

# FINMACの業務の現状等について

平成25年5月



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あつせん相談センター

# 認証ADRの手続の実際について

# 1. 取り扱う紛争の範囲、具体的な事案

## ➤ 取り扱う紛争の範囲

金融商品取引<sup>(注)</sup>に関し、金融商品取引業者等と顧客との間で生じた紛争

(注) 金融商品の種類については、6ページを御参照下さい。

## ➤ 具体的な事案

### ① 金融商品の勧誘時における紛争

(特に、商品の勧誘時の説明義務、勧誘した商品がその顧客にとって適格的であったかどうかを巡る紛争)

### ② 金融商品に係る売買取引を巡る紛争

### ③ 金融商品取引に係る事務処理を巡る紛争

### ④ その他

# 具体的な事案（補足）

## ① 金融商品の勧誘時における説明義務に関するもの

→ 商品性やリスクについて説明がなかった。

→ 有利な点（良い話）ばかり強調され、リスクに関する説明を受けていない。

## ② 適合性に関するもの

→ 投資経験がなく、商品性やリスクについてよく理解できないままに買わされた。

→ 高齢者に対して、理解できない複雑な商品特性を有する仕組債を買わせた。

## ③ 売買取引に関するもの

→ 私が保有している商品が無断で売却されてしまった。

## ④ 事務処理に関するもの

→ 外国債券の売却を依頼し、売却後は外貨のまま保有したいと伝えてあったのに、円貨で払い戻されてしまった。

# (参考) FINMACが行うADR業務の種類

(平成25年3月末 現在)

※ 対象事業者総数約 1,900社 金融商品取引業者の7割、登録金融機関の2割をカバー

対象事業者の種類		業務の種類	金融ADR制度上の位置付け
<b>第一種金融商品取引業者</b> 290社		<b>第1種金融商品取引業務</b> (有価証券の売買等、店頭FX等)	<b>指定金融ADR機関業務</b> (金商法37条の7 第1項第1号イ)
<b>協定事業者</b>	金融商品取引業者 約1,000社 (第1種業兼業を含む)	投資助言、投資一任・ファンド運用業	代替措置 (日本投資顧問業協会から受託)
		投資信託の運用等	代替措置 (投資信託協会から受託)
		金融先物取引等	代替措置 (金融先物取引業協会から受託)
	ファンドの自己募集、信託受益権売買等	代替措置 (第二種金融商品取引業協会から受託)	
登録金融機関 216社	有価証券の売買等、金融先物取引	代替措置 (日証協・金先協会から受託)	
<b>特定事業者</b> (第二種金融商品取引業者及び第二種金融商品取引に相当する業務を行う登録金融機関) 985社		<b>第2種金融商品取引業務</b> (ファンドの自己募集 不動産信託受益権の販売等)	代替措置 (認定投資者保護団体業務)

# (参考) FINMACが対象とする金融商品

## 株式

- ・国内株式
- ・外国株式
- ・信用取引

## 有価証券デリバティブ

- ・TOPIX先物・オプション
- ・日経平均株価先物・オプション

## 金融先物デリバティブ

- ・FX
- ・為替デリバティブ

## 債券

- ・国債 ・社債
- ・外国債
- ・EB ・仕組債

## CFD

- ・有価証券CFD

## ラップ(SMA)

- ・ファンドラップ

## 第二種関連

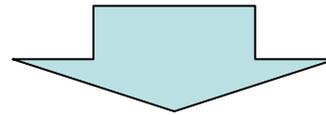
- ・信託受益権
- ・集団投資スキーム持分

## 投資信託

- ・株式投資信託
- ・公社債投資信託
- ・追加型・単位型
- ・不動産投資信託
- ・外国投資信託
- ・ETF

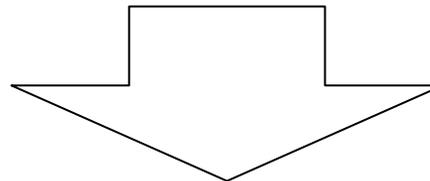
## 2. FINMACにおける相談の受付状況

相談(苦情)の受け付けは、フリーダイヤルで



制度	勧誘	売買取引	事務処理	その他
取引制度一般、 株式事務、商品性、 法定帳簿 証券税制	説明義務、 適合性、 断定、誤認、 強引、虚偽	無断売買、 売買執行ミス、 扱者主導、 システム障害、	入出金、口座、 遅延、事務ミス、	他業界、 その他

FINMAC相談員の対応等



説明・助言

苦情処理(苦情の取次ぎ)

他機関紹介

## (参考) FINMACにおける相談等の受付状況

### 【 過去3事業年度の受付状況 】

(件数)

対象期間	あっせん	苦情	相談
24年度	334	1,152	6,136
23年度	467	1,530	6,626
22年度	309	1,190	7,017

### 【 あっせん申立人の属性等の内訳 】

(件数)

顧客の属性等	24年度	構成比	23年度	構成比	22年度	構成比
男	80	24.0 %	136	29.1 %	125	40.5 %
女	81	24.2 %	126	27.0 %	148	47.9 %
法人	173	51.8 %	205	43.9 %	36	11.6 %
(合計)	334		467		309	



## 4. 申立てが簡易にできるようにするための工夫

- 苦情前置であること(フリーダイヤルによる電話受付)
- あっせん申立書は、簡潔でよい



あっせん(紛争解決手続)には、「あっせん申立書」に必要事項を記載の上、FINMACに提出します。

FINMACでは、あっせんに先立ち苦情前置対応を行い、トラブルの争点について予め整理いたします。

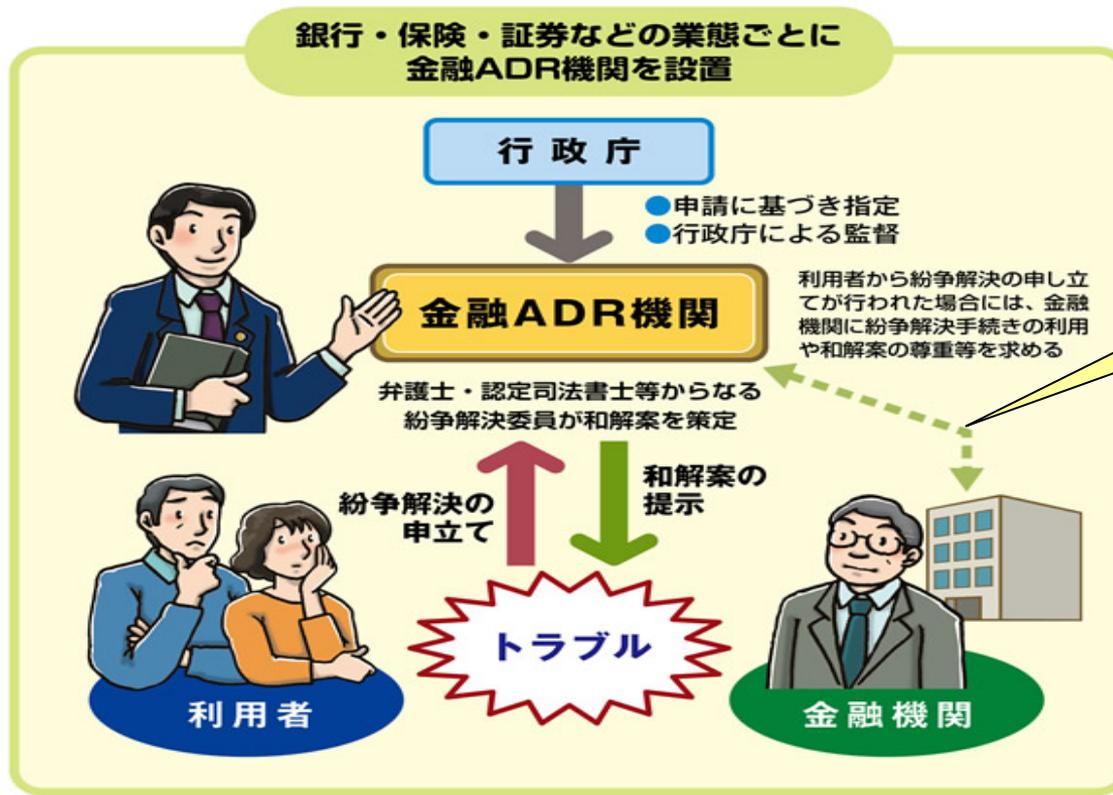
よって、「あっせん申立書」は、必ずしも詳細である必要はなく、簡潔でも可能としています。

あっせん期日におけるあっせん委員の面談の際に丁寧なヒアリングが行われます。

- あっせんは、全国50か所で実施する

# 5. 相手方の応諾を取り付けるための工夫

## ➤ 金融ADR制度の下、事業者側に応諾義務あり



手続実施基本契約  
自主規制規則

・自主規制規則  
委託元自主規制団体の規則により、FINMACの紛争解決等業務の実施について、協力義務が課されている。

(資料)

政府広報オンライン等より

(注) 紛争解決機関が指定されない段階では、利用者保護の充実に図るため、金融機関自らが苦情処理・紛争解決の対応を図るための体制整備を行わなければならない。

## 6. 和解の仲介手続における工夫

### ➤ あっせん期日(面談)の開催



あっせん委員により、双方から詳しく事情を聞くため、あっせん期日が設定されます。

あっせん期日には、顧客、事業者の両当事者が参加していただきます。

あっせん委員は、双方から事情を聞き、事案の性質、状況等を勘案の上、顧客及び事業者に対し、紛争解決のための方向性、互譲(歩み寄り)を模索します。



あっせん委員から、当事者双方に対し解決方法に関する「和解案」が示され、説明されます。

# (参考) 金融商品取引紛争に関する 和解の成否に影響を及ぼす諸要素

当事者の紛争解決への意向

早期解決、賠償割合への期待度合

申立人の属性、投資経験等に応じた適合性

申立人の投資方針に沿ったものであったか

(申立人の属性等に応じて)  
商品の説明が適切(かつ十分)であったか

商品の仕組み、リスクを理解させるものとなっていたか

高齢者の場合家族同席等であったか

誤解を招く言動がなかったか

申立人の保有資産、当該商品への投資額、投資頻度

過度の投資、乗換、回転売買の有無

申立人の意向が十分反映された取引であったか

申立人の主体的判断による取引か、  
担当者(営業員)主導による取引はないか

過去の取引関係、苦情対応の状況

家族からの苦情に適切に対応していたか

勧誘時の確認書、取引報告書、通話記録等の状況

## 7. 成立した和解の実効性を確保するための工夫



- **FINMACの紛争処理業務規程第57条において、「和解で定められた義務の履行状況を調査し、事業者に対して、その義務の履行を勧告することができる。」**
- **金融ADR制度及び事業者が加入する自主規制団体の規則により、相手方となった金融機関等は、FINMACの業務に協力義務を負っている。**
- **上記協力しなかった場合、自主規制機関による罰則もあり得る。**

## 8. 当事者の負担する費用等

- あっせんの当事者となった事業者(金融機関側)は、あっせん利用負担金を負担する

(注1) あっせん申立て1件につき、期日を1回開催する毎に5万円 ※家族事案特例あり

(注2) 特定事業者が当事者となる場合の負担金は、次ページ参照

(注3) 紛争の対象商品が通貨オプションの場合の負担金は、次ページ参照

- あっせん申立を行った顧客(申立利用者)から、賠償請求額に応じて2千円～5万円の申立金を徴収

申立人の請求金額		あっせん申立金	申立人の請求金額		あっせん申立金
万円		円	万円		円
	100 以下	2,000	2,000 超	2,500 以下	25,000
100 超	300 以下	6,000	2,500 超	3,000 以下	29,000
300 超	500 以下	8,000	3,000 超	3,500 以下	33,000
500 超	800 以下	11,000	3,500 超	4,000 以下	37,000
800 超	1,000 以下	13,000	4,000 超	4,500 以下	41,000
1,000 超	1,500 以下	17,000	4,500 超	5,000 以下	45,000
1,500 超	2,000 以下	21,000	5,000 超		一律 50,000

## 8. 当事者の負担する費用等（補足）

- 特定事業者（＝第2種業者）関係の費用については、当面、次のとおり。

年間基本利用料 10万円

あっせん1件につき 5万円（年間4件までは2万円（注））×開催日数

（注1）各委託団体の会員でもある事業者の場合は年間4件までは

1件当たり1万円×開催日数

（注2）各社年間10件を超えた場合、1件につき10万円（東京、大阪以外は15万円）

- 一部、協定事業者（通貨OP事案の当事者）の費用については、当面の間次のとおり。

通貨OPあっせん事案 1件につき（5万円＋5万円）×開催日数

通貨オプションに係るあっせん1回当たりの利用負担金

東京、大阪開催の場合 本則5万円＋加算5万円＝10万円

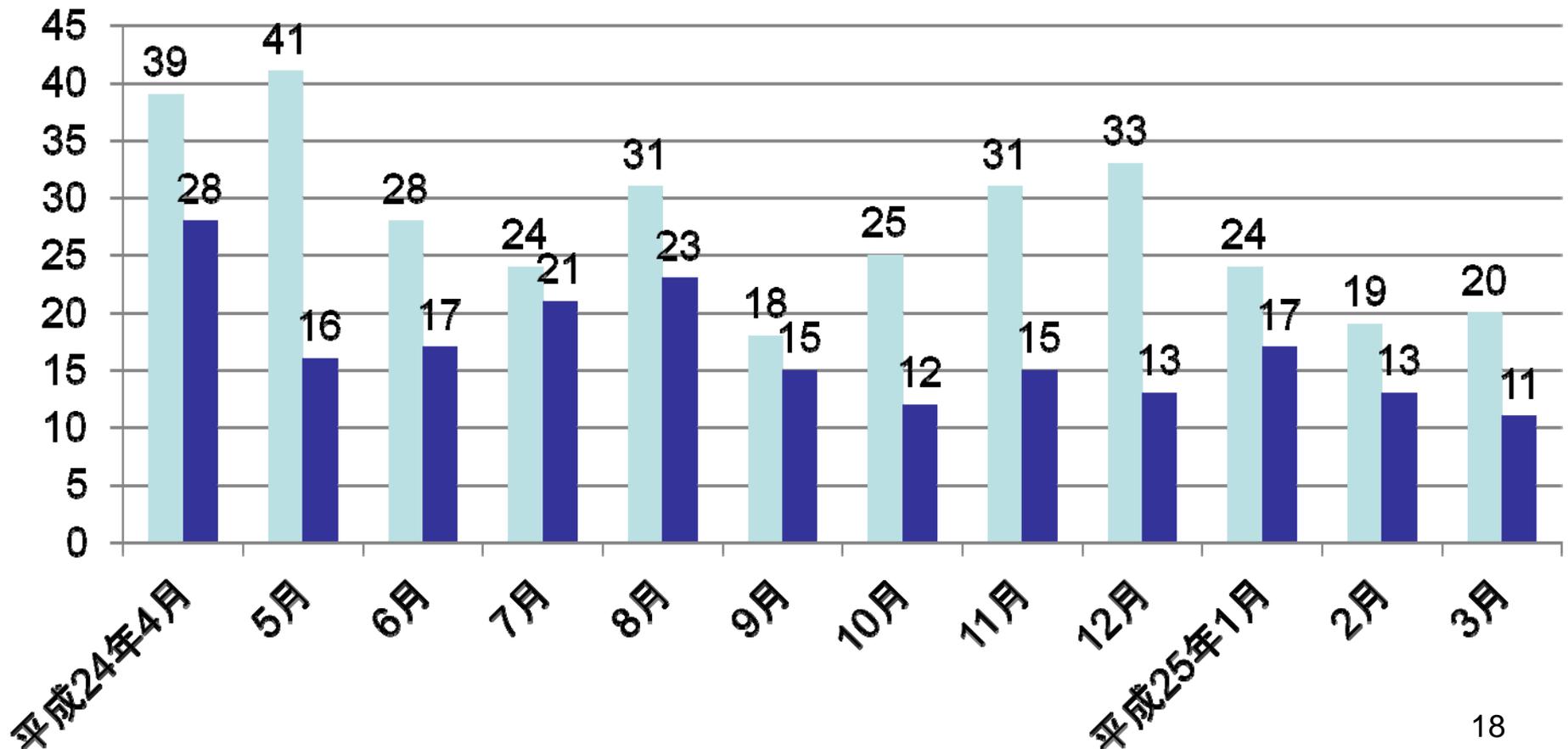
その他地域開催の場合 本則5万円＋加算10万円＝15万円

## 9. 守秘義務が問題となった事例

- 特に該当事項ありません

# 10. 代理人の選任状況 (平成24年度新規申立分)

■ 申立件数 ■ うち弁護士関与

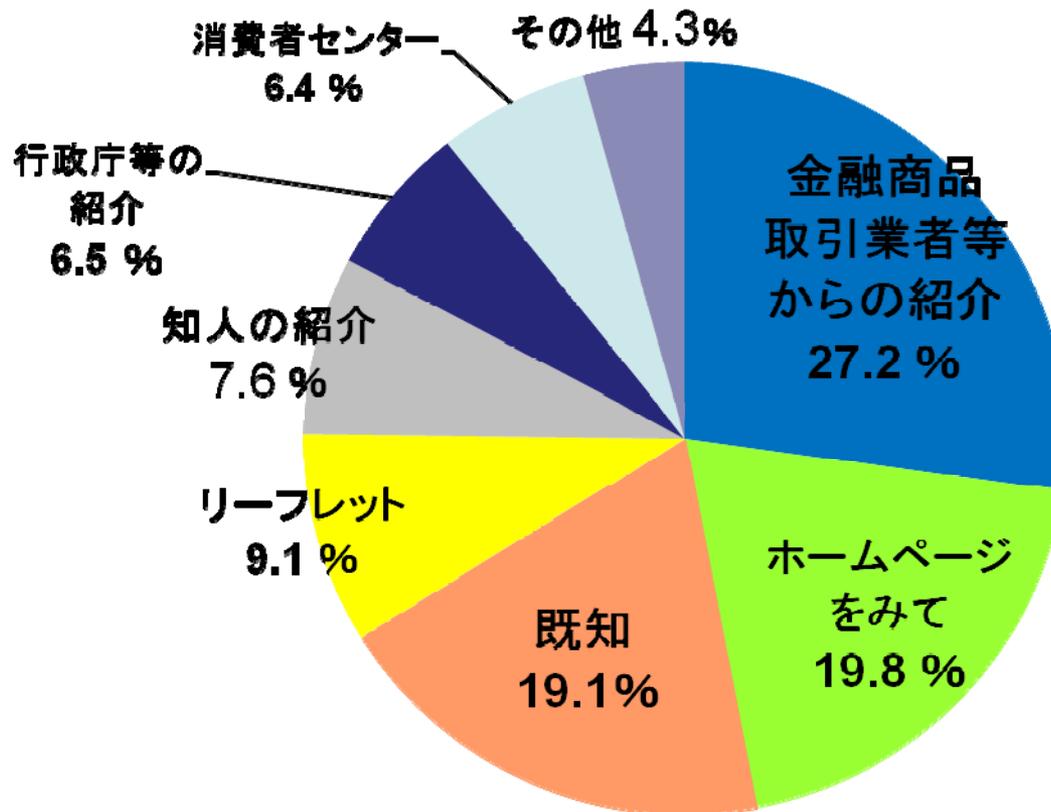


# 11. ADR法上の特例の利用状況

- 時効中断効等のADR法上の特例が利用された実績は把握できておりません。

## 12. 利用者の利用のきっかけ

➤ 苦情申出者(利用者)がFINMACを知った方法(平成24年度受付分)



## 13. 実施したADR手続等に対する評価

- 当センターでは、当センターのあっせん手続について、利用者から、より一層信頼されるものにしていくうえでの参考にする観点から、あっせん手続が終結した事案について、利用者に対するアンケート調査を実施しています。
- **アンケートの実施方法等**  
平成23年9月下旬より実施  
終結したあっせん事案(取下げ等のあった事案を除く)について、双方の当事者を対象  
(申立人である顧客及び相手方となった金融機関側)  
(和解事案及び不調事案の両方を含む。)
- **アンケートの調査項目**  
あっせん手続の期間(長さ)、あっせん委員の態度、  
あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等
- **アンケートの調査結果**  
※ アンケートの結果については、別添資料を御参照下さい。

# 14. 手続・結果概要の公表

## ➤ あっせん手続の結果概要をホームページにより公表

当センターにおけるあっせん手続きの利用について、利用者が判断する際の参考に資するため、四半期毎にHP上で公表。(あっせん最終ベース)

## ➤ 公表事項

- ・ 紛争の区分及び内容（勧誘・売買取引など）
- ・ 顧客の属性、性別、年齢
- ・ 商品区分（株式、債券、投資信託など）
- ・ 紛争の概要（当事者双方の主張）
- ・ 手続の最終状況（終了の方法、処理の結果）

# 認証ADRの利用促進について

# 1. 広報、専門分野のPR等

## ◎ ポスター及びリーフレットの作成、配布

➤ 金融ADR制度について、利用者の理解を深めるため、事業者や全国の消費生活センター窓口に掲示するためのポスターを、協定事業者及び全国の消費生活センター等に配布した。

## ◎ 機関誌の作成、配布

➤ 機関誌「FINMAC」(会報)を定期的(3回)に発行し、当センターの活動内容、あっせん委員の声や相談員の奮闘記等について利用者や関係者等に対し情報提供を行った。

## ◎ 新聞広告等の掲載

➤ 平成25年1月、全国紙(日本経済新聞、読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞)に当センターの広告を掲載し、広く周知活動を行った。

➤ 平成25年3月、地下鉄駅構内において交通広告(電飾看板)を掲示した。

## 2. 他機関との連携

### ◎ 委託元自主規制団体及び他の金融ADR機関との連携

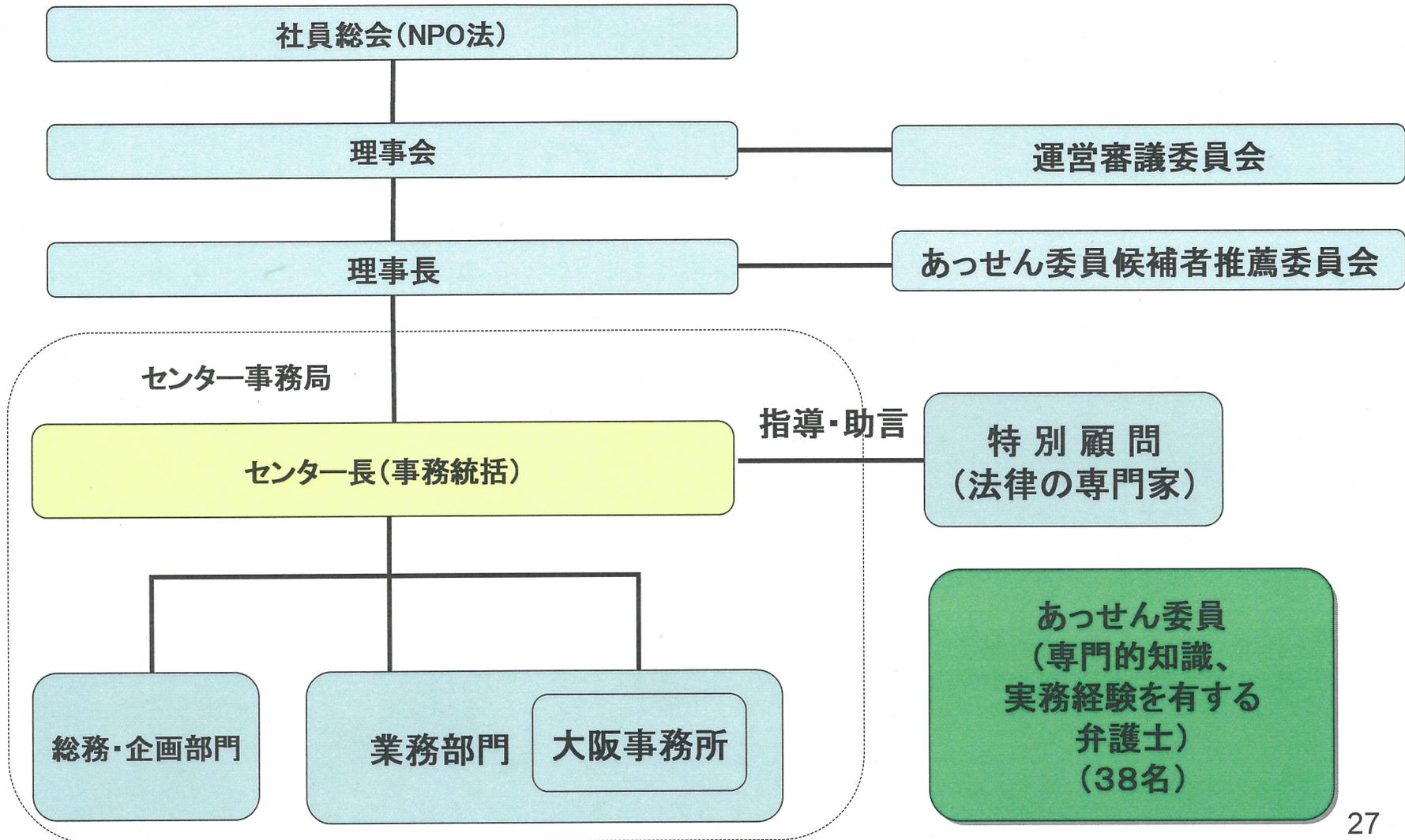
- 委託元団体である5団体(日本証券業協会、金融先物取引業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、第二種金融商品取引業協会)と定期的な情報交換の実施
- 他の金融ADR機関(全国銀行協会、損害保険協会、生命保険協会等)との間での情報交換の実施

### ◎ 消費者団体等との連携

- 全国の消費生活センターの相談員向け研修に講師を派遣
- 都道府県の金融広報委員会が開催する研修会等でFINMACの活動状況を講演
- 韓国金融商品取引業協会(KOFIA)、公益社団法人日本証券アナリスト協会、仲裁ADR法学会・明治大学法科大学院共催 公開シンポジウム等での講演活動

# 認証ADRの運用について

# 1. FINMACの組織・体制



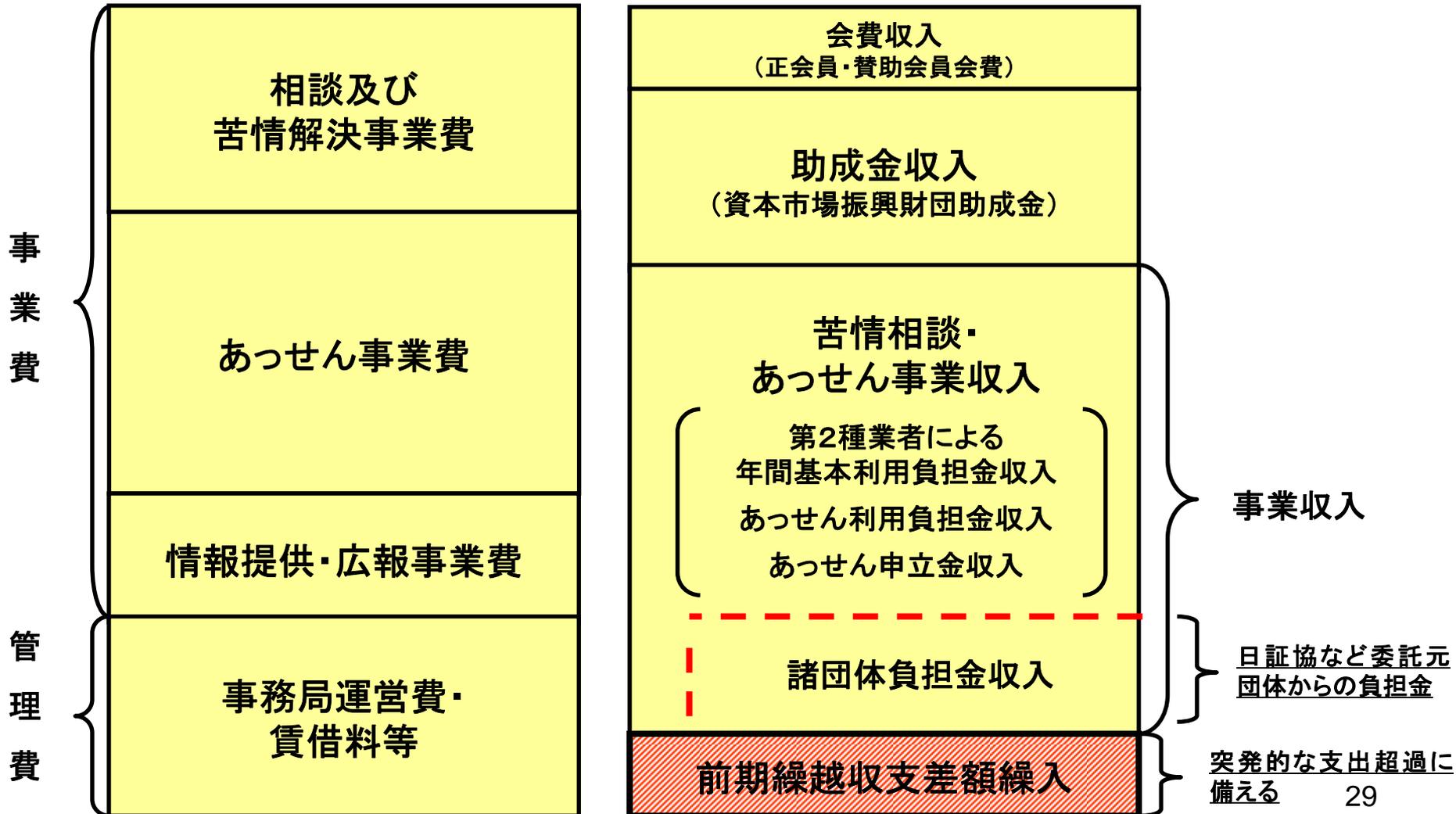
## 2. FINMACの財務状況（過去2事業年度）

	平成23年度	平成24年度
経常収入合計・・・①	314,576,000	319,971,000
会費収入	596,000	602,000
助成金収入	110,000,000	105,000,000
苦情相談・あっせん事業収入	203,980,000	214,369,000
経常支出合計(A+B)・・・②	322,595,205	291,165,084
事業費合計(A)	271,666,183	206,238,218
相談、苦情解決及びあっせん事業支出	247,793,150	182,628,860
情報提供及び広報事業支出	23,873,033	23,609,358
管理費合計(B)	50,929,022	84,926,866
事務局運営費	7,551,374	13,121,218
賃借料	42,417,648	42,417,648
諸謝金	960,000	840,000
役員報酬	—	28,548,000
その他資金収入・・・③	8,061	871
当期収支差額・・・①－②＋③	△8,011,144	28,806,787
前期繰越収支差額	61,312,423	53,301,279
次期繰越収支差額	53,301,279	82,108,066

# (参考) FINMACの収支構造 (概要)

## 【 支 出 】

## 【 収 入 】



### 3. 手続実施者等に対する研修等の実施状況 (平成24年度)

#### ◎ あっせん委員向けの施策

- 「あっせん委員懇談会(あっせん業務研究会)」  
(東京:平成24年7月25日、大阪:9月4日開催)
- 「あっせん委員と相談員との意見交換会」  
(東京:平成25年2月27日、3月14日開催 大阪:4月18日に開催。)

#### ◎ 相談員向けの施策

- 相談員研修の実施(毎月開催)
- 外部講師による複雑な金融商品に関する勧誘ルールに関する研修を実施(平成24年7月開催)。
- 新たにあっせん委員に就任した3名の弁護士によるFINMAC相談員を対象とした研修を実施(平成24年11月～25年1月の計3回)。

# 認証ADRの認証・監督手続について

## 監督に際し、特に負担となっている点

### ◎ 認証後の手続(届出)の負担が重い

➤ 現行制度では、役員の兼職の状況について、全役員のすべての兼職状況を届け出るとともに変更があった都度、届け出なければならず、役員の兼職状況の把握だけでもかなりの事務負担となっている。

# 認証ADR制度の問題点について

# その他関連事項

# 金融ADR機関としての課題

- 手続実施者・補助者の確保と能力の向上
- 金融機関への情報フィードバック機能の充実
- 安定的財源の確保
- 金融ADR制度に関する知識の普及