

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

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（2022年1月～2022年6月）
- 2021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
「あっせん委員として心がけていること」

あっせん委員 弁護士 高木 利定



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61回金融トラブル連絡調整協議会に参加(Web会議)(1月14日)

2月

- あっせん委員候補者推薦委員会(Web会議)(2月21日)

3月

- 運営審議委員会(Web会議併用)(3月9日)
- 理事会(Web会議併用)(3月18日)
- 金融庁 第30回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(3月23日)
- 金融庁 第16回金融審議会市場制度ワーキング・グループにオブザーバー参加(Web会議)(3月29日)

4月

- 金融庁 第17回金融審議会市場制度ワーキング・グループにオブザーバー参加(Web会議)(4月25日)

5月

- 金融庁 第31回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(5月19日)
- 金融庁 第18回金融審議会市場制度ワーキング・グループにオブザーバー参加(Web会議)(5月20日)

6月

- 運営審議委員会(Web会議併用)(6月7日)
- 金融庁 第62回金融トラブル連絡調整協議会に参加(Web会議)(6月13日)
- 理事会(Web会議併用)(6月14日)
- 金融庁 第19回金融審議会市場制度ワーキング・グループにオブザーバー参加(Web会議)(6月21日)
- 通常総会(Web会議併用)(6月27日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2021.10～2022.3)

■ 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
2021年10月	302	62	11
11月	367	100	10
12月	369	87	7
2022年1月	381	106	11
2月	322	89	12
3月	447	90	13
合計	2,188	534	64

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2022年3月31日現在、協定事業者2,269社、特定事業者450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	202
日本投資顧問業協会	828
金融先物取引業協会	139
第二種金融商品取引業協会	593
日本暗号資産取引業協会	13
日本STO協会	13
合計	2,269社

■ 特定事業者数

特定事業者	450社
-------	------

■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：2022年6月27日(月) 午後2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。



「あっせん委員として心がけていること」

世の中には様々な紛争がありますが、紛争を解決する手段として最も代表的なものは「裁判」です。しかし、「裁判」は時間や費用がかかるため、簡易・迅速・低コストで紛争解決ができる仕組みとしてADR(裁判外紛争解決手続)があります。証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)が行っている「あっせん」もADRの一つです。

「あっせん」は様々な実施主体により行われていますが、中立・公平な第三者(「あっせん委員」)が間に入り、紛争当事者がお互いに譲り合うことによって紛争を解決するという点では共通しています。

もっとも、金融商品取引法では、金融商品取引業者が顧客に対して「損失補てん」することは禁止されています。形式的にみれば、「あっせん」により金融商品取引業者が顧客に「和解金」を支払うことも「損失補てん」にあたるように思えますが、内閣府令により、金融商品取引業協会等

の「あっせん」による和解が成立している場合は「損失補てん」にあたらないとされています。

私たち「あっせん委員」は、法令の趣旨を踏まえたうえで、金融商品取引業者の説明義務違反や適合性原則違反等の有無・程度を的確に見定め、適切な「あっせん」を行うよう努めています。

その際に基本となるのは、当事者双方の主張をその当事者の立場に立って十分にお聞きすることです。私は当事者のどちらも大切な友人であると考えて、お互いの友情を壊さないような解決方法はないだろうかと模索しながら、最も妥当な解決を図ることを心がけています。

ときには感情的な対立が激しく、和解ができないケースもありますが、その場合でもこれを「失敗」とは考えません。その時点ではまだ和解の機が熟していないだけで、後に続く別の手続で紛争が解決できるように、そのときに少しでも良い影響を残せるように努めていきたいと考えています。

あっせん委員 (2022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)

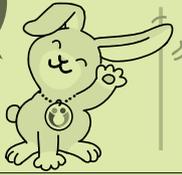
宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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

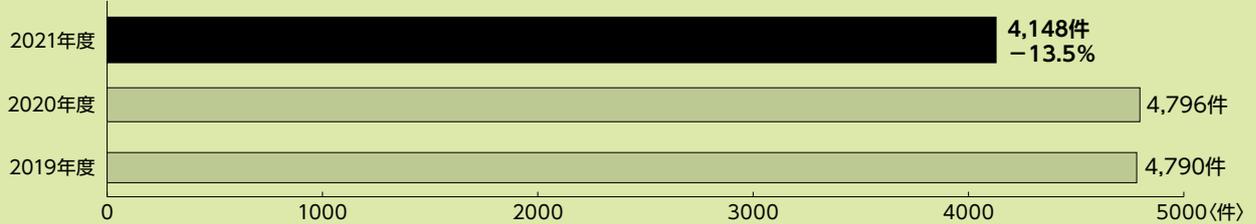


2021年度の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

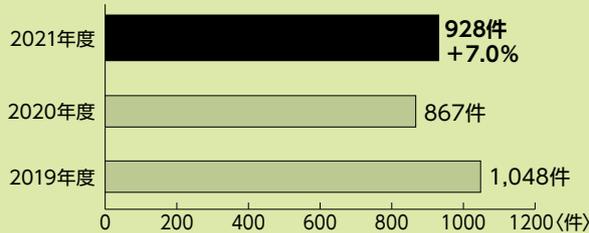
2021年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2021年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

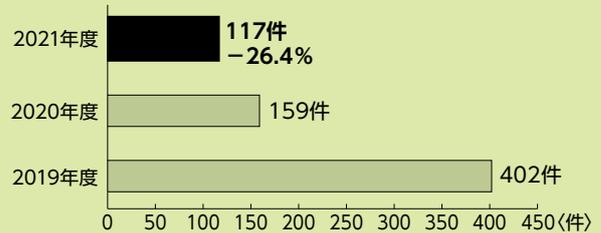
① 相談



② 苦情



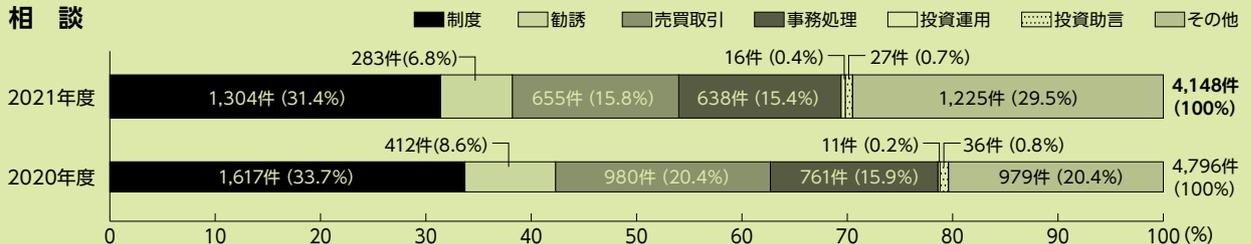
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談及びあっせん申立ては減少(それぞれ-13.5%、-26.4%)したものの、苦情はやや増加(+7.0%)した。

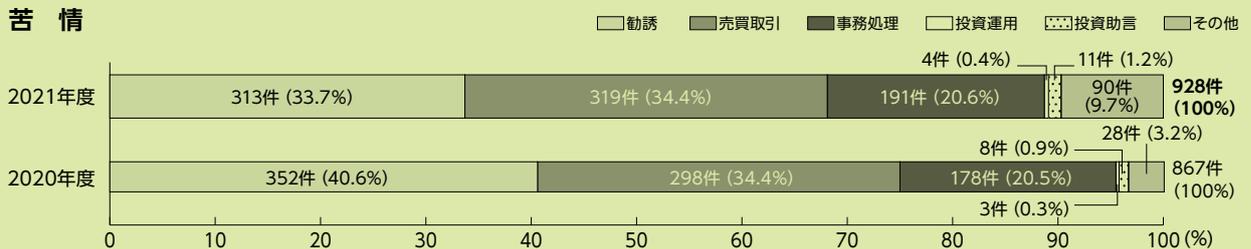
2. 2021年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

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。)717件で、勧誘及び売買取引に関する相談は大きく減少しています。
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



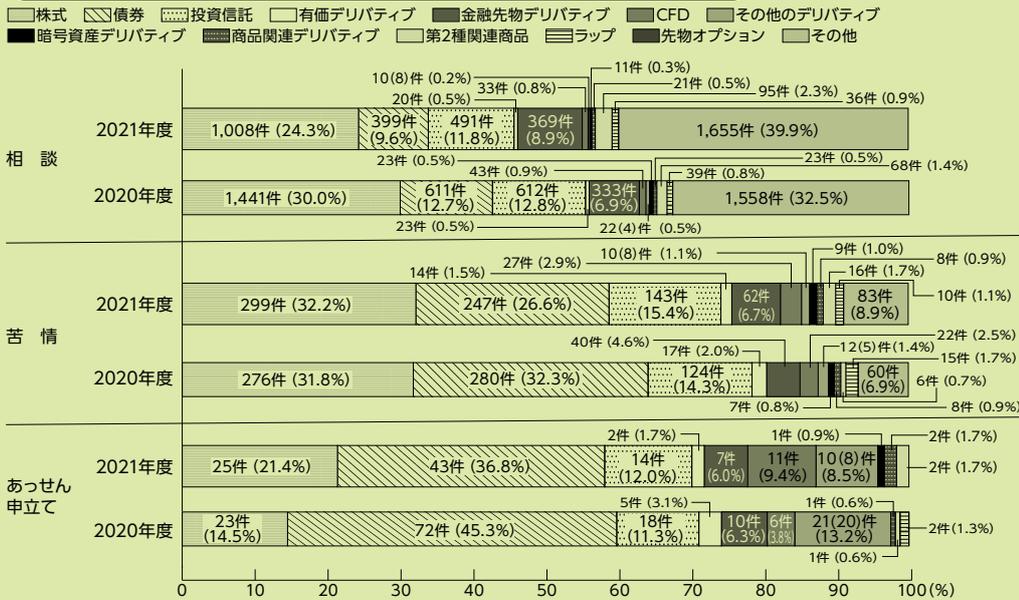
概況：苦情では、事務処理に関するもの、勧誘時の「説明義務」に関するもの、売買取引のうち無断売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない「売買一般に関する苦情」に関するものが多い状況でした。

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年度の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



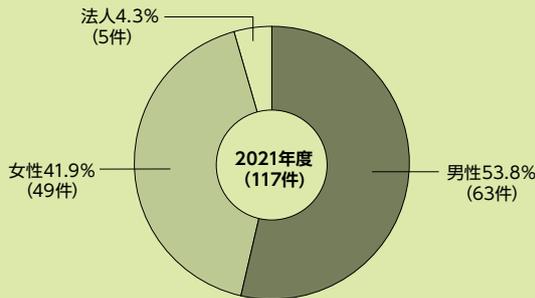
(注) 1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、FX (外国為替証拠金取引) や通貨オプション取引を含みます。CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等 (匿名組合ファンドの募集等) を指します。

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、株式の割合は相談及び苦情において高く (それぞれ 24.3%、32.2%)、金融先物デリバティブに係る相談及び苦情が増加しました。あっせん申立ては債券の割合 (36.8%) が高い状況でした。

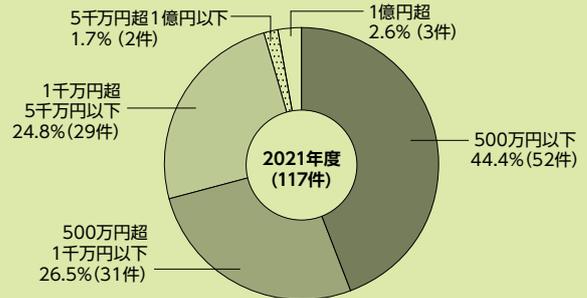
4. 2021年度のあっせん申立てについて

① あっせん申立て者の個人 (男/女)・法人別状況



概況：あっせん申立ての内訳は、男性53.8% (63件)、女性41.9% (49件)、法人4.3% (5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は、1千万円以下が70.9% (83件) を占めます。「1千万円超5千万円以下」24.8% (29件)、「5千万円超1億円以下」1.7% (2件)、「1億円超」2.6% (3件) の申立てがありました。なお、100万円以下は14.5% (17件) でした。

5. 2021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。

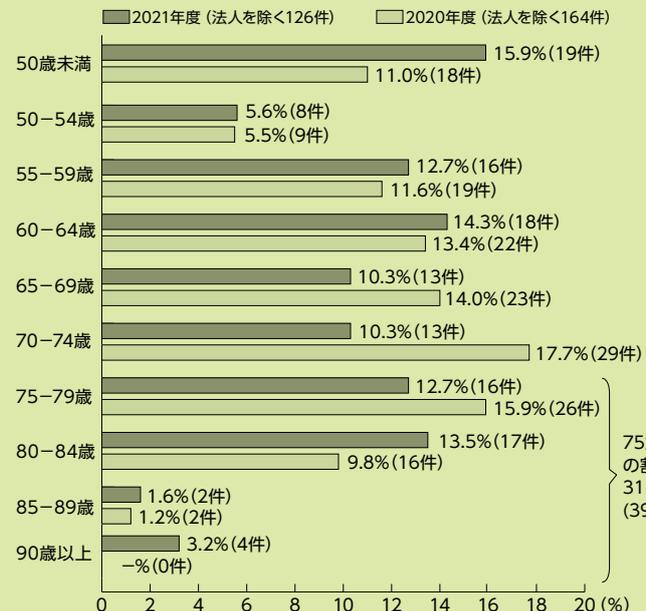
	2021年度	2020年度
期初未済件数	51	68
新規申立件数	117	159
終結件数	132 (2)	176 (4)
期末未済件数	36	51

② あっせん開催回数 (取り下げ等を除く)

	2021年度 (130件)	2020年度 (172件)
1回	113	135
2回	14	35
3回	2	2
4回	1	-
平均開催回数	1.16	1.23

概況：2021年度に終結したあっせんの件数は合計132件。その内訳は、和解83件、不調47件、取下げ1件で、取下げを除く終結件数に占める和解件数の割合 (和解率) は63.8% (前年同期66.3%) でした。あっせん開催回数は、1回の事案113件、2回の事案14件、3回の事案2件、4回の事案1件、平均開催回数は1.16回 (前年同期1.23回) でした。

③ 年齢別内訳



概況：2021年度の終結事案 (個人126件) における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.0%、39件 (前年同期26.8%、44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

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。

2021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。

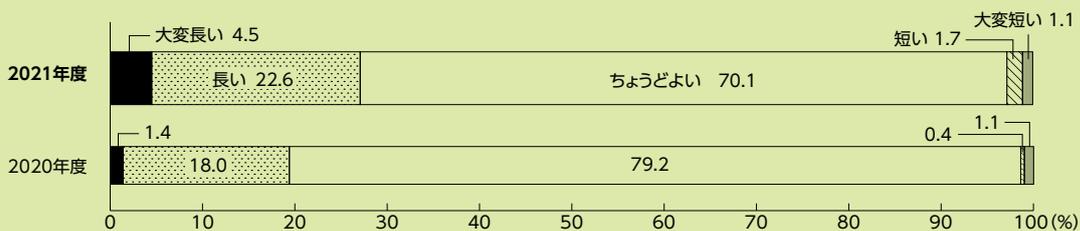
2 アンケートの回収状況

回収期間：2021年4月から2022年3月

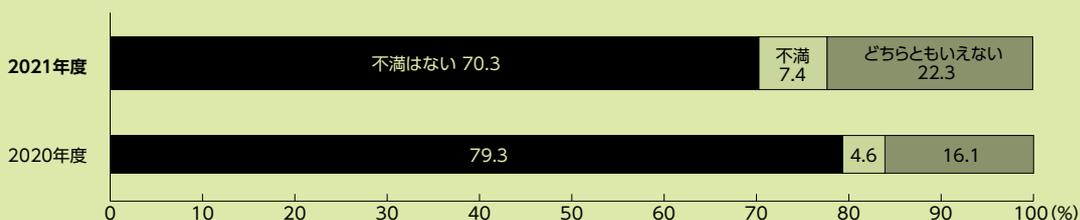
回収件数：177件（和解129件・不調48件）

3 アンケート調査の回答結果（2021年度集計分）

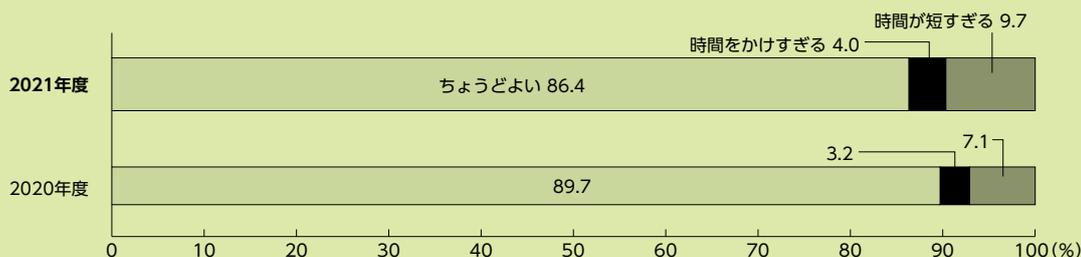
① あっせんの申立てから終結までの期間について



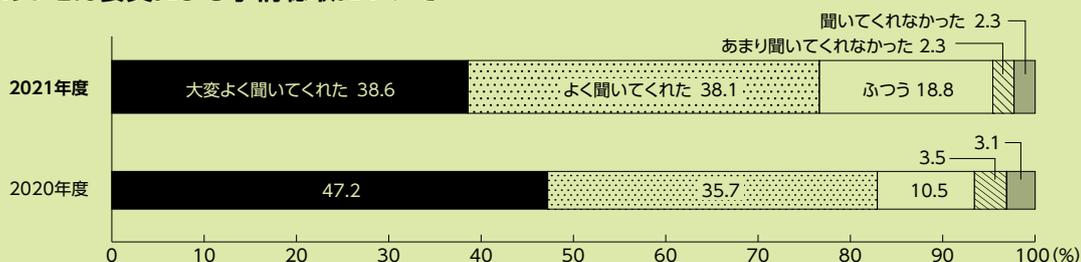
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



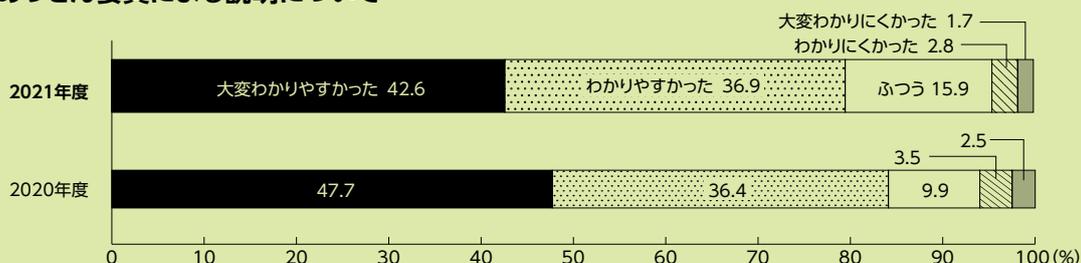
③ あっせん当日の時間について



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(25名)も含めて合計68名(申立人48名、被申立人20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

あっせん最終までの期間について

「3者間の日程もあり難しいとは思いますが、最終までの期間が長すぎたと思う。」(被申立人・和解事案)

「当方の立場を親身になって対応してくれました。今回コロナの関係もあり長期間になりましたが、こまめに連絡を取ってくださいました。」(申立人・和解事案)

「迅速かつ公正な立場での解決、ありがとうございました。」(被申立人・和解事案)

あっせん委員による事情聴取について

「高圧的な印象を受けました。弊社の主張する時間が短く、和解に誘導されている印象もややありました。」(被申立人・不調事案)

「あっせん委員は、私が話している途中なのに切ってしまう。責められてばかりで本意をわかってくれようとはしない。」(申立人・不調事案)

「大きな財産を失ってつらい思いをしていますが、優しく感じの良い対応で救われたところがあります。」(申立人・和解事案)

あっせん委員による説明について

「支払いありきであると感じました。中立さに欠けていると思う。」(被申立人・不調事案)

「いつも有益なアドバイスをいただき助かっています。」(被申立人・不調事案)

「あっせん委員の話している内容が難しいと感じました。」(申立人・和解事案)

その他

「2020年代にありながら、郵便だけに頼るあっせん手続は、時間、文書電子管理の2つの点で信じられない。司法制度とともにADRのデジタル化を。」(申立人・不調事案)

「和解の文書はメールやウェブでやり取りができるようになると、ユーザーとしてはより事務手続きの負担が減ると思いました。」(申立人・和解事案)



相談員奮闘記

相談員 F

FINMACの相談員となってから10年目に入りました。その間、日経平均は上昇傾向にあり投資環境としては問題の少ない期間だったと言えると思います。一方で仕組債などで大きな損失を抱え、気苦労から体調を崩されている投資者からのご相談もありました。

「投資は余裕資金で」というのが原則です。改めてその言葉の大切さを痛感しています。余裕資金であれば、利益が出ればわくわくしますし、たとえ損失が出ても冷静に対処できると思うのです。老後の大切な資金を失って、先の見通しが立たなくなったという落胆の言葉を聞くにつけ「投資は余裕資金で」という

言葉の重みを再認識させられます。

また、「投資はご自身の判断で行って欲しい。」と切に願います。自分の見通しと判断で投資を行えば、仮に損失が出ても諦めがつくと思いますし、利益が出れば投資する事自体が楽しくなると思います。また、投資する事には、経済情勢へ関心が広がり視野が広がるというメリットもあります。

まだまだ日本では一部の方しか投資を行っていませんが、投資を特別の人がするものというのではなく、投資を楽しみの一つとしてお考え頂き、広く浅く多くの方にお取引頂けるようになれば幸いです。

■ 当センターの事業計画・予算について

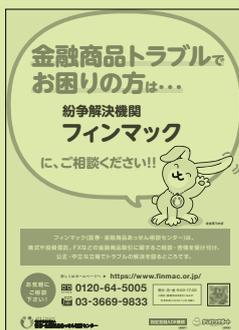
2022年6月27日開催の通常総会において、事業計画並びに収支予算について了承されました。事業計画については、下記事項に重点をおき業務を行ってまいります。

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309百万円、情報提供及び広報事業支出7百万円、管理費支出102百万円、予備費20百万円を見込んでおります。

2022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組み

■ 最新版「FINMACポスター」を作成



2022年2月、金融商品取引でお困りの方々の相談・苦情等の窓口として、数多くの方にご高覧いただくため、最新版の「FINMACポスター(B2判・カラー)」を作成しました。3月から4月にかけて全国の消費生活センターや加入第1種金融商品取引業者等へ配布し、FINMACの周知を図りました。

相談員研修

3月8・9日	暗号資産業界の状況 紛争解決手続における事務局(相談員)の役割等について	当センター・相談員 当センター・業務部長、業務部課長
5月25日	重要情報シートの導入・活用に向けた取組み等について 最近のあっせん事案から	日本証券業協会自主規制企画部・上席次長 当センター・業務部長、業務部課長
6月22日	証券会社等への親族不満の伝達について	日本証券業協会 自主規制企画部長

講師派遣

2月2日	茨城県消費生活センター相談員研修	オンライン
4月22日	ファイナンシャル・アドバイザー協会 IFA セミナー	東京
4月27日	三重県消費生活センター相談員研修	オンライン
4月～9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
5月27日	日本証券業協会 大阪地区協会「内部管理体制研究会」定例会	大阪



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.30」2022年7月29日発行



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。