能な限り相当な内容により当事者の合意を図るというあっせん手続は、重要な紛争解決手段として存在意義があるのであり、このことは疑う余地がありません。

あっせん委員 (2020年 10月末現在)

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)

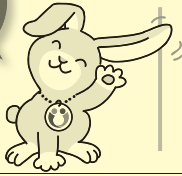
宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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

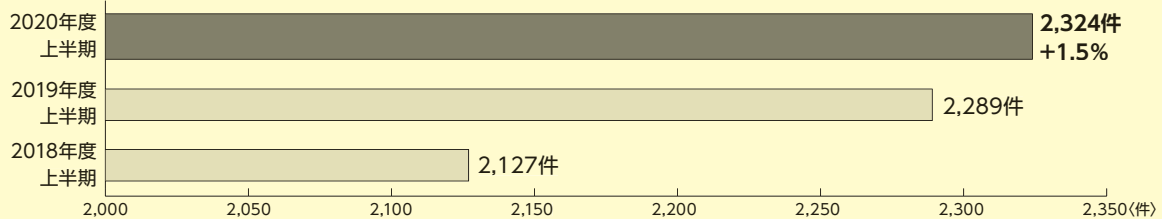


2020年度上半期(2020年4～9月)の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

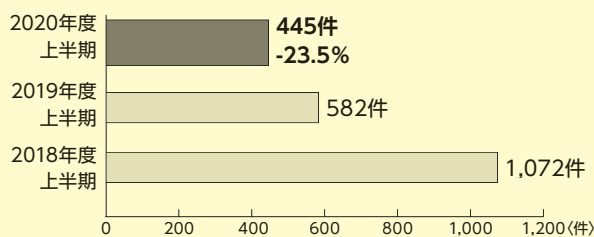
2020年度上半期(2020年4～9月)の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2020年度上半期(4～9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

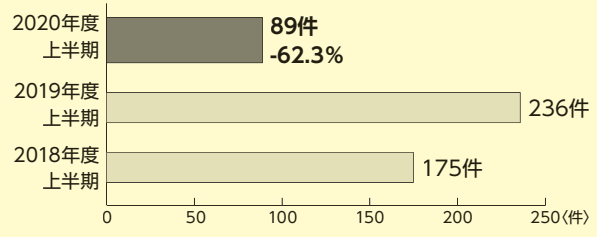
① 相談



② 苦情



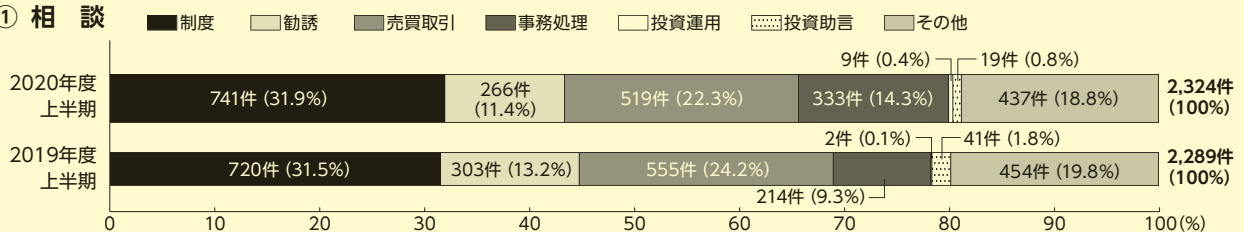
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談は微増(+1.5%)した一方、苦情及びあっせん申立ては大幅に減少(それぞれ-23.5%、-62.3%)した。

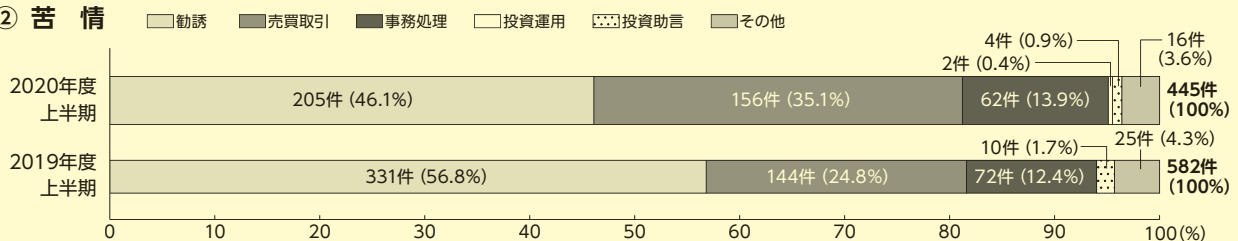
2. 2020年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談



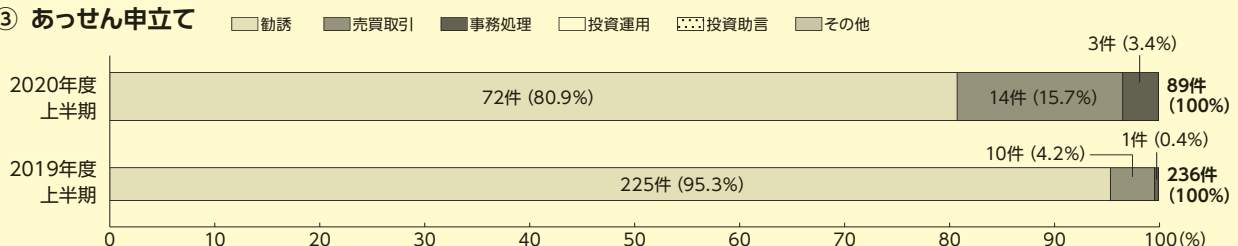
概況：相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む)436件、当センターの業務に関する相談139件、商品性に関する相談74件などです。

② 苦情



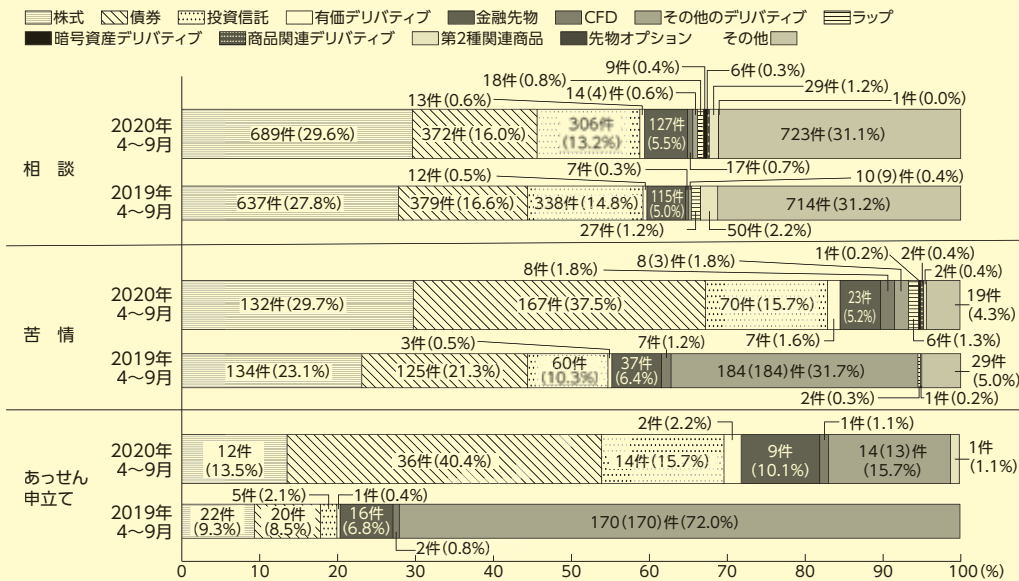
概況：苦情の内容では、勧誘に関する苦情が一番多い。

③ あっせん申立て



概況：あっせん申立ての内容では、勧誘に関する申立てが一番多い。

3. 2020年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



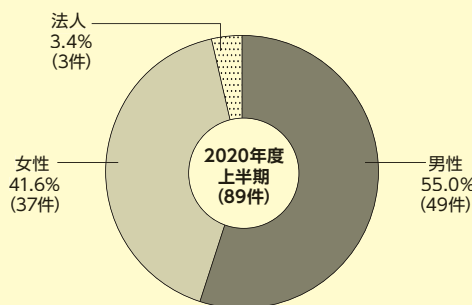
※1. 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

※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)です。

概況：商品別の内訳では、相談は株式の割合が高い(29.6%)が、苦情及びあっせん申立ての内訳では債券の割合が高い(それぞれ37.5%、40.4%)。

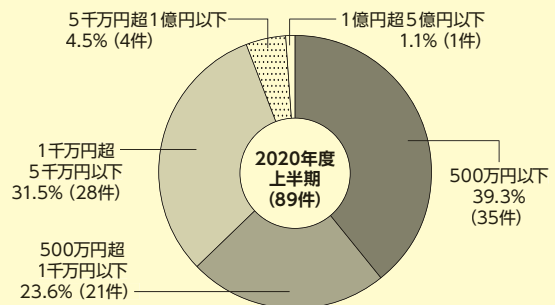
4. 2020年度上半期のあっせん申立てについて

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55.0%(49件)、女性41.6%(37件)となりました。また、法人は3.4%(3件)でした。

② あっせん申立てにおける請求金額の分布



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500万円以下の請求は17.9%減少した一方、500万円超1千万円以下の請求は5.8%、1千万円超5千万円以下の請求では9.5%、それぞれ増加しました。なお、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は18.0%・16件(前年同期20.8%・49件)でした。

5. 2020年度上半期の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。

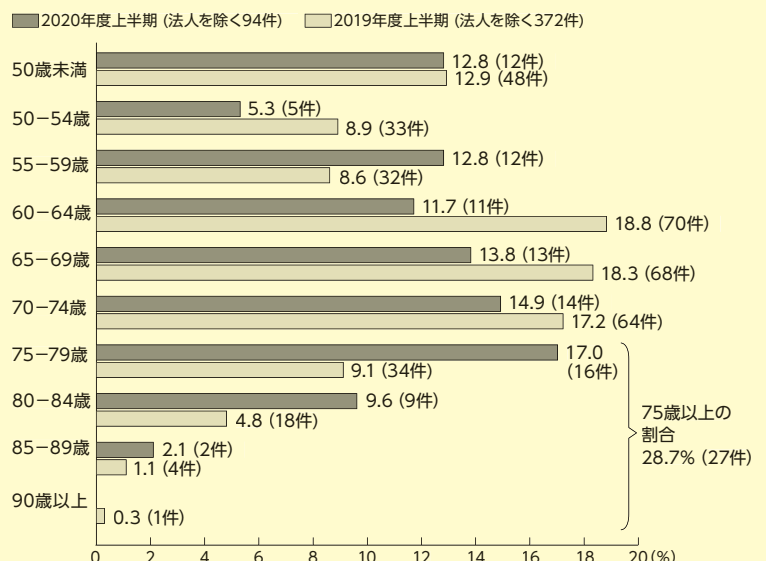
	2020年度上半期	2019年度上半期
期初未済件数	68	309
新規申立件数	89	236
終結件数	100(3)	405(4)
期末未済件数	57	140

② あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

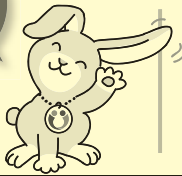
	2020年度上半期 (97件)	2019年度上半期 (401件)
1回	77	389
2回	19	11
3回	1	1
平均開催回数	1.2	1.0

概況：2020年度上半期に終結したあっせんの件数は合計100件で、その内訳は、和解65件、不調32件、取下げ等3件で、取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67.0%でした(前年同期95.0%)。あっせん開催回数は、1回の事案77件、2回の事案19件、3回の事案1件で、平均開催回数は1.2回でした(前年同期1.0回)。

③ 年齢別内訳



概況：2020年度上半期の終結事案(個人94件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は28.7%でした(前年同期15.3%、57件)。



あっせん手続利用者に対する アンケート調査結果について

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、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上で参考にさせていただく観点から、2011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。

2020年度上半期の実施状況について、以下のとおりまとめました。

1 アンケートの実施方法

対象者：和解事案及び不調事案の両方を含む終結したあっせん事案（取下げ等のあった事案を除く）の顧客及び金融機関。

調査項目：あっせんの所要期間及びあっせん委員による事情聴取・説明に関する利用者の意見等。

2 アンケートの回収状況

回収期間：2020年4月1日から2020年9月30日まで

対象件数：85件（和解69件・不調16件）のべ170人（和解138人・不調32人）

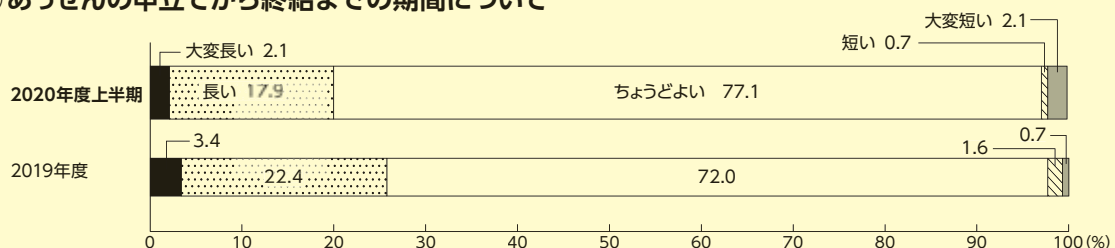
回収枚数：142通 回収率83.5%（和解87.0%・不調68.8%）

（提出者別内訳 申立人のみ提出8通・被申立人のみ提出20通・双方より提出114通）

（和解不調別内訳 和解120通・不調22通）

3 アンケート調査の回答結果（2020年度上半期集計分）

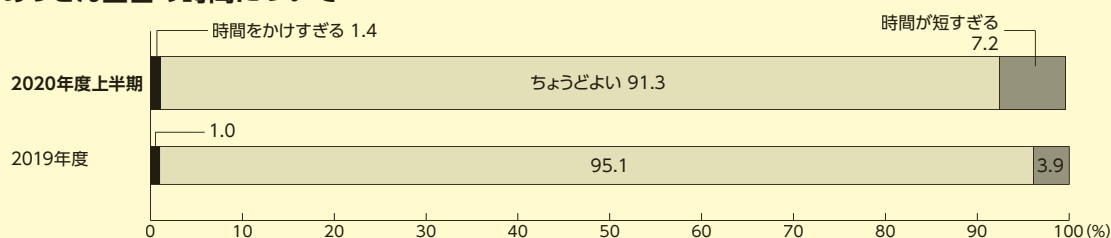
① あっせんの申立てから終結までの期間について



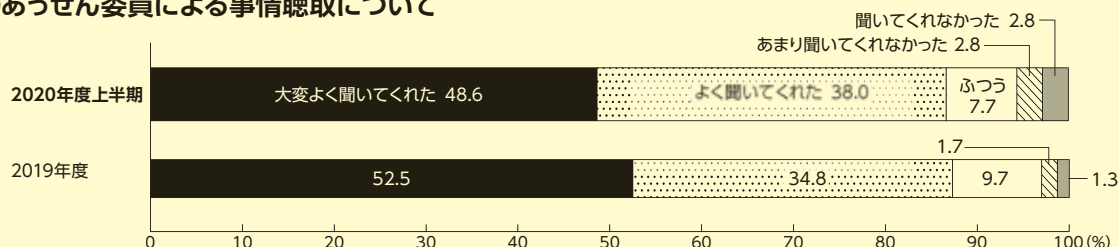
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



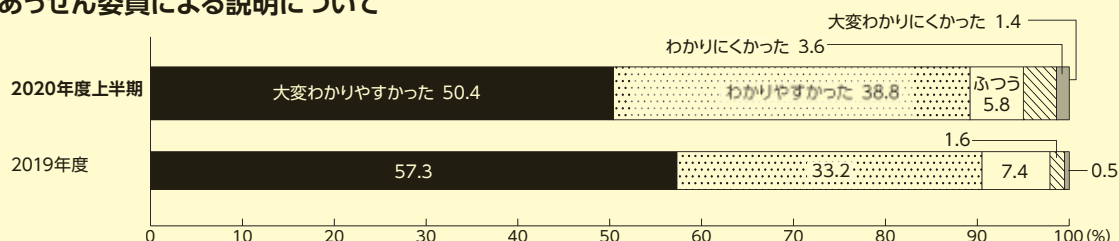
③ あっせん当日の時間について



④ あっせん委員による事情聴取について



⑤ あっせん委員による説明について



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43件、うち和解33件・不調10件)

・評価、謝意等 17件 (和解17件・不調0件)	・あっせん委員の説明に関するもの 5件 (和解4件・不調1件)
・あっせん結果に関する感想 11件 (和解6件・不調5件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 1件 (和解1件・不調0件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 7件 (和解3件・不調4件)	・事務局の対応に関するもの 2件 (和解2件・不調0件)

4 あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

ご意見・ご要望の内容

あっせんに関する感想

「あっせん打ち切りという結果になりましたが勉強になりました。お願いしてよかったです。」(申立人・不調事案)

「結果的にあっせん打ち切りになってしまいましたが、両者からの主張をよく聞いたうえでの和解案だっただけに残念でした。」(被申立人・不調事案)

あっせん委員による事情聴取に関するもの

「裁定の場ではなく、あくまで双方の折り合い・合意点を見つけていただく仲介の場として、高圧的・パワハラ的なあっせん委員の発言・態度にはご留意いただきたい。」(被申立人・和解事案)

「両者の話し合いがなく疑問点が解消されなかった。あっせん委員の調整力不足と業者寄りのスタンスを感じた。」(申立人・不調事案)

あっせん委員の説明に関するもの

「証券会社の立場にも理解を示していただくとともに、不備な点等についても率直に言っていただき、今後の顧客対応において示唆が得られた。」(被申立人・和解事案)

「あっせん委員からの説明は、相手方証券会社の非は私が老いているのもっと配慮すべきとだけ。私には何について相手方が解決金を支払ったのかわからずじまいです。あっせん委員の見解にもう少し丁寧な説明など配慮があったらよかったと今も悔しく思っている。」(申立人・和解事案)

事務局の対応に関するもの

「ゆっくり否定せずに電話で対応してもらえて、それだけでも救われた気持ちになりました。あっせん当日も不安で緊張していたところ、優しく声をかけていただき励まされました。」(申立人・和解事案)



投資の前に寄り道

[当センター事務局]

有価証券投資に限らず、一般的に『投資』には『自己責任原則』という考え方がセットになっています。この原則は、「投資は投資者自身の判断と責任において行うべきであるとの考え方」を指すと言われています。つまり、投資は最終的に自分で判断し、その判断の責任は自分が負わなければならないということです。有価証券取引で言えば、株式や債券や投資信託などを始めとする有価証券を「買う」あるいは「売る」という判断※は最終的には投資者が自分で行い、その判断の結果としての損益も投資者が負うことであり、これが有価証券投資の大原則です。投資判断の結果は、利益になっても、損失になってもすべて投資者のものだということを深く認識すべきです。ただし、そうは言っても判断するためにはその投資に関する情報(いわゆる判断材料)がなくては合理的な判断ができないことも道理です。このため株式で言えば発行会社の業績などを記載した資料が公に開示されていたり、債券や投資信託などでは目論見書などの資料が交付されているわけです。また、これらの資料以外にも証券会社の営業担当者から提供される情報やインターネットなどから得られる情報など様々な投資情報があります。した

がって、投資を判断するに当たってはそうした投資に関する情報を広く入手し、十分に理解することが大事なことです。しかし、もっと大事なことはそれらの情報は貴重な情報ではありませんが、あくまでも投資に際して“参考”にする情報であるということ、逆に言えばそれらの情報は投資の結果を保証してくれるものではないということを理解しておかなければなりません(証券会社の営業担当者からのアドバイスもそうした情報の一つにすぎません)。有価証券投資は多くの情報を入手し、理解し、そのうえで自分の責任で、自分が「買う」又は「買わない」あるいは「売る」又は「売らない」の最終判断を下すべきものであるということをしかりと認識することが極めて重要です。自分が下す判断であり、自分以外の他者から投資を強制されることもないし、「買う(売る)」と判断することも「買わない(売らない)」と判断することも自分の自由です。でも、いったん自分で下した判断については自らがその結果について責任を負うものであるという『自己責任原則』をしかり認識したうえで、有価証券投資に進んでください。※実際には「買う」・「売る」だけでなく、「銘柄」「数量」「価格」という要素もその判断に含まれます。

相談員研修

7月21日	商品関連市場デリバティブ取引への対応について	当センター・業務部長
11月19・20日	最近のあっせん・苦情・相談事案からみた留意事項について 親族不満の証券会社への伝達について	当センター・業務部長

講師派遣

※新型コロナウイルスの影響で各種集合研修は中止となり、講師派遣はありませんでした。



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

<https://www.finmac.or.jp>

機関誌「FINMAC No.27」2020年12月28日発行



証券紛争解決サービス

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(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。