

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（2021年1月～2021年6月）
- 2020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
「記憶に残る事件」
あっせん委員 弁護士 寺垣 玲



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59回金融トラブル連絡調整協議会に参加(Web会議)(1月7日)
 - 理事会(1月25日)

- 2月
- 臨時総会(2月5日)

3月

- あっせん委員候補者推薦委員会(書面)(3月5日)
- 運営審議委員会(書面)(3月16日)
- 理事会(書面)(3月24日)
- 金融庁 第26回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(3月30日)

5月

- あっせん委員候補者推薦委員会(書面)(5月11日)
- 金融庁 第27回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(5月20日)

6月

- 運営審議委員会(書面)(6月11日)
- 金融庁 第60回金融トラブル連絡調整協議会に参加(Web会議)(6月11日)
- 理事会(Web会議)(6月17日)
- 通常総会(6月24日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2020.10～2021.3)

■ 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
2020年10月	419	74	13
11月	394	56	6
12月	444	90	13
2021年1月	344	53	9
2月	375	59	9
3月	497	89	20
合計	2,473	421	70

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2021年3月31日現在、協定事業者2,195社、特定事業者464社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	481
投資信託協会	195
日本投資顧問業協会	793
金融先物取引業協会	141
第二種金融商品取引業協会	562
日本暗号資産取引業協会	11
日本STO協会	12
合計	2,195社

■ 特定事業者数

特定事業者	464社
-------	------

■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：2021年6月24日(木) 午後3時

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。



「記憶に残る事件」

FINMACのあっせん委員をさせていただくようになって、約9年になると思いますが、その間を振り返ってみて一番記憶に残るのは、なんといっても一部の証券会社で生じた「VIXインバースETN」に関するあっせんでした。

これは、2018年2月5日段階では1口約2万9000円で取引されていたものが、一夜明けたらそのわずか4%の約1140円になってしまったという、衝撃的な案件でした。全国に多数の「被害者」が生まれ、中国地方は比較的少ないものの、約20件の案件があっせんに付されました。短期間にこれほど多くの案件が持ち込まれるのは、初めてのことだろうと思います。

この件で、私が一番注意したことは、顧客の属性(高齢者か否か)と担当者が顧客に対し商品に関する説明をどの程度丁寧におこなっていたかということでしたが、早期償還条項の説明がなされていなかったり、東証の資料を渡していない案件がほとんどでした。

幸い私が関与した案件は全て和解が成立しました。全国で900件程度あっせんが行われたそうですが、そのほぼすべての案件で和解が成立したとのことであり、証券会社の譲歩・協力が大きかったと思います。逆にいえば、それだけ証券会社の勧誘方法に問題があったということです。

今回の案件に限らずこれまであっせんにあたっては、FINMACの担当者の方から様々な有益な情報を提供いただけていることに、感謝したいと思っております。今回の件は全国で合計900件程度のあっせんがなされ、多くの情報がFINMAC本部には集まっていたと思いますが、それらの情報を整理し、適切に提供いただいたことが、あっせんを進めるうえでは大変参考になり、解決促進に寄与したと感じております。職員の皆様のご努力にお礼を申し上げたいと思います。

あっせん委員 (2021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 黒川 忠行

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
高田 泰治 中務 尚子 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)

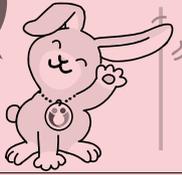
宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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
河村 明雄 木崎 孝 児島 幸良
柴谷 晃 末吉 宜子 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

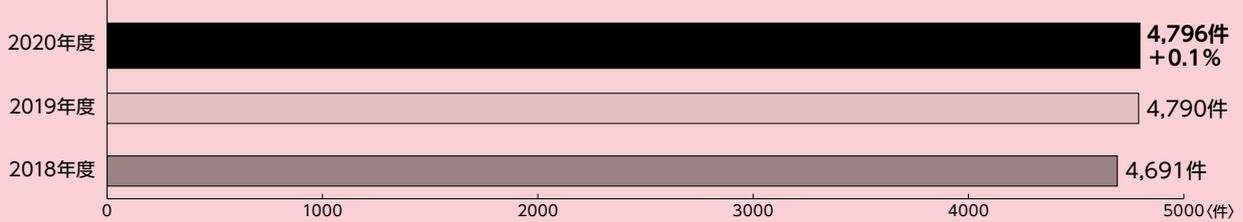


2020年度の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

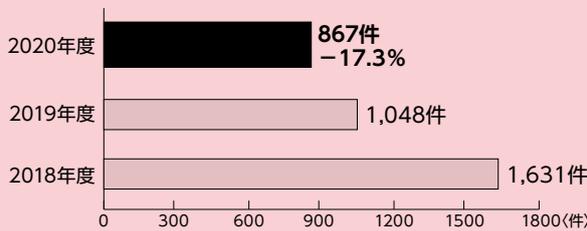
2020年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2020年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

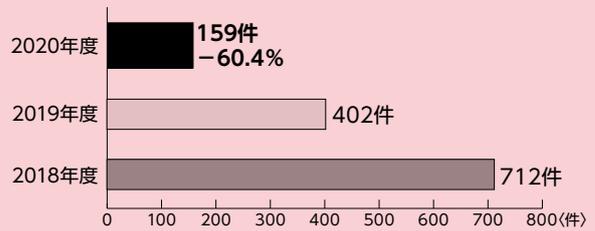
① 相談



② 苦情



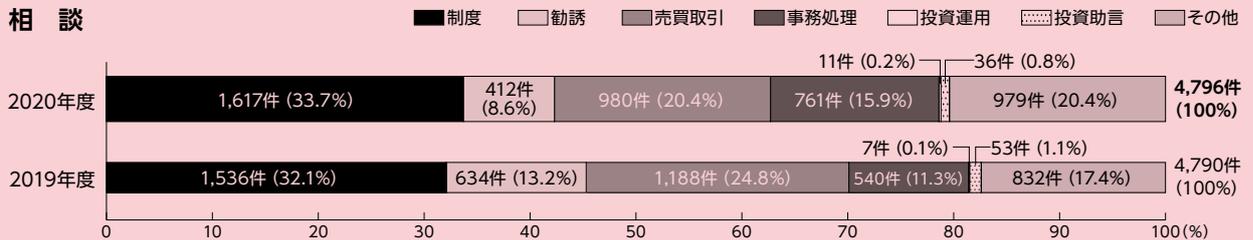
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談は微増(+0.1%)した一方、苦情及びあっせん申立ては減少(それぞれ-17.3%、-60.4%)した。

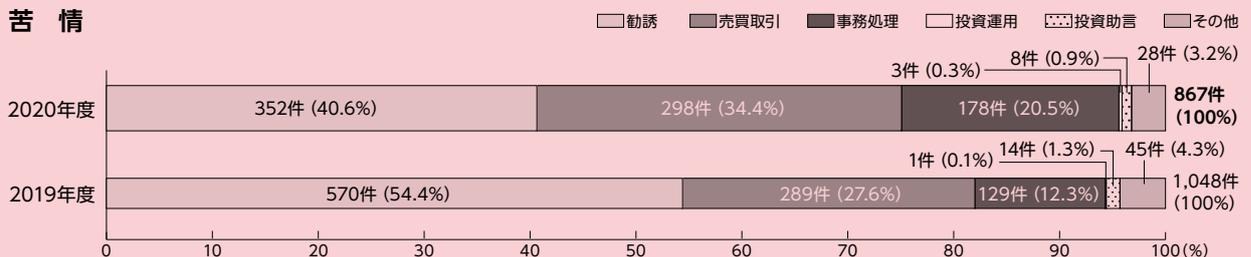
2. 2020年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談



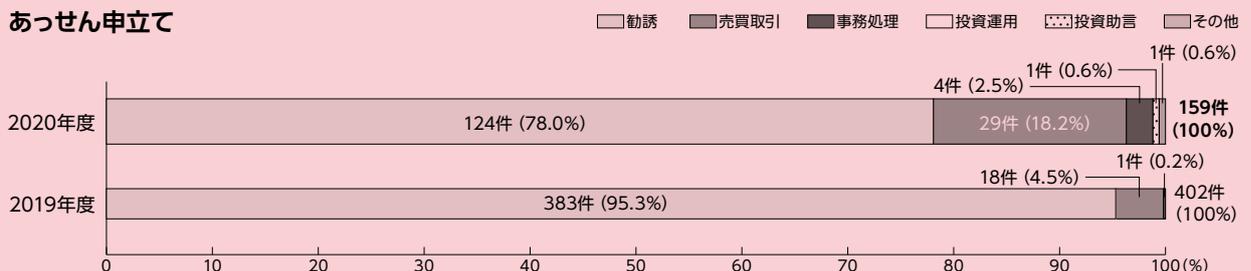
概況：制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)912件、当センターの業務に関する相談 286件、商品性に関する相談 134件などです。「その他」には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

② 苦情



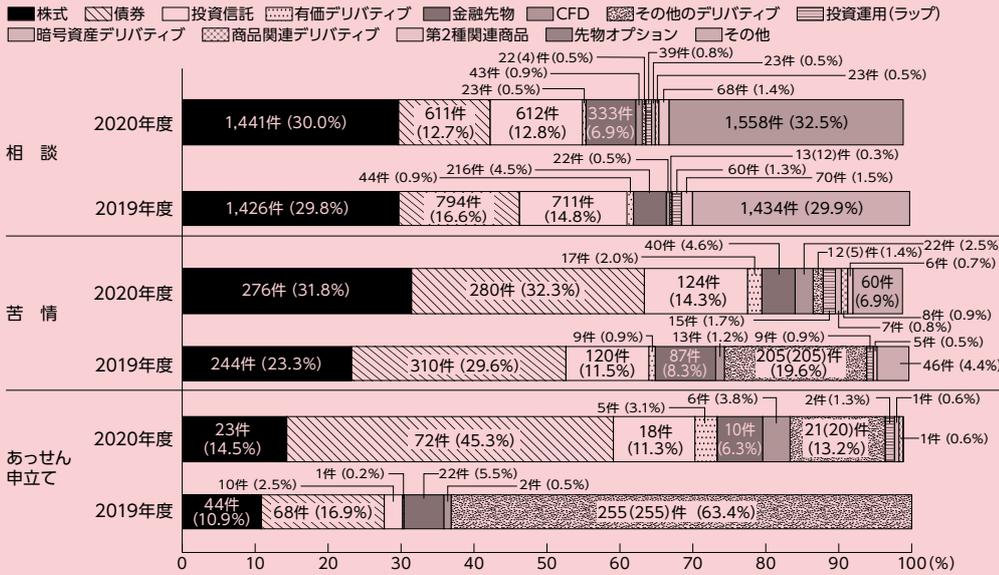
概況：苦情の内容では、勧誘時の説明義務に関する苦情が一番多い。

③ あっせん申立て



概況：あっせんの申立ての内容では、勧誘時の説明義務に関するあっせん申立てが一番多い。

3. 2020年度の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



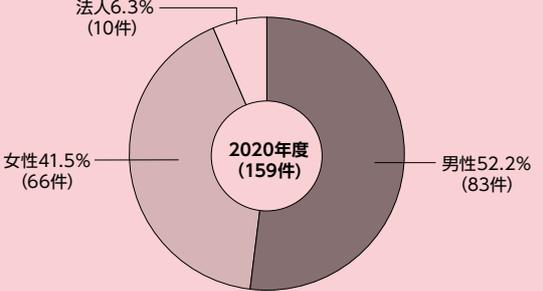
(注) 1. 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

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)です。

概況：商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(30.0%)、苦情及びあっせん申立てでは債券の割合が高い(それぞれ32.3%、45.3%)。

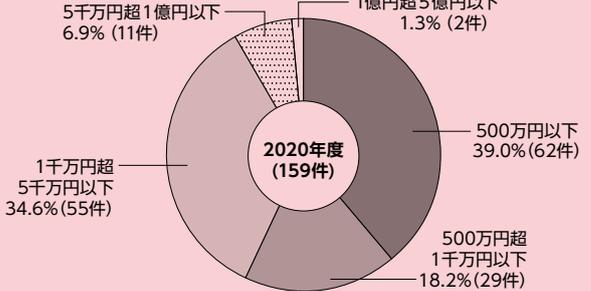
4. 2020年度のあっせん申立てについて

① あっせん申立者の個人(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52.2%(83件)、女性41.5%(66件)となりました。また、法人は6.3%(10件)でした。

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は、1千万円以下が過半数を占めます。請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は14.5%・23件でした。

5. 2020年度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。

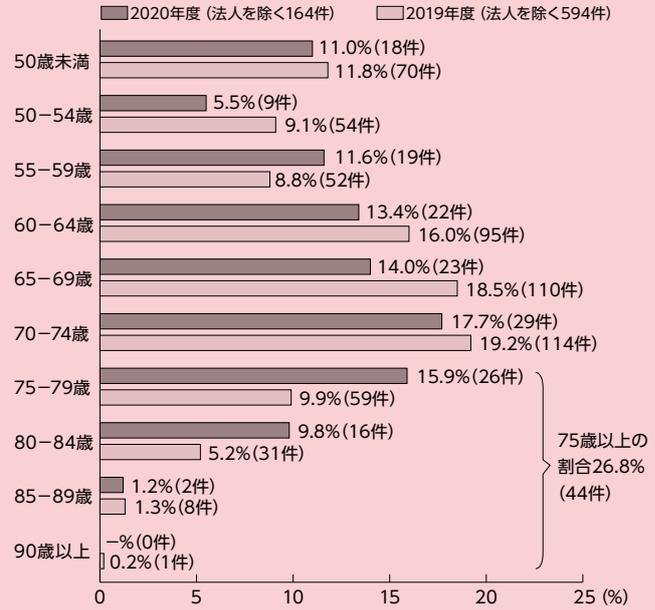
	2020年度	2019年度
期初未済件数	68	309
新規申立件数	159	402
終結件数	176(4)	643(9)
期末未済件数	51	68

② あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

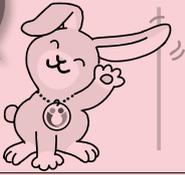
	2020年度	2019年度
	(172件)	(634件)
1回	135	612
2回	35	18
3回	2	4
平均開催回数	1.23	1.04

概況：2020年度に終結したあっせんの件数は合計176件で、その内訳は、和解114件、不調58件、取り下げ等4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66.3%でした(前年同期92.1%)。あっせん開催回数は、1回の事案135件、2回の事案35件、3回の事案2件で、平均開催回数は1.23回でした(前年同期1.04回)。

③ 年齢別内訳



概況：2020年度の終結事案(個人164件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は26.8%でした(前年同期16.7%、99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

当センターでは、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、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年度のアンケート調査の結果を、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了したあっせん事案（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。

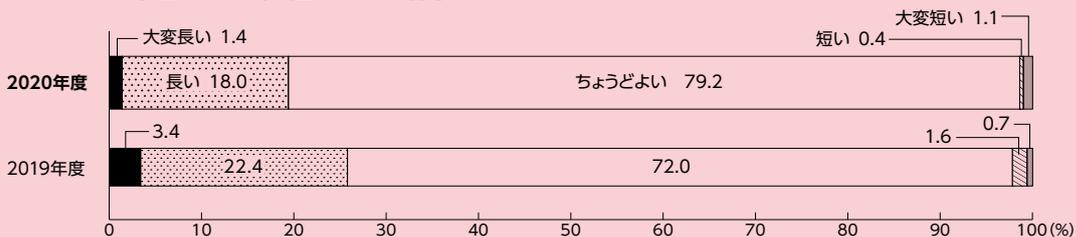
2 アンケートの回収状況

回収期間：2020年4月から2021年3月

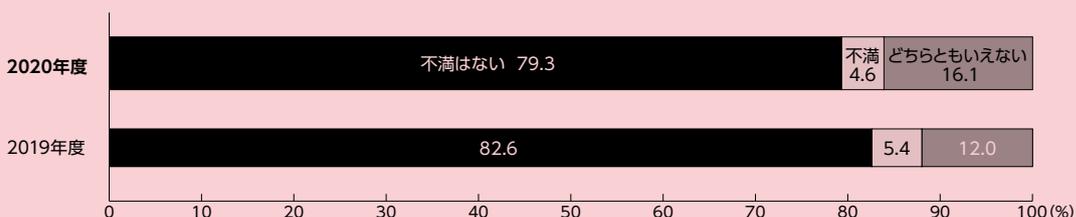
回収件数：174件（和解126件・不調48件）

3 アンケート調査の回答結果（2020年度集計分）

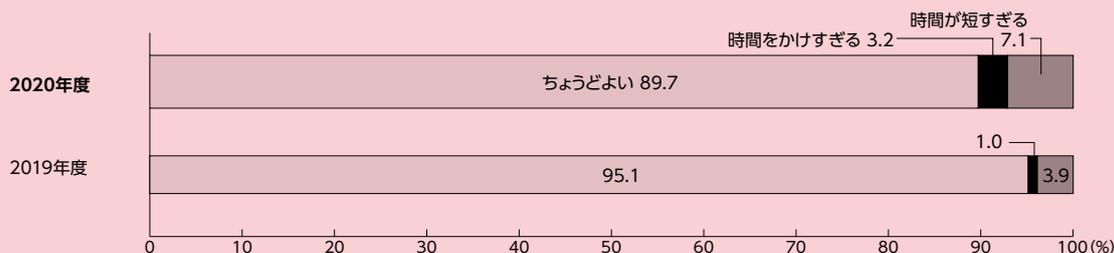
① あっせんの申立てから終結までの期間について



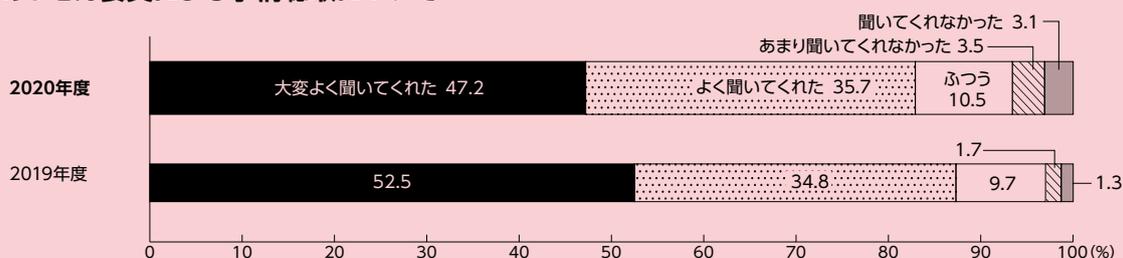
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



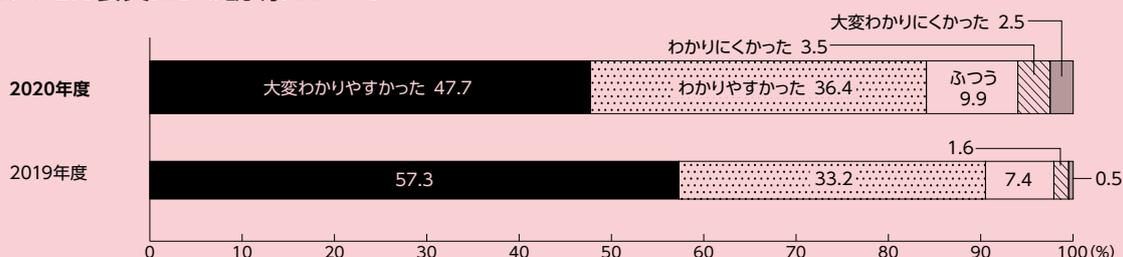
③ あっせん当日の時間について



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



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

アンケート調査で意見等を記載した者は謝意(31名)も含めて合計95名(申立人72名、被申立人23名)でした。このうち、主な意見等は以下のとおりです。

ご意見・ご要望の内容

あっせん終結までの期間について

「限られた時間であることは仕方がないが、冷静な判断を行うためせめて2回はあっせん期日の開催を希望したかった。」(申立人・和解事案)

あっせん委員による事情聴取について

「公正中立というよりは、早期に和解させるためにこちらの主張をなるべく低くさせようとする意図がうかがえたのが、少し不快であった。」(申立人・和解事案)

私の請求した損害賠償金額は無視され、私への事前相談なく、相手方にその10分の1の金額を打診した。相手方に打診する前に私の意見を聞いてほしかった。」(申立人・不調事案)

コロナ対策であっせん委員との間(席)が離れていたため、あっせん委員の質問等の声が聞きづらかった。」(申立人・不調事案)

あっせん委員による説明について

「あっせん委員の説明は不十分で説明が尽くされていない。質問する時間が極めて少なかった。あっせんの時間が10:30～12:00と短時間で、なぜこんな時間帯に設定したのか。」(申立人・不調事案)

「あっせん委員の説明は、私に基礎知識の不足があり、少しわかりにくかった。」(申立人・和解事案)

その他

「被申立人からFINMACでの解決を勧められ、賠償金も交渉の余地があるような説明だったが実際は違った。」(申立人・不調事案)



相談員奮闘記

相談員 D

某所で開催されたあっせん後の、担当あっせん委員との雑談をお伝えします。

委員：最近はどんな相談が多いの？

相談員：高齢の方から、何もわからず難解な商品を勧められるまま買ってしまった、といったケースが多いですね。

委員：大金をつぎ込むのに無責任だよね。

相談員：そう指摘すると「年寄りに理解できるわけがない。」と、お叱りを受けることも多々あります。

委員：金融商品に限らず、「わからないものには手を出さない」という世の中の最低限の良識を身に着けていただかなければいけないね。

相談員：営業担当者にも問題はあります。「良い商品だから買ってください」としか言わないこともあるようです。

委員：そんなおいしい話があるわけがないのに、それまでの人生で騙されるということはなかったのだろうか。

相談員：豊富な人生経験がありながら、金融商品については余りにも迂闊なのです。「担当者を信頼してお任せしたのに裏切られた。」とおっしゃるケースも多いです。

委員：担当者のセールストークの巧みさを見破る力を身につけるといことが大事ではあるよね。どうすれば、そういった相談が減ると思う？

相談員：お子さんたちが、ご両親を気にかけてさしあげると良いですね。高齢者がそれなりに資産を持っているということについて、営業職員の嗅覚は鋭いですからね。私たち相談員も親身になって相談に乗りますが、ご家族ほど親身になれる存在はないですからね。

■ 当センターの事業計画・予算について

2021年6月24日開催の通常総会において、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、苦情解決およびあっせん事業支出311百万円、情報提供及び広報事業支出7百万円、管理費支出108百万円、予備費20百万円を見込んでおります。

2021年度事業計画

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1 苦情相談及び紛争解決業務の実施 | 4 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携 |
| 2 あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み | 5 普及啓発活動の実施 |
| 3 紛争解決業務の情報提供 | 6 業務の質の向上に向けた継続的な取組み |

講師派遣

4月～9月配信	日本証券業協会「内部管理統括責任者研修」	オンデマンド配信
5月21日	日本証券業協会 大阪地区協会「大阪地区内部管理体制研究会」定例会	Web会議



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>



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。