

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（平成27年5月～6月）
- 平成26年度の相談・苦情・あっせんの特徴について

シリーズ あっせん委員の眼

- プロフェッショナルに聞く
「マイサイド・バイアス」
あっせん委員 弁護士 野間敬和



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

5月

- あっせん委員候補者推薦委員会 (5月14日)
- 金融庁 金融ADR連絡協議会 (5月29日)

6月

- 運営審議委員会 (6月3日)
- 理事会 (6月11日)
- 金融トラブル連絡調整協議会 (6月15日)
- 通常総会 (6月23日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H26.4~H27.5)

■ 相談、苦情、あっせん件数

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
H26.4月	924	49	9
5月	838	62	11
6月	890	57	5
7月	744	40	10
8月	578	40	10
9月	604	59	6
10月	696	52	10
11月	614	39	8
12月	725	79	4
1月	638	69	5
2月	771	39	20
3月	1,043	44	12
H26年度合計	9,065	629	110
H27.4月	641	101	6
5月	527	94	5

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成27年6月1日現在、協定事業者1,808社、特定事業者770社となっています。

■ 協定事業者数	(平成27年6月1日現在)	■ 特定事業者数	(平成27年6月1日現在)
日本証券業協会	479 社	特定事業者	770 社
投資信託協会	169 社		
日本投資顧問業協会	762 社		
金融先物取引業協会	156 社		
第二種金融商品取引業協会	242 社		
合計	1,808 社		

■ FINMAC関連事業

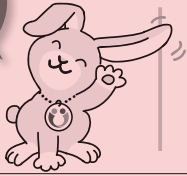
「通常総会」の開催について

日時：平成27年6月23日(火) 午前10時

場所：東京証券会館

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん
相談センターの通常総会を開催いたしました。

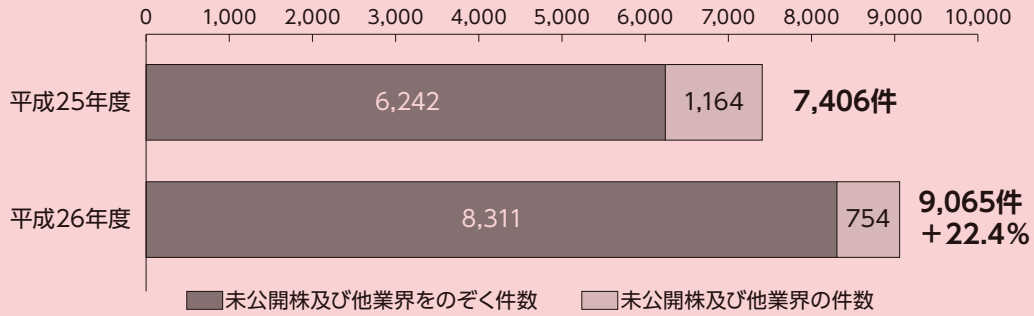




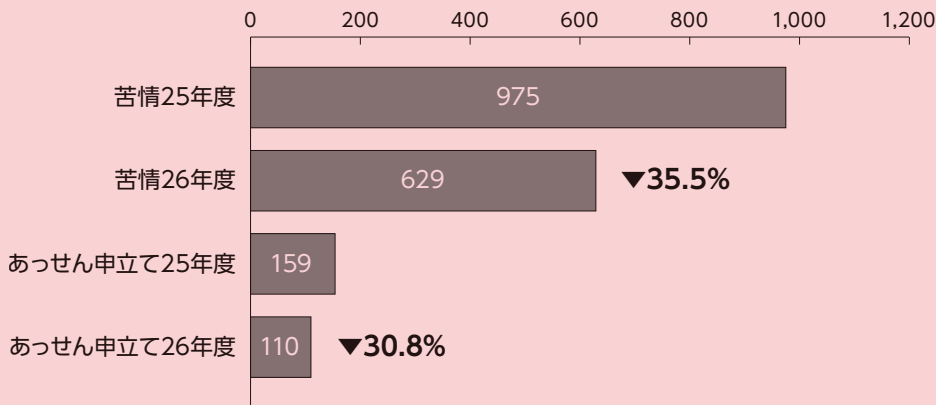
平成26年度の 相談・苦情・あっせんの特徴について

平成26年度の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

相談



苦情、あっせん申立て



平成26年度の苦情、あっせんの申立ては、前年度に比べて、減少していますが、相談は増えています。



POINT

前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ては減少しましたが（それぞれ、▼35.5%、▼30.8%）、相談は増加しました（+22.4%）。相談の増加は、契約締結前交付書面制度など、取引制度に関する相談や商品の特征に関する相談などが増加したことによるものです。

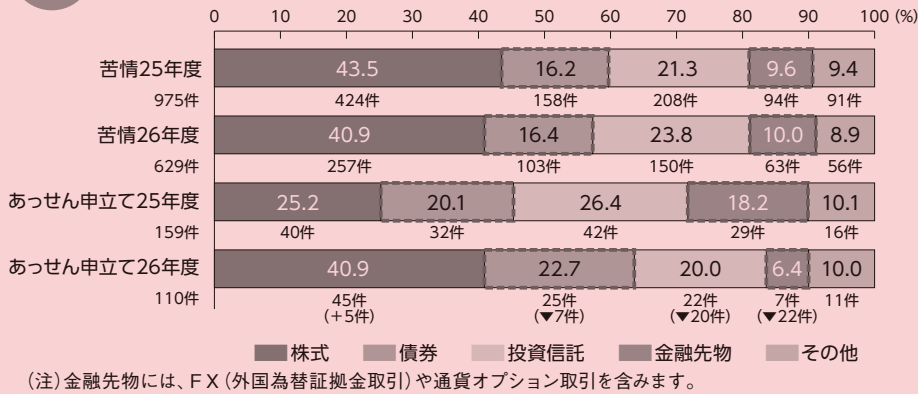
商品別の内訳をみますと、苦情では、前年度と同様に株式の割合が高く（40.9%）、次いで、投資信託23.8%、債券16.4%などとなっています。あっせんの申立てでは、前年度と同様に、株式の割合

が高く（40.9%）、次いで、債券22.7%、投資信託20.0%などとなっています（参考1）。

苦情や紛争の内容では、引き続き、説明義務や適合性（勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして適合的であるかどうかということ）に関する苦情、紛争が多くなっています（参考2）。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人14.5%、男性38.2%、女性47.3%となっています（参考3）。

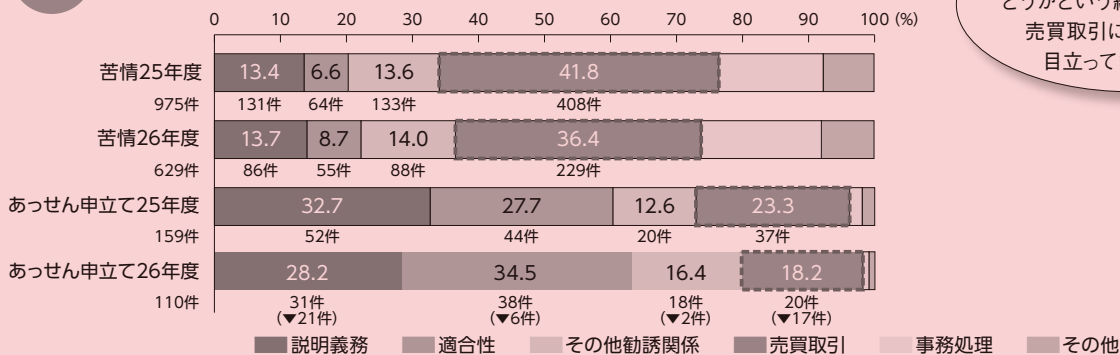
参考1 商品・サービス別内訳 (平成25年度→平成26年度)



あっせんの申立てでは、金融先物関連が減少する中で、様々な商品に分散化してきています。

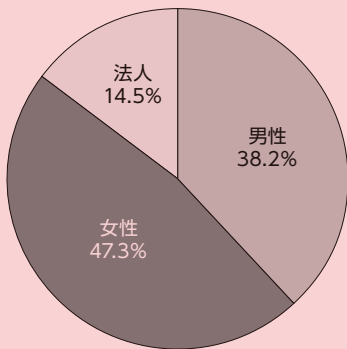


参考2 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成25年度→平成26年度)

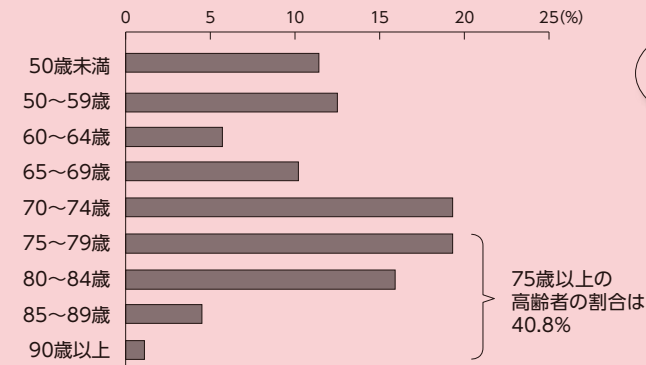


引き続き、説明が十分であったかどうかという紛争が多いほか、売買取引に関する紛争が目立ってきています。

参考3 あっせん申立ての個人法人別状況・終結事案における申立人の年齢分布 (平成26年度受付分)



(注) 平成25年度の法人の割合は30.2%

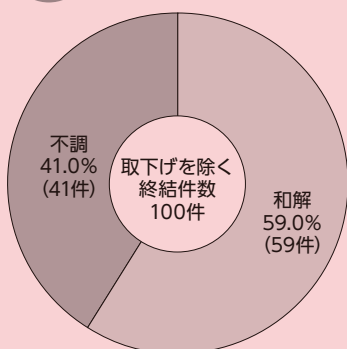


(注) 平成25年度終結事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、29.5%でした。

法人事案の割合が低下しました。



参考4 あっせんの終結



平成26年度に終結したあっせんの件数は108件で、その内訳は、取下げ等8件、和解59件、不調41件でした。取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は59.0%でした(平成25年度73.3%)。

取下げ等を除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が86件、2回の事案が10件で、2回までの事案が全体の96%を占めており、平均開催回数は1.2回でした(平成25年度1.2回)。

請求額別の和解率をみますと、1千万円以下の請求が68.2%、500万円以下は、48.2%でした。



「マイサイド・バイアス」

投資判断に与えるバイアスについて考えてみます。

投資を巡る紛争の中心は、投資「判断」の問題です。狭義の適合性の原則は、投資判断ができない投資家への販売を認めないとするものですし、説明義務は、正しい情報が与えられた上で投資判断をすべきとするものです。正しい情報が与えられた判断とは、誤った説明等による「判断のバイアス」がない判断と考えることができます。

社会心理学に、マイサイド・バイアス（確証バイアス）と言う概念があります。ウィキペディアによれば、自己の先入観に基づいて他者・対象を観察し、自論に合う情報を選別し受容して、それにより自信を深め、自己の先入観が補強される現象と説明されています。要するに、「こうしたい」という思いが正しい判断を曇らせる、すなわち判断のバイアスとなることを言います。

投資活動の根源には、資産を増やしたい、俗っぽく言うと「お金を儲けたい」思いがあること

は疑う余地もありません。この思いは、お金に関する問題だけに、投資活動における強いマイサイド・バイアスとして働くように思います。説明資料のリスク記載が明瞭かつ大きな文字とすることがあるのも、そのためなのでしょう。しかし、マイサイド・バイアスが介在することで、その投資判断がすべて問題となるわけではなさそうです。「ここ数年間は株価が右肩上りだから…」、「知り合いが投資で儲けた話を聞いたから…」との思いが判断に介在したとしても、正しい情報を与えられ、それを理解した上での行動であれば、適切な投資判断とされる場合もあると考えられるからです。

あっせん委員としては、投資判断にはマイサイド・バイアスが必然的に伴うことを理解しつつ、他にいかなるバイアスが介在したか、それが販売した者によって引き起こされたのか（あるいは、マイサイド・バイアスが積極的に利用されたのか）、を検証することが求められるように思います。

あっせん委員 (平成27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
大平 昇 関谷 利裕

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 林 正孝

北陸地区 (2名)

石川、富山、福井
高木 利定 堀口 康純

大阪地区 (6名)

大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀
岸本 達司 塩野 隆史 瀧 賢太郎
中田 昭孝 松山 恒昭 山田 長伸

北海道地区 (2名)

北海道
祖母井 里重子 田中 燈一

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 内田 実
大谷 禎男 木崎 孝 児島 幸良
柴谷 晃 滝本 豊水 千葉 道則
野間 敬和 羽尾 芳樹 萩尾 保繁
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 川上 敦子
佐脇 敦子 堀口 久



そう たん いん ぶん とう き 相談員奮闘記

相談員 T

FINMACの相談員になって早8年が過ぎました。株式市場・為替市場も持ち直してきている昨今、以前に比べ、FINMACに寄せられる苦情の件数は減って来ているところとなっています。

さて、苦情件数が減っているということは、ある意味では良いことなのかも知れませんが、一方で、本人及び親族などが申し出る苦情内容は、「金融機関の担当者からの強い勧めに応じて購入したのに、損失が発生した。」など、その不満がより大きなものになってきているものと感じています。今回は、その理由について常日頃色々と考えていることをお話ししてみたいと思います。

まず、そもそも「金融商品（株式、投資信託、債券など）を購入する」ということは、どのような立場になるのか、ということをご理解いただきたいと思います。

金融商品を購入するということは、言い方を変えれば、「投資者」という立場として、企業に対する期待を込めて、お金を出すということです。「投資者」になれば、当然のこととして、「投資先の企業の経営は大丈夫だろうか」、「業績が下がって投資資金が戻らないことはないだろうか」、「配当を得られるだろうか」など、投資をする際には、これらのことを考えることが必須ということになります。

もちろん、金融商品を購入するということは、ライフプランを考えるうえで、

極めて重要なことです。

そのため、「投資者」は、今、自分の持っている金融資産を、「どのような金融商品に」、「どのような割合で」投資運用するかを自分で考えなくてはなりません。リスク分散をしながら運用益の増加を目指すことが「投資」というものですが、そのためには、購入する金融商品に精通すること（リスクの度合いを的確に理解すること）が必要であり、つまり、「預金」にいくら、「株式」にいくら、「投資信託」にいくら、「債券」にいくら、といったポートフォリオを自身で決定することが大事です。

金融機関の担当者がもたらす情報は、投資者にとっては、新聞記事やテレビ報道と同様、あくまでもポートフォリオを作るための情報の一つに過ぎません。

冒頭にお話しした、「担当者の勧めにより買付けたが、その後値下がりし損をした」との申し出については、金融機関の担当者に言われたことをそのまま信じてしまうのではなく、得た情報について、自身で理解・納得することが重要です。改めて言うまでもありませんが、投資するお金は自分の大切な金融資産です。担当者に「おんぶに抱っこ」になってはいけません。

金融商品に投資をする方は、個々の金融商品のリスクについて良く勉強されて、そして、自分の立ち位置を見定め、自分の身丈にあった投資を行っていただきますよう、強く希望いたします。

相談員研修

3月25日	テーマ：事故確認制度の概要及び具体的事例等について 講師：日本証券業協会 規律審査部 課長
5月14日	テーマ：投資信託の動向と課題 講師：投資信託協会 事務局長
6月18日	テーマ：「金融トラブル連絡調整協議会」の説明並びにFINMACにおける今後の対応について 講師：当センター業務部長

講師派遣

- ・平成27年4月17日
日本証券業協会 「コンプライアンス基礎講座」
講師派遣：東京会場
- ・平成27年5月15日
日本証券業協会 「内部管理責任者研修」
講師派遣：東京会場
- ・平成27年6月8日
日本証券業協会 「内部管理統括責任者研修」及び
「内部管理統括補助責任者研修」合同研修
講師派遣：東京会場

今後の予定

平成 27年	7月	・日本証券業協会研修への講師派遣 ・あっせん業務研究会（東京）
	8月	・あっせん業務研究会（大阪）



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2-1-13 第三証券会館

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

<http://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 祝日等を除く)