

証券・金融商品トラブルへの対応—FINMACの運営状況—

高橋 康文

要 旨

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）は、2009年8月に設立され、翌年（2010年）2月に紛争解決等業務を開始し、本年（2025年）で15年を経た。本稿は、これまでの業務を振り返り、その内容を説明することで、FINMACの活動について読者の理解を得ようとするものである。

FINMACは特定非営利活動促進法に基づく特定非営利活動法人であり、金融商品取引法に金融ADR制度が導入されたことを契機に、証券・金融商品取引に係る金融ADR制度を担う組織として、また、金融商品取引業関係団体における紛争解決等業務の一元化を図るための組織として設立されたものである。このほか金融商品取引法の認定投資者保護団体、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に基づく認証ADR機関としての性格を有する。

事業規模は約4億2,000万円（2025年度予算）であり、その費用のほとんどを金融商品取引業者等の業界が負担している。業務は、金融商品取引法の自主規制機関の構成員等を相手方とする、顧客からの相談、苦情処理、紛争解決手続（あっせん手続）を行うことであり、2024年度までの15年間で受け付けた件数は、相談89,386件、苦情17,041件、あっせん申立て3,806件に達する。

あっせん手続はあっせん委員（弁護士）1名によって主宰される。あっせん手続の申立てには低廉な額の申立金が必要である。あっせん委員は、あらかじめ、あっせん手続の申立人から申立書を、被申立人から答弁書を得て、参考資料を徴求しつつ、期日を定め当事者の出席を求めて事情聴取を行う（あっせん期日の開催）。あっせん期日は多くは1回で終わり、手続は概ね4ヶ月で終了する。約7割で和解が成立し、請求額に対し支払われる額の割合は事案によって異なるものの平均で約2割である。当事者に対しアンケート調査を実施しており概ね良い評価を得ている。

FINMACは、証券・金融商品取引に係る紛争の解決だけでなく、紛争解決等業務の状況を事業者へフィードバックすることにより、その自浄作用に資することで資本市場の健全な発展に寄与するものである。

I. はじめに

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（以下「FINMAC」¹⁾という。）は、平成21年（2009年）8月に設立されました。翌年（2010年）2月に紛争解決等業務²⁾を開始してから本年（2025年）で15年が経ちました。この間、関係各位のご理解、ご協力を得て、ADR 制度の一端を担う機関として、証券・金融商品取引に係る相談、苦情処理、紛争解決の実現に取り組んできました。昨年度（令和6年（2024年）度）までの間に受け付けた件数は、相談89,386件、苦情17,041件、あっせん申立て3,806件に達しています（図表1参照）。

本稿³⁾は、この機会にこれまでのFINMACの業務を振り返り、その内容について皆様の理解をさらに深めていただくとするものです。以下の記述は筆者個人の理解に基づくものであり、また、意見にわたる部分は筆者自身のものです。理解の不足や誤り、ご意見等があ

図表1 苦情、相談、あっせん件数

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
相談件数	1,659	7,017	6,626	6,136	7,406	9,065	7,616	6,736	5,615	4,691
苦情処理件数	198	1,190	1,530	1,152	975	629	1,374	1,226	1,013	1,631
あっせん手続件数	38	309	467	334	159	110	140	152	129	712

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	合計	最近平均	全期間平均
相談件数	4,790	4,796	4,148	4,653	4,690	3,742	89,386	4,362	5,848
苦情処理件数	1,048	867	928	1,266	1,155	859	17,041	1,093	1,123
あっせん手続件数	402	159	117	178	227	173	3,806	193	251

(注) あっせんは当年度の申立件数であり、取下げ等を含んでいる。

近年は2022年度～2024年度としている。

全期間平均は2009年度を除いている。

- 1) FINMAC（フィンマック）は、英文名称（Financial Instruments Mediation Assistance Center）の頭文字の略称である。
- 2) 本稿では、相談、苦情処理、紛争解決手続（あっせん手続）の業務を「紛争解決等業務」として用いている。金商法では「紛争解決等業務」は「苦情処理手続及び紛争解決手続に係る業務並びにこれに付随する業務」（同法第156条の38第11項）と規定され、相談業務は付随業務に含まれる。
- 3) 本稿における、データ、事実関係は、別に記載がある場合を除き、令和7年（2025年）7月1日時点のものである。データは万全を期して作成しているが事後訂正する場合がある。なお、データを紹介する場合、図表を示すことが適当であるが、紙幅の都合で省略している場合がある。

ればご指摘を賜れば幸いです。

II. FINMAC の沿革

裁判外紛争解決手続（ADR: Alternative Dispute Resolution）の制度は、裁判所での訴訟に代わり、あっせん、調停など当事者の合意に基づき紛争の解決を図る制度であり、平成19年（2007年）4月に施行された裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（以下「ADR法」という。）で導入された。また、金融サービス利用者と金融機関間の紛争（トラブル）については、特別なADR制度（金融ADR制度）が設けられた。金融ADR制度は、金融商品取引法（以下「金商法」という。）、銀行法などに基づくものであり、金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成21年法律第58号）により導入されたものである。同法は平成21年（2009年）6月に公布され、金融ADR制度に係る規定は翌年（2010年）10月に施行された。

FINMACは、証券・金融商品に係る金融ADR制度を担う組織として、また、金融商品取引業関係団体における紛争解決等業務の一元化を図るための組織として、特定非営利活動促進法（以下「NPO法」という。）に基づく特定非営利活動法人として平成21年（2009年）8月に設立された。金融ADR制度の施行を踏まえ早期の設立が求められたことから、当時、他の組織形態よりも早期に設立が可能と考えられた特定非営利活動法人の形態が選ばれたものである。平成22年（2010年）1月に金商法の認定投資者保護団体の認定、ADR法の認証ADR機関の認証を受け、同年2月に、これらに係る業務を開始するとともに、自主規制機関から委託を受けた紛争解決等業務を開始した。次いで、平成23年（2011年）2月に金商法の指定紛争解決機関の指定を受け、同年4月に指定紛争解決機関としての業務を開始した。

III. FINMAC の性格

1. 自主規制機関の紛争解決等業務の受託団体

金商法の自主規制機関（認可金融商品取引業協会、認定金融商品取引業協会）は苦情処理、紛争解決業務を行うこととされている（同法第77条第1項（第78条の6において準用）、第77条の2（第78条の7において準用））が、これらの業務を第三者に委託することができる（同法第77条の3（第78条の8第1項において準用））。委託を受けた者は、自主規制機関の構成員（以下「協会員」という。）に対し、資料の提出等を求めることができ、協会員は正当な理由がないのに、その求めを拒んではならない（同法第77条の3第4項において準用する第77条、第77条の2。第78条の8において準用する、第78条の6において準用する第77条、第78条の7において準用する第77条の2）。

FINMACは、現在、日本証券業協会（以下「日証協」という。）、投資信託協会（以下「投信協」という。）、日本投資顧問業協会（以下「顧問協」という。）、金融先物取引業協会（以下「金先協」という。）、第二種金融商品取引業協会（以下「第二種協」という。）、日本暗号資産等取引業協会（以下「暗号資産協」という。）、日本STO協会（以下「STO協」という。）の7団体から紛争解決等業務の委託を受けており⁴⁾、各協会員を協定事業者⁵⁾として、その金融取引に係るトラブルについて紛争解決等業務を行っている（定款第6条（1）（2）イ、苦情解決支援とあっせんに関する業務規程（以下「業務規程」という。）第4条第1項（1）、第2項（1）～（7））。協定事業者に係る紛争解決等業務は、自主規制機関との間で締結される協定書に従って行われる（業務規程第5条第1項）。

協定事業者が仲介業者を利用している場合がある。仲介業者には、金商法の金融商品仲介業者と、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律（以下「金融サービス法」という。）の金融サービス仲介業者がある。金融商品仲介業者に係る取引については、委託を行った金融商品取引業者（以下「金商業者」という。）が、金融商品仲介業者が顧客に加えた損害を賠償する責任を負う仕組み（所属金融商品取引業者制度）がとられること（金商法第66条の24）から、協定事業者に係る金融商品仲介業者の取引についても紛争解決等業務の対象としている（定款第3条第6項、第6条（1）（2）イ、業務規程第4条第1項（1））。金融商品仲介業者とFINMACとの間に直接の契約関係はなく、委託元の協定事業者を通じて、あっせん期日への出席、資料の提出等の協力を求めている。金融サービス仲介業者に係る取引については、FINMACではなく、日本金融サービス仲介業協会が苦情処理、顧客と会員業者との間の紛争の解決のあっせんを行う（同協会定款第5条（7））。

2. 金融 ADR 機関（指定紛争解決機関）

金商法では金融 ADR 制度として指定紛争解決機関の制度が設けられている。指定紛争解決機関が存在する場合、金商業者等は、指定紛争解決機関と紛争解決等業務に係る手続実施基本契約（以下「基本契約」という。）を締結する義務がある（同法第37条の7第1項第1号イ等）。基本契約の内容は、金商業者等は、顧客から申立てがあれば正当な理由がなく紛争解決手続への参加を拒むことができないこと（同法第156条の44第2項第2号）、正当な理由がなく報告、帳簿書類等の提出の求めを拒むことができないこと（同項第3号）、また、一定の場合を除いて受諾が義務づけられる特別調停案を提示できること（同項第5号、同条第6項）等とされる。

4) 暗号資産協については暗号資産等関連デリバティブ取引業に係るもの、STO協については電子記録移転権利等の売買その他の取引等が対象である。

5) 協定事業者は、自主規制機関に加入する第一種金商業者、第二種金商業者、投資助言・代理業及び投資運用業者、登録金融機関であり、2,360社（2024年度末）である。

指定紛争解決機関の指定は金融商品取引業の種別ごとに行われる（金商法第156条の39第1項、第4項）。FINMACは特定第一種金融商品取引業務（以下「第一種金商業」という。）について指定を受けており、第一種金融商品取引業者（以下「第一種金商業者」という。）と個別に基本契約を締結し、紛争解決等業務を行っている（定款第6条（1）（2）の2、業務規程第4条第1項（3）、第2項（9）、第5項）。

第一種金商業者に係る紛争解決等業務は指定紛争解決機関として基本契約に基づき行う（業務規程第4条第3項）。第一種金商業者が自主規制機関に加入している場合には、その紛争解決等業務は、指定紛争解決機関として行うのと同時に受託団体の業務として行うものでもある⁶⁾。

銀行は銀行業務として一定の金融商品の販売等を行うことができる（銀行法第2条第25項、第10条）が、その場合、登録金融機関として金商法の登録を受ける必要がある（同法第33条の2）。登録金融機関の行う金融商品取引が第一種金商業に当たる場合でも、登録金融機関には指定紛争解決機関との基本契約の締結義務はない（同法第37条の7第1項第1号）。銀行業務については、全国銀行協会（以下「全銀協」という。）が銀行法の指定紛争解決機関の指定を受けており、銀行が銀行業務として金融商品取引を行った場合、これに係る紛争解決等業務は全銀協を指定紛争解決機関として行われる。他方、登録金融機関は日証協に特別会員として加入しており、FINMACが日証協の協会員に関する紛争解決等業務を受託団体の業務として行うことから、FINMACによっても銀行の金融商品取引に係る紛争解決等業務が行われる（定款第3条第6項、第6条（1）（2）イ）。したがって、銀行の金融商品取引について、顧客は全銀協にもFINMACにも紛争解決の申立て等を行うことができることとなる。

3. 認定投資者保護団体

金商法では、自主規制機関以外の団体が苦情処理、紛争解決（あっせん）業務を行う場合に、当該団体を認定し、その業務の信頼性を高める認定投資者保護団体の制度が設けられている（同法第79条の7第1項）。認定投資者保護団体は、同意を得た金商業者等を対象事業者として、認定業務（苦情処理、あっせん業務）を行うこととされている（同法第79条の11第1項）。認定投資者保護団体は対象事業者に対し資料の提出等を求めることができ、対象事業者は正当な理由がないのに、その求めを拒んではならない（同法第77条の12において準用する第77条、第77条の13において準用する第77条の2）。

FINMACの設立当時、第二種金融商品取引業（以下「第二種金商業」という。）全般に係

6) 自主規制機関に加入している事業者は、各自主規制機関が業務委託に係る支払を行っていることから基本負担金の負担はないが、未加入の事業者は加入事業者に係る負担金額の1.5倍の支払としている（業務規程第6条の2）。

る自主規制機関が存在しなかったため、認定投資者保護団体の制度を活用するとして第二種金商業について認定投資者保護団体として認定を受けたものである。その後、第二種金商業に係る自主規制機関として第二種協が設立されたが、引き続き、第二種協に未加入の第二種金融商品取引業者（以下「第二種金商業者」という。）を対象として、認定投資者保護団体としての紛争解決等業務を行うものである（定款第6条（1）（2）ロ、業務規程第4条第1項（2）、第2項（8）、第6項）。

金商法では、金融商品取引業について指定紛争解決機関が存在しない場合、金商業者に紛争解決等業務について一定の苦情処理措置及び紛争解決措置（以下「金融ADR代替措置」という。）をとることを義務づけており（同法第37条の7第1項第1号ロ等）、金融ADR代替措置の1つとして、金融商品取引業協会、認定投資者保護団体などの利用が定められている（金融商品取引業等に関する内閣府令（以下「金商業府令」という。）第115条の3第1項第2号、第5号、第2項第1号、第5号等）。

第二種金商業には指定紛争解決機関が存在しないため、第二種金商業者は金融ADR代替措置をとる必要があり、認定投資者保護団体であるFINMACが金融ADR代替措置として利用されているが、他の組織を利用することも可能であり、第二種協に未加入の第二種金商業者の全てがFINMACを利用しているわけではない。第二種金商業者がFINMACを利用する場合、個別に契約を締結（利用登録）し、利用登録をした者を特定事業者⁷⁾として、その紛争解決等業務が行われる。

FINMACが第二種金商業について指定紛争解決機関の指定を受ければ、第二種金商業者にはFINMACとの基本契約の締結義務が生じ、FINMACは認定投資者保護団体として紛争解決等業務を行う必要がなくなる。

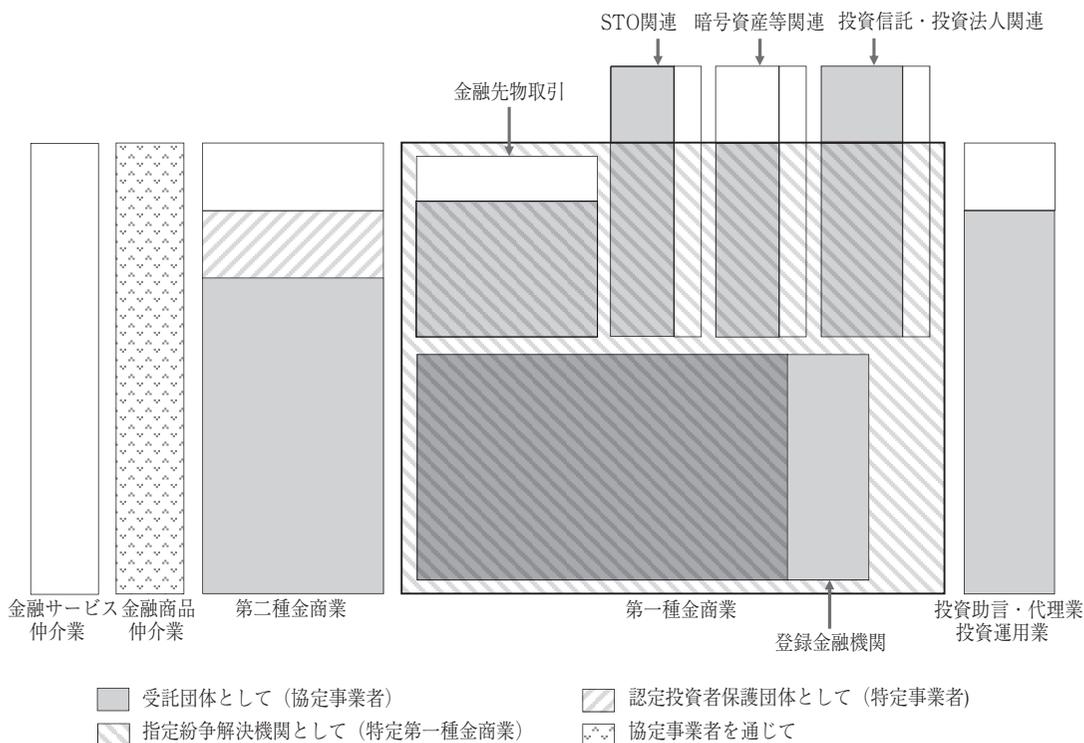
4. 認証ADR機関

ADR法では、認証ADR機関の認証（同法第5条）、認証ADR機関による紛争解決手続について時効の完成猶予（同法第25条）などの制度が設けられている。FINMACが指定紛争解決機関として行う以外の紛争解決手続については時効の完成猶予等の法的効果はない。FINMACはこの法的効果を得るために認証ADR機関としての認証を受けている。FINMACの紛争解決等業務は指定紛争解決機関等として行うのと同時に、認証ADR機関として行うものである（業務規程第4条第4項）。

第一種金商業を行わない投資助言・代理業者、投資運用業者であって投信協、顧問協に未加入の者（以下「未加入投資運用業者等」という。）は、指定紛争解決機関が存在しないた

7) 特定事業者は394社である（2024年度末）。特定事業者には基本負担金等の支払義務がある（業務規程第6条第2項）。

図表2 FINMACの業務と金商業等（イメージ）



(注) STO 関連、投資信託・投資法人関連で第一種金商業に該当しないものが、第二種金商業に当たる場合がある。

め金融 ADR 代替措置をとる必要があり⁸⁾、その場合、認証 ADR 機関としての FINMAC を利用できるように見える。しかし、FINMAC が認証を受けた紛争の範囲は「金融商品取引についてセンターが対象とする金融商品取引業者等と顧客との間に生じた紛争」であり、業務規程においては、第二種金商業者を除き、自主規制機関に未加入の者を紛争解決等業務の対象としていない。このため、未加入投資運用業者等は金融 ADR 代替措置として FINMAC を利用できず、その他の組織を利用することとなる。

なお、FINMAC の紛争解決等業務と金融商品取引業等との関係を示せば図表 2 のとおりである。

IV. FINMAC の組織・収入

紛争解決等業務を適切に実施するには必要な人的態勢とそれを支える収入の確保が必要で

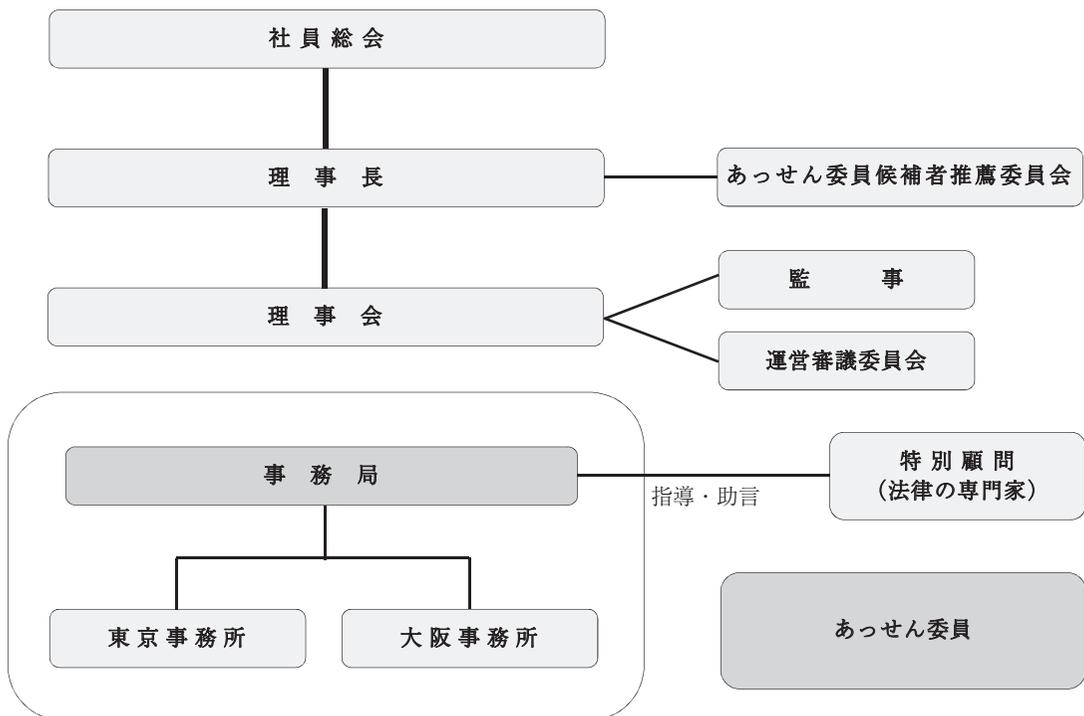
8) 投資助言・代理業、投資運用業の自主規制機関に加入する事業者、登録金融機関については、受託団体として行う紛争解決等業務が金融 ADR 代替措置となっている。

ある。

1. 組織

NPO 法に基づき、最高決定機関としての社員⁹⁾総会、業務執行を行う理事がある。理事により理事会を組織し（定款第31条）、業務運営の基本的事項を検討・決定している。事務局を設置し、事務局にはセンター長及び必要な職員を置き（同第43条）、理事長が業務を総理している（同第16条）。また、業務運営の公正性・適切性を図るため、諮問機関として運営審議委員会を設けている（同第40条）（図表3参照）。

図表3 FINMACの組織



事務所は東京と大阪にあり、職員数は26名（うち相談員12名）である。紛争解決手続を担う機関としてあっせん委員を置き（定款第41条）、全国を9地区に分け¹⁰⁾、38名（東京地区16名、大阪地区6名、名古屋地区4名、他地区各2名）のあっせん委員を置いている。あっせん委員の選任を適切に行うために、理事長の諮問機関としてあっせん委員候補者推薦委員会を設置し、同委員会の推薦に基づき、運営審議委員会の議を経て、理事会の同意を得てあ

9) FINMACの目的に賛同して入会した個人を正会員としており、これをNPO法の社員としている（定款第7条（1））。このほか、FINMACの事業を賛助するために入会した個人及び法人を賛助会員としている（同条（2））。

せん委員を委嘱している（業務規程第22条第2項、第3項）。あっせん委員の選任要件は、弁護士、裁判官又は検察官のいずれかの職に在職した期間が5年以上あること、人格見識の高い年齢40歳以上満75歳未満の者であること等である。男女比に留意することとされており、女性のおっせん委員は約4分の1である。あっせん委員の業務は事務局の職員が補佐している（定款第41条第2項）。また、事務局の業務に関して必要な助言、指導を受けるため特別顧問を置き、法律の専門家等の学識経験者のうちから委嘱している（業務規程第3条第2項）。

2. 事業規模と収入

令和7年（2025年）度の予算では、事業規模は約4億2,000万円であり、これを支える収入は、大別して、①資本市場振興財団からの助成金、②委託を受ける諸団体からの負担金、特定事業者負担金などの金商業者等の負担¹¹⁾、③あっせん申立金からなる（図表4参照）。

図表4 事業規模と収入

	2023年度	構成比	2024年度	構成比	2025年度	構成比	平均	構成比
事業規模	413,855	100.0%	413,212	100.0%	420,729	100.0%	415,932	100.0%
会費収入	4,990	1.2%	4,996	1.2%	4,993	1.2%	4,993	1.2%
正会員会費収入	90	0.0%	96	0.0%	93	0.0%	93	0.0%
賛助会員会費収入	4,900	1.2%	4,900	1.2%	4,900	1.2%	4,900	1.2%
助成金収入	95,000	23.0%	95,000	23.0%	100,000	23.8%	96,667	23.2%
苦情相談・あっせん 事業収入	313,865	75.8%	313,216	75.8%	315,736	75.0%	314,272	75.6%
諸団体負担金	258,134	62.4%	258,134	62.5%	259,477	61.7%	258,582	62.2%
特定事業者負担金	45,658	11.0%	43,250	10.5%	42,202	10.0%	43,703	10.5%
あっせん利用負担金	7,959	1.9%	8,902	2.2%	10,577	2.5%	9,146	2.2%
あっせん申立金	2,114	0.5%	2,930	0.7%	3,480	0.8%	2,841	0.7%

(注) 単位は千円であり、予算ベースである。
助成金は資本市場振興財団からのものである。
諸団体負担金は業務を受託する日証協等からのものである。

10) 各地区の管轄区域は次のとおりである（業務規程別表1）。北海道地区（北海道）、東北地区（宮城県、福島県、山形県、岩手県、秋田県、青森県）、東京地区（東京都、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、山梨県、長野県、新潟県、沖縄県）、名古屋地区（愛知県、岐阜県、静岡県、三重県）、北陸地区（石川県、富山県、福井県）、大阪地区（大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県、滋賀県）、中国地区（広島県、鳥取県、島根県、岡山県、山口県）、四国地区（香川県、愛媛県、徳島県、高知県）、九州地区（福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県、宮崎県）。地区に分けるのは、申立人の居住地区であっせん期日を開催するために、当該地区のおっせん委員から事案を担当する者を選任するためである。

11) 諸団体負担金、特定事業者負担金のほか、会費収入、あっせん利用負担金収入を合計したものを金商業者等の負担としている。現在、賛助会員は諸団体（関係自主規制機関）と同じである。

その構成比は、①23.8%、②75.4%、③0.8%であり、費用のほとんどを①を含め金商業者等の業界が負担している。

FINMACは営利を目的としない法人であり、その事業によって利益をあげることを予定していない。しかし、毎年度の事業支出には変動があり、必ず収支が均衡するわけではなく、剰余を計上する場合もある。これを、収入の不足に充てたり、あっせん申立ての増加などに備えた予備的な蓄えとして、一定規模の金額（期末繰越金有高）を保有している。

V. FINMACの業務

1. 相談

相談・苦情は、電話とオンライン¹²⁾で受け付けているが、電話によるものが大部分である。電話は平日¹³⁾の午前9時から午後5時までフリーダイヤルで受け付けをしている。通話料がかかることを避けて、他のADR機関ではなくFINMACに電話をしたという相談者もある。

相談・苦情の件数は、FINMACの業務開始後の平均¹⁴⁾（以下「全期間平均」という。）では、合わせて年間7,000件弱である。過去においては1万件近い年もあったが、2022年度～2024年度（以下「最近」という。）は年間5,500件弱となっている（図表1参照）。金融庁に金融サービス利用者相談室があるが、その投資商品等に係る相談等の件数と比較すると、FINMACでの相談・苦情対応は、最近ではその5割弱、全期間平均でその6割強となっている。1日30件弱の相談・苦情対応をしていることになるが、1つの案件に何度も電話でのやり取りがあったり、あっせん業務の補助に係る対応があるため電話が途切れない状況にある¹⁵⁾。電話は「ご相談者のお話に耳を傾けるところから相談は始まります。何が起きているのか、おっしゃりたいことは何か、どのようなお気持ちでいらっしゃるのか、何を必要としているのかをお伺いし、できる限り迅速かつ的確にご対応させていただくのが私達の役割」¹⁶⁾であり、「経験上、相手の話しを聞くことによって8～9割の方はほぼ満足されて切電される」¹⁷⁾。

相談・苦情処理では、相談者に名前、年齢などを知らせることを必須としておらず、また相手方事業者名についても必須としていないため、会話の流れで知ることができた場合等に

12) HPの「ご相談フォーム」で受け付けている。ただし、申出に対してはFINMACから連絡を取り、電話で応答している。このほか、FAX、郵送でも受け付けている。

13) 祝日（振替休日を含む。）、年末年始（12月31日～1月3日）を除く、月曜日から金曜日。

14) 全期間の平均割合については業務開始以来のものであるが、2009年度は業務期間が2ヶ月であるため、全期間の年度の平均件数については2010年度から2024年度までの平均としている。

15) このほか無言電話も多数ある。このため「ほぼ毎日9時と同時に着信音となり、終業時間まで途切れることがありません」（「相談員奮闘記 業務遂行と期待」機関誌第8号（2012年12月7日）8頁）。

16) 「相談員奮闘記 相談員として心がけていること」機関誌第1号（2010年7月26日）4頁。

17) 「相談員奮闘記」機関誌第25号（2019年12月25日）8頁。

記録するため限りがあるが、次のようなデータがある。

相談を受けるのはもっぱら個人であり法人からの相談は5%程度である。男女別では男性が多い。発信元は東京地区、大阪地区、名古屋地区と大都市地域が主体である。業態別では第一種金商業者、登録金融機関等が約7割であり、無登録業者等のFINMACの対象外の事業者に関するものが2割程度ある（図表5参照）。商品別では株式、投資信託等に関するもののほか、いずれとも分類し難いその他のものが大半である（図表6参照）。相談の内容については、問合せ、意見、要望のほかFINMACの対象でない事項に関するものがある（図表7参照）。主な内容は次のようなものである。

図表5 相談の業態別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
証券会社	件数	2,684	2,800	2,172	2,552	—
	構成比	57.7%	59.7%	58.0%	58.5%	67.3%
登録金融機関	件数	707	599	363	556	—
	構成比	15.2%	12.8%	9.7%	12.8%	8.7%
FX業者	件数	106	72	86	88	—
	構成比	2.3%	1.5%	2.3%	2.0%	2.4%
暗号資産取引業者	件数	37	30	56	41	—
	構成比	0.8%	0.6%	1.5%	0.9%	0.3%
商品デリバティブ業者	件数	9	14	16	13	—
	構成比	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%	0.1%
金融商品仲介業者	件数	14	5	8	9	—
	構成比	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.1%
その他	件数	1,096	1,170	1,041	1,102	—
	構成比	23.6%	24.9%	27.8%	25.3%	21.1%
合計	件数	4,653	4,690	3,742	4,362	—
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(注) 証券会社は、第1種金商業者及び第2種金商業者（特定事業者を除く）である。
 その他は、無登録業者等FINMACの対象外の事業者が主なものである。

図表6 相談の商品別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
株式	件数	988	1,154	939	1,027	—
	構成比	21.2%	24.6%	25.1%	23.5%	33.5%
債券	件数	301	217	187	235	—
	構成比	6.5%	4.6%	5.0%	5.4%	11.2%
仕組債	件数	370	191	56	206	—
	構成比	8.0%	4.1%	1.5%	4.7%	0.7%
投資信託	件数	565	528	303	465	—
	構成比	12.1%	11.3%	8.1%	10.7%	16.0%
デリバティブ	件数	290	179	182	217	—
	構成比	6.2%	3.8%	4.9%	5.0%	7.5%
暗号資産デリバティブ	件数	3	13	0	5	—
	構成比	0.1%	0.3%	0.0%	0.1%	0.1%
商品関連デリバティブ	件数	14	18	23	18	—
	構成比	0.3%	0.4%	0.6%	0.4%	0.1%
第二種業取扱商品	件数	46	32	27	35	—
	構成比	1.0%	0.7%	0.7%	0.8%	2.1%
投資運用（ラップ）	件数	68	38	28	45	—
	構成比	1.5%	0.8%	0.7%	1.0%	0.5%
先物・オプション	件数	7	3	8	6	—
	構成比	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%
STO	件数	0	0	3	1	—
	構成比	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
その他	件数	2,001	2,317	1,986	2,101	—
	構成比	43.0%	49.4%	53.1%	48.2%	28.3%
合計	件数	4,653	4,690	3,742	4,362	—
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(注) 「債券」には VIX インバース ETN を含む。

「仕組債」は2022年度から集計しており、それまでは「債券」に含まれる。

「有価証券デリバティブ」は、株価指数先物取引等である。

「金融先物デリバティブ」は、FX（外国為替証拠金取引）、通貨オプション取引などである。

「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ある。

「その他のデリバティブ」は、通貨スワップ取引、金利スワップ取引などである。

「第二種関連商品」は、集団投資スキーム取引等（匿名組合ファンドの募集等）である。

「投資運用」「投資助言」は、2016年度から「その他」に含まれる。

FINMAC の対象業務でない事項に関する相談も、対象商品が分かる場合には分類している。

図表7 相談の内容別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
制度	件数	1,239	1,487	1,225	1,317	—
	構成比	26.6%	31.7%	32.7%	30.2%	34.3%
勧誘	件数	542	359	191	364	—
	構成比	11.6%	7.7%	5.1%	8.3%	14.5%
売買取引	件数	856	628	586	690	—
	構成比	18.4%	13.4%	15.7%	15.8%	14.0%
事務処理	件数	592	870	631	698	—
	構成比	12.7%	18.6%	16.9%	16.0%	11.1%
投資運用・投資助言	件数	61	46	40	49	—
	構成比	1.3%	1.0%	1.1%	1.1%	1.0%
その他	件数	1,363	1,300	1,069	1,244	—
	構成比	29.3%	27.7%	28.6%	28.5%	25.2%
合計	件数	4,653	4,690	3,742	4,362	—
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(注) 「制度に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、ADR 制度等に関する相談である。「勧誘に関する相談」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する相談である。「売買取引に関する相談」とは、無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関する相談である。「事務処理に関する相談」とは、入出金等の手続事務等に関する相談である。「投資運用に関する相談」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する相談である。「投資助言に関する相談」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する相談である。「その他の相談」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない相談である。相談には問い合わせ、意見、要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人以外の者（家族、知人、消費生活センター等）からの相談、FINMAC の対象でない事項に関する相談等を含む。

① 制度に関する相談

最も多い相談であり、取引制度に関するもの（取引報告書の見方を知りたい、インサイダー取引に当たるか、NISA を始めたい等）、FINMAC に関するもの（あっせん制度の問合せ等）、第一種金商業者などの事業者（以下「証券会社」という。）に関するものである。証券会社に関するものには、一般的な質問・意見等のほか、証券会社の電話番号やメール・アドレスが分からないので教えて欲しい、電話がつかない、電話がつかなくてもチャットの利用を求められ解決しない、多要素認証が上手くいかない等というものがある。証券会社が交付する書類に FINMAC の連絡先が記載されている場合もあるため連絡先と考えて電話がある場合もある。

② 勧誘に関する相談

勧誘時における説明義務や適合性原則等に関するものである。説明を受けたが専門用語が

理解できない、担当者から強引な勧誘を受け断り切れず仕組債の購入を申し込み翌日に購入取消しを申し出たがすぐに了解してくれない、いまだに取消しできたのかどうか分からない等というものである。

③ 売買取引に関する相談

無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関するものである。規約に抵触したとして取引を停止されたが身に覚えがない、投資信託を解約したいと伝えているのに解約してもらえない等というものがある。

④ 事務処理に関する相談

口座開設・移管、入出金等の事務手続に関するものである。証券の他社への移管手続をしてくれない、配当金が入金されていない等というものがある。

⑤ その他

古い株券が見つかったがどうしたらいいかなど①～④に当たらないものである。無登録業者など FINMAC の対象ではない事業者に関するものなど、預金、保険商品等の相談、投資相談などのほか、フィッシング詐欺、SNS 型投資詐欺に関する相談もある。相談内容に応じて他の適切な相談窓口（機関）を紹介したり、できる限りのアドバイスを行っているが、無登録の事業者に係るトラブルについては力になることはできない¹⁸⁾。無登録の事業者に関しては証券取引等監視委員会（以下「監視委員会」という。）に相談事案の報告を行うなどしている。

2. 苦情処理

苦情の件数は年間で1,100件程度である（図表1参照）。苦情は、申出者（苦情処理において以下「顧客」という。）に対して一般的な取扱い等を説明することで証券会社に取次ぐことなく納得を得られる場合がある。また、不満、要望等を証券会社に伝えるだけでよく、回答は不要とする場合（サービス低下に対する不満を伝えて欲しい、執拗な勧誘を受けているので勧誘を中止するよう伝えて欲しい等）もある。しかし、顧客の8割を超える者が証券会社への取次ぎを求めている（図表8参照）。

18) 「ご相談の内容が『センターの業務範囲かどうか』のチェックを行い、センターの業務範囲でない場合には、お役に立てない理由を説明しています…。…当センターの業務範囲と判断した場合は…相談者の不満の原因が、投資に関する情報・知識・経験不足等から来る誤解によるものである場合、金融商品取引のルールを丁寧に説明することで、相談者にご理解をいただいております。…事業者や業界に対する批判、提言、意見、サービスの要求等も多く寄せられますが、相談者の真意を汲み取り、貴重なご意見として当センターの記録に残すことで、大方ご了解をいただいております」（「相談員奮闘記 業務遂行と期待」機関誌第8号（2012年12月7日）8頁）。

図表8 苦情処理の状況

		2022年度	2023年度	2024年度	平均
苦情件数		1,266	1,155	859	1,093
取次ぎをしなかったもの	件数	192	217	138	182
	構成比	15.2%	18.8%	16.1%	16.7%
取次ぎをしたもの	件数	1,074	938	721	911
	構成比	84.8%	81.2%	83.9%	83.3%
あっせん手続へ移行したもの	件数	174	216	174	188
	割合	16.2%	23.0%	24.1%	20.6%

(注) 割合は、苦情件数に対するものであるが、あっせん手続へ移行の割合は取次ぎをしたものに対するものである。

	2022年度	2023年度	2024年度	平均
苦情件数	1,266	1,155	859	1,093
苦情件数+前年度の繰越件数 (A)	1,319	1,279	1,009	1,202
期中処理件数 (B)	1,195	1,129	923	1,082
繰越件数 (A-B)	124	150	86	120
期中処理率 (B/A)	90.6%	88.3%	91.3%	90.0%

(注) 期中処理率は、2010年度からでは92.2%である。
苦情処理には一定期間を要することから年度の処理率が100%とならない。

苦情の対応においては、顧客に対して分かりやすい説明を心掛けるとともに、顧客の承諾を得て取次ぎを行う場合には、顧客と証券会社の交渉能力の差に留意して、次のような取組みや配慮を行うことで解決に努めている。

- ・顧客の苦情の内容から証券会社の問題点を引き出し、整理した上で取り次ぐ¹⁹⁾。
- ・顧客の事情、心情を汲み取り、証券会社に対して苦情の解決に向けた誠実・迅速な対応を促す（謝罪を希望している旨の伝達等）。
- ・証券会社に対して事実関係の社内調査（応接記録、通話録音、顧客勘定元帳等の確認を含む）及び顧客に対する回答作成を依頼する²⁰⁾。回答を顧客に伝達し、必要な場合には顧客・証券会社双方の見解の取次ぎを繰り返す。
- ・証券会社に対して事実関係の社内調査及び直接顧客に対する説明を求め、必要な対応を求める（証券の移管等の依頼、換金手続促進の依頼、名義変更の依頼等）。証券会社からは対応状況の報告を受ける。
- ・顧客と証券会社との話し合いを促す場合には、あらかじめ、顧客に対して証券会社に確認すべきポイント等を助言する。

図表9 苦情の業態別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
証券会社	件数	1,174	1,075	793	1,014	—
	構成比	92.7%	93.1%	92.3%	92.7%	87.4%
登録金融機関	件数	26	25	11	21	—
	構成比	2.1%	2.2%	1.3%	1.9%	6.7%
FX 業者	件数	25	21	23	23	—
	構成比	2.0%	1.8%	2.7%	2.1%	2.4%
暗号資産取引業者	件数	1	2	2	2	—
	構成比	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%
商品デリバティブ業者	件数	7	3	0	3	—
	構成比	0.6%	0.3%	0.0%	0.3%	0.1%
金融商品仲介業者	件数	0	0	0	0	—
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	件数	33	29	30	31	—
	構成比	2.6%	2.5%	3.5%	2.8%	3.2%
合計	件数	1,266	1,155	859	1,093	—
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(注) 証券会社は、第一種金商業者及び第二種金商業者（特定事業者を除く）である。
 その他は投資助言業者等である。

19) 「相談される投資者は、商品を購入してから数年経過して、損失が大きくなって初めて相談するケースが多く、購入に当たって販売資料は既になくなっており、営業員から説明を受けた内容について記憶が薄れているというケースがほとんどです。そのため、私たちは、投資者からどのような経緯でその商品を購入することにしたのか、どういう資料に基づき営業員からその投信の運用やリスク等について説明を受けたか、思い出していただくための糸口を探し出して、時間をかけて聞くことになります。しかし、投資者の中には、自分の考え方を伝えることに一生懸命になったり、話をしているうちに興奮状態になって、私たちの言うこと、質問することに耳を貸さずに喋り続ける場合もあります。そのような場合には、正確な状況把握ができなくて、苦情を相手方の金融機関に的確に伝えることが出来なくなります」（「相談員奮闘記 相談をされる方へのお願い」機関誌第4号（2011年5月9日）4頁）。「ご相談の中には、怒りや不安や緊張などによってご自身の考えを整理できていないまま申し出され、困っていることを明瞭に表現できないケースもあります。相談を受けるわれわれが推測を立てて聞くことがありますが、想定される論点にあてはめ過ぎると相談される方が本当に言いたい訴えを見落とす可能性があります。そのため、予断や先入観を持つことなく素直に耳を傾けるようにし、「相談に直接関係ない質問や難しい専門用語の使用は意思疎通の妨げともなるので避けるようにしています」（「相談員奮闘記 相談員として心がけていること」機関誌第2号（2010年10月26日）4頁）。

20) FINMACが証券会社に対し苦情を取り次ぎ、説明、資料の提出を求めたときは、正当な理由なく、これを拒んではならないとしている（金商法第156条の44第2項第3号、業務規程第14条第2項、基本契約）。

図表10 苦情のあった証券会社

	2022年度	2023年度	2024年度	平均
A社	186	110	44	113
B社	156	90	57	101
C社	115	93	82	97
D社	77	80	88	82
E社	96	69	56	74
F社	50	37	70	52

(注) 単位は件数。

2024年度に苦情のあった会社は120社あり、苦情件数のうち上位5社で約4割、上位10社で約6割を占める。

苦情に関するデータは相談と同様の傾向にある。苦情を申し出るのもっぱら個人であり法人からの苦情は4%程度である。男女別では男性が多い。相談の場合よりも東京地区等の大都市地域が中心となる。業態別では第一種金商業者等が9割を超え(図表9参照)、苦情件数が年100件を超える証券会社もある(図表10参照)。2024年度に苦情があった会社数は120社あり、苦情件数のうち上位5社で約4割、上位10社で約6割を占める。商品別では株式、債券、投資信託等に関するものが太宗を占め、最近では仕組債に係るものの割合が高い(図表11参照)。苦情の主な内容は次のようなものである(図表12参照)。相談に比べ制度に関するものがなくなり勧誘に関するものの割合が高くなっている。

① 勧誘に関する苦情

勧誘時における説明義務等に関するものである。仕組債を勧誘された際の説明はメリットを強調しリスク説明は簡易な内容であったが元金が約半分になり勧誘時の説明と実際の状況のギャップが大きく納得がいかない、保有株式について「当分の間、株価が上昇することはない」と言われ別の銘柄に乗換えることを勧められ取引したが売却した銘柄は急騰し買付けた銘柄は急落した、断定的な判断を提供したことに納得できない等というものがある。

② 売買取引に関する苦情

無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関するものである。勤務先に勧誘の電話がかかってきて迷惑である、株式の売却依頼をした覚えがないのに勝手に売却された、信用取引で追加証拠金の案内がなかったため入金できず取引を強制的に終了させられた等というものがある。インターネット取引の口座数が総口座数の64.4%になり²¹⁾、システムの不具合により顧客の注文の執行に遅延・不能が生じたなどの苦情も多くなっている。

21) 4,898万口座。「インターネット取引に関する調査結果(2025年3月末)について」日証協2025年6月19日。

図表11 苦情の商品別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
株式	件数	326	296	318	313	—
	構成比	25.8%	25.6%	37.0%	28.7%	30.4%
債券	件数	126	129	61	105	—
	構成比	10.0%	11.2%	7.1%	9.6%	29.7%
仕組債	件数	364	360	136	287	—
	構成比	28.8%	31.2%	15.8%	26.2%	—
投資信託	件数	188	129	104	140	—
	構成比	14.8%	11.2%	12.1%	12.8%	18.7%
デリバティブ	件数	119	90	118	109	—
	構成比	9.4%	7.8%	13.7%	10.0%	12.4%
暗号資産デリバティブ	件数	1	2	1	1	—
	構成比	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%
商品関連デリバティブ	件数	11	6	6	8	—
	構成比	0.9%	0.5%	0.7%	0.7%	0.2%
第二種業取扱商品	件数	13	8	4	8	—
	構成比	1.0%	0.7%	0.5%	0.8%	1.2%
投資運用（ラップ）	件数	19	9	8	12	—
	構成比	1.5%	0.8%	0.9%	1.1%	1.2%
先物・オプション	件数	3	0	1	1	—
	構成比	0.2%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%
その他	件数	96	126	102	108	—
	構成比	7.6%	10.9%	11.9%	9.9%	6.0%
合計	件数	1,266	1,155	859	1,093	—
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(注) 全期間平均の「債券」には仕組債、VIX インバース ETN を含む。

③ 事務処理に関する苦情

口座開設・移管、入出金等の事務手続に関するものである。保有する外国株式を売却した際、売却代金を日本円で受け取る旨を伝えたにもかかわらず米ドルで入金され為替変動により本来得られた金額が減少した、証券を他の証券会社に移管する手続を行いその進捗状況を確認したいが連絡がなく電話をかけても繋がらない等というものがある。

図表12 苦情の内容別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
勧誘	件数	604	524	263	464	—
	構成比	47.7%	45.4%	30.6%	42.4%	44.8%
売買取引	件数	334	267	299	300	—
	構成比	26.4%	23.1%	34.8%	27.4%	30.1%
事務処理	件数	178	223	233	211	—
	構成比	14.1%	19.3%	27.1%	19.3%	14.8%
投資運用・投資助言	件数	10	14	11	12	—
	構成比	0.8%	1.2%	1.3%	1.1%	1.4%
その他	件数	140	127	53	107	—
	構成比	11.1%	11.0%	6.2%	9.8%	8.9%
合計	件数	1,266	1,155	859	1,093	—
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(注) 「勧誘に関する苦情」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する苦情である。
「売買取引に関する苦情」とは、無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関する苦情である。
「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等に関する苦情である。
「投資運用に関する苦情」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する苦情である。
「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情である。
「その他の苦情」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない苦情である。

④ その他の苦情

勧誘されて株式を購入したが株価が半値以下になっている、画面で一部のポジションを決済したはずなのに全てのポジションが決済された等というものがある。

苦情の解決は2ヶ月以内に行うよう努めており（業務規程第15条）、例えば、無断売買の苦情であれば、証券会社に取次ぎを行い、売却注文の確認を行うことができた場合には顧客の記憶違いが分かり解決が図られる。

相談・苦情は、取引の当事者からではなく、その家族、知人から行われる場合があり、また、消費生活センター等から連絡がある場合もある。高齢で判断力の衰えがある夫に株式取引を頻繁に行わせており取引を控えさせて欲しい。父は高齢で施設に入所しているが頻繁に連絡が入るため施設への訪問や父への連絡を止めて欲しい等というものがある。このような相談の場合、口座名義人の意向に反するとき（例えば、口座名義人が証券会社に「家族には内緒にして欲しい」と話しているとき等）もある。安易に証券会社に伝達すると家族間のトラブルに発展するおそれもあるため、慎重な対応が求められる。

高齢の父が保有する証券を売却しようとしたが判断力に問題があるとして売却させてもらえず困っている。意思表示が困難な妻名義の債券を解約したいと伝えたところ名義人からの

申出が必要と断られたという相談もある。このような相談の場合、一般的な回答しかできず対応が難しいが、口座名義人の認知機能が衰える前に家族等の代理取引を可能とする金融サービスである「家族サポート証券口座」を紹介するなどしている。

家族等からの相談・苦情は全体の7%程度になる。証券会社にとって、口座名義人の家族等からの相談・苦情を知ることは、業務改善の機会というだけでなく、その後の相続発生等を勘案すればビジネス機会を知る重要な機会でもある。このため、家族等からの不満については相談者の意向を確認した上で証券会社に相談・苦情の内容を伝えることとしている。

「証券会社への不満を述べたら、会社を変えたらいいと言われた」「証券会社への伝達を希望していなかったのに相談内容が証券会社に伝わっていた」等のFINMACに対する苦情もある。言葉の行き違いの場合もあるが、このような苦情が生じないように努めて参りたい。

3. 紛争解決手続（あっせん手続）

顧客が証券会社の回答に対し納得がいかないなど苦情の解決が図られない場合は、紛争解決手続（以下「あっせん手続」という。）について顧客に対して説明を行い、顧客のあっせん手続の利用の意思を確認している（業務規程第16条）。苦情の取次ぎを行ったもののうち約2割があっせん手続に移行している（図表8参照）。苦情件数とあっせん件数には相関関係があり、苦情件数の増減があっせん件数の増減につながる。全期間平均で年251件のあっせん手続の申立てがある。過去、通貨オプションに関するあっせん²²⁾件数、VIX インバースETNに関するあっせん²³⁾件数が増加したことがあったことから全期間平均の件数は多いが、最近では年193件である²⁴⁾。申立てを受けてから終了するまでに一定の期間を要することから年度末に処理未済の件数があり、これと新規申立分を合わせた75%程度を年度内に終了させている（図表13参照²⁵⁾）。終了件数のうち和解したものは最近では76%程度であり、全期間平均では72%程度である。

あっせん手続の申立てを行う者（あっせん手続において以下「申立人」という。）は、相談・

22) 2004年～2007年頃、円安が進行した過程で円安時に利益を享受できる商品として通貨オプションが大量に販売されたが、2008年のリーマンショック後円高が進み、多額の損失が生じた。条件が複雑でリスクを把握しづらいこと、中途解約ができない長期契約であったことなどから損失が多額になる事案が多発した。

23) VIX インバースETNは、米国株式市場の将来の変動見込みを反映した指数（いわゆる「恐怖指数」）である「S&P500VIX 短期先物指数」に基づく仕組債を信託設定し、上場した受益権。2018年2月早期償還条項が適用され、上場廃止となり、多数の顧客に多額の損失が発生したものの。

24) 最近も、スワップやオプションなどのデリバティブを利用することにより、投資家や発行者のニーズに合うキャッシュフローを生み出す仕組みを有する「仕組債」に関するあっせん申立てが増加した年度がある。仕組みが複雑でリスクを把握しづらいこと、流動性が乏しいことなどから損失が多額になる事案が多発した。

25) 処理件数には取下げ等を含む。75%の処理率は、処理に3月程度（12月×1/4）を要していることを意味する。

図表13 あっせん手続の処理状況

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
新規申立 (A)	178	227	173	192.7	251.2
繰越件数 (B)	36	84	85	68.3	78.7
要処理件数 (A+B)	214	311	258	261.0	329.9
処理(終了)件数 (C)	130	226	204	186.7	250.0
期末未済件数 (A+B-C)	84	85	54	74.3	79.9
処理率 (C ÷ (A+B))	60.7%	72.7%	79.1%	71.5%	75.8%

(注) 処理(終了)件数は、当年度にあっせん手続を終了した件数である。
 処理(終了)件数は取下げ等を除いた件数であり、和解件数+不調件数である。
 あっせん手続には一定期間を要することから年度の処理率が100%とならない。
 全期間平均は2010年度からである。

図表14 あっせん手続の業態別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
証券会社	件数	169	222	165	185.3	—
	構成比	94.9%	97.8%	95.4%	96.2%	83.3%
登録金融機関	件数	1	1	1	1.0	—
	構成比	0.6%	0.4%	0.6%	0.5%	14.3%
FX業者	件数	2	0	0	0.7	—
	構成比	1.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.5%
暗号資産取引業者	件数	0	1	0	0.3	—
	構成比	0.0%	0.4%	0.0%	0.2%	0.1%
商品デリバティブ業者	件数	1	0	0	0.3	—
	構成比	0.6%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%
金融商品仲介業者	件数	0	0	0	0	—
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	件数	5	3	7	5.0	—
	構成比	2.8%	1.3%	4.0%	2.6%	1.7%
合計	件数	178	227	173	192.7	—
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(注) 申立日ベースである。
 「証券会社」は第一種金業者及び第二種金業者(特定事業者を除く)である。

苦情と同様にもっぱら個人（最近では9割強）であるが、通貨オプションに関するあっせんについて法人の利用が多かったため、全期間平均では法人の割合が高くなっている（16.5%）。また個人について男性の割合が高くなっている。地区別では東京地区等の大都市の割合が高いのは相談・苦情と同じであるが、東京地区の割合がより高く、最近その割合が高まっている。年齢別では70歳以上の者で4割以上を占め、50歳未満の者の利用は1割程度である。業態別ではほとんどが第一種金商業者等である（図表14参照）。被申立人となる件数が年40件を超える証券会社もあり、販売する金融商品によって、それまで被申立人となることが少なかった社が多くなるなどの影響もある（図表15参照）。2024年度に被申立人となった証券会社は34社であり、上位5社で約6割強を、上位10社で約8割を占める。商品別では、最近では仕組債が過半を占めており、全期間平均では仕組債、VIX インバース ETN を含む債券が過半数を占める（図表16参照）。あっせん手続に係る事案の主な内容は、勧誘に関するもの、売買取引に関するもの、事務処理に関するものであり、勧誘に関するものが約9割を占める（図表17参照）。

図表15 被申立人となった証券会社

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
A社	37	65	20	40.7	14.9
B社	6	56	55	39.0	8.5
C社	28	24	9	20.3	19.6
D社	19	14	18	17.0	20.0
E社	4	12	7	7.7	7.4
F社	10	6	3	6.3	1.7
G社	7	5	4	5.3	63.7

(注) 申立日ベースである。

単位は件数。

2024年度に被申立人となった会社は34社あり、あっせん件数のうち上位5社で約6割強、上位10社で約8割を占める。

全期間平均は2010年度からである。

図表16 あっせん手続の商品別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
株式	件数	26	14	16	18.7	—
	構成比	14.6%	6.2%	9.2%	9.7%	15.2%
債券	件数	13	20	14	15.7	—
	構成比	7.3%	8.8%	8.1%	8.1%	50.9%
仕組債	件数	95	174	117	128.7	—
	構成比	53.4%	76.7%	67.6%	66.8%	—
投資信託	件数	20	5	12	12.3	—
	構成比	11.2%	2.2%	6.9%	6.4%	14.5%
デリバティブ	件数	18	10	12	13.3	—
	構成比	10.1%	4.4%	6.9%	6.9%	16.9%
暗号資産デリバティブ	件数	0	1	0	0.3	—
	構成比	0.0%	0.4%	0.0%	0.2%	0.1%
商品関連デリバティブ	件数	2	0	0	0.7	—
	構成比	1.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.1%
第二種業取扱商品	件数	1	1	1	1.0	—
	構成比	0.6%	0.4%	0.6%	0.5%	1.6%
投資運用（ラップ）	件数	3	2	1	2.0	—
	構成比	1.7%	0.9%	0.6%	1.0%	0.6%
先物・オプション	件数	0	0	0	0.0	—
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	件数	0	0	0	0.0	—
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	件数	178	227	173	192.7	—
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(注) 申立日ベースである。

全期間平均の「債券」には仕組債、VIX インバース ETN を含む。

図表17 あっせん手続の内容別

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
勧誘	件数	146	206	158	170.0	—
	構成比	82.0%	90.7%	91.3%	88.2%	87.2%
売買取引	件数	27	17	13	19.0	—
	構成比	15.2%	7.5%	7.5%	9.9%	10.6%
事務処理	件数	3	1	1	1.7	—
	構成比	1.7%	0.4%	0.6%	0.9%	1.2%
投資運用・投資助言	件数	2	3	1	2.0	—
	構成比	1.1%	1.3%	0.6%	1.0%	0.7%
その他	件数	0	0	0	0	—
	構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
合計	件数	178	227	173	192.7	—
	構成比	100%	100%	100%	100%	100.0%

(注) 申立日ベースである。

「勧誘」は、説明義務、適合性原則、断定的判断の提供、誤認勧誘等に関するものである。

「売買取引」は、過当売買、無断売買、システム障害、売買執行ミス等に関するものである。

「事務処理」は、入出金等の手続事務等のミス、遅延等に関するものである。

「投資運用」は、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関するものである。

「投資助言」は、投資判断に関して助言を行う業務等に関するものである。

VI. あっせん手続

1. 申立て

(1) 申立書

あっせん手続を求める顧客はあっせん申立書を提出する必要がある（業務規程第26条第1項）。苦情処理を経ない事案については申立書を受け付けていない。あっせん手続について理解を得た上であっせん手続を行う必要がある²⁶⁾こと、申立書を受け取ってもその内容が整理されていないことが多く、苦情処理としてできる限り顧客の主張や事実関係の整理・明確化を図った上であっせん手続を行うことが紛争の早期解決に資すると考えられるからである²⁷⁾。申立人は、あっせん手続を希望するものの争点となる勧誘時や取引時の状況を十分に

26) 指定紛争解決機関には、あっせん手続の開始に先立ち申立人に対し一定事項の説明義務が課せられており（金商法第156条の50第8項）、FINMACでは「あっせんの申立てをなさる方へ（あっせんに関する注意事項）」を交付して説明を行っている。

把握していない等の場合もある。苦情の取次ぎを通じて相談員が把握・整理した点について、申立人に伝え、あっせん申立書の作成に当たっての助言も行っている。

あっせんの手続に弁護士を利用すること²⁸⁾が可能であり（業務規程第26条第2項）、申立てのうち約2割で弁護士が代理人となっている（図表18参照）。過去、通貨オプションに係るあっせん事案について弁護士を利用する割合が高かったことから全期間平均では利用割合が高くなっている。また、高額な賠償を求める事案ほど利用割合が高い（図表22参照）。

なお、あっせんの申立ては顧客に限られず、証券会社も申立てをすることができる。ただし顧客の同意が必要である（業務規程第26条第4項）。証券事故（金商法第39条第3項、金商業府令第118条）に近い状況等の場合にあっせん手続を利用するとき、顧客にあっせん申立書の作成等の事務負担をさせないために証券会社が申立てを行う場合等である。

図表18 弁護士の利用

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
あっせん件数		178	227	173	192.7	—
弁護士なし	件数	151	200	146	165.7	—
	構成比	84.8%	88.1%	84.4%	86.0%	78.9%
弁護士あり	件数	27	27	27	27.0	—
	構成比	15.2%	11.9%	15.6%	14.0%	21.1%

(注) 申立日ベースである。

「弁護士あり」には、親権者等の弁護士以外の者が代理人である場合を含む。

(2) 申立金

指定紛争解決機関は顧客から料金を受け取ることができる（金商法第156条の42第2項）

27) 苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものであり、苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められている（金商法第156条の44第4項第1号）。「ありがたいのは、相談員の方々による「苦情相談記録書」に表れている事前の情報である。また口頭で直接、あっせんに至る経過と双方の対応やニュアンスを聞くことができ、あっせん成立のための大きな力になっている」（田中燈一「あっせんの楽しさと辛さ」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第22号（2018年7月27日）6頁）。

28) 「最近、申立人の代理人として弁護士があっせん手続に関与する例が散見されるようになりました。FINMACの手続きが金融ADRとして広く知られるようになった結果ではないかと思います。」「あっせん期日直前に詳細な内容の答弁書が提出されることも多く、申立人の代理人から次回期日までに反論をしたいという要望がなされるようになります。あっせん委員としてもその要望を無視できず、次のあっせん期日を指定するということになります。」「申立人が弁護士を選任する場合は、あっせん手続における解決のみならず訴訟の提起を念頭に置いている場合も多く、そうすると相手方も、あっせん手続で手持ちの証拠書類をすべて提出することを躊躇されることもあるようです。」「このように、あっせん手続に弁護士が関与するとあっせん期日が複数回になったり、書面の分量が増える傾向にありますが、これまでのところ、和解ができにくくなったということは感じておりません」（中村隆次「弁護士の関与について」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第25号（2019年12月25日）3頁）。

が、顧客が負担する料金が過大であればあっせん手続の利用を躊躇することも起こり得る。顧客に負担を求めないADR機関もあるが、FINMACでは申立人に申立金の支払を求めている（業務規程第32条第1項）。申立金は請求額に応じて消費税込みで2,090円（請求額100万円以下）から52,360円（請求額5,000万円超）である。無料とする場合、金融商品取引で損失が発生すれば「ダメ元」で申立てが行われるおそれがあり、あっせん手続には関係者の負担が生じることから不適切な利用を避けるために申立金を求めている。なお、被申立人である証券会社には、あっせん期日を開催する都度、あっせん利用負担金を求めている（業務規程第6条の3）。

2. あっせん手続を主宰するあっせん委員の選任

あっせんの申立てを受け付けた場合は、あっせん手続を主宰するあっせん委員（紛争解決委員²⁹⁾）を、申立者の住居地区のあっせん委員の中から1名選任する（業務規程第28条）。単独委員制にはあっせん期日の設定が容易で迅速な紛争解決に資する、低費用で済むという利点がある。判断にばらつきが生じるのではないかという懸念もあるが、あっせん委員間で情報共有を図るなどしている³⁰⁾。

選任に際しては、事案の当事者と特別の利害関係がないことを確認し、公正性・中立性を確保している。利害関係があり選任できない場合に備えて各地区のあっせん委員の数は最低2名としている。当事者は、あっせん委員の公正性又は中立性に疑いがあると考え場合には委員の忌避を申し立てることができる（業務規程第33条第1項）が、これまで忌避の申立てはない。

3. あっせん手続を実施しない場合

あっせん申立書が提出された場合には様式等の形式的要件が整っていれば受理することとしている（業務規程第30条第1項）が、受理してもあっせん手続を実施しない場合がある。この判断はあっせん委員が行う（金商法第156条の50第4項ただし書、業務規程第31条第1項）。

あっせん手続を実施しない場合として、訴訟や他のADR機関の対象である事案、FINMACで過去にあっせん手続の対象としていた事案である場合を定めている。この場合は実

29) 金商法は、自主規制機関が行うあっせんの主宰者を「あっせん委員」と規定する（同法第77条の2第2項（第78条の7、第79条の13において準用する場合を含む））一方で、指定紛争解決機関が実施する紛争解決手続の主宰者を「紛争解決委員」と規定している（同法第156条の50第2項）。FINMACでは、あっせんを行う機関として「あっせん委員」を置き、あっせん委員の中から「紛争解決委員」を選任するとしているが、本稿では原則として「あっせん委員」と記述している。

30) あっせん委員間の情報共有及びあっせん業務の質的向上等を目的に「あっせん業務研究会」を開催している。また、適合性原則等に関する主な裁判例の概要を紹介した「判例一覧」を年1回作成し、提供している。このほか、直近1年間のあっせん事案を取りまとめた「あっせん事例集」を提供している。

施しないと判断されることが明らかであるため、顧客に申立てをしないようお願いをしている。このほか、①「紛争が生じた日から3年を経過した紛争に係るもの」、②「顧客が当該紛争を適切に解決するに足る能力を有する者であると認められることその他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でない」もの、③「不当な目的のみだりにあっせんの申立てをした」ものを、あっせん手続を実施しない場合としている。

①は関係者の記憶の問題や時効を考慮して定めているが、3年を経過したからといって直ちに実施しないとすることはなく、被申立人の意向等を考慮してあっせん委員が判断している。②は、例えば申立人が法律の専門家や金融機関で業務に従事する者で、被申立人と十分に交渉できる能力を有していると認められる事案、申立人が単に取引で損をしたから取り戻したいという事案、実際に損失が発生していない事案（分配金を勘案すれば損害が発生していないが、分配金を勘案するのはおかしいとして申立てを行う事案、購入していたならば得られたであろう値上り益を求める事案等）、被申立人からみてあっせん手続で解決するには請求額が高額な事案（ステークホルダーに対し説明責任を果せないおそれがある事案）等を想定している。申立人が上場会社の役員や裁判官等である事案、損害額が確定しない事案、相続事案など、あっせん手続を実施することが適当か判断に迷う事案もある。③は、申立人が被申立人から資料や情報を入手することを目的とするような事案を想定している。被申立人が「紛争解決手続により解決することを望まず、訴訟の提起その他の紛争解決手段による解決を図るべく具体的な準備を開始しているような場合」³¹⁾もあっせん手続を実施しない場合として想定される。

申立人のためになるべくあっせん手続を実施することとしているが、あっせんによる和解があまり見込まれないにも関わらず、あっせん手続を実施することは、関係者の負担が重く被申立人の反発も強い。このため、申立人及び被申立人（あっせん手続において以下「当事者」という。）からの事情聴取も踏まえ、あっせん委員と相談し、時に申立ての取下げを打診するなどしている。あっせん手続を実施しないとする事案は年数件である。なお、あっせん手続を実施しないとした場合は、申立ての取下げとして申立金を返還する（業務規程第31条第2項、第32条第3項）。

4. 答弁書及び参考資料

あっせん手続を実施するとした場合、被申立人にはあっせん手続に参加する義務がある（金商法第156条の44第2項第2号、業務規程第27条、基本契約）。被申立人に対して申立書を交付し、答弁書及び参考資料の提出を求め（業務規程第35条第1項）、あっせん委員に対して申立書及び答弁書等を回付し、苦情処理の状況等を含めた当事者の状況を報告する。こ

31) 大森泰人ら「詳説 金融 ADR 制度（第2版）」2011年商事法務177頁。

これらの事務を担うのは主として相談員である。相談員は、元自主規制機関職員、元証券会社職員³²⁾、元消費生活センター職員などから採用しており、金融知識が必要であることはもちろん、消費生活専門相談員等の資格を有することを奨励している。

あっせん委員の指示を受けつつ、被申立人に対し、必要な資料(勧誘時に用いたパンフレット、目論見書等、取引口座設定約諾書、確認書、顧客属性、投資意向を示す書類、顧客勘定元帳、注文伝票等)の提出を求め、申立人に対しても必要な資料(受け取ったパンフレット等)の提出を求める。

あっせん委員は、回付された申立書、答弁書等を精査するほか、必要に応じ追加資料を当事者から徴求し、あっせん期日前に詳細の把握に努めている³³⁾。あっせん手続においては、証人尋問や証拠調べをするものではなく、言った言わないは水掛け論になることも多いが、何らかの客観的材料(取引場所、取引日時などの取引状況、説明時間、書類への書き込み、日記、通話録音の内容、通話時間など)から、合理性のある主張であるかを判断できる場合もある³⁴⁾。そのため、被申立人には、担当者からの聞き取り、業務日誌の提出、通話録音があればその反訳の提出を求め³⁵⁾、申立人に対しても取引当時の状況が分かるような日記、メ

32) 証券会社出身であればトラブルの原因に予測がつくなどの利点があるが、中立・公正性が疑われるおそれがある。このため、原則として出身元の証券会社が当事者である事案を担当させないこととしている。なお「相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明に当たっては、常に公正であるよう努めなければならない」とし(業務規程第8条)、これを遵守させている。

33) 「受任をすると、あっせん期日を決め、まずは送られて来る申立書と添付書類に目を通します。次に証券会社や銀行など相手方業者からの答弁書などが送られてきますので、この時点でも申立書、答弁書、添付書類に目を通します。ほとんどの場合、この時点で争点が明確になるので、文献等も調査して解決の方針を立てるのですが、なお事実関係で不明な点もありますし、当事者の意向もありますので、あっせん当日に当事者から事情を聞きます」(羽尾芳樹「あっせん委員の職務について」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第11号(2013年12月17日)6頁)。「当事者双方が譲歩して和解成立に努力しようとする動機付けは、紛争の事実経過・実情を、あっせん委員が可能な限り正確に把握し、法令、条理、経験則に照らした紛争解決への見立てを説得的に提示できるかどうかによるところが大きいと思われまます。そこで、あっせん期日前には、申立書および答弁書並びに各添付の資料等を読み、法的判断を検討し、争点の把握とある程度の和解の見立てをしておきます」(山口健一「公正中立・簡易迅速・納得・透明性」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第12号(2014年3月28日)6頁)。「申立人の主張される点が、提出された証拠書類から見いだせるようなことは、なかなかありません。…何よりも、事前の準備が重要です。私は、失敗を無くすために、かつてのFINMACの研修資料などをもとに、聴取事項のひな型、論点表を作成し、改訂しています。」(滝口耕司「日々の備え」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第36号(2025年7月31日)3頁)。

34) 「ADRでは、厳密な証拠調べはできませんが、多くの場合、どちらの主張により説得力があるかのおおよその見当はつくものです」(大谷慎男「模索するあっせん委員」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第15号(2015年3月16日)6頁)。「実際には不適切勧誘がなされているが、業者側がその事実を否定し客観的な証拠がないだけという事案も存在するとすれば、そのような事案で安易に『あっせん手続限界論』に逃げ込んで、形式的な事情聴取のみで真偽不明として簡単に不調にしてしまうと、あっせん制度に対する利用者の期待と信頼を失わせることになりかねません。…あっせん委員としては、双方の言い分を様々な角度から検証し、経験則等を駆使して可能な限り真実解明に努め、仮に不調となったとしても、真実解明のための努力がなされた」と評価を受けられるような、あっせん手続の運営を行わなければと感じています」(松井秀樹「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第9号(2013年3月26日)6頁)。

モ等があればその提出を求めるなどしている³⁶⁾。

被申立人は正当な理由がなく資料の提出を拒むことはできず（金商法第156条の44第2項第3号，業務規程第37条第2項，基本契約），正当な理由がなく拒否したときは事業者名等を公表することとしている（金商法第156条の45第1項，業務規程第52条第4項，基本契約）。正当な理由の有無の判断は指定紛争解決機関に委ねられている。あっせん委員が正当な理由がなく拒否（義務の不履行）があったと認めるときは運営審議委員会にその旨を報告し，同委員会が正当な理由の有無を判断することとしている（業務規程第52条第3項，第4項）。これまで証券会社の理解を得て，おおむね必要な資料の提出が行われており³⁷⁾，この公表を行ったことはない。

5. あっせん期日

(1) 開催場所

あっせん委員は，期日を定めて当事者又は参考人の出席を求め，事情を聴取することができる（業務規程第36条第1項）。東京事務所，大阪事務所で開催するほか，県庁所在地等で開催しており，事情によっては申立人の居住地の近隣場所で開催している。

あっせん期日を含め，あっせん手続はオンラインで行うこと（ODR（Online Dispute Resolution））ができる（業務規程第36条第4項）が，これまであっせん期日をODRで開催したことはない。

(2) 出席者

あっせん期日では，当事者のほか，あっせん委員の許可を得て，代理人，補佐人が出席することができる（業務規程第36条第2項，第3項）。高齢者や心身障害者の場合には家族等を補佐人として同席を認めている。弁護士が代理人となっている場合に申立人が出席する必

35) 「事実関係で食い違うことが多いのは，言葉のやり取りや説明の有無，内容だったりする。こういう争いに役に立つのがその会話を記録した『録音』である。」「何よりも提出された録音が一方に都合の良いように編集されていないか注意しなければならない」（松山恒昭「事実認定と録音記録」『あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く』機関誌第19号（2017年1月30日）3頁）。

36) 「『言った，言わない』の水掛け論に終わってしまう事件では，『業者は，担当者本人が不適切勧誘の事実を否定している上，顧客の主張やその可能性を前提に譲歩することは難しいという対応になりがちです。…『どちらの言い分が正しいかあっせんの手続では確定できないため不調とせざるを得ない。』ということになると，『双方の言い分が食い違うことは，初めからわかっていたことで，あっせん期日は全く無駄だった。』と感じる顧客も多いのではないかと思います」（松井秀樹「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第9号（2013年3月26日）6頁）。

37) 「『あっせん委員のみで』といわれて提出される資料もある。訴訟手続で文書提出命令の範囲に入る資料ならば，最初から申立人に渡してもいいのではと思うし，申立人に渡さないというのは不信の種をまくことにもつながる」（池永朝昭「悩みを越えて納得感のある手続をめざす」『あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く』機関誌第3号（2011年1月14日）5頁）との悩みはあるが，あっせん委員限りという資料提出を認める運用をしている。

要はないとの考え方もあるが、申立人本人が出席するほうがあつせん委員も事実確認、適合性の判断などが上手くできることから、特別な事情がない限り申立人本人の出席を求めている。特別な事情とは医師の許可が下りないなど身体的事由であり、仕事が多忙であり時間がとれない等については、あつせん期日の日程を調整する等して出席を求めている。

証券会社が仲介業者を利用している場合でも、あつせん手続の当事者（被申立人）は証券会社である。実際の書面交付、説明等は仲介業者が行っていても、あつせん手続は委託元である証券会社が責任をもって対応するものである³⁸⁾。

(3) 進行

あつせん期日において、当事者双方の同席で事情聴取を行うか（同席方式）、各当事者から別々に事情聴取を行うか（別席方式）は、あつせん委員の判断による³⁹⁾。同席方式では冷静な話し合いにならない場合もあり、冒頭に同席であつせん制度の説明や損害額の確認などを行った後、各当事者を入れ替えて別々に事情聴取を行う場合が多い⁴⁰⁾。あつせん委員は、当事者それぞれの主張を整理し、見解を説明しながら、互いに譲歩できる余地はないか、どの程度の金額なら和解できるかなど和解に向けた糸口を探る努力⁴¹⁾をしており、状況に応じて、あつせん期日を複数回開催している。

なお、あつせん手続は非公開である（金商法第156条の50第7項、業務規程第42条）。あつせん手続の経過の要領及び結果に関する記録を作成しており（金商法第156条の50第9項、業務規程第45条）、申立人のプライバシー、被申立人の個別の事情に配慮した上で、あつせ

38) 仲介業者に不適切な行為があり和解する場合も、和解契約の主体は証券会社である。証券会社は、実際に説明等を行った担当者は出席させず、内部管理担当者等を出席させるのが通常であるが、仲介業者を利用する場合は仲介業者も出席させることがある。

39) 「別席が行われてきた背景としては、双方同席のうえ話を聞くときは感情的な対立を生みやすいことや、和解の成立に必要な本音の議論には別々に話を聞いたほうがよい等の判断があったものと思われる。しかし、当事者の権利意識が高まり、公平性や納得も重要視されてきている現状では、別席では、自己のいないところで相手が何を話しているのかが分からない等の不信を生じやすい。他方、同席…がうまく機能する場合は、言い分が直接相手に正確に伝わり時間も短縮されるほか、相手の言い分を直接聞くことにより認識の違いや言い分の根拠への理解が深まり、自主的な紛争解決への意欲が促進されるなど積極的に評価できる面もある」（初鹿野正「あつせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第7号（2012年8月10日）6頁）。

40) 「私は、あつせん手続の冒頭、当事者双方に、『この手続は、紛争の実情、法令その他の条理を踏まえつつ、双方が譲歩し合って和解を成立させられないかを迅速に見極め、和解の実現を目指す手続です。公正中立の立場でそのお手伝いをさせていただきますので、双方和解に向けご努力・ご協力下さい』と申し上げます。」「冒頭の説明以降は、当事者双方に交互に入室してもらい、主張を補充してお聞きし、和解に対する考え方の大筋もお聞きします。それぞれの言い分をよくお聞きするとともに、質疑応答を通じ、各当事者の弱い部分（申立人であれば、事実立証に困難を伴う点、自己責任の領域があること。相手方であれば、争いのない事実経過を概観した場合、担当者の相当説得的な説明がない限り、相手方の責任が認められる余地があること）もあることを自覚してもらいます」（山口健一「公正中立・簡易迅速・納得・透明性」「あつせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第12号（2014年3月28日）6頁）。

ん事案の概要を「紛争解決手続事例」として四半期ごとにHPに公表している。

6. 事情聴取

(1) 損害額

申立人の請求額は、最近では3,218万円であり、全期間平均で5,431万円である（図表19参

図表19 あっせん請求額

		2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
500万円以下	件数	54	74	60	62.7	—
	構成比	30.3%	32.6%	34.7%	32.5%	44.5%
500万円超1千万円以下	件数	52	43	37	44.0	—
	構成比	29.2%	18.9%	21.4%	22.8%	17.1%
1千万円超5千万円以下	件数	53	85	59	65.7	—
	構成比	29.8%	37.4%	34.1%	34.1%	23.9%
5千万円超1億円以下	件数	7	16	10	11.0	—
	構成比	3.9%	7.0%	5.8%	5.7%	6.1%
1億円超5億円以下	件数	11	8	6	8.3	—
	構成比	6.2%	3.5%	3.5%	4.3%	6.9%
5億円超	件数	1	1	1	1.0	—
	構成比	0.6%	0.4%	0.6%	0.5%	1.5%
合計	件数	178	227	173	192.7	—
平均金額		4,560万円	2,560万円	2,533万円	3,218万円	5,431万円
中央値		800万円	938万円	870万円	—	644万円

(注) 申立日ベースである。

41) 「動かない事実をできるだけとらえて、事件の筋を見通す努力をし、申立人に対しては、幅のある解決案の中で、なぜ、今、その数字で解決することが申立人の利益と考えるのかを、お話します。また、責任はないと主張している会社側に対しても、全く落ち度がなかったとは言えないと考える理由などを説明します」(川上敦子「あっせん委員から見た和解へのプロセス」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第10号(2013年7月24日)6頁)。「申立人は、最終的には自己責任であることを理解しつつも、被申立人に対しては、金融商品を扱う専門機関への期待を持っており、その期待が不満として現れているように感じます。そこで当方からは、申立人が抱えている期待に関して、可能な限り具体的な事情を聞きとり、被申立人へお伝えすることを心掛けています。一方で、被申立人に対しては、申立人の言い分について、適切な対応であったのか、より望ましい対応がなかったか、といった視点から検証していただくようにしています。そうすると、申立人は自分の意見がある程度主張できたと感じ、一方、被申立人は専門機関としてあるべき姿勢についてお考えいただく結果、双方からの互譲が引き出しやすくなるように感じています」(長澤裕子「ADRのメリットを活かすために」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第26号(2020年7月27日)6頁)。

照)。過去、通貨オプションに関する事案での請求額が高額であったため全期間平均での金額が高くなっている。1,000万円以下の請求を見れば最近では5割超であり、全期間平均では6割強となっている。請求額の中央値で見ると、最近では800万円～900万円程度であり、全期間では644万円である。

あっせん手続においては、原則として、元本欠損額（金融サービス法第7条第2項参照）を損害額としており、得べかりし利益、精神的損害は対象としていない。また、弁護士費用、遅延損害金は認めていない。手数料は損害の対象であり、利払いがあった場合には損失から控除している。事案によっては類似の取引を通算して計算する。申立人は、必ずしもこのように考えずに請求を行っており、請求額と和解の基礎となる損害額が異なる場合も多い。

損害額は話し合いの基礎であり、当事者双方が納得する必要がある。販売額、利払額等について関係書類に基づいて事実確認をするほか、損害額の考え方に納得を得る必要がある。損害額については、さらにEB債で償還された株式がある場合に株式の価額をどう計算するか（売却が必要か、償還時点の株価か、売却時点の株価か、あっせん期日における株価か等）、外国株式で償還された場合に為替レートをどう計算するか（円転が必要か、償還時点の為替レートか、あっせん期日における為替レートか等）、仕組債で損失があった場合で過去に同様の仕組債を購入しているときは他の取引を通算して損害額を計算するのか、顧客の承諾を得たと考えにくい取引が複数あった場合に損失があった取引のみを対象とすべきか全ての取引を対象とすべきか、などの問題がある。償還株式を保有していれば株価が上昇し損害額が減少することもある等として、売却して損害額を確定しなければ和解できないとする被申立人もあれば、売却しなくとも和解に応じる被申立人もある。

（2）申立人

申立人の主張は、苦情の時点では、銀行の紹介なので安心だと思っていたのに損失が出た、元本保証と言われていたので損失を補填して欲しい。メリットを強調されリスクの説明がなく騙された、詐欺である。元本のほとんどがなくなるような危険な商品を売付けたのはおかしい。担当者に押し切られて取引をしたのでクーリングオフをしたい、なかったことにして欲しい。無断で取引されたので無効にして欲しい。損失が出たのにアフターフォローがない⁴²⁾。この商品を買えるのはこの日までと購入を急がされた。担当者に任せていた⁴³⁾。信じていたのに裏切られた⁴⁴⁾など、法的に整理された主張であることは少ない⁴⁵⁾。これを事実関

42) 「充実したアフターフォローを行っておけば、そもそも金融ADRの申立に至らない可能性も高まる。また、金融ADRを申し立てられた場合であっても、充実したフォローアップが行われている事案では、アフターフォローの実施時点を境目として、それ以前に発生した損害とそれ以後に発生した損害では、異なる取り扱いを受ける可能性もあながち否定できないのではないか」（児島幸良「高齢者取引の安定化策 あっせん委員から見た同席ルールとアフターフォロー」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第6号（2012年3月26日）3頁）。

係とともに被申立人に対し譲歩を求め得るような法的論点を整理することになる。あっせん期日まで整理が続けられるが、あっせん委員が申立人と直接会話することで、取引当時の状況や申立人の理解力、認知度を判断し、適合性原則など法的論点の判断がより行いやすくなる。また、申立人が、法律の専門家であり第三者であるあっせん委員と会話することによって、客観的状況、法的整理等について、申立人の納得を得ることが期待される。多くの申立人は自らの心情等を訴えたいと望んでおり、あっせん委員には時間をかけて申立人の話に耳を傾けるようお願いしているが、話が論理的でなかったり、あっせんとは無関係な話が続きたりするなど事情聴取には苦勞が多い。

申立人に対しては、あっせん手続では証人尋問や証拠調べをして事実を認定する仕組みではなく、強制力を有する権限もないことを説明し、互譲の精神によるものであることを理解してもらおう。その上で、投資家の自己責任の原則を説明し、勧誘された金融商品が自分の知識や経験に照らして適しているかを考えなかったのか、当該商品は販売が禁じられているものではない、商品の仕組みやリスクが分っていないならばその商品に投資すべきではなかつ

-
- 43) 「顧客側は、担当者に任せており、当該金融商品の内容やリスクの十分な説明を受けておらず、損失を被ったのは、投資することを勧めた担当者に専ら責任があると主張することが多いでしょう。これに対して、業者側は、担当者は顧客に対して、説明を尽くしており、顧客は、当該金融商品の内容やリスクを十分認識して取引をしたと反論することになるでしょう。担当者は、顧客から任せられていると認識していたために、説明を省略し、十分な説明をしなかったかもしれません。他方、顧客側は、当該金融商品の内容やリスクに関心を持たず、担当者の説明を聞き流していたかもしれません。いずれもあり得ることですので、担当者の顧客に対する説明が実際にどのようなものであったか、再現することは容易ではありません。そうすると、説明義務違反があったかどうか不明であり、あっせんはたちまち不成立となってしまいそうです。…『お任せ』になること自体が直ちに違法な勧誘になるものではないとしても、本来のあるべき勧誘の姿からは、外れているのではないかと指摘することがあります。…『あるべき姿』から外れている点があれば、和解による解決を促すことがあります。そのうえで、顧客側に対しては、投資判断は自らするのが大原則であるにもかかわらず、これを担当者に任せること自体に問題があったのではないかと指摘し、損害の負担割合の調整を図っていくこととなります」(岸本達司「あっせんの妙味!」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第14号(2014年12月26日)6頁)。「言外に『信頼を裏切った担当者に非があるのであって自分に非はない』とのニュアンスを含むことが多いように感じられます。上記の『信頼』が、つまるところ『儲けさせてくれるだろう』『損はさせないだろう』という意味での『信頼』に過ぎないとすれば、それが裏切られたからといって事業者に損失を負担させることは、十分な説明を受けリスクを理解して投資を行った者よりもあえて説明を求めなかった投資者の方が有利な結果になりますので、適切な解決とは言えません。一方、事象者側としても、…そのような投資者の『信頼』に甘え(あるいはむしろ乗じて)投資者の理解の程度をよく確認せず、商品の特性やリスクについての十分な説明を怠った点において相応の落ち度を否定できない事案が数多くあると感じます」(小野浩一「『信頼』と自己責任」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第33号(2023年12月22日)3頁)。
- 44) 「申立人には、通常、感情的側面の配慮が必要です。特に、担当者を信じていたのに裏切られたという感情がとても大きいこともあり、損害賠償のみならず『過失を認めてほしい』という面もあります」(松野絵里子「『納得のいく解決』を目指して」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第17号(2016年1月29日)3頁)。
- 45) 「案件の中には投資者にも首をひねってしまうような事例が多々ある」(池永朝昭「悩みを越えて納得感のある手続をめざす」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第3号(2011年1月14日)5頁)。

たのではないかと、高い利子が付くのにリスクがないというはおかしいと思わなかったのか、金融商品の知識がなかったというが上場会社の役員が説明を受けて分からなかったと一般の人が考えると思うのか、説明の書面を受け取っていないというが電子文書が送られているのではないか⁴⁶⁾、相手方事業者を信用していたというのは判断を委ねたということであり損害が発生したときだけに被害を訴えることはおかしくないか、顧客カードには自分で誤った金融資産の額を記載したのではないかと、断る機会があったのに取引を続けたのは自分の判断なのではないかなどと問い、一方的に被申立人に非があるわけではないことについて納得を得るよう努めることになる。

申立人は、自己責任といっても被申立人にも責任があり、最低でも五分五分で損失を負担すべきと考えている場合が多い。あっせん委員は、被申立人の主張、裁判例や他のあっせん事案を考慮しながら和解の金額を探るが、訴訟を提起した場合と比較することでも申立人の譲歩を促している⁴⁷⁾。訴訟では申立人が損害について立証責任を負う。判決を得るまでには時間がかかり、途中で和解を勧められる場合もある。高い金額が訴訟で必ず得られるわけではない。訴訟で得られる金額がより高い水準であったとしても、訴訟費用や弁護士を依頼する場合には弁護士費用がかかり、得られる金額から費用を控除して考える必要がある等と説明している。

なお、あっせん委員等が何度も顔を合わせる被申立人と談笑を交わすことがあるが、申立人に談笑の様子が伝わり、申立人から不快を伝えられたことがある。中立・公正性に疑念を抱かれるような状況となることは避けなければならない⁴⁸⁾。

(3) 被申立人

答弁書において被申立人が法令違反を認めることは例外的であり、法令違反はなく申立人の請求には応じられないとするものがほとんどである。実際にも、法令等で求められている書面の交付（金商法第37条の4）、顧客カードの整備（日証協「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」第5条）、高齢者への販売の際の約定確認等（同規則第5条の3、「高齢

46) 申立人が電子文書での交付に同意していたことを理解していないことがある。契約締結前の情報提供（金商法第37条の3、金商業府令第79条）では、電磁的方法により文書を送付することが許されているが、顧客の十分な理解が得られていない場合には紛争の元となる。

47) 「申立人にはあっせんが打切りになって訴訟提起をせざるを得なくなった場合、仮に何年か後に裁判所で請求の一部が認められたとしても、そこに至るまでの時間・費用・精神的負担は、相当なものになるので、和解金額が本意であっても、現時点で和解するメリット・デメリットをよく考えるべきことを説得します」（山口健一「公正中立・簡易迅速・納得・透明性」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第12号（2014年3月28日）6頁）。

48) 「FINMACのあっせん制度は業界団体の設置した制度であるので、特に、申立人に信頼される運用を心掛ける必要がある。公平な態度で接するように注意しているが、ふとした発言や態度で信頼を失うこともあり得るので、相手方への対応も含めて、気を遣うところである」（内田実「あっせん委員の悩みと心構え」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第21号（2017年12月20日）3頁）。

顧客への勧誘による販売に係るガイドライン) などについて形式的な不備があることはほとんどない⁴⁹⁾。また、元本保証を約束した、元本保証と誤認させた、必ず値段が上がる等の断定的判断を提供した、重要事項の説明をしなかった、書面等を交付しなかった等の法令違反があったと明確に判断することができる場合は例外的である。

「尋問を実施しないので、書類を形式的に重視すると、それらを整えた業者の方に有利なものとなりがちである」との指摘⁵⁰⁾があるが、形式面のみを見ているものではない。実質の説明義務（金商法第38条第9号、金商業府令第117条第1項第1号）があり、「説明の態様等に関する形式的・手続的な面よりも、顧客の属性（知識、経験、財産の状況及び契約締結の目的）に照らして当該顧客が当該書面の内容を的確に理解するかという実質面が重視される」⁵¹⁾。申立人が提出する資料や、勧誘・取引時の場所、説明時間、業務日誌、通話記録などを踏まえて、株式ではなく債券だから安心とのイメージを利用して仕組債を販売したのではないか、一定条件が満たされれば元本が戻るとの説明など説明が不十分なため申立人が元本保証と誤解したのではないか、ヒストリカルデータの説明が不十分なため申立人が楽観視し騙されたと感じているのではないか、難しい金融商品を申立人に理解させるのに十分な説明時間であったと思うのか、役席者による約定確認をしても担当者が返答の仕方をあらかじめレクチャーしていれば申立人の真意と異なるのではないかと問うことで実質的な説明義務の履行が判断されている。

また、適合性の原則（金商法第40条）が判断される。適合性原則に反した勧誘があれば、申立人が適合性の原則を主張していなくとも、あっせん委員が話し合いの俎上に載せることになる。勧誘・取引された金融商品に照らして、申立人の理解力（年齢、職歴）、金融商品知識、取引経験（株式、債券、取引したものと類似商品の経験）、投資目的・意向（顧客の積極性、安全性指向）、取引した商品の金融資産に占める割合（投資割合、リスク割合）、支払う金銭の性格（借入金、余裕金等）などをもって判断される。理解力が不足していると思われる申立人への複雑な仕組みの金融商品の勧誘・取引、初めての証券取引に複雑な仕組債の勧誘・取引、リスク指向の低い申立人に対するリスクの高い金融商品の勧誘・取引、借入金であることを承知しながらのリスク性商品の勧誘・取引、リスク性商品の資産構成割合が高くなる勧誘・取引などが問題とされる。被申立人は顧客カードへの記載事項、他社での取引経験等をもって適合性の原則を遵守している旨を説明する⁵²⁾が、顧客カードについても、

49) 「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。」「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」（岡崎信介「FINMAC あっせん委員として感じること」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第35号（2024年12月20日）3頁）。

50) 桜井建夫ら「新・金融商品取引法ハンドブック（第4版）」2018年日本評論社203頁。

51) 平成19年7月31日金融庁「コメントの概要とコメントに対する金融庁の考え方」

従業員持株会での株式保有、相続した株式の保有など十分な投資経験といえないものを長期の投資経験があるとしている場合もある。また、投資意向、保有資産額等について自身が記載したものではない、その欄に記載しないと販売できないと言われて記載した等の申立人の主張があり、顧客カードの重要性を申立人が認識していない場合も多い。

無断売買、回転売買等に関しては、売買取引実績の確認、受注記録の確認など事実関係を確認し、取引時間、通話記録などから注文があったといえるのか、取引経験など申立人の属性に照らして頻繁な取引の必要があったのか等の事情が聴取される。

何らかの法令違反を原因として訴訟が提起され、判決において証券会社が損害賠償を命じられる場合には、法令違反が認められた上で顧客の過失相殺が行われている。あっせん手続では被申立人が実質的な説明義務、適合性原則等の法令への違反を明確に認めることが難しい場合であっても、不適切な行為・取引があれば法令違反となり得ることから互譲を求めるものである⁵³⁾。被申立人においては、不適切とされる程度だけでなく、早期に解決を図る必要があるか、今後とも取引の継続を望む相手であるか、訴訟提起があった場合の費用、レピュテーションリスク等を考慮して和解に応じるか否かが考えられ、また、和解する場合の和解金の水準は、それまでの裁判例、他のあっせん事案と比較して妥当か等が考慮されていると考えられる。

(4) 行政処分との関係

証券会社に対し監視委員会の勧告、行政処分が行われる場合がある。その理由として、勧誘に関し顧客に対し虚偽のことを告げる行為等があった、適合性原則に抵触する勧誘が行われている状況等があったとされる場合がある。勧告・処分に係る具体的な検査対象事案がFINMACに知らされることはなく、勧告・処分を受けた証券会社を被申立人とするあっせん手続事案であっても、当該事案が検査対象事案であるか否かは分からない。ただ、このような理由で勧告・処分を受けた被申立人に対しては、あっせん手続事案についても同様な状況であったであろうと強く譲歩を求めることができ、和解率、和解金額が高くなる場合がある。

行政処分が行われても顧客は直接救済されるわけではない。勧告に係る検査対象事案や勧告に至らなくとも適切ではないと監視委員会に判断された事案について、証券会社が顧客に

52) 被申立人に申立人の財産、経験等の調査義務があるとするものではなく、入手できたであろうデータから合理的な判断を求めるものである。

53) 「相手方には、相手方は法的責任はないと考えても、申立人が訴訟を提起した場合、何年か後に何らかの責任を裁判所で認定されることがあり得るだけでなく、仮に申立人の請求が裁判所で認められなかったとしても、訴訟の諸負担は申立人のみならず、相手方にとっても相当のものになるので、現時点で和解するメリット・デメリットをよく考えてもらいたいと説得します」(山口健一「公正中立・簡易迅速・納得・透明性」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第12号(2014年3月28日)6頁)。

申立てを促す場合もあるが、そうでない場合もある。行政処分の目的は直接顧客を保護するためのものではないが、行政が不適切と判断した事案については、行政が、証券会社に対し、顧客にあっせん手続の利用を促すよう求めることが顧客保護に資すると考えられる。

(5) 非対面取引（インターネット取引）

勧誘に関しては、書面交付義務、説明義務、適合性原則が問題となり、対面取引であれば、書面を交付し説明したとしても、顧客が書面の内容を的確に理解するかという実質面が重視される。「こうした考え方は、対面取引と非対面取引（例えばインターネット取引やATM取引等）とで異なるものではありません⁵⁴⁾とされる。インターネット取引では「顧客がその操作する電子計算機の画面上に表示される説明事項を読み、その内容を理解した上で画面上のボタンをクリックする等の方法で、顧客が理解した旨を確認すること」（金融庁「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」（以下「監督指針」という。）Ⅲ-2-3-2-4（2）③）とされるが、実質的な確認までは求められていない。通常のインターネット取引では書面交付義務、説明義務が十分ではないとすることは難しい。適合性原則についても顧客が自らの判断で金融商品を選択したことが明らかである。インターネット取引で取り扱う金融商品が国内上場株式など平易なものに限られていれば、このような状況でも顧客保護に問題はないと考えられるが、複雑な金融商品を提供する場合や取引が高額になる場合については、商品の説明だけでなく、顧客に自らの属性、ポートフォリオ、取引額等を自覚させた上で取引を認める等の仕組みが望ましい。

その他システム障害、通信障害のせいで取引ができず損失が生じた、自分が関知していない取引が行われ損失が生じた、証拠金不足等のメールから入金期限が短いために入金が間に合わず損失が生じた、画面の表示で判断できる申込日等と実際の申込日等が異なる等という苦情がある。証券会社は電子情報処理組織の管理が十分でないと同様に認められるような状況にしないことが求められており（金商法第40条第2号、金商業府令第123条第1項第14号、監督指針Ⅲ-2-8、Ⅳ-3-2-1）、証券会社のシステムに問題があることが明らかであれば譲歩を求めることができる。しかし、取引約款で、通信回線の混雑、通信機器の故障等により生じた損害は免責とされる。また、いわゆるなりすまし、不正アクセスによる損害についても、取引約款では、ID、パスワード等が一致し本人認証がされた上で行われた取引により生じた損害は免責とされる⁵⁵⁾。入金期限等の取引条件を理解した上で取引を行っており、画面の表示等が分かりにくく理解を誤ったため損失が生じた場合でも免責とされている。

54) 脚注51と同じ。

55) 今般の不正アクセス事案に対する補償（日証協「今般のインターネット取引サービスにおけるフィッシング詐欺等による証券口座への不正アクセス等による対応について（10社申し合わせ）」令和7年5月2日）は、取引約款等の定めにかかわらず補償を行うものである。

インターネット取引について証券会社に苦情を取り次ぐ場合でも、証券会社は取引約款等を理由に責任を認めないケースがほとんどである。証券会社の回答、取引約款等を説明するなどして顧客の理解を得るようにしており、顧客は不承不承ながら納得し、あっせん申立てに至る事案は多くはない。

7. 終了

(1) 所要期間

あっせん手続の約9割はあっせん期日1回で終了している⁵⁶⁾(図表20参照)が、第1回のあっせん期日において、参考とすべき通話録音や資料があることがわかり、それを精査し確認するために再びあっせん期日を開催する場合や、和解金額の検討、申立人の気持ちの整理などから再度あっせん期日を開催する場合など、あっせん期日が複数回開催されることもある。

図表20 あっせん期日の開催数

	2022年度	2023年度	2024年度	合計
あっせん手続件数	127	218	199	544
1回で終了	101	198	180	479
2回で終了	21	18	18	57
3回以上で終了	5	2	1	8
平均回数	1.25	1.10	1.11	1.14
1回で終了した割合	79.5%	90.8%	90.5%	88.1%

(注) 終了日ベースである(取下げを除く)。
全期間平均では1.27回、1回で終了した割合は80.6%である。

あっせん委員は、紛争の解決に資するため相当であると認めるときは、当事者双方のために衡平に考慮し、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において紛争の解決に必要な和解案を作成し、これを当事者に提示し、その受諾を勧告することができる(金商法第156条の50第6項、業務規程第40条)。和解案を当事者が受諾し和解が成立する場合もあれば、受諾しない場合もある。また、当事者の主張に隔たりが大きく和解案を提示することができない

56) 「裁判所の民事調停委員と弁護士会 ADR のあっせん人をして。…自分が関わっている他の紛争解決手続と比較した場合、FINMAC の手続の特長は、何と云っても迅速さと和解率の高さにある。他の手続であれば、初回期日で和解見込みなしとして打ち切ることはあっても、1回の期日を開いただけで和解に至るということはほぼ考えがたい。しかし、FINMAC の場合には、期日開催は1回が標準とされる。大枠としての紛争類型や当事者の属性に共通性が高いということが1つの要因になっていると思うが、あっせん委員各自が、この制度では、原則として期日開催1回での解決を目指さなければならないという意識で期日に臨んでいるからという面も大きいであろう」(堀口久「FINMAC あっせん委員として感じること」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第23号(2018年12月20日)3頁)。

場合もある。和解が成立するか、成立しない（以下「不調」という。）ことであっせん手続は終了する。

申立人からの事情調査、被申立人の社内調査等に時間を要すること、申立人に事情がある場合（病気のためあっせん期日の開催を延期する等）があること等から、申立てから終了までに一定期間を要するが、あっせんの申立ての受理から4ヶ月以内にあっせん手続を終了させるよう努めることとしており（業務規程第43条）、申立てから終了までの期間は全期間平均で112日となっている（図表21参照）。ただし、最近では、特定の証券会社に申立てが集中した場合に当該会社に対応に時間を要したこと、コロナ禍であっせん期日の開催が遅れた時期があったこと、終了までに長期間を要した特定の事案があったこと等から145日を要している。申立人が弁護士を代理人とする場合、被申立人が社内調査等により時間をかける場合や、あっせん期日に新たな見解等がある場合に代理人が追加書面の提出をする場合などがあり、終了までにより時間を要する傾向にある。

図表21 あっせん手続終了までの期間

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
平均終了日数	111.3	141.5	168.9	144.5	112.0
弁護士利用の場合	110.5	163.1	184.8	152.8	135.0
4月以内で終了の割合	66.9%	32.7%	26.0%	38.2%	66.4%
6月以内で終了の割合	93.8%	86.3%	69.1%	81.8%	91.2%

（注） 終了日ベースである（取下げを含む）。

「弁護士利用」には、親権者等の弁護士以外の者が代理人である場合を含む。

（2） 和解

FINMACに当事者を和解させる義務があるものではなく、当事者も和解する義務があるものではない⁵⁷⁾。当事者が和解した率（和解率）は7割を超える（図表22参照）。VIXインバースETNに係る事案、最近の仕組債に係る事案で和解率が高いために和解率が高くなっている。和解した場合に支払われる金額（和解金額）は、最近では1件当たり273万円、全期間平均では839万円である。通貨オプションに係る事案で高額の和解金額となっているため全期間平均の和解金額が高くなっている。和解金額の損害額に対する割合（和解水準）は、数%の事案もあれば証券会社の事務手続のミスによる損害事案など100%の事案もある。事案によって異なり比較することは必ずしも適切ではないが、和解事案の和解額の総額を請求額の総額で除した和解水準は、最近では15.9%であり、全期間平均で26.6%である。和解水準が

57) あっせん委員は特別調停案を提示することができ、被申立人に特別調停案を受諾する義務があるが、訴訟を提起した場合は除かれる（金商法第156条の44第6項）。

10%未満の事案の割合は最近では4割弱、全期間では2割弱、25%未満の事案の割合は最近では7割近く、全期間では4割弱になっている（図表23参照）。

図表22 和解額，和解率等

【和解事案全体】

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
1件当たり請求額	1,551万円	1,978万円	1,501万円	1,714万円	3,150万円
1件当たり和解額	241万円	299万円	262万円	273万円	839万円
和解水準	15.5%	15.1%	17.4%	15.9%	26.6%
和解率	68.5%	80.3%	75.9%	74.9%	71.5%

【弁護士あり】

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
1件当たり請求額	2,520万円	5,638万円	3,990万円	4,207万円	13,038万円
1件当たり和解額	546万円	1,041万円	763万円	807万円	3,097万円
和解水準	21.7%	18.5%	19.1%	19.2%	23.8%
和解率	61.1%	61.5%	66.7%	63.1%	57.4%

【弁護士なし】

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
1件当たり請求額	1,411万円	1,609万円	1,121万円	1,393万円	1,178万円
1件当たり和解額	197万円	224万円	185万円	204万円	388万円
和解水準	13.9%	13.9%	16.5%	14.7%	33.0%
和解率	69.7%	82.8%	77.5%	76.7%	75.1%

(注) 終了日ベースである。

「弁護士あり」には、親権者等の弁護士以外の者が代理人である場合を含む。

1件当たり請求額はあっせん手続全体ではなく、和解事案に係る請求額である。

1件当たり請求額，和解額は，各年度の総請求額，総和解額を和解件数で除したものである。

和解水準は，和解金額を損額額（請求額）で除したものである。

和解率は，取下げ等を除いた終了件数に対するものである。

図表23 和解金額の水準

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	全期間平均
10%未満の事案の割合	28.7%	46.3%	32.5%	37.5%	15.5%
25%未満の事案の割合	63.2%	73.7%	60.9%	66.8%	36.2%

(注) 終了日ベースである。

和解金額の水準は，和解金額を損額額（請求額）で除したものである。

10%未満，25%未満で和解した件数の和解件数全体に占める割合である。

弁護士を利用する場合は、請求額が高く、和解率は低く、和解水準も高くない（図表22参照）。高額な請求額であるため証券会社も慎重になることや、申立人代理人も和解金額が低ければ訴訟をするつもりで和解に応じないことも考えられる。なお、全体で、不調事案の請求額のほうが和解事案よりも高くなっており、高額な請求額の場合には互譲しづらいのかもしれない。

金融ADRでは「解決水準は訴訟に比べて低いという傾向があります」⁵⁸⁾。「解決水準が訴訟による解決を下回りがちな構造であるという問題がある。この仕組みでは、訴訟見通しよりも業者に不利な和解案や特別調停案は、業者が呑まない可能性が高いため提示されにくい。それに対して消費者側は、原告としての訴訟コストと期間、労力の負担を考え、訴訟による解決よりも低い水準でも妥協する傾向がある」⁵⁹⁾と指摘される。訴訟では顧客が手にする金額は費用を除いたものとなる。また、あっせん事案の損害額は申立人が請求した金額であり、和解の基礎となった損害額がそれよりも少ない場合も多い。このような事情⁶⁰⁾を考慮して比較する必要がある。

数%, 数万円の金額（少額和解金）で和解する事案については、裁判所であれば請求棄却で終わってしまうかもしれない事案が救済を受けることができたと考えることもできる。他方、訴訟を提起すれば費用を考慮してももう少し高い水準の金額を得られる可能性があると考えられる場合には、申立人が受け入れた結果だとしても訴訟の途を断つことになる。被申立人は、全く落ち度がなく訴訟を提起されても問題がないと考えていても、申立人からの苦情を受けることがなくなる、将来の訴訟リスクがなくなる等として少額和解金で和解する場合もある。

和解に際しては、当事者の間で和解契約書が締結され、あっせん手続を主宰したあっせん委員が立会人として署名を行っている。

（3） 執行

和解において金銭の支払など被申立人が行うこととされた義務は当然に履行されと考えられているが、顧客から申出があるときは義務の履行状況を調査し、証券会社に対し義務の履行を勧告することになる（金商法第156条の44第2項第11号、金融商品取引法第5章の5の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令第8条、基本契約）。これまで義務の不履

58) 金融ADRは「現状では、解決水準は訴訟に比べて低いという傾向があります。この手続は、可能な限りの実体把握を求めつつも、費用をかけず迅速に解決を図るものであり、互いの歩みにより、解決を促す手続きであることに留意する必要があります」（日本弁護士連合会消費者問題対策委員会金融サービス部会「金融商品取引のトラブル相談Q&A」2024年7月民事法研究会240頁）。

59) 脚注50と同じ。

60) 一定割合以上の和解金額には役員決裁が必要であり、被申立人の担当者が高い和解率で応じることが難しいということもある。

行は承知していないが、不履行を把握した場合には勧告とともに、金融庁に報告し、金融庁による証券会社に対する指導監督を期待することになる⁶¹⁾。

義務の不履行に備えて、ADR法においては和解に法的拘束力を付与する特定和解の制度があり、FINMACもこの制度の利用が可能である。しかし、特定和解の制度を利用しなくとも証券会社の義務履行が期待できること、消費者と事業者との間で締結される契約に関する紛争に係るものについては対象外であり（個人の申立てが9割）利用場面が限定的であることから、特定和解を取り扱わないこととしている（業務規程第40条の3）。

（4）不調

あっせん委員は和解成立を目指して粘り強く当事者を説得するが、事実関係について双方の言い分が真っ向から対立する場合や、被申立人が責任を全く認めない場合、申立人が和解案で示された金額に満足しない場合⁶²⁾など「一方の当事者が和解をする意思がないことを明確にしたとき」（業務規程第38条第1項（1））は、あっせん手続は打ち切られ、不調に終わる。被申立人が「和解をする意思がないことを明確にしたとき」にあっせん手続を打ち切ると規定しているために、被申立人が和解しないとすれば不調になり、あっせん手続への参加応諾義務の実効性をなくすと指摘する者もある。しかし、話し合いをせず、合理的な理由がなく被申立人が和解を拒むのを許しているわけではなく、あっせん委員があっせん手続を打ち切る理由を簡潔に規定しているにすぎない。

不調に終わるのは、被申立人が譲らない場合が3割強であり、申立人が応じない場合が2割弱であり、双方の言い分が対立する場合などその他の場合が約5割である（図表24参照）。不調があまり多いと金融ADRの意義が損なわれるおそれもある。しかし、申立人の言い分に理がないと思われる場合もあり、この場合に被申立人に譲歩を求めるのは顧客のモラル・ハザードを誘発するおそれがある。他方、被申立人が譲歩しないのは適当でないと思われる場合もある。この場合には特別調停案の提示が相応しいが、直ちに特別調停案を提示するのは難しい事情がある（(5)参照）。また、双方の言い分が対立し確たる証拠もない場合にあっせん手続でいずれかの言い分を正しいとすることはできない。

61) 「紛争解決手続の応諾や特別調停案の受諾は、指定紛争解決機関と金融機関との間の契約によるものであり、これらの不履行が直ちに行政処分の対象となるものではないが、金融機関の対応について、金融機関の業務の適切な運営を確保するために必要があると認められる場合には、監督上の対応が行われることもあり得ると考えられる」（大森泰人ら「詳説 金融ADR制度（第2版）」2011年商事法務54頁）。

62) 事実関係を明らかにしたい、被申立人の販売姿勢や販売した商品の問題性を世の中にアピールしたいとして和解に応じない場合もある。

図表24 不調の理由

	2022年度	2023年度	2024年度	期間平均
被申立人が譲らない	7.5%	39.5%	72.9%	34.4%
申立人が拒否	22.5%	11.6%	22.9%	15.3%
主張の対立その他	70.0%	46.5%	4.2%	50.3%

(注) 2016年度から統計を取っており、期間平均は2016年度～2024年度の平均である。

あっせんが不調となった場合、顧客は訴訟を起こすことができる。申立人からあっせん委員が代理人となることを求められる場合など訴訟に関して助力を求められる場合もあるが、助力はできず、弁護士会等の紹介を行っている。

不調の事案についてどの程度の訴訟提起が行われているかは不明である。「紛争解決手続の目的となった請求に係る訴訟が提起された場合には、当該訴訟が提起された旨及び当該訴訟における請求の理由を指定紛争解決機関に報告しなければならない」(金商法第156条の44第2項第7号、基本契約)とあるが、これはあっせん手続中の事案について訴訟が提起された場合と理解されており、あっせん手続の終了後に訴訟の提起があったことの報告は求めている。訴訟の提起をためらう顧客が多く、一部の事案(高額な事案、証券会社を懲らしめたい、白黒をつけたいという気持が強い顧客の事案)について訴訟提起が行われていると思われる。

(5) 特別調停案

あっせん委員は、和解案(和解金額)を示しても被申立人が承諾しない場合は、受諾義務がある特別調停案を提示することができる(金商法第156条の44第2項第5号、業務規程第40条の2)。受諾義務といっても、裁判を受ける権利(憲法第32条)を考慮して被申立人が訴訟を提起する場合が除かれており、訴訟を覚悟すれば被申立人に特別調停案を受諾する義務はない。被申立人は受諾できる内容であれば特別調停案という形をとらなくとも和解案として受諾している。あっせん委員は被申立人が受諾しないからといって衡平ではない内容の特別調停案を提示することはないため、被申立人は特別調停案の受諾は難しく、訴訟を提起することとなると考えられる。被申立人による訴訟の提起は申立人が自動的に訴訟の相手方(被告)となること⁶³⁾を意味し、申立人に経済的、時間的負担をかけることになる。このため、特別調停案を提示する場合には申立人に同意するか否かの確認をしている。衡平を欠く特別調停案は金融ADR制度への信頼を損なうことにつながりかねないことから、特別調停案を

63) 被申立人からの訴訟は損害賠償債務の不存在の確認を求めるものであり、申立人はこの訴訟に応じるだけでなく、損害賠償を求める反訴を行わなければ損害賠償を得ることができない。

提示するには、より丁寧な事情聴取、より精密な理論構成等が必要になり、また、特別調停案に係る事案が訴訟となった場合には特別調停案の内容が訴訟で参照されるなど、あっせん委員の事務的、精神的な負担も重い。

特別調停案については、その有効活用に係る態勢整備の必要性が謳われている（指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針Ⅳ-2-3）。FINMACでは、あっせん委員に対し特別調停案の制度及びその活用について周知を行い、個別の事案の状況を踏まえ、事案の性質、当事者の意向を慎重に考慮して相当と認められるときに特別調停案を検討するようお願いをしている。しかし、申立人が望まない特別調停案を提示することはできず、あっせん委員が特別調停案の提示を検討しても、訴訟の相手方になる可能性を申立人に対し説明すると、特別調停案の提示を望まない場合がほとんどである。このような事情があり、特別調停案を提示したのは過去2件である。

申立人が訴訟の相手方になるリスクがあるため特別調停案の利用が進まないとすれば、申立人が訴訟の相手方とならない制度を検討することも考えられる。例えば、特別調停案が出された場合であって被申立人が受諾しないときには、金融庁が特別調停案を検討した上で、妥当と判断すれば、被申立人である証券会社に対して特別調停案の受諾を命じる行政処分（金商法第51条）を行うことも考えられる。証券会社は特別調停案の内容に不満があれば処分の取消しを求めることができ、裁判を受ける権利を守りつつ申立人が訴訟の相手方となることを避けることができる。「一般に顧客と金融商品取引業者との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的にADRや司法の場を含め、当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある」（監督指針Ⅲ-2-5-4行政上の対応）とされるが、このような行政処分も考えられる。

（6） アンケート

あっせん業務に関しては、あっせんが終了した全ての事案について和解・不調の両方を含む当事者に対してアンケート調査を行っている。調査の結果は運営審議委員会及び理事会に報告するとともに機関誌FINMAC（以下「機関誌」という。）に掲載している。担当した事案でのアンケート結果を知りたいとするあっせん委員にはアンケート結果をフィードバックしている。これまでの調査の結果は図表25～29のとおりであり、概ね良い評価を得ていると考えている⁶⁴⁾。

64) 和解事案のほうが高回収率が高く、評価が高いことに留意する必要がある。

図表25 アンケート（申立てから終結までの期間の感想）

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	期間平均
大変長い	3.4%	3.7%	2.7%	3.3%	3.2%
長い	16.0%	21.6%	22.3%	20.0%	20.0%
ちょうどいい	76.0%	70.5%	72.7%	73.1%	73.7%
短い	3.4%	3.7%	1.7%	2.9%	2.2%
大変短い	1.1%	0.4%	0.7%	0.7%	0.9%

(注) アンケートは2011年9月から実施している。
集計期間の変更等があるため、2018年度～2024年度を期間平均としている。

図表26 アンケート（申立てから終結までの期間の満足度）

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	期間平均
不満はない	80.3%	83.8%	79.1%	81.1%	79.5%
不満	8.1%	5.8%	6.1%	6.7%	6.1%
どちらともいえない	11.6%	10.4%	14.9%	12.3%	14.4%

(注) アンケートは2011年9月から実施している。
集計期間の変更等があるため、2018年度～2024年度を期間平均としている。

図表27 アンケート（あっせん期日における時間）

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	期間平均
時間をかけすぎている	3.5%	3.4%	2.4%	3.1%	2.7%
ちょうどいい	90.2%	89.9%	90.5%	90.2%	90.9%
時間が短い	6.4%	6.8%	7.1%	6.8%	6.4%

(注) アンケートは2011年9月から実施している。
集計期間の変更等があるため、2018年度～2024年度を期間平均としている。

図表28 アンケート（あっせん委員による事情聴取）

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	期間平均
大変よく聞いてくれた	44.0%	52.9%	56.2%	51.0%	48.1%
よく聞いてくれた	37.7%	27.0%	27.4%	30.7%	34.5%
ふつう	9.7%	9.8%	8.7%	9.4%	11.3%
あまり聞いてくれなかった	5.7%	5.3%	5.4%	5.5%	3.7%
聞いてくれなかった	2.9%	4.9%	2.3%	3.4%	2.5%

(注) アンケートは2011年9月から実施している。
集計期間の変更等があるため、2018年度～2024年度を期間平均としている。

図表29 アンケート（あっせん委員による説明）

	2022年度	2023年度	2024年度	平均	期間平均
大変分かりやすかった	44.0%	50.2%	57.9%	50.7%	49.7%
分かりやすかった	40.6%	30.5%	28.8%	33.3%	35.4%
ふつう	10.9%	11.5%	9.0%	10.5%	10.4%
分かりにくかった	2.9%	4.5%	2.7%	3.4%	2.7%
聞いてくれなかった	1.7%	3.3%	1.7%	2.2%	1.8%

(注) アンケートは2011年9月から実施している。
集計期間の変更等があるため、2018年度～2024年度を期間平均としている。

Ⅶ. 評価

金融商品取引に係る紛争に関して、気軽に相談し、苦情を述べるができることは、投資家のためだけでなく、金融商品取引への信頼の確保につながる。証券会社にとっても相談・苦情・あっせんの状況を知ることは、その原因を探り、態勢を整備することで将来のトラブルの防止につながり、業界の自浄作用に資するものである⁶⁵⁾。FINMACとして情報提供に努めている⁶⁶⁾が、あっせん制度の運営に力を注ぎがちであり、関係者から、相談、苦情業務にも注力すべきとの指摘を受けることもあり、努力したい。

65) 「苦情処理体制は、各業者において十分確立していない。適切な苦情処理には、その前提として苦情の趣旨に応じた相当の内部調査が必要だが、このための体制が不十分である。まず、適正な事務処理が行われていることを証拠づける仕組みが必要だが、それが無い。フィンマックは、業者の営業体制の適正と苦情処理体制の充実に向けた教育の場である。」「あっせんでは、投資者の不満の所在・原因を的確に理解し、それを業者に適切に伝え、是非を明らかにし、誠実な対話（説得）により妥当な解決策を求めることになる。ここでは、当事者（特に投資者）の信頼を得て、それぞれの行動の問題点について納得を得る努力がかかせない。しかし、フィンマックが行っている業界型のADRの意味とそれを生かす取り組み方に対する業界の認識は、まだまだ不十分のように感じる。」「業界は、フィンマックの苦情処理やあっせんにつき、これを業界改善に関する重要な教材として会社全体で受け止め（担当者任せにせず）、顧客の実態を十分顧慮適切な業務体制の確立に繋げるべきである」（稲葉威雄「フィンマックのあっせんを生かすために業界に求められるもの」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第4号（2011年5月9日）5頁）。

66) 現在、次のような情報のフィードバックを行っている。

- ・委託元である自主規制機関に対し、各機関に所属する事業者に係る相談、苦情、あっせんに関する統計情報を毎月提供。
- ・日証協の協会員に対し、「苦情・相談の主な事例」、参考となるあっせん事案の結果・留意事項を取りまとめた「あっせん事例集」を毎月提供。
- ・日証協の協会員に対し、顧客から申出のあった苦情の中から注意を要すると思われる事例を取りまとめた「苦情事例の概要」を四半期ごとに提供。
- ・日証協の協会員に対し、1年間のあっせん事案を取りまとめた「あっせん事例集」を毎年提供。
- ・投信協に対して、苦情、あっせんの対象となった投資信託の種類・商品名等を毎月提供。
- ・特定事業者に対して、「第二種金融商品取引業者に関する相談・苦情一覧」を毎年提供。

あっせん手続について、「金融商品を巡る法的紛争は専門性が高いため、仮に訴訟をする場合には弁護士を立てずに行うことは難しい。訴訟も短期間で終わらないことが多い。このため、ある程度大きな額の賠償を求めたい場合で、かつ、勝訴が見込める場合でなければ、なかなか訴訟という手続は選択できないであろう。…申立人の意向聴取をすると…ここで解決できなくても訴訟をすることまでは考えていないという本音を聞くことが少なくない。そのようなときに、この手続が、『泣き寝入り』で終わっていたかもしれない人たちの救済に資するものとなって」おり、「6割近い和解率（平成29年度）というのも、弁護士会ADRの運営に携わる立場からするとうらやましい限りである。申立てがあれば相手方（証券会社等）が必ず手続に参加する制度となっていることも大きい。申立人の費用負担が比較的低廉で済むことも相まって、かなりADRの理想形に近い手続と言ってよいのではないかと感じている」とするあっせん委員もある⁶⁷⁾。

FINMACの発足から長らく理事を勤めた青山善充氏⁶⁸⁾は、退任に際して次のように述べており、私も同感である。「当センターのADRは、件数的にも時間的・内容的にも、証券・金融商品をめぐるトラブルの解決として、大変立派な成績を上げてきていると思います。もしこれだけの件数が裁判所に持ち込まれたら、裁判所の逼迫度は相当なものになっていたことでしょう。解決までの時間の点でも、リーズナブルな期間内で処理されている。内容的にも最近では和解率がかなり高く、顧客満足度という点でも評価できると思います。」「当センターは、当事者である顧客と証券会社との紛争の中立公正な解決機関という基本的性格のほかに、個別事件の解決を越えた、業界秩序の維持、さらには資本市場の健全な発展の助成というような性格とを併せ持ち、それらの微妙なバランスの上に運用されてきた。言葉を換えていえば、形式的な中立公正より、消費者（顧客）の特性に応じ、その保護に配慮した実質的な中立公正を旨として、運用がなされてきた。そのことが今日のFINMACの評価に繋がっているように思います」⁶⁹⁾。

VIII. おわりに

投資は投資者自身の判断と責任において行うべきであるという自己責任の原則は、適切な情報が提供されることが前提であり、また、投資家が賢い投資判断を行うことができることが前提です。資産運用立国を目指す中、金融商品取引が活発になり、金融資本市場がさらに発展することが期待されますが、これに伴ってFINMACの活動の機会が増えることは好ま

67) 堀口久「FINMAC あっせん委員として感じること」「あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く」機関誌第23号（2018年12月20日）3頁。

68) 東京大学名誉教授。在任は平成21年（2009年）8月～令和4年（2022年）6月。

69) 「理事退任に当たって」機関誌第31号（2022年12月23日）2頁。

しいことではありません。

FINMAC は、引き続き、丁寧な相談、簡易・迅速な苦情処理、納得感のある紛争解決の実現に取り組んで参りますが、事業者による適切な情報提供、誠実公平義務の適切な履行と、一般の方々の金融リテラシーの向上が図られることを期待しています。

最後に、プロボノで FINMAC の活動を支えていただいているあっせん委員の方々に、また、多大な費用負担をいただいている証券会社ほか関係者の方々に、紙面を借りて感謝を申し上げます。

(証券・金融商品あっせん相談センター専務理事兼センター長)