

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8月～12月）
- 2023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
『信頼』と自己責任

あっせん委員 弁護士 小野 浩一



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 の動き

フィンマック
(FINMAC)

8月 ● 証券取引等監視委員会に参加(8月25日)

9月

- あっせん業務研究会(9月12日:東京会場)
- あっせん業務研究会(9月14日:大阪会場)
- 金融庁第24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15日)

10月

- ADR・ODR推進フォーラム@大阪に参加(10月26日)

11月

- 金融庁第25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22日)
- 運営審議委員会(Web会議併用)(11月28日)
- 金融庁第36回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(11月29日)

12月

- 理事会(Web会議併用)(12月13日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2023.4～2023.9)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
2023.4月	370	107	12
5月	354	101	29
6月	470	135	20
7月	414	117	29
8月	373	80	32
9月	329	66	18
合計	2,310	606	140

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2023年9月30日現在、協定事業者2,325社、特定事業者416社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	485
投資信託協会	214
日本投資顧問業協会	830
金融先物取引業協会	136
第二種金融商品取引業協会	631
日本暗号資産取引業協会	14
日本STO協会	15
合計	2,325社

■ 特定事業者数

特定事業者	416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：2023年9月12日(火) 12:30～
場所：日本証券業協会 会議室

● 大阪会場

日時：2023年9月14日(木) 12:30～
場所：AP 大阪駅前

■ 普及啓発・周知活動



2023年11月14日より2024年3月末日までの間、1日10回(1回当たり約1分)、兜町交差点にある「KABUTO ONE」の大型ディスプレイ「The HEART」に当センターの広告が掲載されることになりました。



「『信頼』と自己責任」

あっせん委員を務めるようになって間もなく10年になります。近年は仕組債などの複雑な商品に係る事案が増えているように感じられ、事前に提出された資料から商品の特性を理解する段階で難儀することも多くなりました。

そのような商品の場合には特に、申立者は「(商品の特性やリスクなどは)わからなかった」とおっしゃいます。「どうしてわかるまで説明を求めなかったのですか」と尋ねると、多くの方が「忙しくて時間がなかった」「担当者を信頼していた」などとお答えになります。これは、事実経過を本人なりに説明しただけかもしれませんが、言外に「信頼を裏切った担当者に非があるのであって自分に非はない」とのニュアンスを含むことが多いように感じられます。

上記の「信頼」が、つまるところ「儲けさせてくれるだろう」「損はさせないだろう」という意味での「信頼」に過ぎないとすれば、それが裏切られたからといって事業者に損失を負担さ

せることは、十分な説明を受けリスクを理解して投資を行った者よりもあえて十分な説明を求めなかった投資者の方が有利な結果になりますので、適切な解決とは言えません。

一方、事業者側としても、そもそも当該商品を勧めることが適切であったかという適合性の問題を措いても、そのような投資者の「信頼」に甘え(あるいはむしろ乗じて)投資者の理解の程度をよく確認せず、商品の特性やリスクについての十分な説明を怠った点において相応の落ち度を否定できない事案が数多くあると感じます。

このようにいわば当事者双方の安易な「もたれ合い」を背景とする事案にあっても、あっせん手続は、それぞれに対し省みるべき点を率直に指摘し、それらを踏まえて互譲による解決を目指すことができることから、紛争解決の手段として極めて有効であり適切なものであると思っています。

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

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)

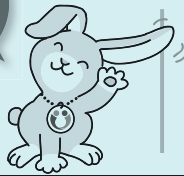
東京、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、山梨、長野、新潟、沖縄
池田 秀雄 池永 朝昭 河村 明雄
木崎 孝 木野 綾子 児島 幸良
柴谷 晃 末吉 宜子 谷崎 研一
千葉 道則 野間 敬和 羽尾 芳樹
松井 秀樹 松野絵里子 山口 健一
山本 正

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

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

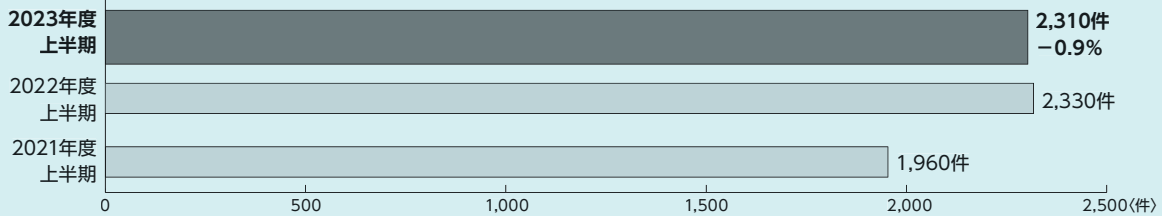


2023年度上半期（2023年4～9月）の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

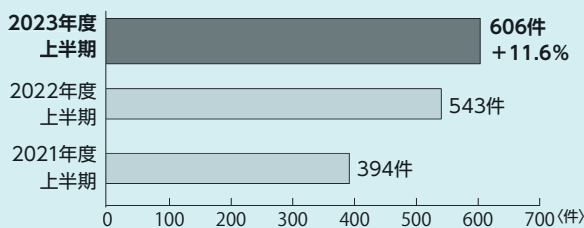
2023年度上半期（2023年4～9月）の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2023年度上半期（4～9月）の相談、苦情、あっせんの状況について

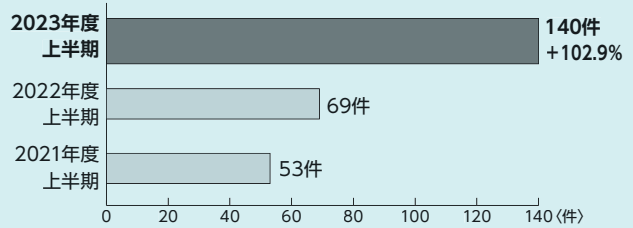
① 相談



② 苦情



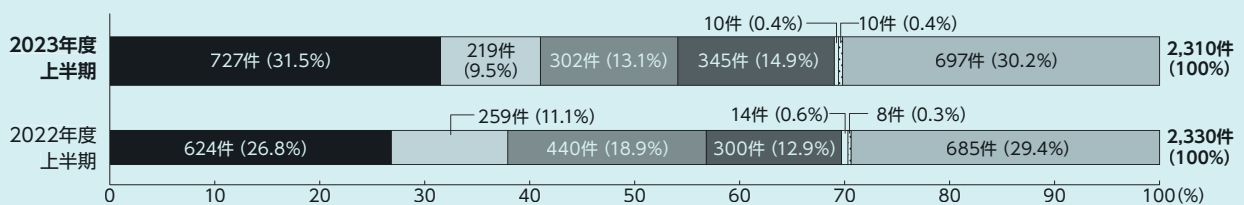
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談の件数は僅かに減少（-0.9%）しましたが、苦情及びあっせん申立ての件数は大幅に増加（それぞれ+11.6%、+102.9%）した。

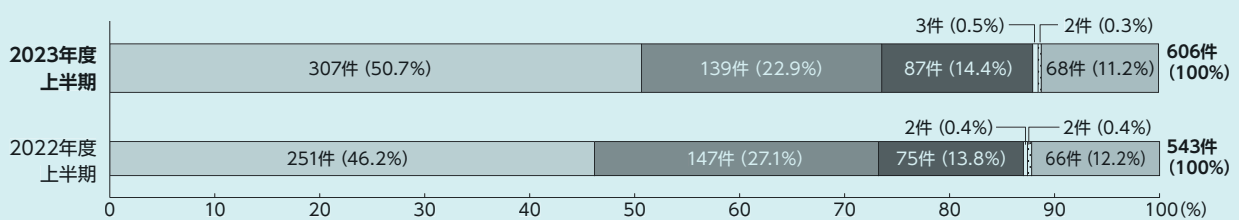
2. 2023年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談



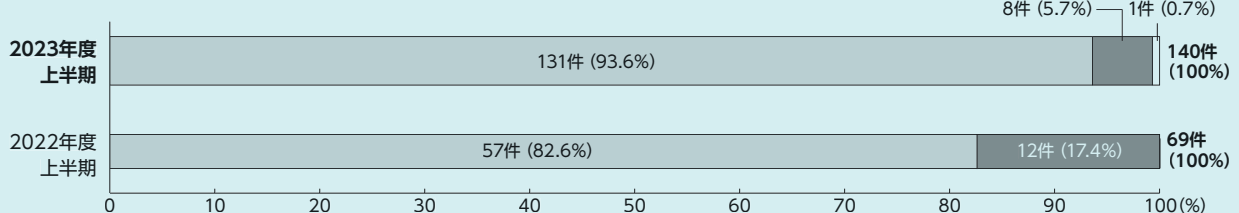
概況：制度に関する相談が大幅に増加し、勧誘に関する相談は減少、売買取引に関する相談は大幅に減少（対前年比はそれぞれ+103件・+16.5%、-40件・-15.4%、-138件・-31.4%）した。その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談を含みます。

② 苦情



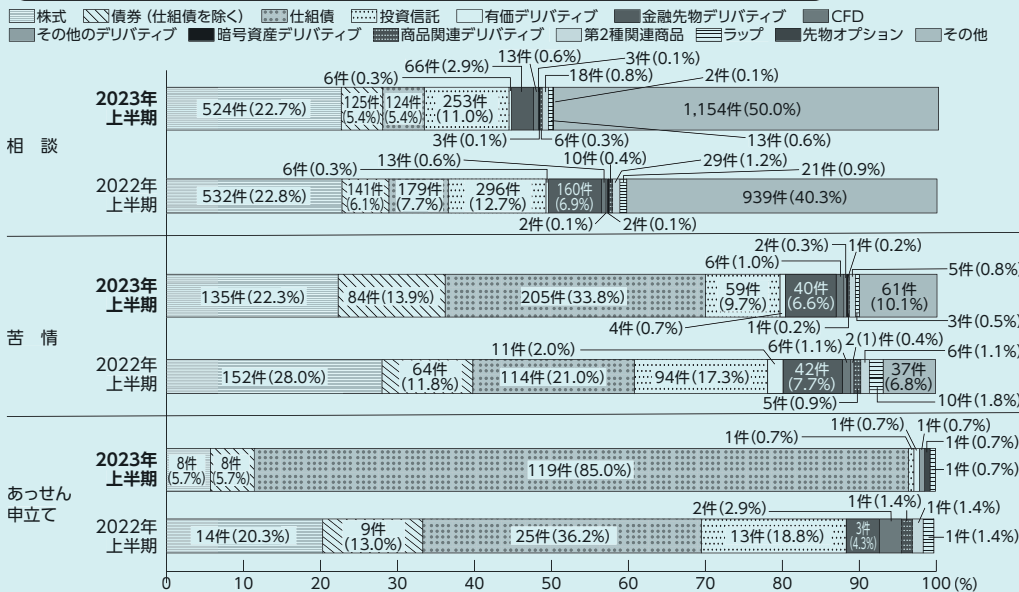
概況：勧誘時の「説明義務」に関するもの、「事務処理」に関するもの、「売買一般」に関するものが多い状況でした。

③ あっせん申立て



概況：勧誘時の「説明義務」に関するものが圧倒的に多い状況でした。

3. 2023年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

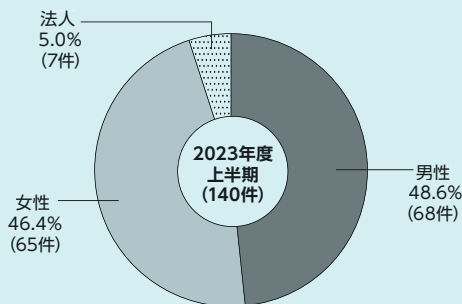


概況：商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く(22.7%)、苦情及びあっせん申立てでは債券のうち仕組債の割合が非常に高い状況(それぞれ33.8%、85.0%)でした。

- ※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。

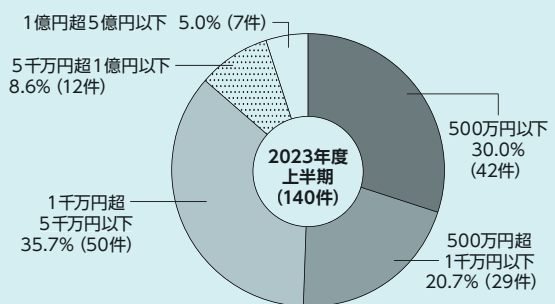
4. 2023年度上半期のあっせん申立てについて

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 48.6% (68 件)、女性 46.4% (65 件) となり、前年同期と同様に男性の割合が僅かに高い状況でした。なお、法人は 5.0% (7 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50.7%(71件)を占め、「1千万円超5千万円以下」35.7%(50件)、「5千万円超1億円以下」8.6%(12件)、「1億円超5億円以下」5.0%(7件)の申立てがありました。なお、100万円以下は2.9%(4件)でした。

5. 2023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。

	2023年度上半期	2022年度上半期
期初未済件数	84	36
新規申立件数	140	69
終結件数	117(6)	55(3)
期末未済件数	107	50

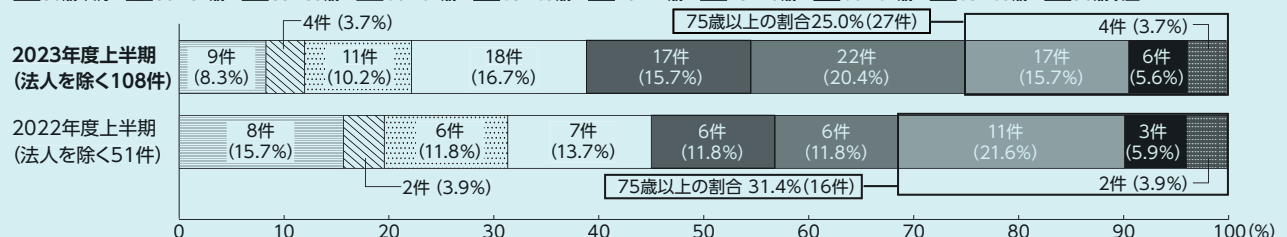
② あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2023年度上半期(111件)	2022年度上半期(52件)
1回	101	45
2回	10	5
3回	—	1
4回	—	1
平均開催回数	1.09	1.19

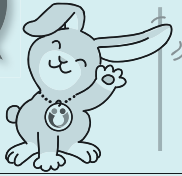
概況：2023年上半期に終結したあっせんの件数は合計111件(取り下げを除く)。その内訳は、和解87件、不調24件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は78.4%(前年同期61.5%)でした。あっせん開催回数は、1回の事案101件、2回の事案10件、平均開催回数は1.09回(前年同期1.19回)でした。

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：2023年上半期の終結事案(個人108件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は25.0%、27件(前年同期は31.4%、16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。

2023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

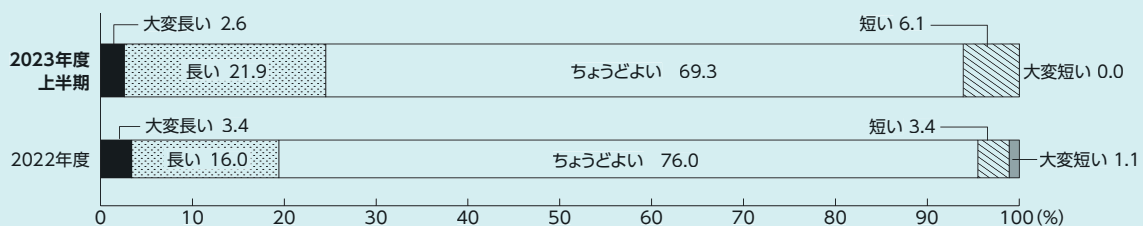
回収期間：2023年4月1日から2023年9月30日まで

回収事案数：77件(和解57件・不調20件)

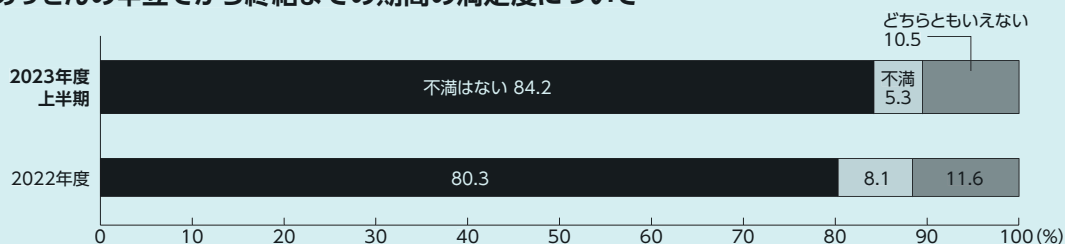
(回収事案の内訳は、双方より提出37件、申立人のみ提出15件、被申立人のみ提出25件)

3 アンケート調査の回答結果 (2023年度上半期集計分)

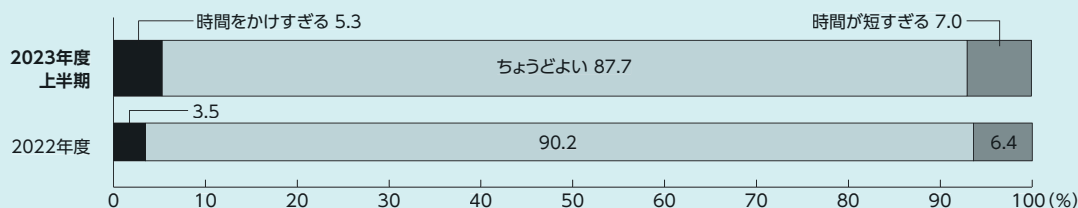
① あっせんの申立てから終結までの期間について



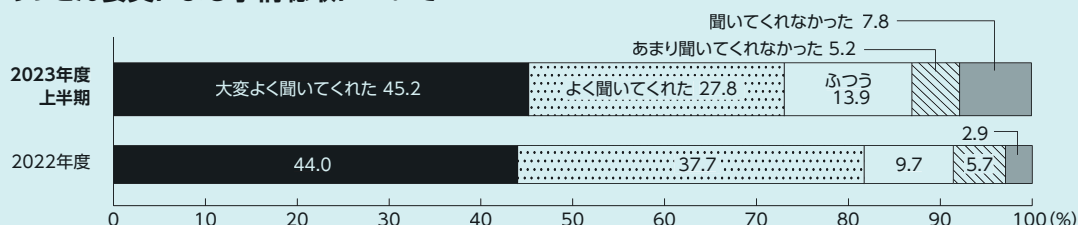
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



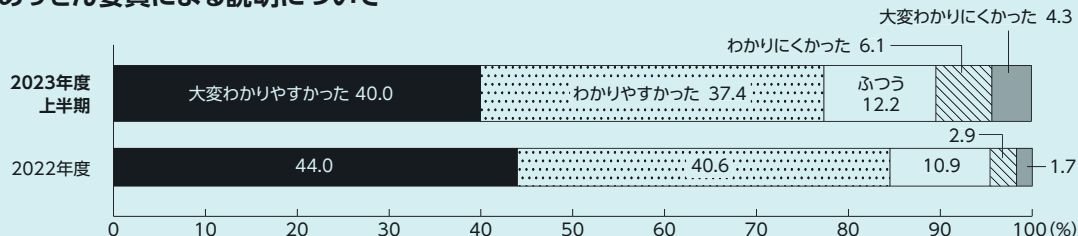
③ あっせん当日の時間について



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46件、うち和解36件・不調10件)

・評価、謝意等 29件 (和解23件・不調6件)	・あっせん委員の説明に関するもの 5件 (和解2件・不調3件)
・あっせん結果に関する感想 8件 (和解7件・不調1件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 0件 (和解0件・不調0件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 3件 (和解3件・不調0件)	・事務局の対応に関するもの 1件 (和解1件・不調0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

「5年間悩み続けて、疲れ果てていましたが、80歳近くになって、あっせんで1割5分のお金が戻り、解決していただきました貴センターの方々には、感謝の気持ちでいっぱいです。本当に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

「申立人は話し合いの場で結果を聞くだけであった。交渉結果に至るまでの『途中の被申立人とのやり取り』は見えなかった。当事者同士の話は、時間制限をしてでも必要である。被申立人の結論のみを聞かされ、それ以上は無理との結果を聞かされただけだった。」(申立人・和解事案)

あっせん委員の事情聴取に関するもの

「問題点の整理の説明について理解できなかった。答弁書の再提出を指示される等、当方の当初の主張が聞き入れられたか疑念が生じた。」(被申立人・和解事案)

事務局の対応に関するもの

「あっせん事案をホームページで公開されているが、今後とも事例をできるだけ広報していただけると心強く思います。」(申立人・和解事案)



相談員奮闘記

相談員Ⅰ

FINMACに入る相談・苦情は、金融商品や顧客対応など様々な内容が寄せられますが、同一の商品の相談が一定期間数多く寄せられることもあります。ここ2年ほどで言えば、仕組債がそれに該当しており、あっせんも数多く行われております。

この商品の償還方法や利率など仕組みが複雑なこともあり、事業者側は顧客面談でパンフレットや書類を提示して、他の金融商品と比べても、より時間を掛けて説明していることが窺えます。しかしながら、当センターに寄せられる相談の多くは、説明が理解出来なかったことと、損失の大きさに愕然としている相談者が大半です。前述の事業者側の販売スキームからすると、一

見説明責任は果たしているかのように思われますが、実際にあっせんの中で申立人にお会いすると、勧誘を踏みとどまるべきだったのではと、自己責任を問いつらい方も多々いらっしゃいます。

一方で、相談者やあっせんを行った方には、説明を受けている段階でわからなければ、断れることも出来ただろうにと、思う方も多くいらっしゃいます。より一層多くの方に証券投資に興味・関心を持っていただくためにも、事業者側の説明と、投資家の自己責任のミスマッチが1件でも少なくなることを、日々相談を受けている立場からは切に願うばかりです。

相談員研修

7月31日	金融先物取引業協会の活動について	金融先物取引業協会・監査部長
11月17日	2024年以降の新しいNISAについて	日本証券業協会・証券税制部上席次長

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
12月6日	山口県消費生活センター 「令和5年度第3回市町消費生活相談担当職員実務研修」	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.33」2023年12月22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。