

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（2023年1月～2023年6月）
- 2022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 山本 英雄



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63回金融トラブル連絡調整協議会に参加(Web 会議)(1月6日)

3月

- あっせん委員候補者推薦委員会(Web 会議併用)(3月1日)
- 運営審議委員会(Web 会議併用)(3月15日)
- 理事会(Web 会議併用)(3月27日)
- 金融庁 第34回金融 ADR 連絡協議会に参加(Web 会議)(3月29日)

5月

- あっせん委員候補者推薦委員会(Web 会議併用)(5月26日)

6月

- 金融庁 第35回金融 ADR 連絡協議会に参加(Web 会議)(6月1日)
- 運営審議委員会(Web 会議併用)(6月5日)
- 理事会(Web 会議併用)(6月21日)
- 金融庁 第64回金融トラブル連絡調整協議会に参加(Web 会議)(6月23日)
- 通常総会(Web 会議併用)(6月29日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2022.10～2023.3)

■ 相談、苦情、あっせん申立て件数

	相談件数	苦情件数	あっせん 申立て件数
2022年10月	396	107	8
11月	351	104	24
12月	412	134	11
2023年1月	366	133	23
2月	371	132	23
3月	427	113	20
合計	2,323	723	109

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2023年3月31日現在、協定事業者2,305社、特定事業者422社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	483
投資信託協会	206
日本投資顧問業協会	832
金融先物取引業協会	137
第二種金融商品取引業協会	621
日本暗号資産取引業協会	14
日本 STO 協会	12
合計	2,305 社

■ 特定事業者数

特定事業者	422 社
-------	-------

■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：2023年6月29日(木) 午後2時30分

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」

FINMACのあっせん委員として手続きに
関与させていただいておりますが、この制
度はADR(裁判外紛争解決手続)であり、個
人的には他のADRにも関与させていただ
いた経験もあり、その有用性を実感している
ところです。そもそも、裁判手続きも、ことに
民事に関しては社会に生じた紛争(キズ)を
終結させる(直す)ものであり、決して勝ち負
けを決めるためのものではないと考えており
ます。しかし、裁判となると、やはり勝ち負
けの感覚が強く働いてしまう傾向にあります。
他方ADRにおいては、勝ち負けではなく、
双方が納得したうえで紛争という社会に生
じたキズを修復するというので、その価値
は裁判より高いものであると考えております。

もちろん、ADRにおいても、ここで解決
せず、後日訴訟となった場合に備えて、手

の内の隠したり、あえて厳しい方針を取ると
いうことも当事者としてはいたしかたない部
分もあるとは思いますが、キズが残っ
ていること自体が社会全体にとって損失で
あり、キズが修復されることで、金融市場、
社会全体にメリットが生まれるものであると
いうことを、関係する全ての当事者が認識
して手続きを進めることができれば、この
制度の趣旨が最大限生きてくると思ってい
るところです。

以上のような考え方を基本として手続き
を進めさせていただいているところです。勿
論十分な能力を持ち合わせてはおりません
ので、理想どおりにはいきませんが、当事
者のご理解ご協力のもとで、その理想に近
づくことができるよう、今後とも努力して参
る所存です。

あっせん
委員
(2023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)

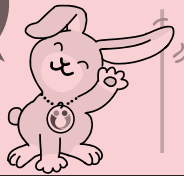
宮城、福島、山形、
岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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 河村 明雄
木崎 孝 木野 綾子 児島 幸良
柴谷 晃 末吉 宜子 谷崎 研一
千葉 道則 野間 敬和 羽尾 芳樹
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

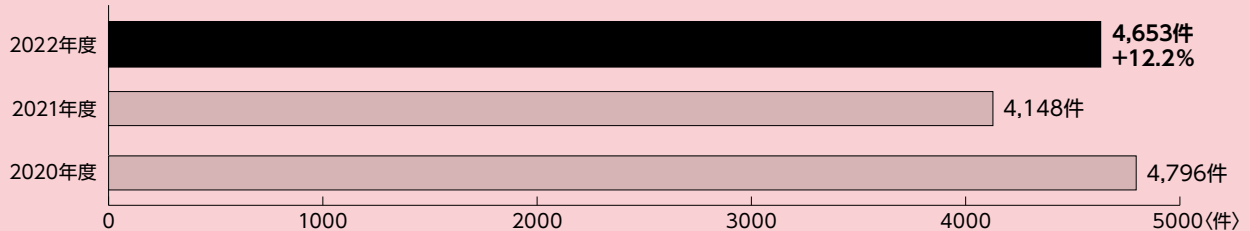


2022年度の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

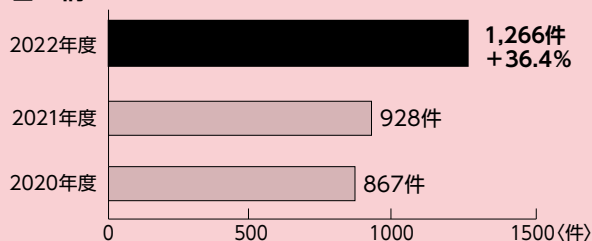
2022年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2022年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

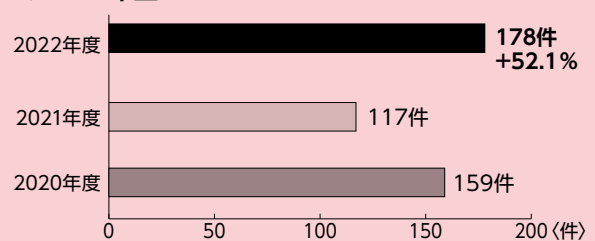
① 相談



② 苦情



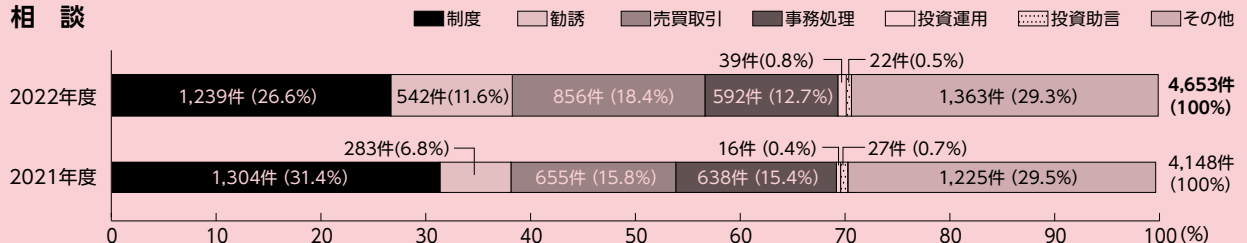
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談、苦情及びあっせん申立ての全てが増加(それぞれ+12.2%、+36.4%、+52.1%)した。

2. 2022年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

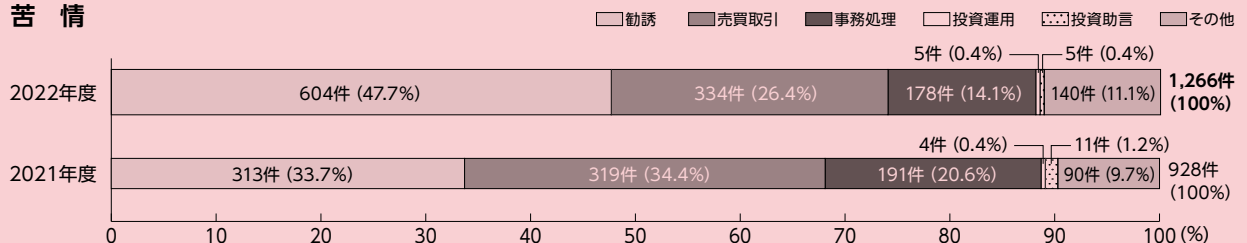
① 相談



概況：制度に関する相談は減少(対前年比-65件・-5%)したが、勧誘及び売買取引に関する相談は大幅に増加(対前年比はそれぞれ+259件・+91.5%、+201件・+30.7%)した。

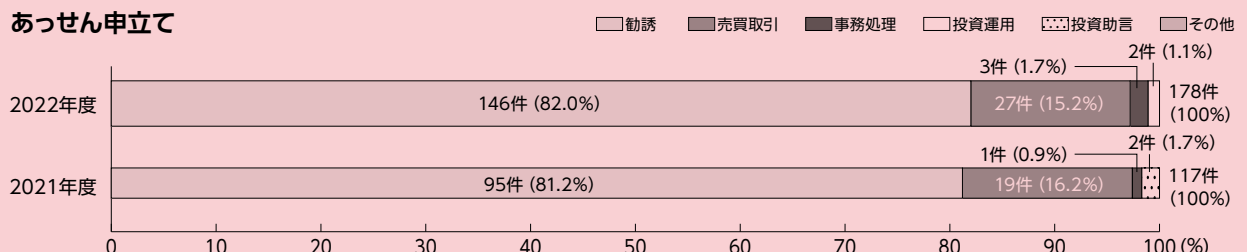
その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談等を含みます。

② 苦情



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

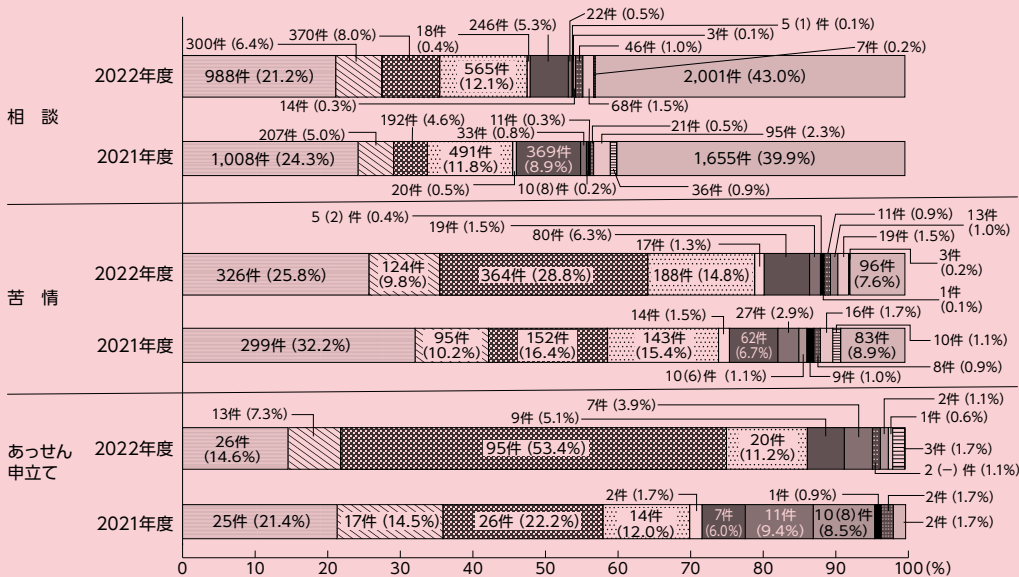
③ あっせん申立て



概況：あっせん申立てでは、引き続き勧誘時の「説明義務」に関するものが多い状況でした。

3. 2022年度の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

株式 債券(仕組債を除く) 仕組債 投資信託 有価証券デリバティブ 金融先物デリバティブ CFD その他のデリバティブ
暗号資産デリバティブ 商品関連デリバティブ 第2種関連商品 ラップ 先物オプション その他

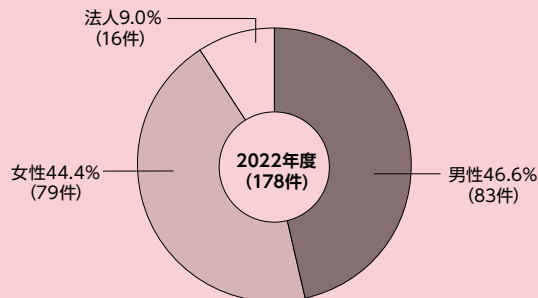


(注) 1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。
2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)です。

概況：商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く(21.2%)、苦情及びあっせん申立てでは債券のうち仕組債の割合が非常に高い状況(それぞれ28.8%、53.4%)でした。

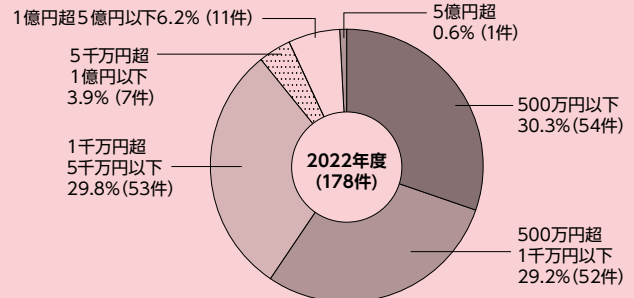
4. 2022年度のあっせん申立てについて

① あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況



概況：あっせん申立ての内訳は、男性46.6%(83件)、女性44.4%(79件)、法人9.0%(16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59.6%(106件)を占めます。「1千万円超5千万円以下」29.8%(53件)、「5千万円超1億円以下」3.9%(7件)、「1億円超5億円以下」6.2%(11件)、「5億円超」0.6%(1件)の申立てがありました。なお、100万円以下は10.1%(18件)でした。

5. 2022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。

	2022年度	2021年度
期初未済件数	36	51
新規申立件数	178	117
終結件数	130(3)	132(2)
期末未済件数	84	36

概況：2022年度に終結したあっせんの件数は合計130件。その内訳は、和解87件、不調40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68.5%(前年同期63.8%)でした。

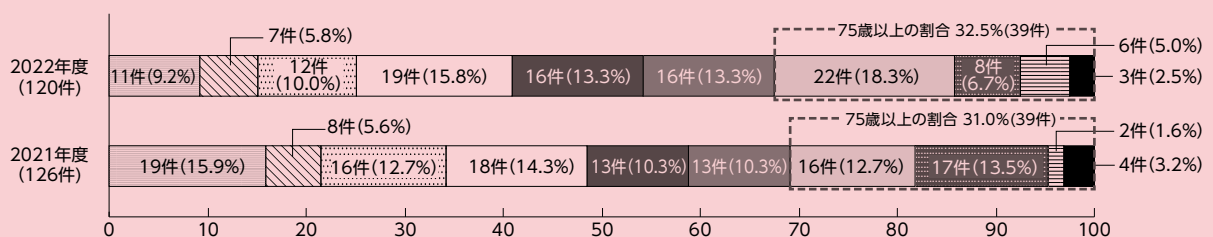
② あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2022年度 (127件)	2021年度 (130件)
1回	101	113
2回	21	14
3回	4	2
4回	1	1
平均開催回数	1.25	1.16

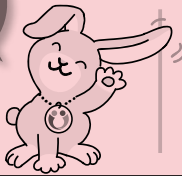
概況：あっせん開催回数は、1回の事案101件、2回の事案21件、3回の事案4件、4回の事案1件、平均開催回数は1.25回(前年同期1.16回)でした。

③ 年齢別内訳

50歳未満 50-54歳 55-59歳 60-64歳 65-69歳 70-74歳 75-79歳 80-84歳 85-89歳 90歳以上



概況：2022年度の終結事案(個人120件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は32.5%、39件(前年同期は31.0%、39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。

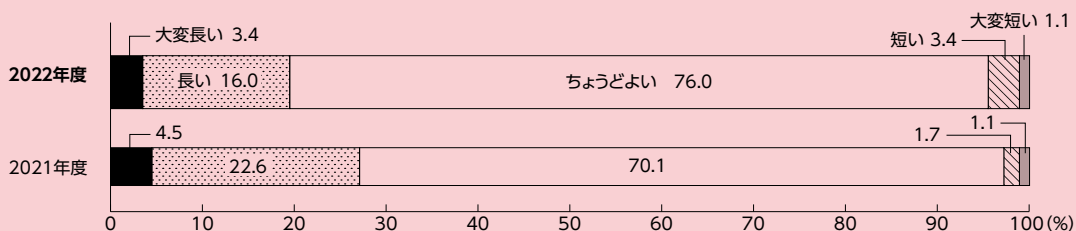
2 アンケートの回収状況

回収期間：2022年4月1日から2023年3月31日まで

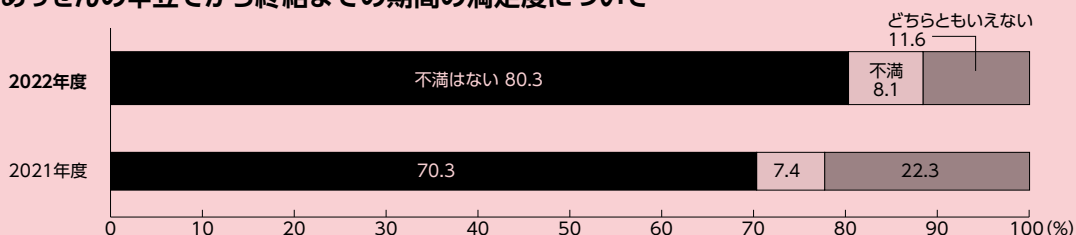
回収件数：112件（和解79件・不調33件）

3 アンケート調査の回答結果（2022年度集計分）

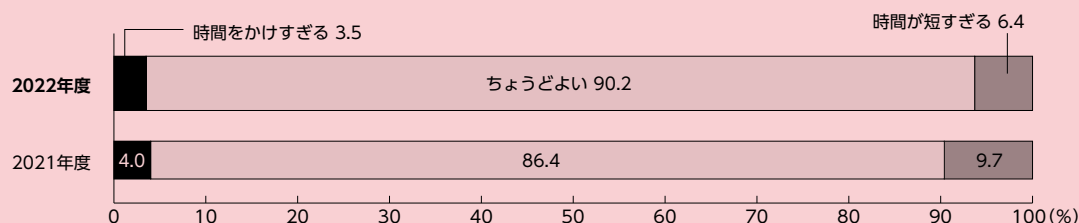
① あっせんの申立てから終結までの期間について



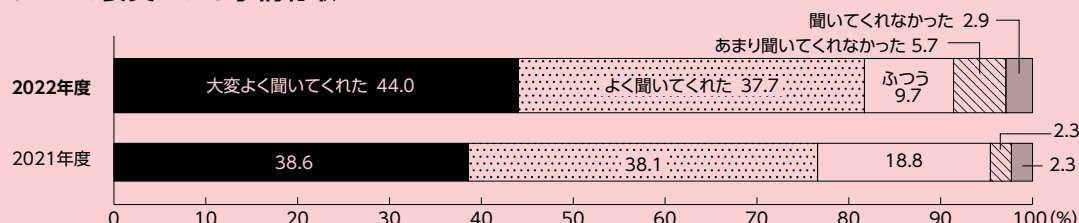
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



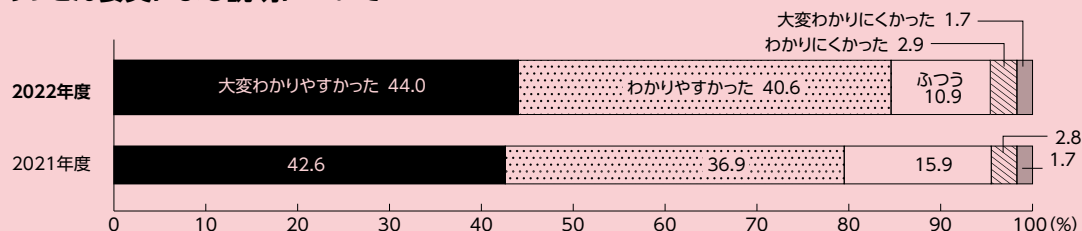
③ あっせん当日の時間について



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



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87件、うち和解62件・不調25件)

・評価、謝意等 34件 (和解26件・不調8件)	・あっせん委員の説明に関するもの 16件 (和解9件・不調7件)
・あっせん結果に関する感想 23件 (和解14件・不調9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 11件 (和解10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

アンケート調査で意見等を記載した者は謝意(34名)も含めて合計87名(申立人57名、被申立人30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

評価・謝意等

「丁寧な対応をしていただき安心してお任せすることができました。仕方のないこととは思いますが、当日、私は一人、相手方は三人だったため、プレッシャーを強く感じました。私が話し出した途端、三人の方が一斉にペンで何かメモし出したのもとても怖かったです。」(申立人・和解事案)

あっせんに関する感想

「相手方が話し合いを拒否した場合、あっせんでは難しいのだと感じた。あっせんの対応は良かったが、被申立人が簡単に証拠の提出を拒否できてしまうので、せめて通話録音を出す要求ができると良いと思った。」(申立人・不調事案)

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・和解事案)

事務局の対応に関するもの

「小生が足の不自由なのを考慮していただき、会場を近場にさせていただいて助かりました。ご配慮感謝いたします。」(申立人・和解事案)



そう たん いん ふん とう き 相談員奮闘記

相談員 H

日本証券業協会の「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」第5条の3は、「高齢顧客に対する勧誘による販売」について規定しており、同協会協会員は関連する社内規則を定めることが求められており、各社においては、社内規則に則した適正な投資勧誘に努めていると考えています。

このような中、当センターには「父親への勧誘を慎んでもらうよう相手業者に要請したが、株式取引の勧誘を行っている。」「若干認知症気味の母親への勧誘行為はやめてくれと言っているのに、やめてくれない。」「母親が入院しており、入院費用が必要になった。母親から相手業者に連絡できないので、代わりに出金の依頼をしたが、口座名義人からの申出がないとできないと言われた。」「認知症の父親の口座に対して成年後見人でないと対処できないのか。」等、高齢となった親の取引等に対する不安、不満をお持ちの家族からの相談が増えてきています。

これらは口座名義人本人からの相談ではないため、当センターでは一般的な回答しかできないこともあり、対応の難しさを感じています。

ご両親と同居していない場合、担当の営業員がどのような方で、両親との間でのどのような対話（勧誘）が行われているのかを知るのは難しく、不安が募っているのだろうと想像できます。

高齢となった親の金融商品取引について、ご不安を抱かれているのであれば、まずは、ご両親と対話をする機会をもってください。そして、証券投資に対する考えを確認し、必要に応じて、ご両親とご一緒に取引相手の店頭に出向き、今後の勧誘方法等について、ご相談されては如何でしょうか。

金融事業者の営業員は、高齢顧客との取引の際には、自身の祖父母・両親に置き換えて、投資相談に応じていただけるよう切に願います。

■ 当センターの事業計画・予算について

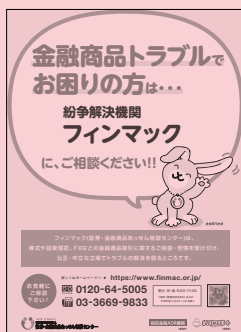
2023年6月29日開催の通常総会において、事業計画並びに収支予算について了承されました。事業計画については、下記事項に重点をおき業務を行っていきます。

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305百万円、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。

2023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

■ 周知用「FINMAC ポスター」を配布



2023年5月、「FINMAC ポスター (B2判・カラー)」を全国の財務局・財務事務所宛等へ配布し、FINMAC の周知を図りました。

相談員研修

1月30日	メンタルヘルス研修 「快適コミュニケーションで、職場の Well-being を高める」	臨床心理士 (有)カウンセリングオフィス・ヒロ)
6月27日	第二種金融商品取引業協会の活動について 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程 等の改正について	第二種金融商品取引業協会 自主規制業務部長 当センター 業務部長

講師派遣

1月17日	消費者被害防止ネットワーク東海 キャリアアップ研修	オンライン
1月25日	千葉県消費生活相談員研修	オンライン
4月22日	日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 東日本支部 研修講座	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
6月22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.32」2023年7月28日発行



かいつサポート
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。