

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8月～12月）
- 2024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
「FINMAC あっせん委員として感じること」

あっせん委員 弁護士 岡崎 信介



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

8月

- ADR・ODR推進フォーラム@名古屋に参加(8月6日)

9月

- 証券取引等監視委員会に参加(9月3日)
- あっせん業務研究会(9月18日:大阪会場)
- あっせん業務研究会(9月25日:東京会場)

12月

- 運営審議委員会(Web会議併用)(12月3日)
- 理事会(Web会議併用)(12月23日)
- 金融庁第40回金融ADR連絡協議会に参加(Web会議)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2024.4～2024.9)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
2024.4月	379	62	26
5月	345	62	17
6月	314	82	21
7月	371	85	17
8月	312	78	12
9月	260	64	8
合計	1,981	433	101

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2024年9月30日現在、協定事業者2,349社、特定事業者403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	216
日本投資顧問業協会	832
金融先物取引業協会	134
第二種金融商品取引業協会	656
日本暗号資産取引業協会	13
日本STO協会	15
合計	2,349社

■ 特定事業者数

特定事業者	403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：2024年9月25日(水) 12:30～
場所：FINMAC 会議室

● 大阪会場

日時：2024年9月18日(水) 12:30～
場所：AP 大阪駅前



「FINMAC あっせん委員として感じること」

FINMACのあっせん委員として、これまで数多くの案件に関与してきましたが、あっせん業務を行うにあたって私が常々感じていることは、申立人と被申立人が持つ証拠の格差が大きいという点です。

たとえば、金融商品取引業者(以下単に「事業者」といいます。)の顧客である申立人は、事業者の担当者がリスク等について十分な説明を行わなかったとして事業者側の説明義務違反を主張するケースがよくあります。これに対して被申立人である事業者は、説明義務は尽くした等と申立人の主張に反論します。

そして申立人も被申立人も、それぞれ自分の主張を裏付ける証拠を提出しますが、申立人の主張する事業者側担当者の説明義務違反を裏付ける客観的証拠はほとんどの案件で見られず、逆に被申立人側からは、申立人に対して当該商品のリスク等を説明をした旨の書面(担当者からリスク等について説明を受けた旨のチェックボックスにチェックした上で申立人が署名押印した書面

等)が提出されます。

申立人は、このような被申立人から提出された書面について、「担当者から言われるままチェックして署名しただけで、内容については説明がなかった。」等と述べることが多いです。

このように申立人の主張を裏付ける証拠が乏しく、これに対して被申立人の主張を裏付ける証拠は一応揃っているとなると、なかなか申立人の希望する和解金額での解決は困難となります。

申立人としては、金融商品の取引を行うにあたって、担当者との会話を録音するとか、少なくとも日記等に担当者の説明内容を記録しておく等の対処をしておく必要があると感じております。

ただ、申立人側の証拠が不十分なケースでも被申立人が和解に応じてくれることは結構ありますので(金額的には申立人の希望に届かないことが多いですが)、私としては、今後もできる限りこのあっせん手続の中で和解が成立するよう努力して行きたいと考えております。

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



2024年度上半期(2024年4~9月)の 相談、苦情、あっせん申立ての状況について

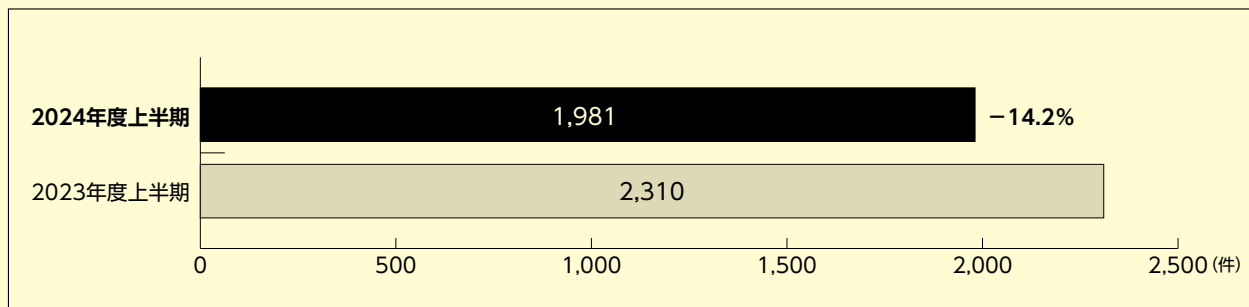
本情報は、2024年度上半期(2024年4~9月)の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況を分かりやすく集計したものです。
詳細はホームページ「最近の動き(ハイライト)」をご参照ください。

(https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2024/10/highlight_2024_4_9.pdf)

1. 相談

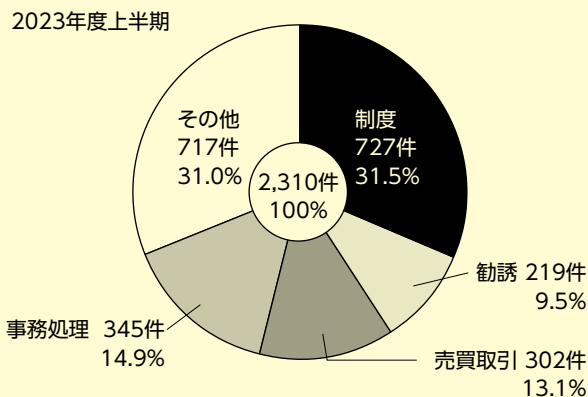
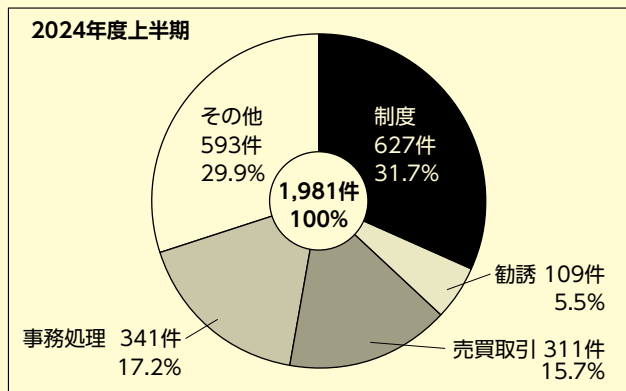
① 相談件数

前年同期に比べ、相談件数は大幅に減少(-329件、-14.2%)しました。



② 内容別の内訳

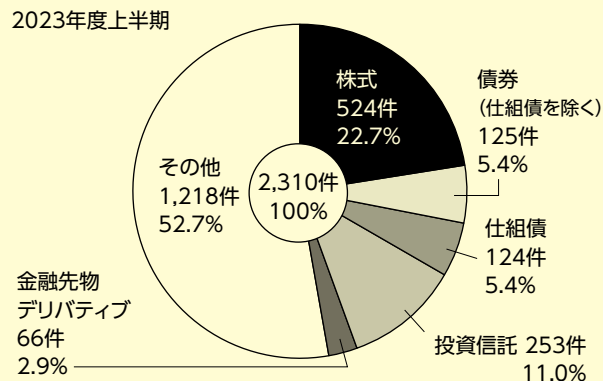
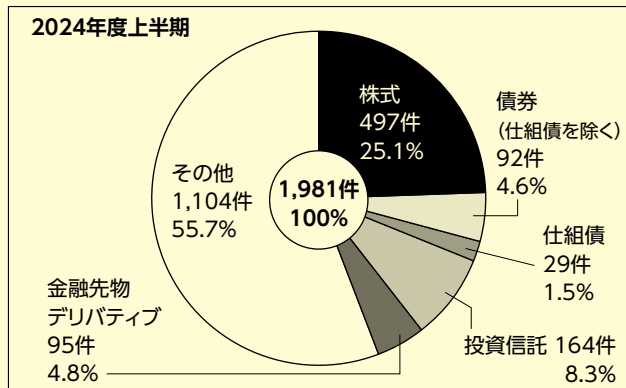
制度及び勧誘に関する相談は、前年同期に比べ大幅に減少(それぞれ-100件・-13.8%、-110件・-50.2%)、一方で売買取引に関する相談は僅かに増加(+9件・+3.0%)しました。



※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ものも含まれます。

③ 商品別の内訳

商品別では、株式の割合(25.1%)が最も高く、前年同期に比べ仕組債に関する相談は大幅に減少(-95件、-76.6%)しました。



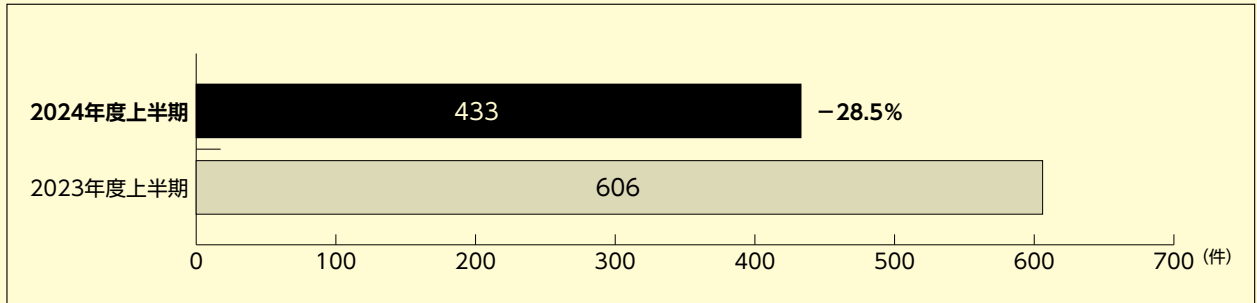
※その他は、第2種関連商品(集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等))、商品関連デリバティブ、ラップ及びCFDなどです。
※当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

2024年度上半期(2024年4~9月)の相談、苦情、あっせん申立ての状況について

2. 苦情

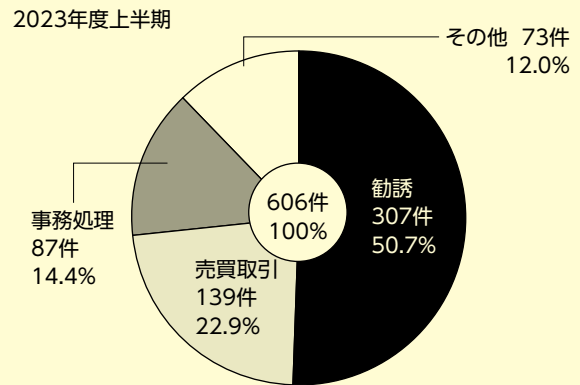
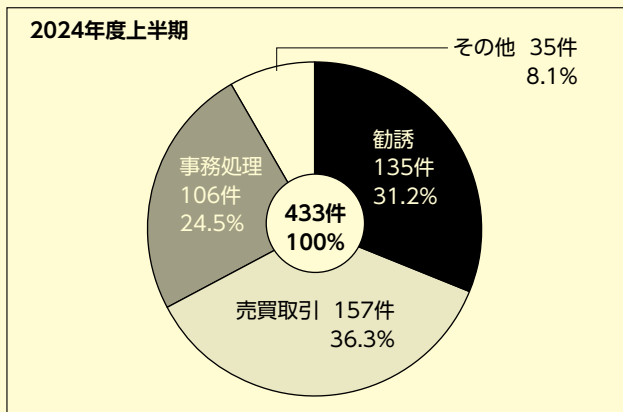
① 苦情件数

前年同期に比べ、苦情件数は大幅に減少(-173件、-28.5%)しました。



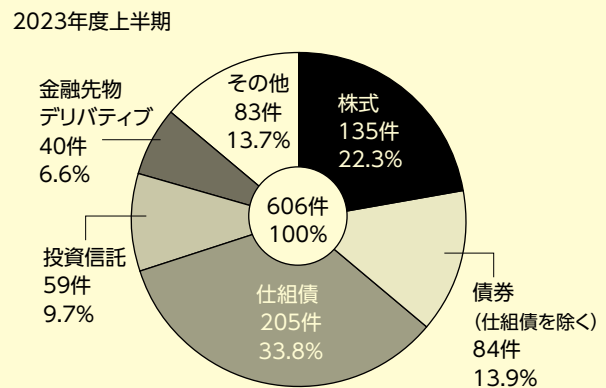
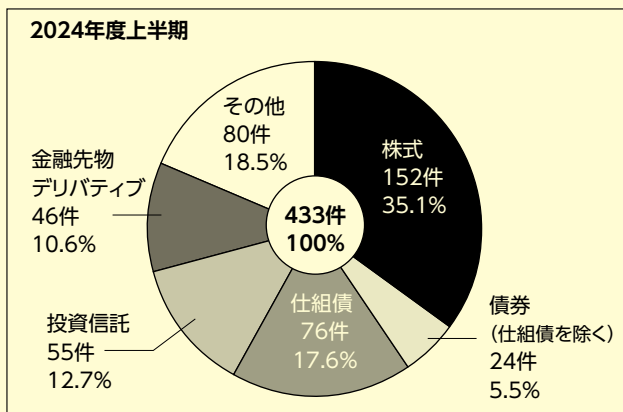
② 内容別の内訳

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



③ 商品別の内訳

商品別では、株式の割合(35.1%)が最も高く、前年同期に比べ仕組債に関する苦情は大幅に減少(-129件、-62.9%)しました。



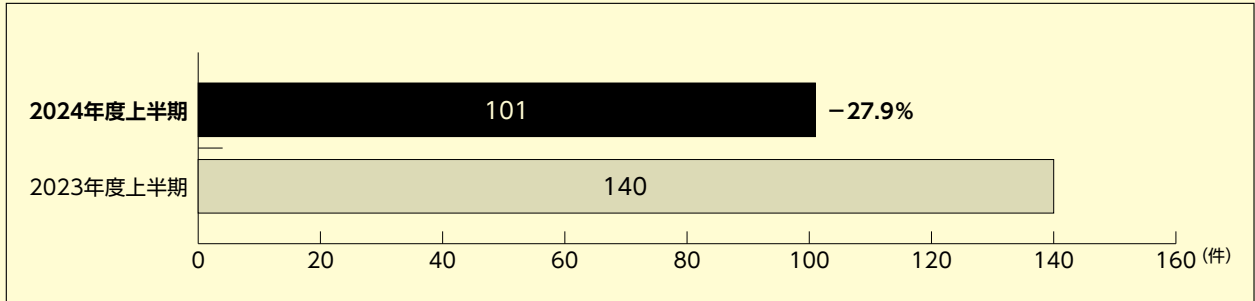
※その他は、第2種関連商品(集团投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等))、商品関連デリバティブ、ラップ及びCFDなどです。

2024年度上半期(2024年4~9月)の相談、苦情、あっせん申立ての状況について

3. あっせん申立て

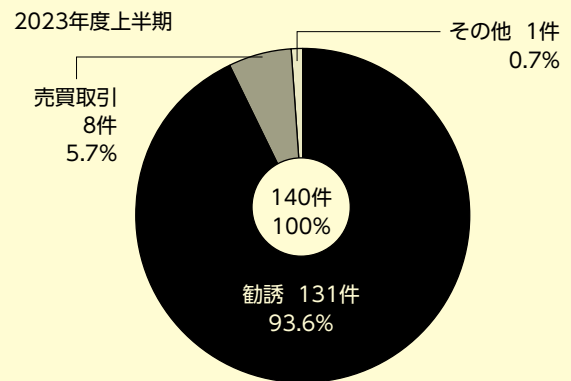
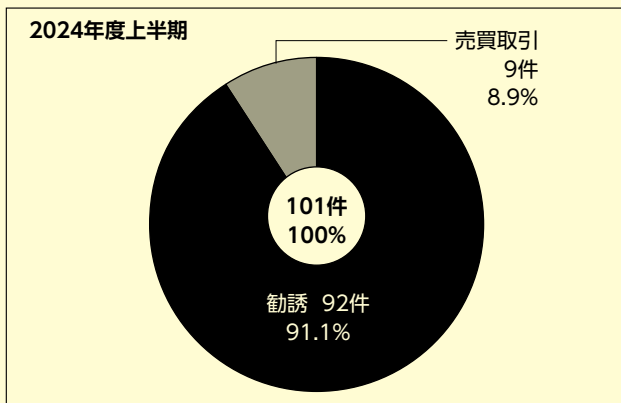
① あっせん申立て件数

前年同期に比べ、あっせん申立ての件数は大幅に減少(-39件、-27.9%)しました。



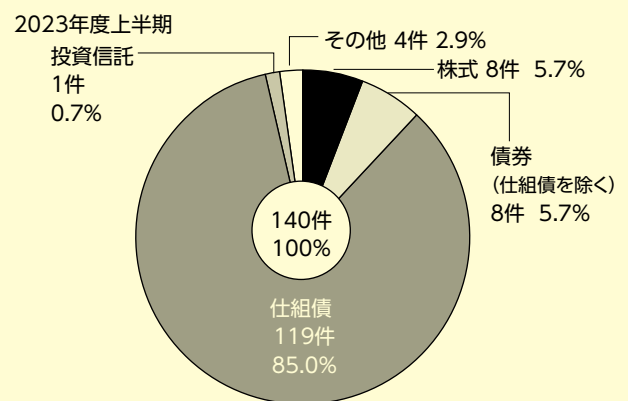
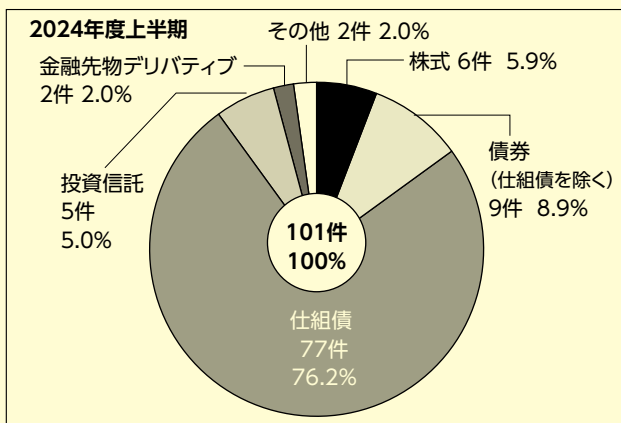
② 内容別の内訳

内容別では前年同期と同様、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 商品別の内訳

商品別では、前年同期と同様、仕組債の割合(76.2%)が非常に高い状況でした。



※その他は、第2種関連商品(集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等))、商品関連デリバティブ、ラップ及びCFDなどです。

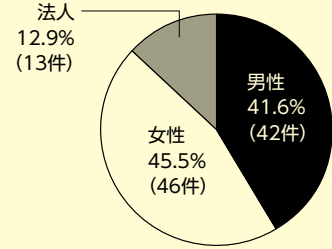
2024年度上半期(2024年4~9月)の相談、苦情、あっせん申立ての状況について

4. 2024年度上半期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

あっせん申立ての内訳は、法人からの申立てが12.9%(13件)と増加し、男女別では女性45.5%(46件)、男性41.6%(42件)と女性からの申立てが多い状況でした。

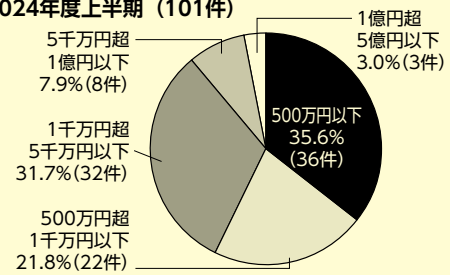
2024年度上半期 (101件)



② あっせん申立てにおける請求金額

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が57.4%(58件)を占め、「1千万円超5千万円以下」31.7%(32件)、「5千万円超1億円以下」7.9%(8件)、「1億円超5億円以下」3.0%(3件)の申立てがあった。なお、100万円以下は3.0%(3件)でした。

2024年度上半期 (101件)



5. 2024年度上半期のあっせん終結事案について

① 概況

2024年度上半期に終結したあっせんの件数は合計98件(取り下げを除く)であり、和解した件数は74件、不調となった件数は24件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は75.5%(前年同期78.4%)でした。

	2024年度上半期	2023年度上半期
期初未済件数	85	84
新規申立件数	101	140
終結件数	100(2)	117(6)
期末未済件数	86	107

※()内は取り下げ等の件数。

② あっせん開催回数(取り下げを除く)

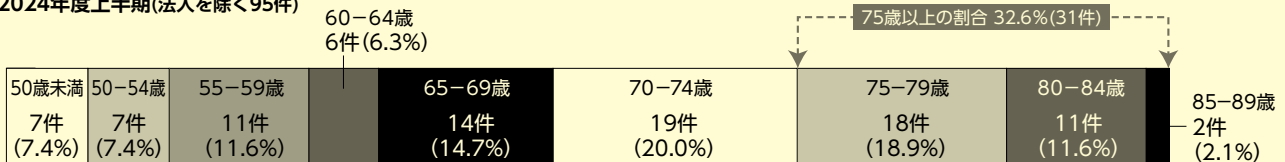
あっせん開催回数は、1回の事案87件、2回の事案11件、平均開催回数は1.11回(前年同期1.09回)でした。

	2024年度上半期 (98件)	2023年度上半期 (111件)
1回	87	101
2回	11	10
3回	-	-
4回	-	-
平均開催回数	1.11	1.09

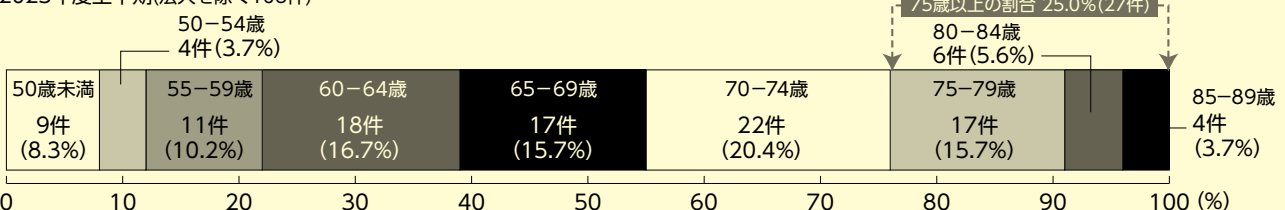
③ 年齢別内訳

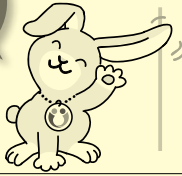
2024年度上半期の終結事案(個人95件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は32.6%、31件(前年同期は25.0%、27件)でした。

2024年度上半期(法人を除く95件)



2023年度上半期(法人を除く108件)





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

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、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、あっせん手続利用者に対するアンケート調査を実施しています。2024年度上半期のアンケート調査の状況について、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

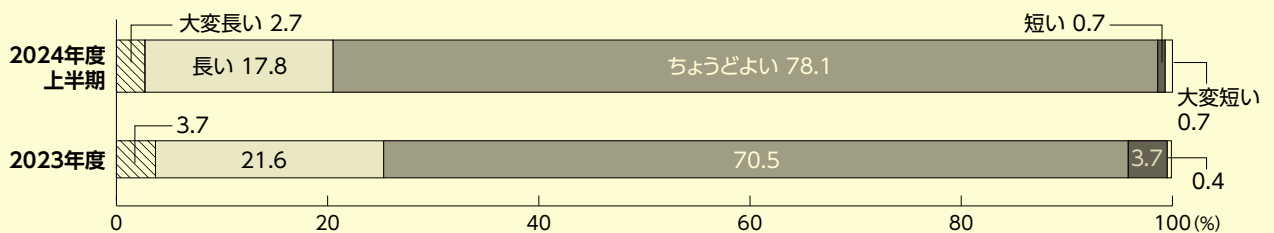
回収期間：2024年4月1日から2024年9月30日まで

回収事案数：94件（和解78件・不調16件）

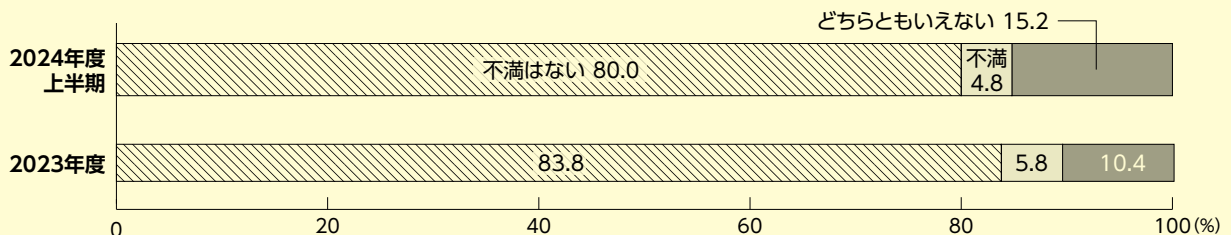
（回収事案の内訳は、双方より提出52件、申立人のみ提出15件、被申立人のみ提出27件）

3 アンケート調査の回答結果（2024年度上半期集計分）

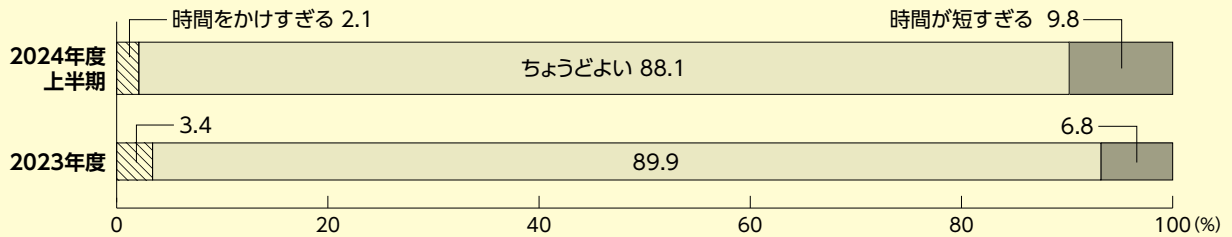
① あっせんの申立てから終結までの期間について



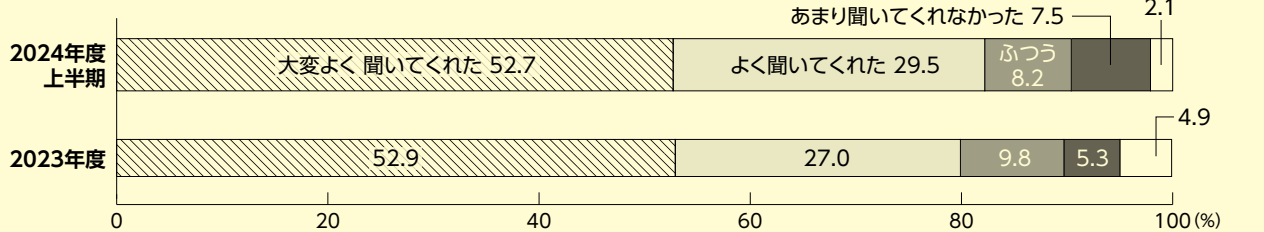
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



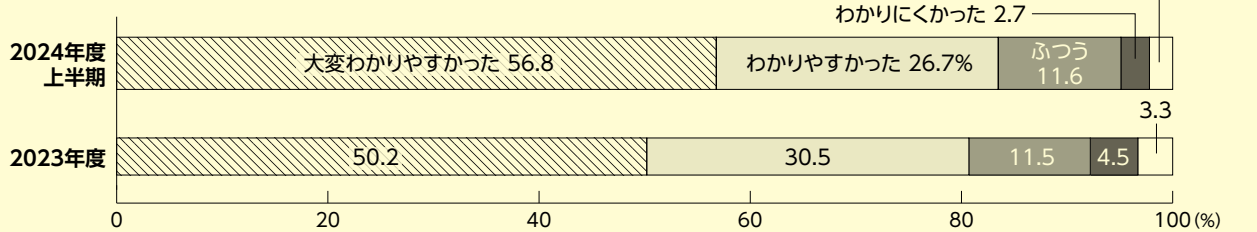
③ あっせん当日の時間について



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62件、うち和解52件・不調10件)

・評価、謝意等 24件 (和解24件・不調0件)	・あっせん委員の説明に関するもの 12件 (和解12件・不調0件)
・あっせん結果に関する感想 19件 (和解10件・不調9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 2件 (和解1件・不調1件)	・事務局の対応に関するもの 5件 (和解5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

「勇気を出して相談して良かったと感謝しています。担当相談員は親身になって話を聞いてくれたので、それだけでも安心できて、助かりました。子どもがまだ大学生なので、あと一頑張りします。担当相談員及びあっせん委員には、本当にお世話になりました。ありがとうございます。」(申立人・和解事案)

あっせんに関する感想

「今回の経験から、納得しがたい思いをかかえる顧客が言い分を訴える場があったということは、とても良かったと思います。今後、金融機関が商品を勧める時、買う側の自己責任は言うに及ばないことではありますが、売る側がリスク説明等必ず踏むべき過程をきちんとした制度として確立していただきたい。」(申立人・和解事案)

あっせん委員の説明に関するもの

「特に不満ということではないが、あっせん委員の考える前提が『投資の世界の常識』であって、素人というか一般人の常識と少し乖離している印象があった。金融商品取引業者の営業の現場では、詐欺同様の勧誘が行われている点についてもう少し考慮していただきたいと思った。」(申立人・和解事案)

事務局の対応に関するもの

「願わくば、FINMAC本部以外であっせんを開催する際にも、個別の控室があればいいと思った。個人情報の観点からもお願いしたい。」(被申立人・和解事案)



そう たん いん ぶん とう き 相談員奮闘記

相談員 K

2024年8月5日の株式相場急落時、現物取引をする個人投資家が買いに向かったとの報道に、潮目が変わったと驚き、たくましさを感じました。一方で、信用取引の買い残を多く抱えていた投資家は、追証を恐れて投げ売りしたと報じられています。自己責任の下で取引をしていた投資家は、相場急変時においてもその状況を受け止め、納得せざるを得ませんが、信用取引が何たるかも理解しないまま、担当者からの勧めで始めた顧客の中には、思いもよらぬ損失を出してしまった方もいます。


相談現場において、『担当者を信じて』のワードをよく耳にします。例えば、「担当者を信じて購入した。リスクに関する説明は

受けていない。」というものです。金融商品を販売する者が金融商品を顧客に推奨・販売する際には、顧客に理解されるよう説明することを求められます。顧客から「分からない」と言われれば、さらに丁寧な説明をされるはずですが、しかしながら、顧客に分からないふりをされてしまうと、それ以上の説明には至らないでしょう。

投資をする側は、分からないことがあればはっきりとその旨意思表示をし、理解できるまで説明を求めなければなりません。それでも分からないものには、手を出してはいけません。『自分の資産を守るのは自分だけ』と肝に銘じ、投資を楽しんで頂くことを願っております。

講師派遣

10月～2025年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
11月14日	山梨県県民生活センター 「令和6年度消費生活相談担当者等見守り体制強化研修」	Web 併用
12月1日	全国消費生活相談員協会 関東支部 「東京都出前講座スキルアップ研修講座」	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>



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。