

# 日本証券業協会におけるADRへの取組み

平成22年3月9日  
日本証券業協会

# 1 沿革

- 昭和48年** 日本証券業協会設立 同時に苦情相談室を設置
- 平成4年** あっせん業務開始 苦情相談業務が証券取引法(現行金融商品取引法)上(79条の16)に規定
- 平成10年** あっせん制度が証券取引法上(79条の16の2)に規定
- 平成19年9月** 金融商品取引法施行 認定投資者保護団体制度創設
- 平成20年1月** 金融商品取引業関係5団体の共通相談窓口設置
- 平成20年6月** 日証協証券あっせん・相談センターがADR促進法(裁判外紛争解決の利用の促進に関する法律)に基づく認証を取得  
あっせん開催場所を50か所に拡大
- 平成21年1月** 5団体のADR業務一元化のためNPO法人設立の方針を決定
- 平成22年1月** 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(FINMAC)がADR促進法に基づく認証と認定投資者保護団体の認定を取得
- 平成22年2月** FINMAC ADR業務開始

## 2 新しいADR機関 FINMACについて

### 名称:

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(略称 FINMAC フィンマック)

### 法人の概要:

金融商品取引に関する紛争について、公正・中立で実効的な解決を図るための専門紛争解決機関として、日本証券業協会など5つの金融商品取引業協会の連携・協力の下に昨年8月に設立

### 関係団体:

日本証券業協会 社団法人投資信託協会 社団法人日本証券投資顧問業協会  
社団法人金融先物取引業協会 社団法人日本商品投資販売業協会

いずれも金融商品取引法上の自主規制団体

### 事業の概要:

5団体の会員が行う金融商品取引に関する紛争の解決を一手に引き受けるとともに、第二種金融商品取引業に関する紛争についても、あらかじめ事業者から利用登録を受けることにより、その解決のためのサービスを提供

(相談・苦情解決・弁護士のあっせん委員による紛争解決のあっせん)

紛争の未然防止の観点から、自主規制5団体との連携、相談苦情あっせん状況やあっせん解決事例の公表等を予定

### 3 FINMACが取扱う紛争の範囲及び費用

#### 対象範囲：

FINMACが対象とする協定事業者等(下記)と顧客との間に生じた金融商品取引に関する紛争

協定事業者 金融商品取引業協会5団体の会員等である事業者

特定事業者 第2種金融商品取引業者又は第2種金融商品取引業に相当する業務を行う登録金融機関であって、FINMACに個別に利用登録をした事業者

#### 具体的には、

株式、投信信託、債券、外国為替証拠金取引(FX)、商品ファンド取引、証券投資助言などに関する様々な取引

#### 費用：

相談、苦情は、無料。

あっせんは、申立者から請求額に応じて2千円から5万円を徴収  
(例：請求額500万円超800万円の場合は、1万1千円)

## 4 相談・苦情・あっせん業務の実施体制

**業務の拠点：** 本部(東京都) 大阪事務所(大阪市)

**職員：** 23名

**相談・苦情の受付は、フリーダイヤルで**

**紛争解決のあっせんは、弁護士であるあっせん委員(36名)が実施**

それぞれの事案を1人のあっせん委員が当事者の双方の言い分を聞き、また、当事者に資料提出を求めるなどしながら、紛争解決のあっせんを実施  
(担当あっせん委員の指定に際しては、当事者と特別の利害関係にある者を除外する等公正中立性確保のための仕組みを整備)

**金融ADR業務に関する重要事項を審議する機関として**

**運営審議委員会(有識者、自主規制団体関係者、事業者関係者で構成)を設置**

# 5 FINMACにおける紛争処理の特色

FINMACのADRは、日証協での経験を継承し、次のような特色を有している。

## 1 金商業協会との連携により実施

紛争の未然防止に役立てる、専門性を発揮できる

## 2 あっせんは公正中立の立場の弁護士であるあっせん委員が実施

## 3 証券会社等に片務的義務(苦情解決協力義務、あっせん手続への応諾参加義務、あっせん案の尊重義務)

## 4 低廉かつ迅速な解決

(相談・苦情は無料。あっせんは、申立者から請求額に応じて2千円から5万円を徴収)(あっせんによる紛争解決は、4月以内での解決を目指し努力)

## 5 ADR促進法上の認証を受けている

## 6 相談・苦情、あっせんを一体的に運営

## 7 あっせんの開催は全国50か所で実施

## 8 日証協の長年の実績を継承 (平成20年度のあっせん申立件数は278件、平成21年度は1月末現在で170件)

## 6 日証協における相談等の実績

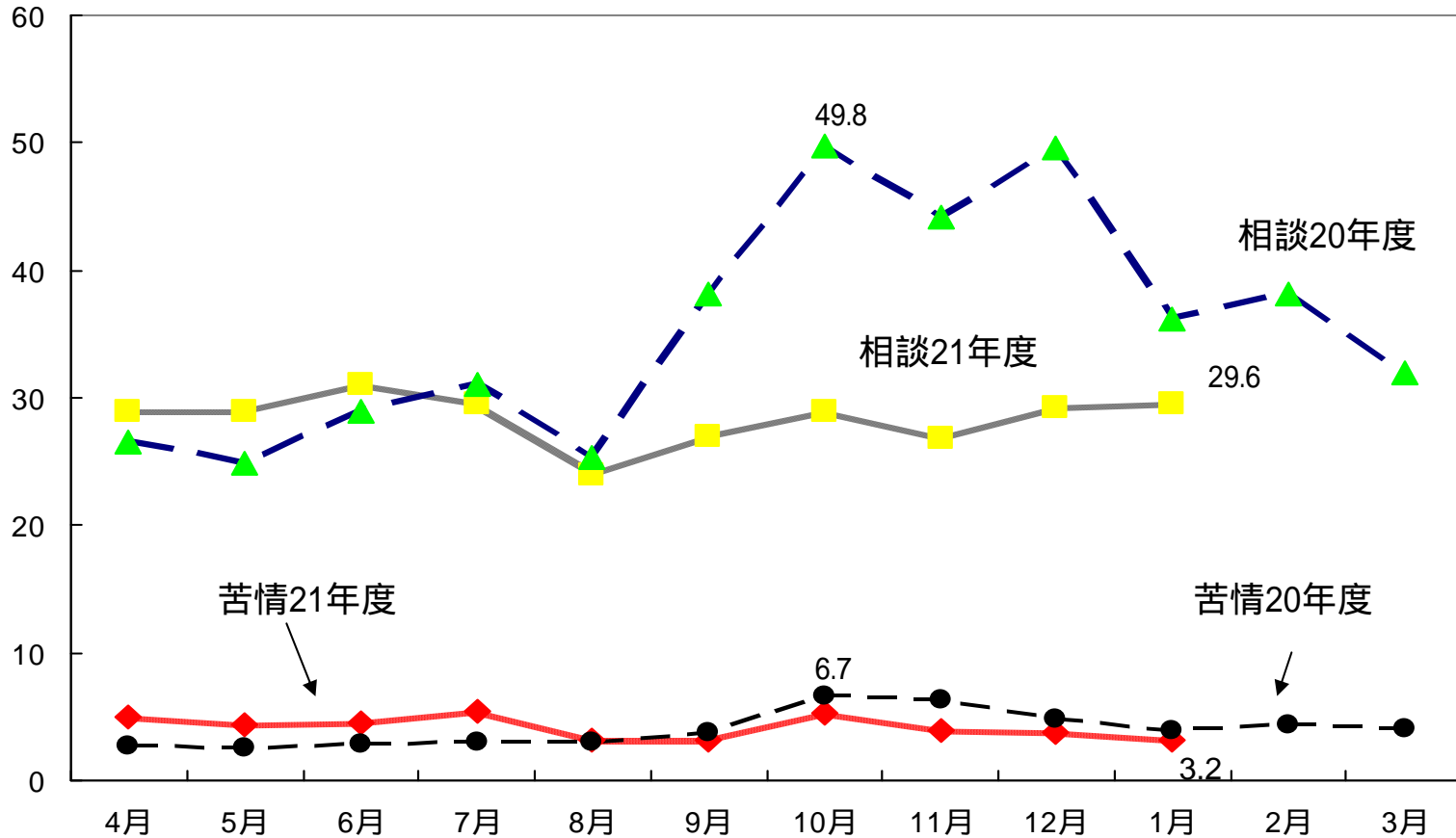
(件数)

		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度 (上半期)	平成21年度 (12月まで)
相 談		7,451	6,438	8,625	3,451	5,188
苦 情		877	773	966	528	793
あ っ せ ん	新規申立	126	173	278	108	155
	終 結	138	149	232	142	197
	うち和解	69	73	132	63	95

平成20年度は、リーマンショック以降の市場環境の変化等を受けて、相談、苦情、あっせん申立てともに急増した。

案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# 7 日証協における相談等の1日当たり件数の推移



平成20年度後半は、リーマンショック以降の市場環境の変化等を受けて、相談が急増したが、最近はやや落ち着いてきている。



## 8 日証協における相談等の地区別割合の推移

(%)

		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度 12月まで
相 談	東京地区	54.8	47.8	43.3	45.9
	大阪地区	24.2	26.7	29.1	25.7
	その他地区	21.0	25.5	27.6	28.4
苦 情	東京地区	63.9	50.3	47.3	52.1
	大阪地区	9.7	16.3	19.0	13.6
	その他地区	26.4	33.2	33.7	34.3
あっせん 申立て	東京地区	62.7	49.1	47.8	47.7
	大阪地区	15.1	25.4	24.1	20.6
	その他地区	22.2	25.5	28.1	21.7

いずれも地区の判明している事案における割合である。

## 9 日証協における相談の内容

(件数。構成比%)

	平成20年度		平成21年度12月まで	
取引制度等	3,405	(39.5)	1,471	(28.4)
未公開株式	1,083	(12.6)	1,206	(23.2)
勧誘	1,145	(13.3)	733	(14.1)
事務処理	991	(11.5)	475	(9.2)
売買取引	847	(9.8)	414	(8.0)
その他	1,154	(13.4)	889	(17.1)
合 計	8,625	(100)	5,188	(100)

平成20年度後半のリーマンショック以降の市場環境の変化等を受けて、勧誘時の説明に関する相談が目立つとともに、未公開株の相談が再び増加

# 10 日証協における苦情受付の内容

類型別(件数、構成比%)

	平成20年度 12月まで		平成21年度 12月まで	
	件数	構成比%	件数	構成比%
勧誘	294	(40.5)	327	(41.2)
売買取引	210	(28.9)	215	(27.1)
事務処理	174	(24.0)	146	(18.4)
その他	48	(6.6)	105	(13.2)
合 計	726	(100)	793	(100)

商品別(件数、構成比%)

	平成20年度 12月まで		平成21年度 12月まで	
	件数	構成比%	件数	構成比%
株式	311	(42.8)	288	(36.3)
投信	246	(33.9)	294	(37.1)
債券	109	(15.0)	149	(18.8)
先物・オプション	20	(2.8)	17	(2.1)
その他	40	(5.5)	45	(5.7)
合 計	726	(100)	793	(100)

勧誘に関する苦情、次いで、売買取引に関する苦情が多い。

投信に関する苦情のウェイトが高まり、株式に関する苦情をやや上回るようになった。

# 11 日証協におけるあっせん申立ての内容

(件数。構成比%)

	平成19年度		平成20年度		平成21年度 12月まで	
勧誘	109	(63.0)	198	(71.2)	107	(69.0)
売買取引	44	(25.4)	49	(17.6)	41	(26.5)
事務処理	8	(4.6)	24	(8.6)	6	(3.9)
その他	12	(6.9)	7	(2.5)	1	(0.6)
合計	173	(100)	278	(100)	155	(100)

勧誘に関する紛争が7割程度と大宗を占めている。次いで、売買処理に関する紛争となっている。勧誘に関する紛争のウェイトは、平成19年度に高まった。(平成18年度49.2%)

## 12 あっせんによる紛争解決事例の公表

日証協では、あっせんによる紛争解決事例について次の内容を公表している。  
FINMACにおいても、今後同様の対応の予定。

### < 紛争の区分 >

勧誘に関する紛争、売買取引に関する紛争、事務処理に関する紛争、その他の  
区分

### < 紛争の内容 >

誤った情報の提供、説明義務、適合性、断定的判断の提供、売買執行ミス、過当  
売買、無断売買、事務処理ミス 外務員による詐取横領等

### < 性別年齢 >

< 紛争の概要 > 申立人及び非申立人の主張の要点を記載

### < 紛争解決の状況 >

例：平成 年 月、あっせん委員は、次の見解を示したうえ、互譲を求めたところ、  
当事者双方が合意したことから、 万円を申立人に支払うことで和解成立。

# 13 金融商品取引業協会別の取扱実績

(単位 件)

年度別	平成19年度			平成20年度			平成21年度(上半期)		
	相談	苦情	あっせん	相談	苦情	あっせん	相談	苦情	あっせん
日本証券業協会	6,438	773	173	8,625	966	278	3,451	528	108
金融先物取引業協会	12	139	10	9	307	14	8	128	6
投資信託協会	428	20	0	413	23	0	127	8	0
日本証券投資顧問業協会	15	30	3	11	35	5	1	12	3
日本商品投資販売業協会	11	9	0	1	0	0	0	2	0
合 計	6,904	971	186	9,059	1331	297	3,587	678	117

# 未公開株勧誘への注意喚起 (日証協ホームページに掲載)



(記載内容の一部)

## 未公開株の勧誘にはご注意ください!

最近、未公開株について「上場予定があり、上場時には値上がりは確実である」、「未公開株を買い取る」などと、金融商品取引業者(証券会社)の架空の名前を騙った者や、金融商品取引業者以外の者(たとえば上場を直前に控えていると謳った会社の役職員)から、一般投資家の方々に購入や売却の話を持ちかける事例が多発しております。未公開株の勧誘や販売については違法行為の可能性が大ですので注意してください。

また、日本証券業協会の名を用いて未公開株を購入した方に対して、代金取り戻しの話を持ちかけるなど悪質な二次的被害の事例も相当件数報告されておりますので、併せて注意してください。

本協会では、このような未公開株式の投資勧誘について、以前より注意喚起を行ってきており、投資家の皆様への注意事項などを紹介したリーフレットを作成いたしております。このリーフレットをご参考にされ、少しでも「怪しい」と思われた場合には、取引を見合わせることをお勧めいたします。

また、本協会では一般投資家の皆様の被害を少しでも減らすため、「未公開株式の投資勧誘による被害防止対応連絡協議会」を設置し、具体的な対応策について検討を行って参りました。上記協議会での検討内容については報告書(「未公開株式の投資勧誘による被害防止に向けた具体的な方策について」)として取りまとめましたので、どうぞご覧ください。

# 投資者への注意喚起

- 平成18年10月 証券会社以外業者からの新規公開株式の勧誘や販売についてのご注意
- 平成19年5月 日本証券業協会の名をかたった未公開株式購入者向け郵便物の送付について
- 平成19年9月 日本証券業協会職員を装った不審な電話にご注意ください
- 平成20年10月 株券電子化に便乗した振り込め詐欺に関する注意喚起について
- 平成21年3月 日本証券業協会会員(証券会社)を騙った未公開株の勧誘について
- 平成21年7月 無登録の海外所在業者による勧誘にご注意ください  
(平成21年7月 リーフレット「未公開株の勧誘にはご注意ください」改訂版作成)  
(平成21年9月 「未公開株式の投資勧誘による被害防止対応連絡協議会」設置)  
(平成21年10月 未公開株勧誘に関する投資家への注意喚起を会員に要請)
- 平成21年11月 日本証券業協会会員(証券会社)の名前を用いた未公開株の勧誘について
- 平成22年1月 未公開株の勧誘にはご注意ください！  
(「未公開株式の投資勧誘による被害防止対応連絡協議会」における報告書(「未公開株式の投資勧誘による被害防止に向けた具体的な方策について」)公表)