

●○○ 第225回あすか倶楽部 定例会 ●○○

テーマ：証券・金融商品あっせん相談センターの業務と最近の相談・苦情・あっせん事例
～金融ADR機関の業務～

講師：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
調査役 三原 文乃 氏（消費生活アドバイザー20期）

日時：2021年6月19日（土）14：00～17：00

場所：三会堂ビル8階（一社）大日本水産会 大会議室

本日の内容

1. FINMACの概要
2. 金融ADR制度について
3. FINMACの業務
4. 2020年度の相談・苦情・あっせんの状況
5. 2020年度の上半期の相談・苦情・あっせん事例
6. あっせん手続きの利便性等
7. 紛争の迅速かつ適切な解決

1. FINMACの概要

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（通称：FINMAC（フィンマック））は、2010年2月1日に業務を開始し、現在の理事長は元金融庁長官の佐藤隆文氏が就任している。

根拠法は、法務省管轄の裁判外紛争手続き利用の促進に関する法律と金融商品取引法の指定紛争解決機関となっている。

沿革としては、日本証券業協会をはじめとする金融商品取引業関係の5つの団体の相談・苦情処理、紛争解決（あっせん）業務の一元化を図るとともに、第二種金融商品取引業関係についても新たに相談、苦情処理、紛争解決業務を提供するために、関係団体の連携・協力の下に設立された機関である。

2. 金融ADR制度について

金融ADRの仕組みとして、金融機関と利用者とのトラブル（紛争）を業界ごとに設立された金融ADR機関において、中立・公正な専門家（弁護士などの紛争解決委員）が和解案を提示するなどして、裁判以外の方法解決を図る制度である。

FINMACでは、弁護士だけが専門家としている。

金融ADR機関としては、全国銀行協会、信託協会、生命保険協会、日本損害保険協会、保険オンブズマン、日本少額短期保険協会、日本貸金協会と本FINMAC（証券・金融商品あっせん相談センター）の8団体がある。

3. F I N M A C の業務

フリーダイヤルを設けて、相談・苦情・あっせんを受け付けている。なお、全国銀行協会のADR機関はフリーダイヤルではない。

相談の流れとして、相談・質問内容を具体的に話してもらい、相談員が質問に答えたり、アドバイスする。

苦情の場合には、金融商品の取引について、困りごとや苦情内容を相談員に詳しく話してもらう。そして聞いた苦情内容を事業者伝えて、調査を依頼する。その後、事業者やF I N M A C相談員が、調査結果を報告する。

あっせんの場合、公正中立な弁護士（あっせん委員）が、それぞれの当事者（金融機関とその顧客）から個別に事情や主張を聴き、必要に応じて、双方同席で話し合いを行う等の過程を積み重ね、和解案を提示するなどして、双方の歩み寄りによる解決を促していく。

あっせんの制度について、まずは相談者に対して、11 ページの書面を送り、あっせんの制度を理解してもらう。そして、あっせん申立書を提出してもらう。損害賠償請求する金額により異なる申立金を支払ってもらう。申立金は14段階に分かれていて、2,090円から最高額52,360円となっている。参考であるが、銀行と契約されている相談者には、全国銀行協会の紛争解決手続は費用が掛からないと説明している。

裁判は強制力があるが、あっせんは当事者同士の歩み寄りによる解決手段となり、双方の同意を基本としているため、和解に至らない場合もある。

申立人の言い分を事業者に送り、その申立てに対する事業者の答弁書もらいあっせん業務が始まる。双方の事情を聴いたうえで、解決方法に関する和解案を示し、双方が和解案に納得できれば和解契約書を結び、和解案に納得できなければあっせんの打ち切りとなる。

4. 2020年度の相談・苦情、あっせん状況

相談件数は2018年から2020年度はほぼ毎年4700件程度で推移している。2020年度は苦情が大きく減り、さらに苦情からあっせんに進んだ件数も、特定銘柄に係るあっせん申立てが減少したことから、前年比マイナス60%と減っている。

あっせんの期間として4ヶ月を標準期間として、あっせん期日（紛争解決委員による事情聴取）は1回がほとんどである。申立人の年齢構成としては60歳から79歳が大半を占めている。

あっせん事例の半分は1円も返ってこない。返ってくるのは、事案によるが平均すると請求金額の1割から2割程度となっている。

5. 2020年度の上半期の相談・苦情・あっせん事例

相談の事例として、制度に関する相談、勧誘に関する相談、売買制度に関する相談、事務手続きに関する相談がある。

その他として、本人ではなく、口座名義人の親族からの相談もある。基本的には本人と一緒に申し出てくださりとしている。亡くなった方の遺族からは、亡くなった時から3年をめぐりに対応している。

相談内容はプライバシーを特定できない形で、FINMACのホームページで公表している。

6. あっせん手続きの利便性等

あっせんは申立人の利便性を考慮し所定の県庁所在地等 50 箇所で開催することになっている。

あっせん費用については、請求金額に応じて 2,090 円から 52,360 円と定めてあり、低廉な申立金で利用いただいている。最も利用の多い請求金額 800 万超～1000 万円以下では 13,640 円が申立金となる。

そのほか、高齢者の申立人の心身の状況に応じて、あっせん委員の判断で、事情聴取の場に親族を補佐人と同席させる等の配慮をしている。障がい者に対する配慮も行っている。

7. 紛争の迅速かつ適切な解決

FINMACでは、あっせんに先立ち必ず苦情処理手続を行う（苦情前置主義）。あっせんの前段階の苦情処理において、相談員ができる限り争点の明確化を図り、円滑なあっせん手続きの進行に役立てるために、あっせん委員の指示の下に、事業者に対して資料の提出（営業日誌や録音内容の開示）を依頼することもある。

事情聴取を踏まえ、当該事案に対するあっせん委員の見解を示しながら、和解案の提示、説明を行っている。双方の歩み寄りが全く見られない場合は不調打ち切りとなるが、事案に応じて複数回和解案を提示し、和解に向けて折衝を重ねるなどの努力もしている。

【所感】

金融商品はその種類、仕組みが多くあり、理解するのも難しくなっています。毎月新しい金融商品が登場して、我々の知識が陳腐化しやすい。金融商品のメリットデメリットを理解しないで購入すると後でトラブルになりやすい。分からない物には手を出さないことが望ましい。

日ごろからリスクを理解するようにして、金融商品の購入は投資であることを認識することが、のちのトラブル回避につながると感じました。欲の出しすぎは適切な判断を誤らせると思います。注意が必要です。