

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9月～12月）
- 2021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
「事業者はなぜ譲歩すべきなのか？」
あっせん委員 弁護士 柴谷 晃



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28回金融 ADR 連絡協議会に参加(Web会議)(9月29日)

10月

- あっせん業務研究会(10月25日:東京会場)
- あっせん業務研究会(10月26日:大阪会場)

11月

- 運営審議委員会(11月26日)
- 金融庁 第29回金融 ADR 連絡協議会に参加(Web会議)(11月30日)

12月

- 理事会(12月7日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2021.4～2021.9)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
2021.4月	406	63	11
5月	291	64	6
6月	318	84	10
7月	300	59	11
8月	301	55	9
9月	344	69	6
合計	1,960	394	53

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2021年9月30日現在、協定事業者2,238社、特定事業者457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	197
日本投資顧問業協会	815
金融先物取引業協会	140
第二種金融商品取引業協会	580
日本暗号資産取引業協会	12
日本 STO 協会	13
合計	2,238 社

■ 特定事業者数

特定事業者	457 社
-------	-------

■ FINMACの活動

「あっせん業務研究会」の開催について

最近の紛争解決業務の状況について説明し、あっせん事例をもとに意見交換を行いました。

● 東京会場

日時：2021年10月25日(月) 14:00～
場所：当センター 会議室

● 大阪会場

日時：2021年10月26日(火) 14:00～
場所：メルパルク大阪



「事業者はなぜ譲歩すべきなのか？」

あっせんにおいて、事業者がその取得した手数料程度の少額の和解金の支払をするという内容の和解案を提示することが時折ある。法的には事業者の責任は否定されるがガチガチの法律論で結論を導くのは妥当ではないと考える事案であるため、当方は少額の和解金の支払案を提示しているのであるが、訴訟になった場合の結果は事業者にも見通せているので、このような和解案を事業者に受諾して貰うのはなかなか困難である。

いうまでもなく事業者は営利企業であるから、訴訟になった場合には0で済むにもかかわらず、少額とはいえ和解金を支払って決着する道を選択していただくには、綺麗事ではなくて営利企業としてのメリットがなければならない。それは当然のことだと思う。

一つの理屈は、顧客を繋ぎ止めるための「営業政策」という捉え方だが、それでは、多額の資産を預けている上客を繋ぎ止めるために損失補填をするのと本質的には変わらないことになる。

当方としても、そのような観点から譲歩を求める訳にはいかない。

よく考えていただきたい。事業者は何のために負担金を拠出してこの制度を維持しているのか。あっせん制度が機能しなければ、紛争の一定数は必ず訴訟になる。それが事業者勝訴という結果で終わったとしても、多額の費用と膨大な労力を要するし、裁判例集には社名も出る。しかし、あっせんであれば幾らかの和解金を負担するだけで円満に解決でき、トータルとして事業者の利益に叶う。だからこそ、事業者は負担金を拠出してこの制度を維持しているのであるし、当方も、この制度が事業者の負担金で維持されていることが分かっているながら、一方的に事業者の肩を持つようなことをせずに、中立の立場で和解をまとめようとしているのである。

この点をご認識いただいたうえで、あっせん成立に向けて積極的にご協力いただけることを願っている。

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)

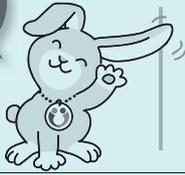
宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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

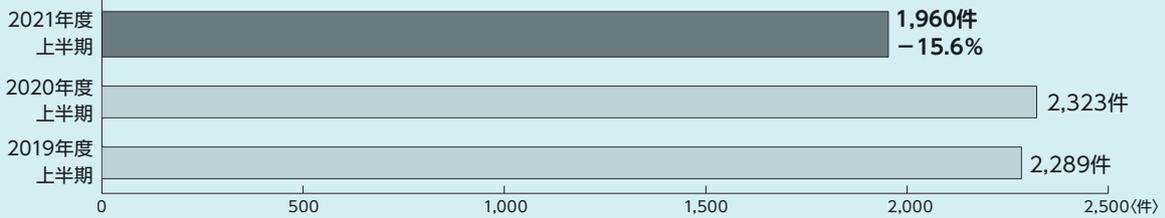


2021年度上半期 (2021年4~9月)の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

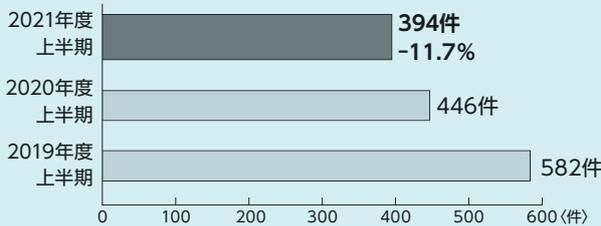
2021年度上半期(2021年4~9月)の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2021年度上半期 (4~9月) の相談、苦情、あっせんの状況について

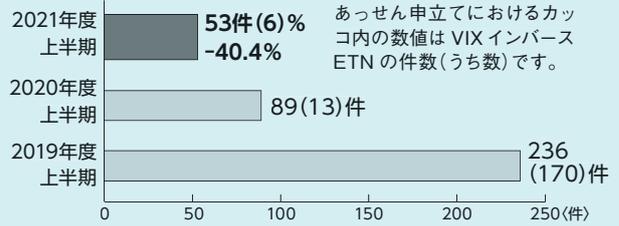
① 相談



② 苦情



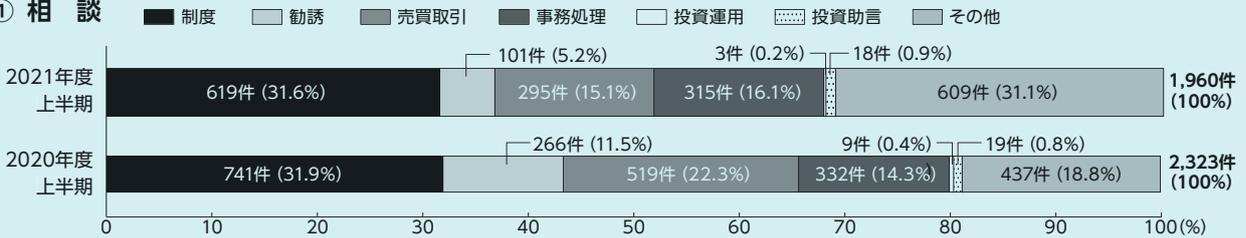
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は減少(それぞれ-15.6%、-11.7%、-40.4%)しています。

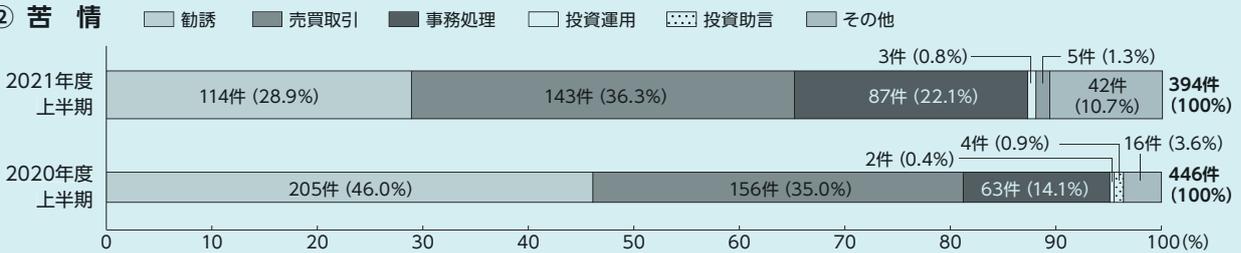
2. 2021年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談



概況：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。)354件、当センターの業務に関する相談132件、商品性に関する相談37件などです。その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談等を含みます。

② 苦情



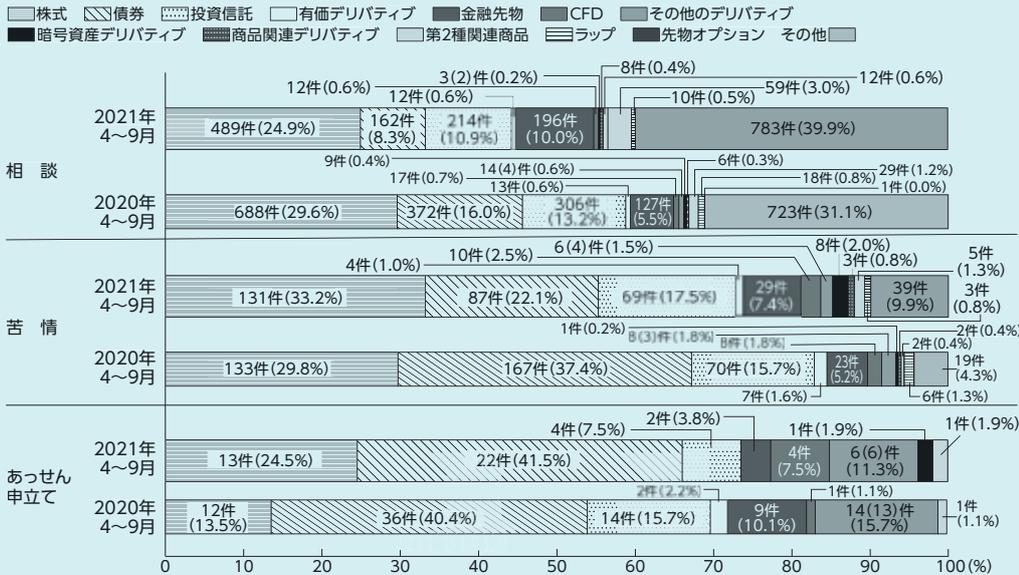
概況：苦情では勧誘時の「説明義務」に関するものと、売買取引のうち、無断売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない「売買一般に関する苦情」に関するものが多い状況でした。

③ あっせん申立て



概況：あっせん申立てでは勧誘時の説明義務に関するものが多い状況でした。

3. 2021年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



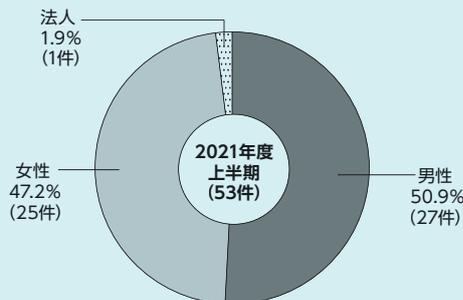
※1. 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

※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、相談及び苦情は株式の割合(それぞれ24.9%、33.2%)が高く、あっせん申立ては債券の割合(41.5%)が高い状況でした。

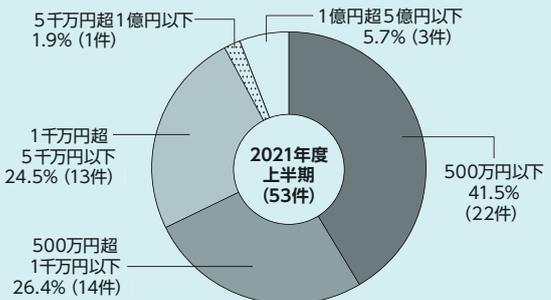
4. 2021年度上半期のあっせん申立てについて

① あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況



概況：あっせん申立て者の個人(男性/女性)の内訳は、男性 50.9% (27件)、女性 47.2% (25件)となりました。また、法人は1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は、1千万円以下が67.9%を占めます。[1千万円超5千万円以下]24.5%(13件)、[5千万円超1億円以下]1.9%(1件)、[1億円超5億円以下]5.7%(3件)の申立てがありました。なお、100万円以下は17.0%(9件)でした。

5. 2021年度上半期のあっせん最終事案について

① 概況

※()内は取り下げ等の件数。

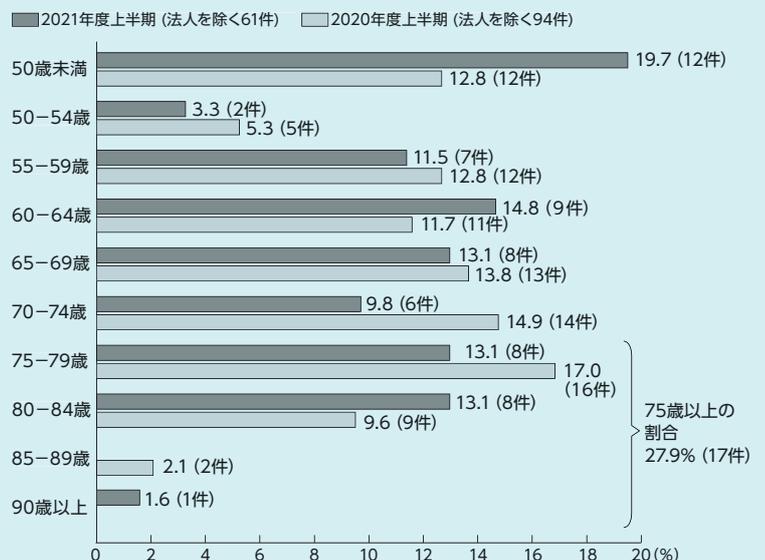
	2021年度上半期	2020年度上半期
期初未済件数	51	68
新規申立件数	53	89
最終結件数	63	100(3)
期末未済件数	41	57

② あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

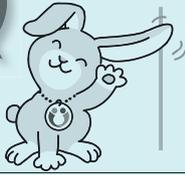
	2021年度上半期 (63件)	2020年度上半期 (97件)
1回	59	77
2回	3	19
3回	-	1
4回	1	-
平均開催回数	1.1	1.2

概況：2021年度上半期に最終したあっせんの件数は合計63件。その内訳は、和解48件、不調15件で、最終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は76.2%(前年同期67.0%)でした。VIX ETNを除く和解率は72.2%(前年同期57.9%)です。あっせん開催回数は、1回の事案59件、2回の事案3件、4回の事案1件、平均開催回数は1.1回(前年同期1.2回)でした。

③ 年齢別内訳



概況：2021年度上半期の最終事案(個人61件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は27.9%、17件(前年同期28.7%、27件)でした。



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。

2021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最終したあっせん事案（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：2021年4月1日から2021年9月30日まで

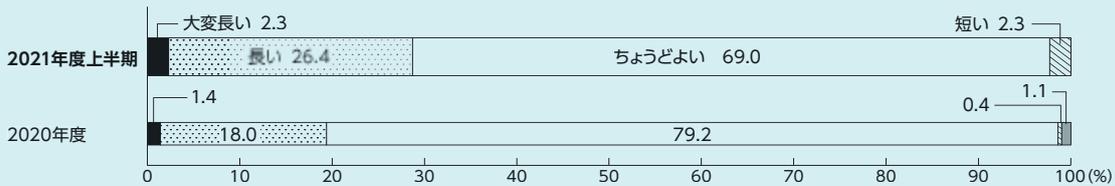
回収件数：53件（和解41件・不調12件）

回収枚数：87枚（和解69枚・不調18枚）

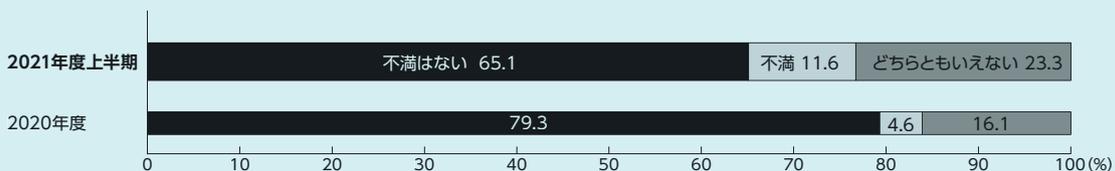
（提出者別内訳 申立人のみ提出7通・被申立人のみ提出12通・双方より提出68通）

3 アンケート調査の回答結果（2021年度上半期集計分）

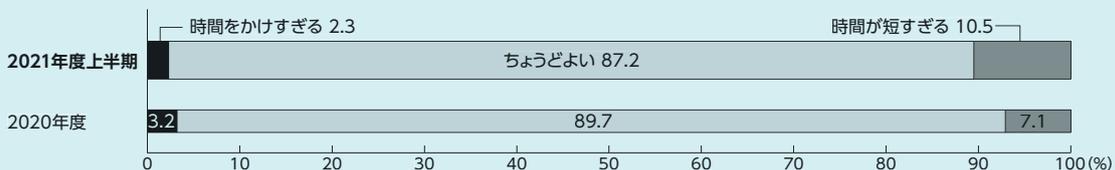
① あっせんの申立てから終結までの期間について



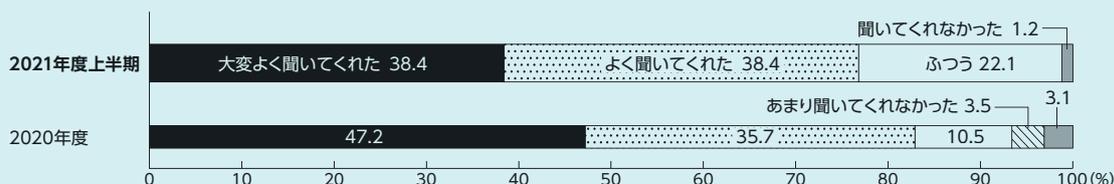
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



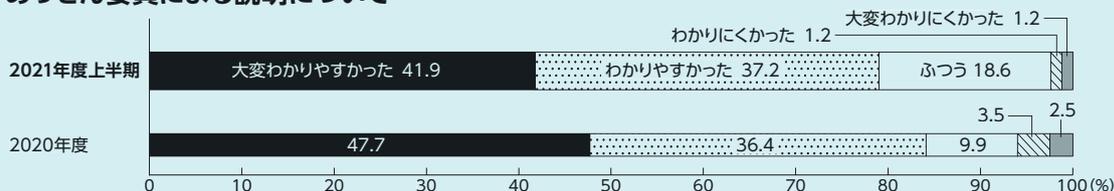
③ あっせん当日の時間について



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28件、うち和解22件・不調6件)

・評価、謝意等 (和解8件・不調1件)	9件	・あっせん委員の説明に関するもの (和解3件・不調1件)	4件
・あっせん結果に関する感想 (和解6件・不調1件)	7件	・あっせん終結までの期間に関するもの (和解0件・不調1件)	1件
・あっせん委員による事情聴取に関するもの (和解2件・不調1件)	3件	・事務局の対応に関するもの (和解3件・不調1件)	4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

評価・謝意等

「途方に暮れていた私の話を親身になって聞いてくださり、救われた思いです。自分の愚かさを痛感しつつ、納得できない思いを伝え、和解にまで導いていただけたことに、深く感謝申し上げます。」(申立人・和解事案)

「今回の案件をどこに相談しても解決策は見つからず困っていたところ、このようなサービスがあることを知り、ほとんどあきらめていたにもかかわらず、一部でもお金が戻ってきたので大変感謝しております。」(申立人・和解事案)

あっせんに関する感想

「適切な手続き進行をしていただきました。」(申立人・和解事案)

「申立内容が明らかに無理のある内容、主張であった。申立人弁護士の意向かと思われるが、申立内容が現実的でなく、対応できない。その辺りをFINMACがアドバイスした方がよいのでは。」(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

「話は聞いてくれるが、あくまで法律上の話であり、社会的責任に言及していない。これでは被害者は減らない。」(申立人・不調事案)

「自分にも非があるものの、当時の担当者に対する怒りは消えるものではありません。それを十分理解していただき、自分が納得のいく判断ができるよう十分アドバイスをしてくださいました。」(申立人・和解事案)

「和解金を提示したところ、あっせん委員は激昂され、ガンガン言われて質問できるような状況ではありませんでした。中立の立場で双方を納得させるのがお仕事なのでは?」(被申立人・和解事案)

あっせん委員の説明に関するもの

「あっせん委員は経験豊富でアドバイスも的確でした。中立的な立場をしっかりと守り、紛争解決に尽力してくださいました。」(被申立人・和解事案)

「最初から申立人寄りで、公正中立かつ納得感があるとの印象はありませんでした。」(被申立人・和解事案)

「どうして今回のあっせんが打ち切りになるのか、説明がほとんどされなかった。証券会社に対して、証拠書類の提示をもっと強制的にできるようにし、情報の非対称性から不利な被害にあった投資家を本当に保護していただきたい。」(申立人・不調事案)

あっせん終結までの期間に関するもの

「コロナ禍の難しいスケジュールを適切にご対応いただき感謝しております。」(被申立人・不調事案)

事務局の対応に関するもの

「多額の損失を受けて路頭に迷いご相談させていただきました。初めからその都度、相手側との経過を知らせていただきありがたかったです。」(申立人・和解事案)

「大変親身になって話を聞いていただき、手続等も迅速に進めていただきました。」(申立人・和解事案)



相談員奮闘記

相談員 E

投資の妙薬とは？

FINMACへ寄せられる相談や苦情を受けていると、「預貯金よりは利息が多く付く良い商品だと言われて買ったが、大きく損した」とか、「担当者を信じて買ったが騙されて損した。詐欺被害に遭ったのと同じだ」というような、相手が悪く自身は被害者だという訴えをされる方に、ほぼ毎日のように出くわします。

このような申出の原因は、ご自身が商品の選別・選択を放棄して、自己責任を負うことなく営業員任せにした結果です。そうなるのはもう遅いのです。

預貯金の利息がほとんどゼロに近い昨今、多くの方がライフプランや老後資金に漠然たる不安を持っていると思います。

少しでもお金を殖やそうと思えば、ある程度リスクを取って投資する必要があります。そのためにも投資家自身が商品性を十分理解し、投資金額や運用期間等もよく考えたうえで「価格変動」「流動性」「信用」といった各リスクを上手にコントロールすれば、そのことが、お金を効率的に殖やす【妙薬(クスリ)】になるものと思います。

FINMACに寄せられる『自身は被害者だ』という類の相談や苦情が、投資家に【妙薬】が行き渡ることにより、時を経て減っていくことを願って止みません。

新型コロナに罹るリスクは、人々が幾ら気を付けてもゼロにはなりません。ですが投資による損失は、投資家自身がリスクコントロールについて、今より少しだけでも意識することで、ある程度防げるものだと思います。

相談員研修

9月29・30日	新たな商品について 最近の受付事例からみた注意点について 事例紹介	当センター・業務部長
12月13日	メンタルヘルス研修	臨床心理士 (有)カウンセリングオフィス・ヒロ)

講師派遣

10月～3月配信	日本証券業協会「内部管理責任者研修」	オンデマンド配信
----------	--------------------	----------



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。