

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（2024年1月～2024年6月）
- 2023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 江本 泰敏



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26回金融審議会市場制度ワーキング・グループ・顧客本位タスクフォース(第6回)合同会合にオブザーバー参加(Web会議)(1月26日)

2月

- 金融庁 第65回金融トラブル連絡調整協議会に参加(Web会議)(2月2日)
- あっせん委員候補者推薦委員会(Web会議併用)(2月29日)

3月

- 運営審議委員会(Web会議併用)(3月7日)
- 理事会(Web会議併用)(3月15日)
- 台湾のADR機関である財団法人金融消費評議中心(Financial Ombudsman Institution)杜董事長との意見交換(3月18日)

4月

- 金融庁 第38回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(4月11日)
- 金融庁 第27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24日)

5月

- あっせん委員候補者推薦委員会(Web会議併用)(5月21日)
- 金融庁 第28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24日)
- 運営審議委員会(Web会議併用)(5月28日)

6月

- 金融庁 第39回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)(6月3日)
- 理事会(Web会議併用)(6月11日)
- 通常総会(Web会議併用)(6月20日)
- 金融庁 第29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)
- 金融庁 第66回金融トラブル連絡調整協議会に参加(6月27日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2023.10～2024.3)

■ 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
2023年10月	333	103	13
11月	353	83	10
12月	437	80	17
2024年1月	433	82	16
2月	416	75	12
3月	408	126	19
合計	2,380	549	87

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2024年3月31日現在、協定事業者2,328社、特定事業者410社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	478
投資信託協会	216
日本投資顧問業協会	837
金融先物取引業協会	135
第二種金融商品取引業協会	637
日本暗号資産取引業協会	13
日本 STO 協会	12
合計	2,328 社

■ 特定事業者数

特定事業者	410 社
-------	-------

■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：2024年6月20日(木) 午後2時00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」

本稿では、あっせん委員として心がけていることを三つお話ししたいと思います。

一つ目は、事案の真相を可能な限り把握することです。事案の真相を把握しなければ、適正かつ公平なあっせんはできないからです。

第1回のあっせん期日前に当事者から提出された申立書、答弁書及び証拠資料等を精査して事案の真相の把握に努めておりますが、相談員の方が事前に当事者双方から事情を聴取して作成された苦情相談記録書が事案の真相を把握する上で極めて有益で助かっております。そして、これらの書面によってもなお不明な事柄が多々ありますが、その場合にはあっせん期日に直接当事者から事情を聴取して不明な事項の解明を図っております。但し、あっせんでは、裁判と異なり証拠調手続がないため、証拠調べによって事実を認定することができませんので、不明点が解消されないままその後の手続きを進めなければならないという限界があります。なお、この限界を埋める方法として、相手方(業者)に対し、勧誘の際に録音した会話記録の提出を求めることも有効であると考えております。

二つ目は、事案の真相を概ね把握し得たと思われる時点において、適正かつ公平な和解案を当事者に提示するということです。あっせんが和解を援助する手続きである以上、適正かつ公平な和解案を当事者に提示することは必要不可欠であるからです。

そして、適正かつ公平な和解案を当事者に提示するためには、当事者の過失(責任)の割合を確定しなければなりません。多くの場合、これを確定することは極めて困難であるため、フィンマックから配布を受けた「あっせん事例集」や「証券取引の適合性等に関する判例一覧」等に掲載されている類似事例を参考にして判断するようしております。

三つ目は提示した和解案に当事者が納得した上で同意してくれるよう説得するということです。

和解は当事者の互譲が要件でありますから、当事者から100%の納得を得ることはおよそ不可能であります。当事者に対して、何故裁判でなく和解による解決がベターであるのか、裁判になった場合と和解で解決した場合のメリットとデメリットについて、できる限り具体的に説明をして和解案に納得してもらえよう努めております。

あっせん委員 (2024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)

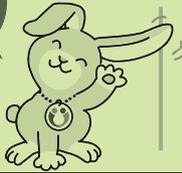
宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

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 木崎 孝
木野 綾子 児島 幸良 柴谷 晃
末吉 宜子 鈴木 正人 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

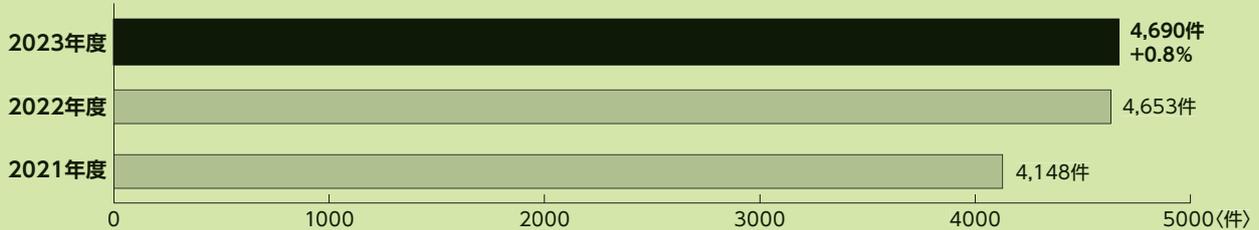


2023年度の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

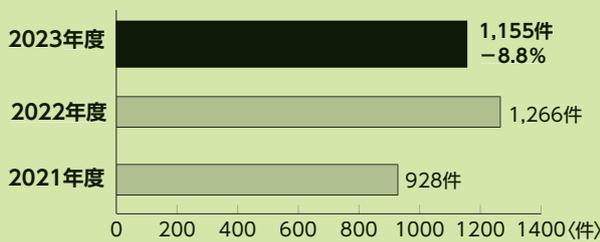
2023年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 2023年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

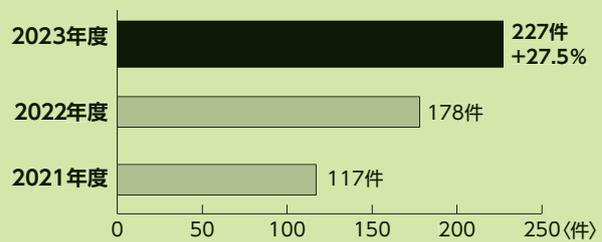
① 相談



② 苦情



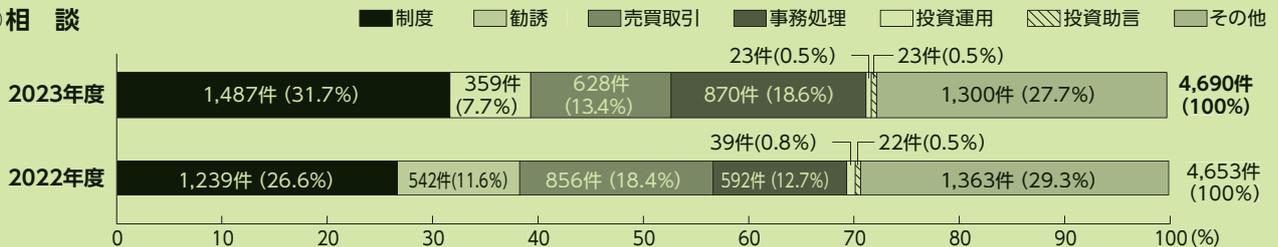
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ、相談及びあっせん申立てが増加(それぞれ+0.8%、+27.5%)し、苦情は減少(-8.8%)しました。

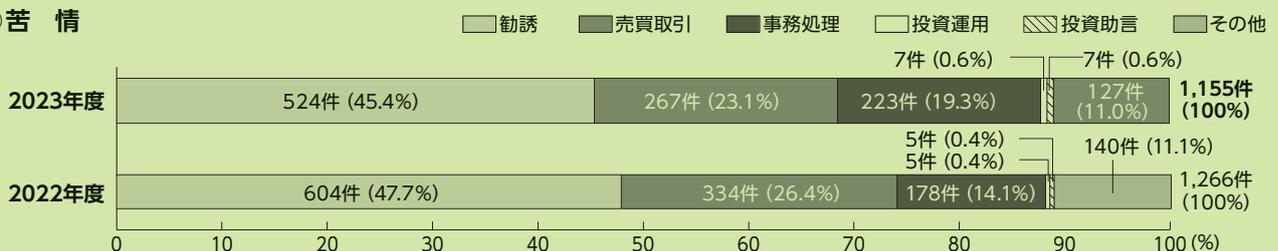
2. 2023年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談



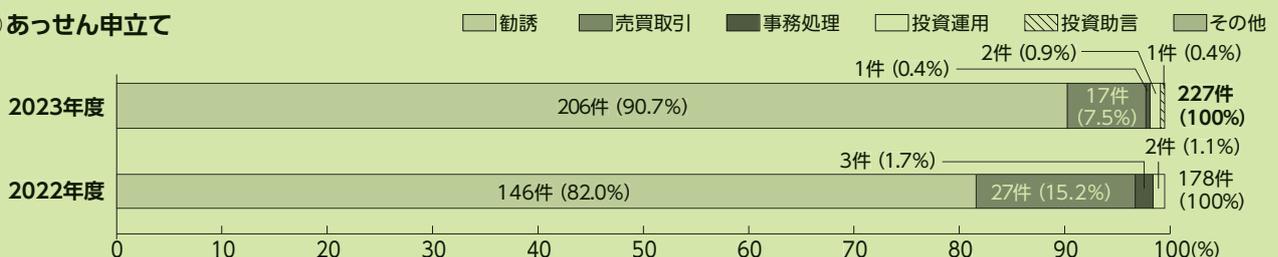
概況：制度及び事務処理に関する相談は大幅に増加(対前年比はそれぞれ+248件・+20.0%、+278件・+47.0%)し、一方、勧誘及び売買取引に関する相談は大幅に減少(対前年比はそれぞれ-183件・-33.8%、-228件・-26.6%)しました。その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談等を含みます。

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、売買取引のうち「売買一般」に関するものが多い状況でした。

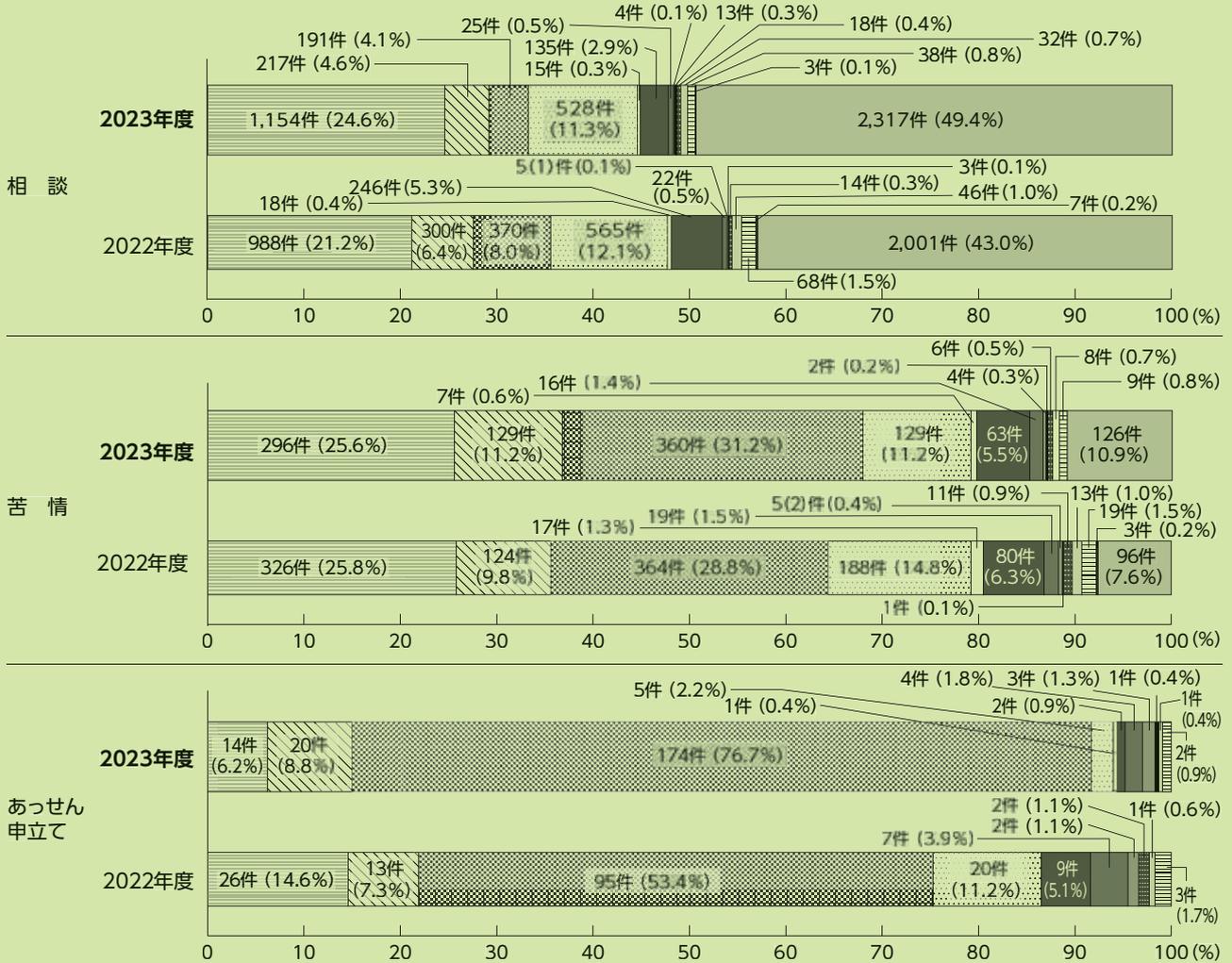
③ あっせん申立て



概況：前年度と同様に勧誘時の「説明義務」に関するものが多い状況でした。

3. 2023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

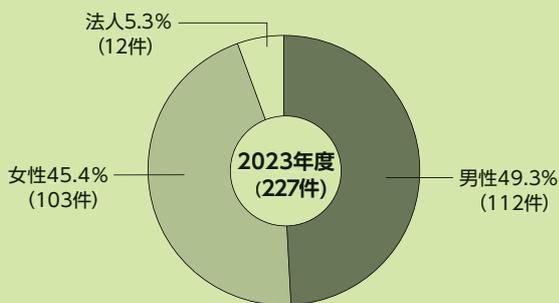


概況：商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く(24.6%)、苦情及びあっせん申立てでは債券のうち仕組債の割合が非常に高い状況(それぞれ31.2%、76.7%)でした。

(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。
 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。

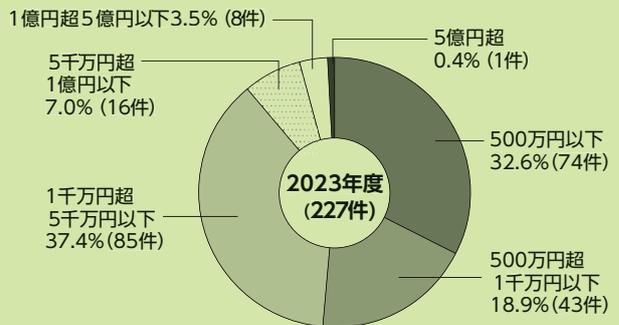
4. 2023年度のあっせん申立てについて

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49.3%(112件)、女性45.4%(103件)、法人5.3%(12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51.5%(117件)を占めます。「1千万円超5千万円以下」37.4%(85件)、「5千万円超1億円以下」7.0%(16件)、「1億円超5億円以下」3.5%(8件)、「5億円超」0.4%(1件)の申立てがありました。なお、100万円以下は3.5%(8件)でした。

5. 2023年度のあっせん終結事案について

① 概況

	2023年度	2022年度
期初未済件数	84	36
新規申立件数	227	178
終結件数	226(8)	130(3)
期末未済件数	85	84

※()内は取り下げ等の件数。

② あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

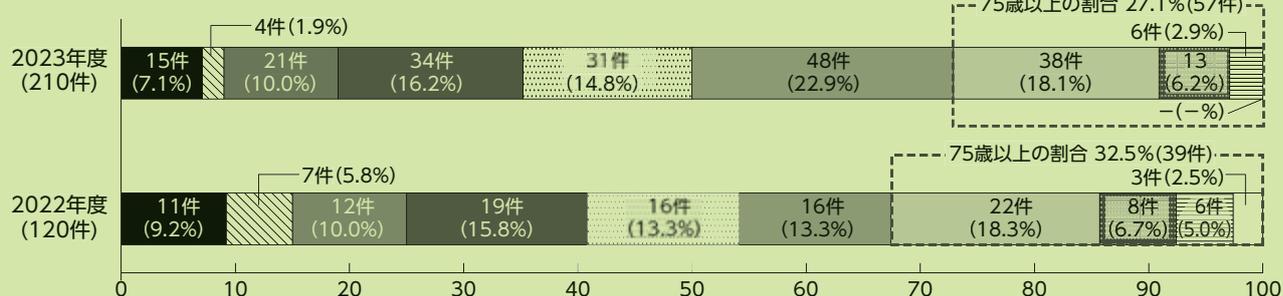
	2023年度 (218件)	2022年度 (127件)
1回	198	101
2回	18	21
3回	2	4
4回	—	1
平均開催回数	1.10	1.25

概況：2023年度に終結したあっせんの件数は合計226件。その内訳は、和解175件、不調43件、取下げ等8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80.3%(前年同期68.5%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案198件、2回の事案18件、3回の事案2件、平均開催回数は1.10回(前年同期1.25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年度の終結事案(個人210件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は27.1%、57件(前年同期は32.5%、39件)でした。

アンケート



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年度に回収できた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。

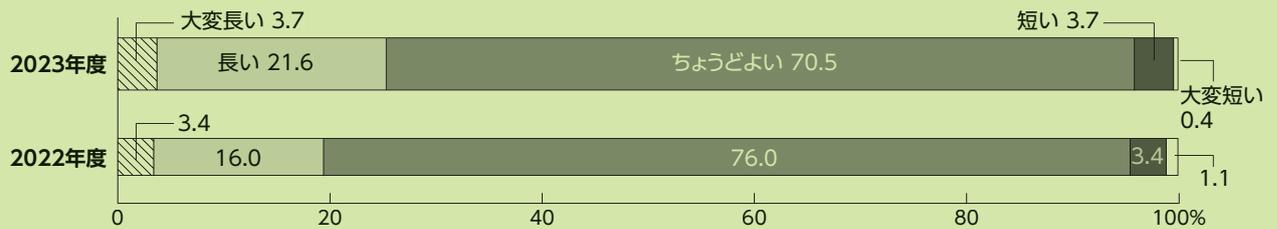
2 アンケートの回収状況

回収期間：2023年4月1日から2024年3月31日まで

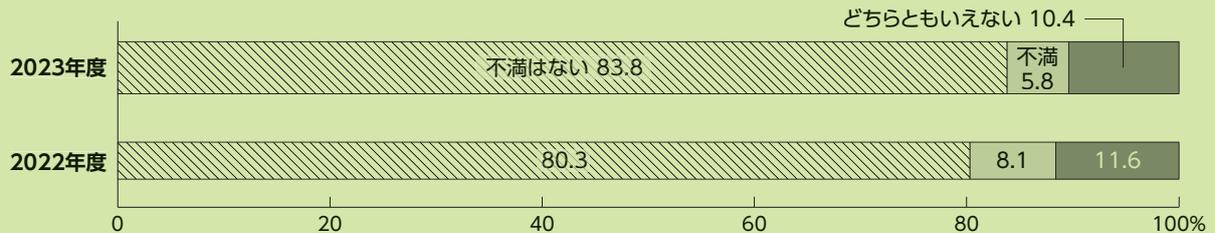
回収件数：173件(和解143件・不調30件)

3 アンケート調査の回答結果

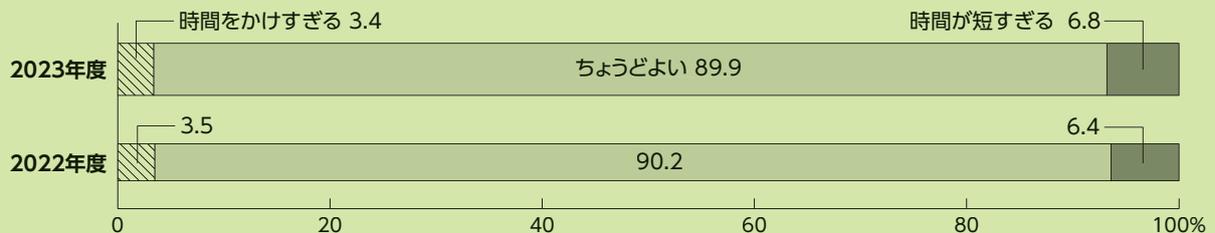
① あっせんの申立てから終結までの期間について



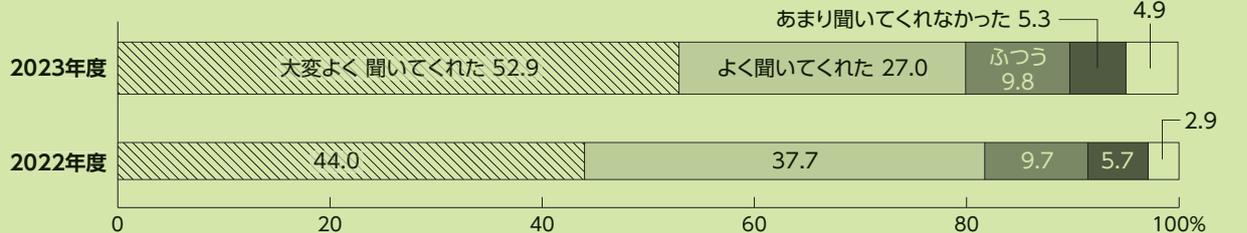
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



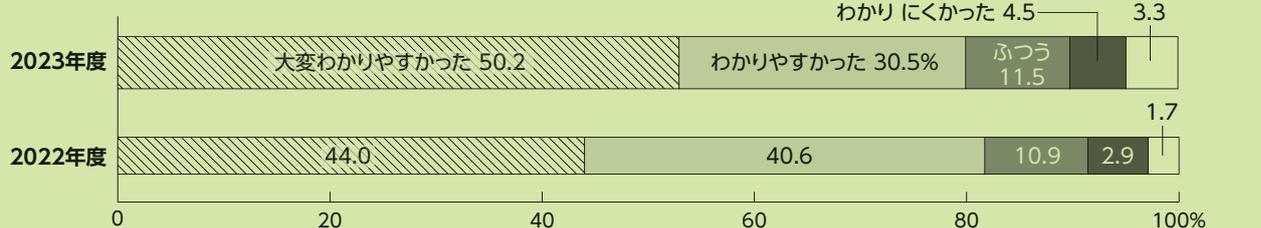
③ あっせん当日の時間について



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108件、うち和解89件・不調19件)

・評価、謝意等 57件 (和解49件・不調8件)	・あっせん委員の説明に関するもの 12件 (和解6件・不調6件)
・あっせん結果に関する感想 30件 (和解25件・不調5件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 0件
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 5件 (和解5件・不調0件)	・事務局の対応に関するもの 4件 (和解4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

アンケート調査で意見等を記載した人は謝意(57名)も含めて合計108名(申立人81名、被申立人27名)でした。このうち、主な意見等は以下のとおりです。

主な意見等

あっせんに関する感想

「国も国民に投資を呼びかけているが、その反面、高齢者には証券会社による勧誘も盛んに行われるようになりトラブルが多発すると思う。この観点から、証券会社の抵抗があると思うが、当センターにおいて報道機関を通じて、そのトラブルの実態解決策を定期的に公表しトラブル防止にご尽力下さるようお願いいたします。」(申立人・和解事案)

「多くの方は手続きが面倒あるいは複雑といった先入観があって申し立てをしないケースがあると思いますが、実際に申立人になって手続を行ってみると、意外と難しいことではないと思いました。また事務局の方も丁寧に分かり易く説明していただけたので助かりました。」(申立人・和解事案)

あっせん委員による説明について

「申立人の主張及び意向を伝達するのみで、委員自身の見解をもって、申立人と交渉する姿勢が全く感じられなかった。」(被申立人・不調事案)

「あっせん開始の冒頭、あっせんと裁判の違いをわかりやすく説明され、非常に良かったと思います。」(被申立人・不調案件)

あっせん委員の事情聴取について

「被申立人と委員との話し合いの場より、大きな笑い声が数回漏れてきて、被申立人と結託しているのではないかと不愉快でした。」(申立人・和解事案)

「私共が提出いたしました答弁書を全て読んでいただいたのか、一部疑問に思う節がありました。事務局の担当者様には、大変丁寧なご対応をいただきまして、誠に感謝いたしております。ありがとうございました。」(被申立人・和解事案)

その他

「あっせん会場の希望地設定に感謝致します。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)



■ 当センターの事業計画・予算について

2024年6月20日開催の通常総会において、2024年度の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307百万円、情報提供及び広報事業支出7百万円、管理費支出109百万円、予備費10百万円を見込んでおります。

2024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



そう たん いん ぶん とう き 相談員奮闘記

相談員 J

雨後の筍のごとく、当センターでは対応できない怪しげな投資詐欺まがいの相談や無登録業者とのトラブルを受付ける機会が増え、一抹の不安を覚えます。他方、書店では投資関係の本が多く置かれ、「いつか見た景色」などと懐かしくも思います。

日本証券業協会の資料（2022年度）では、株式や投資信託、債券などの有価証券を保有する人は成人人口の僅か2割。残り8割は投資未経験者とありましたが、「失われた30年」を経て、「資産所得倍増プラン」が掲げられ、NISAも新しくなり、これを機に投資を始めた人（始めることを検討中）が増え、「貯蓄から投資」がやっと一緒に就いたのかなとの実感があります。

そこで、この場でお伝えしたい事があります。それは「投資は自己責任。決して絶対は無い」と言う事です。

金融機関はお客さまの意向と実情に適した投資勧誘を行うことは言わずもがな、投資者

もしっかり理解のうえで取引をしていただきたいと思います。

また、最近では資産運用情報の取得先がSNS（交流サイト）を含むインターネット経由である人が全世代で約80%に及んでいると聞きます。その得た情報が根拠ある事実であったとしても、それは投資を判断する際の参考情報であって、投資の結果を約束するものではありません。ましてや、それが怪しいものならば健全な投資と言えません。

著名人と簡単にお友達になれたり、資金を個人名義口座に振込んだりなどの声を聞きます。昔から、きれいな花になんとかのことわざもあり、くれぐれもご注意をお願いしたい。

余談ではございますが、ネット金融機関との取引において、「見ていない。そんな話は聞いていない、知らなかった」とのご相談には少々違和感を抱きます。

と言う事で、今日も、投資者の資産形成の一助になれるよう微力ながら奮闘しております。

相談員研修

2月26日	相続・高齢顧客に係る証券取引の留意点	弁護士 (潮見坂総合法律事務所)
3月18日	メンタルヘルス研修 「セルフケアで、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12日	最近の個人情報保護法等の改正と留意すべきポイントについて	一般財団法人日本情報経済社会推進協会 認定個人情報保護団体事務局長

講師派遣

6月28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.34」2024年7月26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。