

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

●特別寄稿

青山 善充 東京大学名誉教授・弁護士（当センター前理事）

●当センターの動き（2022年7月～12月）

●2022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 「問われるバランス感覚」

あっせん委員 弁護士 山田 長伸



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

理事退任に当たって

東京大学名誉教授・弁護士（当センター前理事）

青山 善充

私は、NPO 法人「証券・金融商品あっせん相談センター」(FINMAC)発足(2009年)の当初から今日まで10年余り、当センターの理事を務めてまいりましたが、この度退任することになりましたので、一言ご挨拶を申し述べたいと思います。

私が理事に就任した背景は、元来、私は民事訴訟法学者ですが、民事紛争の解決方法は裁判だけでなく、それと並んで、調停や仲裁といった自主的な紛争解決制度も重要だ、と考えてきました。司法制度改革審議会意見書(2001年)は「ADRが国民にとって裁判と並ぶ魅力的な選択肢」となるべきことを謳い、これに基づき、2004年にいわゆるADR法、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」(平成16年法律151号)が成立し、2008年には金融商品取引法等の改正(平成20年法律65号)によって、金融分野におけるADR制度が業界横断的に設立されました。

私は、その一般ADR法の制定に、司法制度改革推進本部の「ADR検討会」の座長として関与しました。そのためでしょうか、当センター設立の際に、初代理事長の日野正晴先生から理事就任の依頼がございました。

それから今日まで10年以上にわたって、他の多くの理事や事務局の方々にいろいろご教示いただき、金融ADRの実務の一端に触れることができ、私としても大変勉強になったことにつき、お礼を申し上げますとともに、若干の感想を述べさせていただきたいと存じます。

まず、当センターのADRは、件数的にも時間的・内容的にも、証券・金融商品をめぐるトラブルの解決として、大変立派な成績を上げてきていると思います。もしこれだけの件数が裁判所に持ち込ま

れたら、裁判所の逼迫度は相当なものになっていたことでしょう。解決までの時間の点でも、リーズナブルな期間内で処理されている。内容的にも最近では和解率がかなり高く、顧客満足度という点でも評価できるように思います。

その原因ですが、法律的には、一般ADRと異なり、金融ADR(FINMAC)では顧客が申立人であり、業者(証券会社)が被申立人であるところから、ADRを成功させるための様々な義務(手続応諾、資料提出、特別調停案に対する対応)を、一方的に業者側に課していることが挙げられると思います。これを受けて、運用面では——以下に述べることは、証券会社がクレーマー・クレーマーに屈したり、和解案が形を変えた損失補填であってはならないことを当然の前提として、申し上げるのですが——当センターは、当事者である顧客と証券会との紛争の中立公正な解決機関という基本的性格のほかに、個別事件の解決を越えた、業界秩序の維持、さらには資本市場の健全な発展の助成というような性格とを併せ持ち、それらの微妙なバランスの上に運用されてきた。言葉を変えていえば、形式的な中立公正より、消費者(顧客)の特性に応じ、その保護に配慮した実質的な中立公正を旨として、運用がなされてきた。そのことが今日のFINMACの評価に繋がっているように思います。

理事会における個別事件の報告の案件で、私が時に、証券会社側の手続上の対応についてかなり厳しい発言をしたのも、私のそのような思いからであり、一部の理事の方に不快な思いをさせたことがあるとすれば、ここでお詫びしておきたいと思います。

もう一つ、この機会にお話ししておきたいことが

ございます。それは、ADR 法の改正の動きです。お手許に、私の最近の論文「動き出した仲裁法、ADR 法の改正とその背景——司法制度改革から 20 年——」(法務省国際協力部『ICD NEWS』91 号、2022 年 6 月)をお配りさせていただきましたが、一般 ADR 法の改正が法務省の立法アジェンダに上っています。内容は、ADR で成立した「和解合意」(双方が受諾した和解案)に執行力を付与しようというものです。

少し背景をご説明しますと、裁判以外の紛争解決手続のうち、仲裁の場合にはそこで成立した「仲裁判断」には執行力がありますが、民間の調停において成立した「和解合意」には執行力がありません(裁判所の民事調停、家事調停は別)。その結果、民間 ADR 手続が和解によって終了しても、債務者がそれを履行しなければ、債権者は改めて訴えを提起するなり何なりしなければなりません。このことは、日本だけでなく、世界でも——ごく最近まで——同じでした。

ADR 手続によって成立した和解合意に執行力を認めるか否かは、ADR 法の立法当初から問題点としては存在し、その後も折に触れて実現の要望が出されてきましたが、今日まで実現していません。事態が動き出したのは、国際的な動きからです。渉外的民事紛争の解決は、国際仲裁が主流ですが、それに加えて最近では国際調停が急速に発展してきています。そのような流れの中で、国際調停で成立した和解合意に執行力を付与することにしたのが、「国際的調停による和解合意に関する国連条約」——いわゆるシンガポール条約——です(2020 年 9 月発効、日本は未加入)。シンガポール条約は、調停の弱点を補強するものとして、登場したのです。

日本政府も、2020 年の「成長戦略フォローアップ」(閣議決定)で、この点を検討することにし、具体的には、法務省が法制審議会「仲裁法制部会」において審議の末、本年 2 月に「調停による和解合

意に執行力を付与し得る制度の創設等に関する要綱」をまとめ、法務大臣に答申しました。この要綱によりますと、国際調停における和解合意への執行力付与(シンガポール条約への対応)は、新法の制定で行い、国内 ADR における執行力付与は、ADR 法の改正で対処することとされ、内容は、どちらも当事者の執行受諾合意があること、裁判所が執行決定をすることが要件とされています。この法改正がいつ成立するか、時期の見通しは立ちませんが、方向としてはそういう方向に進むものと思っています。

さて、金融 ADR と直接関係のない一般 ADR 法の改正の動きについてお話してきましたのは、もし ADR 法においてこのような改正が実現すれば、それは金融 ADR 法(金取法等)の改正にも繋がってくるように思うからです。FINMAC の ADR は、相手方が証券会社ですから、和解が成立すれば、必ず任意で履行されると思いますが、金融 ADR 全体を見ると必ずしもそうでない。また、ADR に関する法体系の整備という観点からも、金融 ADR でも和解合意に執行力を与えるという方向に進むのではないか、と思います。そうなれば、金融 ADR は、これまで以上に強力な紛争解決制度となることは間違いないでしょう。

制度が強力であればあるほど、それを運用する機関は、より細心の注意を払って慎重にこれを運用しなければならないことはいうまでもありません。私としては、当センターの理事を初めとする関係者の皆さまが、金融 ADR 法の精神と FINMAC の基本的性格に改めて思いをいたすことによって、FINMAC がこれまでの実績を基礎に、今後いっそう発展していくことを祈っております。

[本稿は、令和 4 年 6 月 14 日の FINMAC 理事会における私の挨拶に若干の修正を加えたものです。また、本稿中で引用した論文は、<https://www.moj.go.jp/content/001376288.pdf> に掲載されています。]

当センター フィンマック (FINMAC) の動き

8月

- あっせん業務研究会(8月30日:東京会場)

- あっせん業務研究会(9月5日:大阪会場)

- 金融庁第20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)(9月12日)

9月

- 金融庁第1回金融審議会顧客本位タスクフォースにオブザーバー参加(Web会議)(9月26日)

- 金融庁第32回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(9月28日)

- 金融庁第21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)(10月14日)

10月

- 金融庁第2回金融審議会顧客本位タスクフォースにオブザーバー参加(Web会議)(10月24日)

- 金融庁第3回金融審議会顧客本位タスクフォースにオブザーバー参加(Web会議)(11月7日)

- 金融庁第22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)(11月18日)

11月

- 金融庁第4回金融審議会顧客本位タスクフォースにオブザーバー参加(Web会議)(11月22日)

- 金融庁第33回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(11月30日)

- 運営審議委員会(Web会議併用)(12月1日)

12月

- 金融庁第5回金融審議会顧客本位タスクフォースにオブザーバー参加(Web会議)(12月6日)
- 理事会(Web会議併用)(12月12日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況(2022.4～2022.9)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
2022.4月	385	75	4
5月	390	107	9
6月	434	100	14
7月	363	90	12
8月	346	87	15
9月	412	84	15
合計	2,330	543	69

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2022年9月30日現在、協定事業者2,286社、特定事業者435社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	487
投資信託協会	201
日本投資顧問業協会	826
金融先物取引業協会	137
第二種金融商品取引業協会	608
日本暗号資産取引業協会	14
日本STO協会	13
合計	2,286社

■ 特定事業者数

特定事業者	435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: 2022年8月30日(火) 12:30～

場所: 当センター 会議室

● 大阪会場

日時: 2022年9月5日(月) 12:30～

場所: AP 大阪駅前



「問われるバランス感覚」

あっせん委員に求められる資質とは何か。
あっせん委員の仕事をさせていただいて10年
目になりますが、痛感させられるのが、自己責任
の原則と投資家保護の要請の2つをいかに調整
し、バランスを取るかということの重要性です。

あっせん期日の冒頭に、「FINMACのあっせん
制度は、双方から事情を聴いて話し合いで解決
を図ろうとするものであって、あっせん委員が
判決をする場ではありません」という説明をする
のが恒例となっていますが、あくまで話し合いに
よる解決をめざすのがあっせん制度の本質です。

そのため、申立人、被申立人いずれもが十分
な主張、立証を行うことを前提とするものでは
なく、あっせん委員には、双方から陳述ないし
提出された主張、証拠資料によって形成された
心証をベースに、一定の幅の中で「双方が合意
できる内容」を探っていくという作業が要求さ
れることとなります。

あっせん事案として数多くみられるのが、取
引適格性（適合性原則）をめぐる紛争ないし説
明義務違反をめぐる紛争です。通常問題とされ
ている商品特性、すなわち当該商品の有するリ
スクの高さを前提に、顧客たる申立人の年齢や
投資経験、知識、投資意向等に照らし、果たし
て取引適格性に問題はないか、また、リスクに
関して十分な説明がなされたと言えるか、とい
うことが検討されるわけですが、その場合、重
要になるのが、冒頭に述べた自己責任の原則と
投資家保護の要請をいかに調整し、バランスを
取るかという点です。

あっせん委員としては、常にあっせんの申立
てを行った顧客の意向、被申立人とされた証券
会社の意向、いずれにも十分耳を傾けながら、
上記のバランス感覚を発揮して双方を説得し、
一定の幅の中での「双方が合意できる内容」を
探っ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)

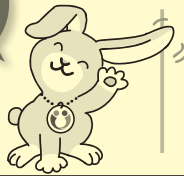
宮城、福島、山形、
岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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

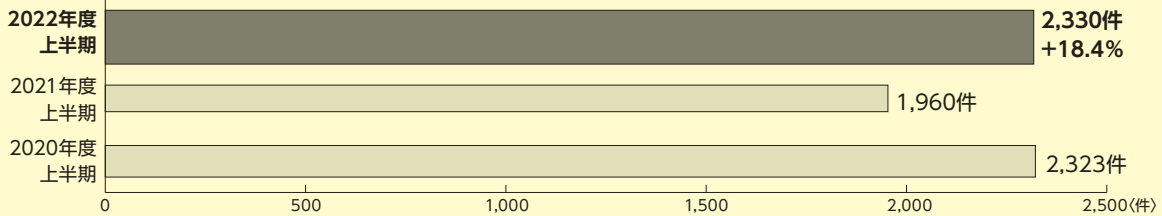


2022年度上半期(2022年4～9月)の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

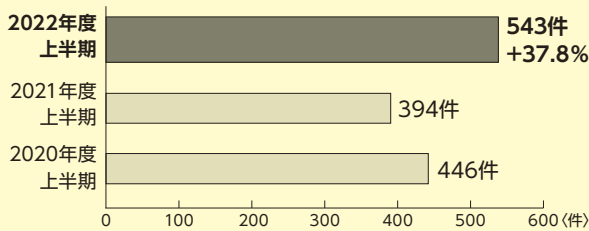
2022年度上半期(2022年4～9月)の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2022年度上半期の相談、苦情、あっせんの状況について

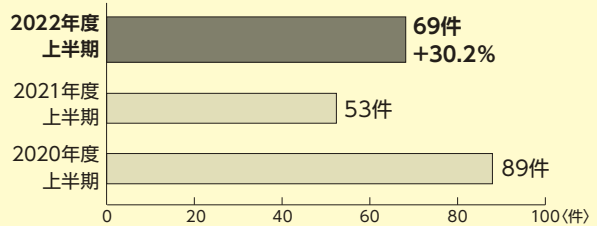
① 相談



② 苦情



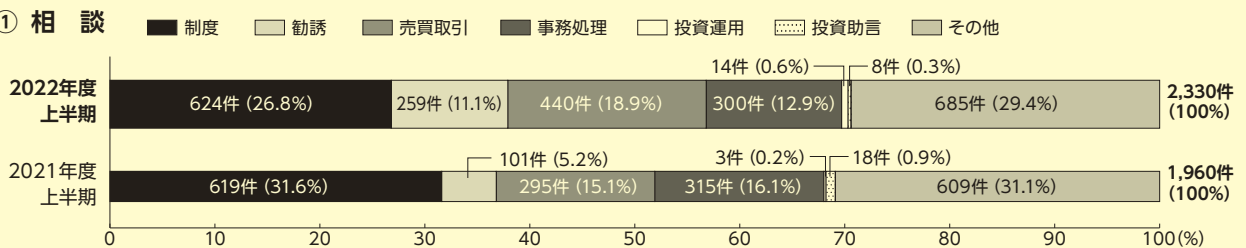
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は、それぞれ大幅に増加(+18.4%、+37.8%、+30.2%)しています。

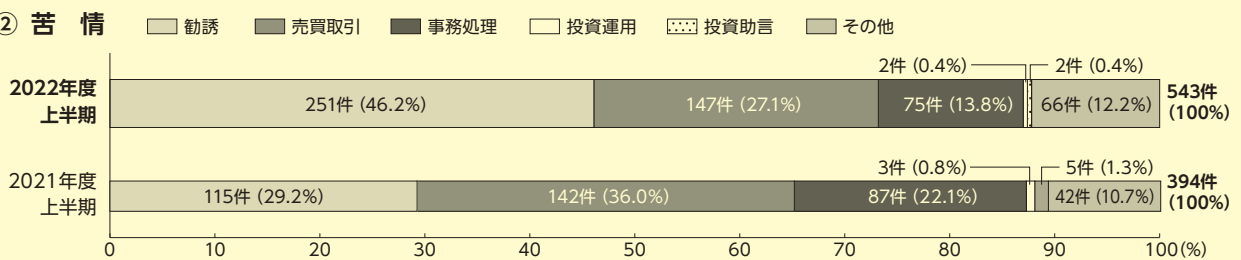
2. 2022年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談



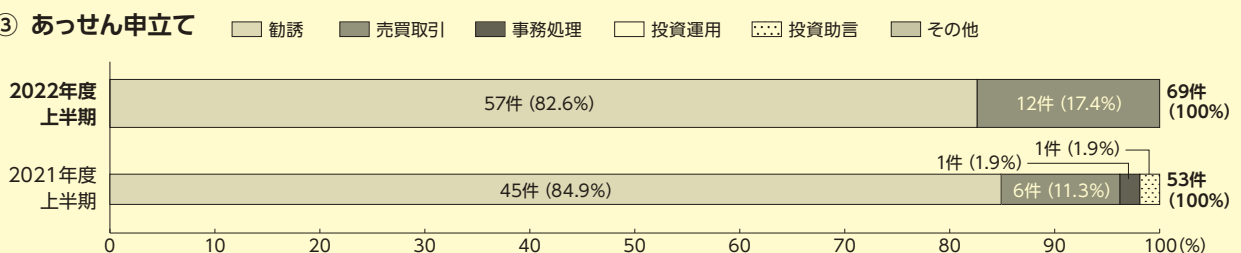
概況：制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)343件で、勧誘及び売買取引に関する相談は大幅に増加しました。その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談を含みます。

② 苦情



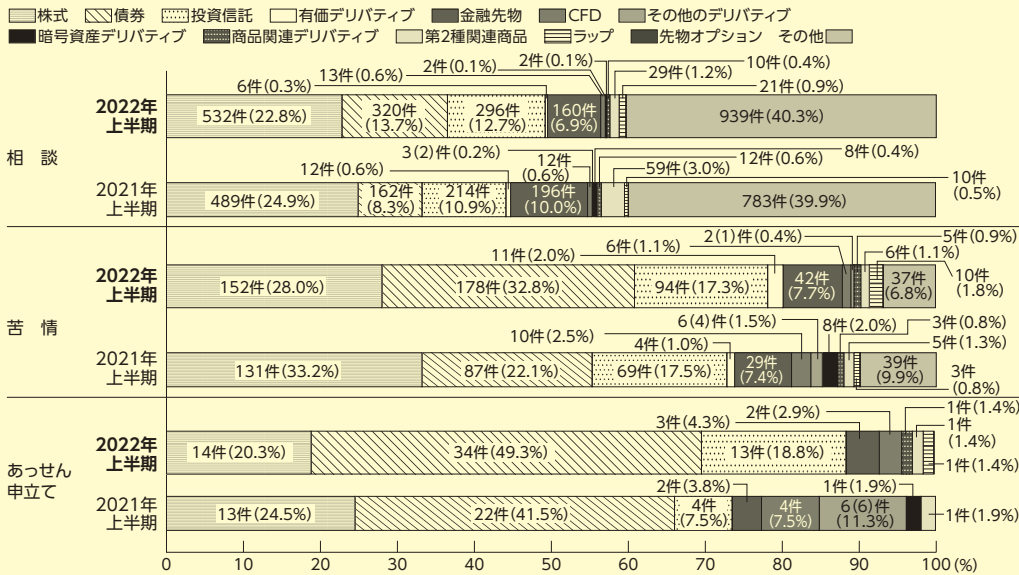
概況：苦情では勧誘時の「説明義務」に関するもの、「事務処理」に関するもの、「取引制度」に関するものが多い状況でした。

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. 2022年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

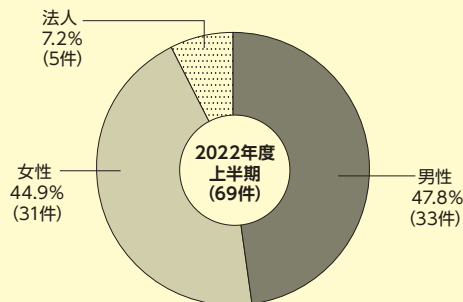


- ※1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。
- ※2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)です。
- ※3. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

概況：商品別の内訳では、株式の割合は相談が高く(22.8%)、苦情及びあっせん申立ては債券の割合が高い(それぞれ32.8%、50.7%)状況でした。

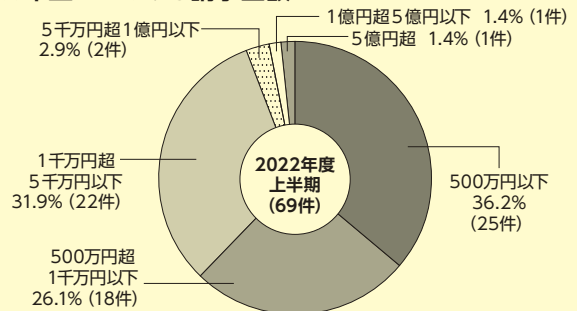
4. 2022年度上半期のあっせん申立てについて

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の内訳は、男性 47.8% (33 件)、女性 44.9% (31 件) となりました。なお、法人は 7.2% (5 件) となり、前年同期と比べて件数も多く、割合も高くなりました。

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、100万円以下が62.3% (43件) を占めます。「100万円超500万円以下」31.9% (22件)、「500万円超1000万円以下」2.9% (2件)、「1000万円超5億円以下」及び「5億円超」がそれぞれ1.4% (1件) の申立てがありました。なお、100万円以下は11.6% (8件) でした。

5. 2022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。

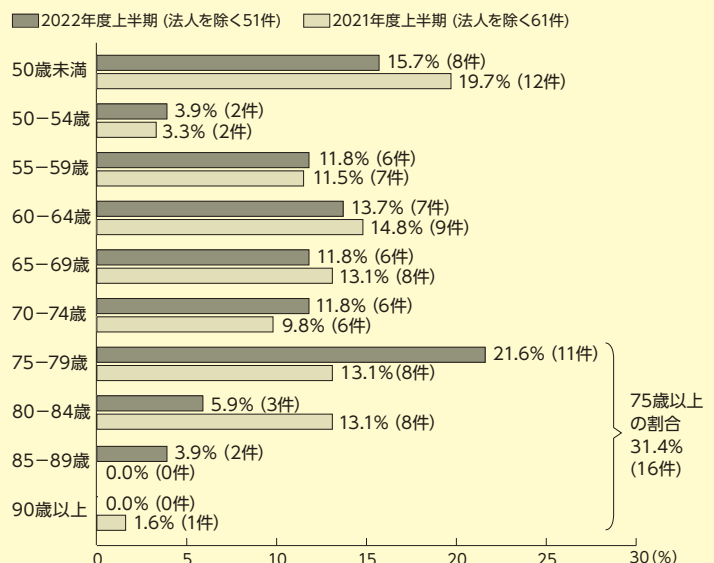
	2022年度上半期	2021年度上半期
期初未済件数	36	51
新規申立件数	69	53
終結件数	55(3)	63
期末未済件数	50	41

② あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2022年度上半期 (52件)	2021年度上半期 (63件)
1回	45	59
2回	5	3
3回	1	—
4回	1	1
平均開催回数	1.19	1.10

概況：2022年上半期に終結したあっせんの件数は合計52件(取り下げを除く)。その内訳は、和解32件、不調20件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は61.5%(前年同期76.2%)でした。
あっせん開催回数は、1回の事案45件、2回の事案5件、3回及び4回の事案は各1件、平均開催回数は1.19回(前年同期1.10回)でした。

③ 年齢別内訳



概況：2022年度上半期の終結事案(個人51件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.4%(前年同期27.9%、17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、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。

2022年度上半期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

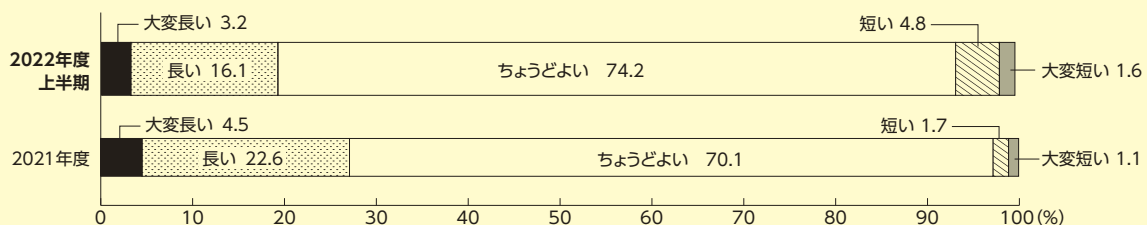
回収期間：2022年4月1日から2022年9月30日まで

回収事案数：39件（和解27件・不調12件）

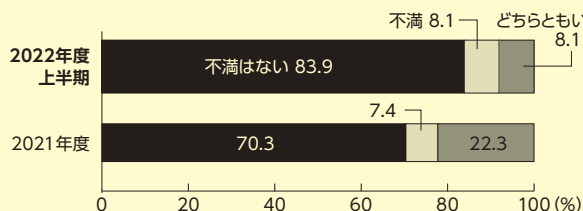
（回収事案の内訳は、双方より提出23件、申立人のみ提出4件、被申立人のみ提出12件）

3 アンケート調査の回答結果（2022年度上半期集計分）

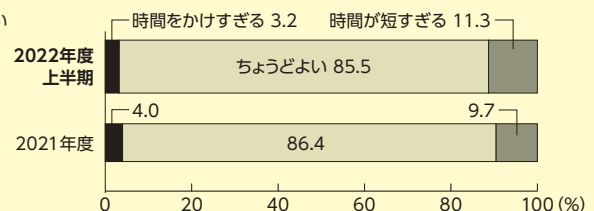
① あっせんの申立てから終結までの期間について



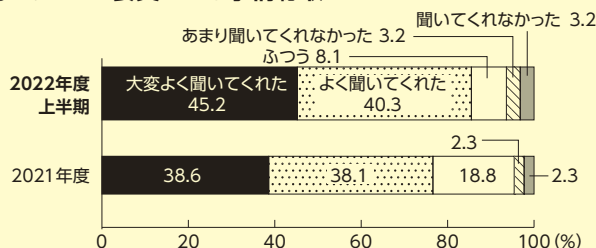
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



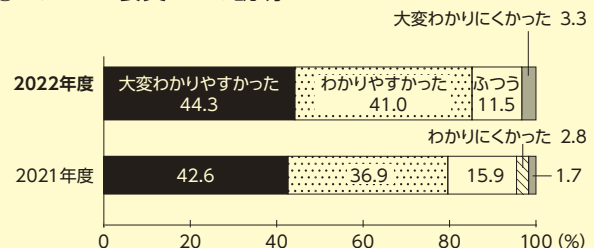
③ あっせん当日の時間について



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38件、うち和解26件・不調12件)

・評価、謝意等 16件 (和解13件・不調3件)	・あっせん委員の説明に関するもの 7件 (和解4件・不調3件)
・あっせん結果に関する感想 6件 (和解1件・不調5件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 2件 (和解2件・不調0件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 1件 (和解1件・不調0件)	・事務局の対応に関するもの 6件 (和解5件・不調1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

「このような機関があることも存じあげませんでしたし、対応が親切で、誠に感謝いたします。」(申立人・和解事案)
「誰に頼って、どのように紛争解決したらよいのか、まったく暗中模索の状況でしたが、貴センターを知り解決に至ったこと、感謝しています。」(申立人・和解事案)

「何よりも気持ちに寄り添っていただけたことで、大変救われました。私自身、至らない点が多かったのですが、解決に向けて丁寧にアドバイスしていただいたことで、何とかあきらめずに最後までできたと思っております。相談員とあっせんの事務局には大変感謝しております。本当にありがとうございました。和解がまとまってからは、やっと強いストレスから解放されたように思います。これからも、私のように不安で苦しんでいる人のためにがんばっていただきたいです。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)

あっせんに関する感想

「経験・知見のあるあっせん委員の出した結論に対して、被申立人側の応じない姿勢を認めてしまったら『あっせん』の機能は損なわれてしまいます。被申立人側はあっせん委員の出した結論に対して真摯に受け止め、業務規程第1条に記載のある『金融商品市場の健全な発展』に努めるべく、社内のコンプライアンス強化を図る一助とすべきです。あっせん委員の立場がこれほど脆弱とは思いませんでした。大変残念でなりません。」(申立人・不調事案)

「私の様な個人が強大な法人に対して申立てた場合、公正中立にこだわりすぎず、消費者に寄り沿う的な立場での機関となって欲しいと感じた。」(申立人・和解事案)

あっせん委員による事情聴取に関するもの

「CD-Rに被申立人の担当者が『半年で2倍』と言ったことを録音して送ったが、取り上げられなかったため、被申立人からお金をもらっているのではないかと思えた。知人からも、今回はもっと高く取れたのではないかとされるくらいだったがその通りと思える。途中で人が変わるのは良くない。だまされる人が多いので、もっと親身になってほしい。」(申立人・和解案件)

あっせん委員の説明に関するもの

「あっせん委員の被申立人寄りの発言が少し気になりました。弱い立場(申立人)に寄り添ってくれるものと思っていた。」(申立人・和解事案)

「あっせん委員が公正なのか疑問に思いました。公正中立に弱い人の味方になってください。」(申立人・不調事案)
「他のあっせん委員でも同じ結果になったのか疑問が残った。」(被申立人・和解案件)

あっせん終結までの期間に関するもの

「申立人が和解の条件提示後の回答期限を大幅に経過した返答であったため、期限は守るようにするべきと考えます。」(被申立人・和解案件)



相談員奮闘記

相談員 G

契約する前にもう一步踏み込んだリスク確認を

「担当者の態度が丁寧で親切だったので、信用して提案された商品について隠れたリスク等を十分に確認しないまま契約してしまいました。」「元本保証ではないことは分かっていたのですが、ここまで大きな損失になるとは思っていませんでした。」等々、相談者からこのような相談が多数寄せられています。

投資にリスクは付きもの、元本割れの可能性は有りうる、という事はアタマでは分かっているとしても、どの程度の損失になる可能性があるのか、その損失はどういった原因で発生し、回復する可能性があるのか等について、契約をする前に、もう一步踏み込んだリスク確認をしていれば、たとえ予想に反して値下がりしたとしても、値下がりの原因を理解し、その後も対処出来る

のではないかと思います。

特に大きい金額を契約する時は、より一層「一步踏み込んだ確認」と一回冷静になって立ち止まる事を心掛けて頂ければと考えています。

マーケットの変動は多くの市場参加者によって決まるものであり、金融商品取引業者や営業員が決めるものではありません。予測はあくまでも予測でしかありません。リターンばかり強調する営業員に対しては投資家も慎重な対応が求められます。

また、最近は、SNS等を通して「架空の投資」や「儲け話」に資金提供して、資金が回収出来なくなったという相談も増えております。どうぞ投資する対象商品を十分理解してから契約されることを願ってやみません。

相談員研修

8月31日	働き方改革	当センター・事務局長
12月22日	あっせんに関する申出者への説明について	当センター・業務部長

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
10月31日	一般社団法人日本投資顧問業協会「会員向け研修」	オンデマンド配信
11月11日	NPO 法人とちぎ消費生活サポートネット 令和4年度栃木県受託事業「消費生活相談員専門講座」	リモート形式



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.31」2022年12月23日発行



かいけつサポート
認証紛争解決サービス

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。