相談員奮闘記

**現場の相談員は、日々、利用者の信頼感、
納得感を得られよう対応しております。
利用者の声を一番に耳にする、相談員ならではの苦労や裏話を
ご紹介致します。**

【機関誌（FINMAC）No.1（2010年7月26日）掲載】

相談員として心がけていること

相談員 A

ご相談者の多くは漠然とした疑問やご不満などを抱えて、FINMACに何らかの解決を期待してご相談してこられます。中には思わぬ損失が生じて心身ともに痛手を受けていらっしゃったり、困惑に陥っていらっしゃる方もいらっしゃいます。まずは「どうされましたか」と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です。

金融商品取引は自己責任で行い利益も損失も投資家に帰属するものですが、万が一トラブルに遇われた時に救済される制度が必要となります。FINMACは「投資家保護」と「公正・健全な金融市場」を支える機関の一つとして重要な役割を担っておりますが、相談窓口はその最前線で、利用者の方にとってかけがえのない大事なご資産のご相談であるということと、中立・公正な対応が必要であるということの２つを深く認識し、一つ一つのご相談にご対応させていただいております。まずはお電話ください。

【機関誌（FINMAC）No.1（2010年7月26日）掲載】

お客様に理解を深めていただくために

相談員 B

今年2月からFINMACとして新たなスタートをしたのに合わせ、従来の日本証券業協会だけではなくあらたに4協会及び第2種金融商品取引業者の事案まで広くカバーすることになり、日々様々なご相談や苦情等に対応しています。

お客様のお話を伺っていて強く感じるのは、例えばFX取引で取引ルールやシステムについての理解が十分ではないままに取引を始める傾向がお客様にあるのではないかということです。どのような取引でも投資家には常に自己責任が求められます。よく理解された上での取引というものをお考えいただきたいと思います。

同時に投資機会を提供する協定事業者等の皆様にも是非とも商品や取引の説明が投資家にとってよりわかりやすいものになるように不断の改良・改善を行っていただきたいと思います。株式や債券、投資信託などについても担当者に勧められたがよくわからないままに買付けに応じてしまい損をしたという類のご相談が後を絶ちません。特にリスクについてはよく理解されることが求められます。後になってこんなはずではなかったというようなことがないようにしていただきたいと思います。この点については金融商品取引業者の皆様にも適合性の観点から個々のお客様に合わせた丁寧な説明の徹底をあらためてお願いしたいと思います。

FINMACになりご相談や苦情は多岐に亘っていますが、私たち相談員は広く金融商品にかかるトラブルのご相談には親切・丁寧をモットーに対応していますのでお気軽にご相談ください。

相談員奮闘記

【機関誌（FINMAC）No.2（2010年10月26日）掲載】

相談員として心がけていること

相談員 C

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、中にはプライベートなことをお聞きすることもあるので緊張しながら伺っています。

相談者が当事者でない場合は当事者ご本人に状況や意向についても確認させていただいております。

また、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。

金融商品取引は自己責任で行い利益も損失も投資家に帰属するものですが、デリバティブ等の仕組が複雑な商品に対するリスク等について必要かつ十分な説明の実施は協定事業者等の重要な責務です。

相談される方のなかには苦情を申し出ることにより不利益を被るのではないかという不安を抱きつつ申し出されることもあります。

不安の中で混乱した心の状態を考慮して、相談には親切、丁寧かつ迅速に対応するよう心がけていますので、まずは、お電話ください。

現場の相談員は、日々、利用者の信頼感、納得感を得られるよう対応しております。利用者の声を一番に耳にする、相談員ならではの苦労や裏話をご紹介致します。

【機関誌（FINMAC）No.2（2010年10月26日）掲載】

リスク商品への投資には十分な検討を

相談員 D

本年2月にFINMACが発足し、当センターが取り扱う対象商品は、証券CFD取引、店頭デリバティブ取引、第2種金融商品など多様化しています。また、商品・取引の仕組みも複雑になっています。本年4月より改正金融商品取引法が施行され、金融ADR制度が創設されますが、現在当センターでも同制度への対応を図っております。相談員もこれらに対応するため、各種研修に努めています。

最近の相談事例としては、仕組投信・仕組債に関するものが増えています。これらの商品は、価格が株価や為替等に連動したり、株価等が一定の条件になれば（ノックインする）、元本が毀損されたり利率等が低くなったりします。他の商品に比べ当初の利率等は高いのですが、損をすることもある商品です。投資のリスクは、元本や利子等の変動に関する不確実性を表します。高いリターンを得られる可能性がある一方、大きな損を被る可能性がある、つまり投資損益の変動の不確実性が大きい場合、リスクが高いということになります。現在のような低金利のときには高利回りで元本保証というような商品はありえません。利率等が高いということは必ず大きな損を被る可能性もあるということです。これらの商品への投資を検討する際には、元本等がゼロになることもありうるということを認識した上で、余裕資金を充てるなど慎重な投資態度が必要になります。

まずはお気軽にお電話ください。その際、お手元に商品内容等が分かる資料を用意して頂ければ、スムーズに相談に応じられますので、よろしくお願いします。

相談員奮闘記（そうだんいんふんとうき）

【機関誌（FINMAC）No.3（2011年1月14日）掲載】

最近の苦情・相談について

相談員 E

明けましておめでとうございます。昨年を振り返りますと、思い出されるのは、やはり夏の尋常ではない暑さではないでしょうか。約半世紀前の子供の頃の夏、ひび割れた未舗装の道、時折の青田風、雑木林のセミの声、そんな中で夢中になって遊んでいたあの頃、家々の数は少ないものの、近所付き合いは濃密であり、家族構成は無論のこと、時にはその暮らし向きまで窺い知ることができました。そんな開放的な暮らしぶりでした。

そして今、たんぼは無論のこと未舗装の道や雑木林は姿を消し、代わりにマンションが雨後のタケノコのように。近所に見知らぬ人が増えてきたこともあり、防犯に対する意識が高まり、日中でも玄関の鍵をかけるようになり、マンションなどでは共有の入り口にも鍵がかけられるようになっています。

昨年の苦情相談を振り返ってみると、購入する金融商品の仕組みやリスクを十分理解せず購入を決め、後になって後悔や不満を表わしている例が多かったと思います。特に、「未公開株やファンド」の被害を見ますと、あまりにも安直に甘い勧誘に誘われ、普通では考えられないような判断をしてしまっています。まるで、夏の暑さに浮かされているかのようでもありました。

昼間でも家に鍵をかけるように、金融商品を購入する時には、商品の仕組みやリスクを十分理解をして、納得して投資をするようにと思います。たとえ、去年と同様に暑い夏になったとしても。

現場の相談員は、日々、利用者の信頼感、納得感を得られるよう対応しております。利用者の声を一番に耳にする、相談員ならではの苦労や裏話をご紹介致します。

【機関誌（FINMAC）No.3（2011年1月14日）掲載】

中立・公平な立場で

相談員 F

あっせん委員が公正中立の立場で対応しているように、私ども相談員も其々の経験を生かして中立の立場でお客様の相談に応じております。お客様のなかには「相談員が業者側の味方をするのではないか」とご心配される方もおられるのではないかと思いますが、断じてそのような対応はしてないと自負しております。相談員には証券会社に勤務経験のある者もおりますが、例えば、苦情相談先の業者が相談員の出身元である場合は、担当相談員を変更して対応する場合もあり、より中立性・公平性の維持に努めております。

時には、お客様と一緒になって腹を立てたり、逆にお客様の思い違いを解きほどかせていただく場合もあるかと思いますが、すべて相談員の経験と信念のもと、また中立・公平な立場でアドバイスさせていただくものでございます。どうぞ安心してご相談頂ければと思います。

金融機関との取引において不審な点や不審な売買報告書等の郵送があればまずはお客様ご自身ですみやかに取引業者の「内部管理責任者」に回答を求められることをお勧めします。その回答結果をもって当センターにご相談頂ければトラブルの解決が早まる可能性があります。一方、時間が経過してしまうと双方の記憶が薄れるのが常であり、事実確認が難しくなる場合も考えられますので、１日も早いご相談をお待ちしております。

相談員奮闘記

【機関誌（FINMAC）No.4（2011年5月9日）掲載】

相談をされる方へのお願い

相談員 G

私たち相談員が投資者から電話を受けたときに最初に耳にする言葉は、「営業員に儲かるといわれて○○投資信託を買ったが、損失が出ている。」、というものですが、それに対して相談員は「営業員から説明を受けた際に、販売資料に基づき運用方法やリスクについて説明をしませんでしたか。」と質問をすることがほとんどの場合に行われております。

一方、投信を販売した金融機関からは、「当方では商品内容、リスク等についてしっかりと説明を行い、お客様のご理解を得たうえで購入してもらっています。」という回答をしてきます。

どうしてこのように主張が違うのでしょうか。

金融機関では通話記録や顧客訪問日誌が残っているケースがありますが、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場合が多く、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。

私たち相談員は、ご相談される投資者の話を、できる限り聞くように努力しておりますので、相談される投資者の方たちも私たちの質問事項に的確に回答できるように、ご協力をお願いいたします。

現場の相談員は、日々、利用者の信頼感、納得感を得られるよう対応しております。利用者の声を一番に耳にする、相談員ならではの苦労や裏話をご紹介致します。

【機関誌（FINMAC）No.4（2011年5月9日）掲載】

相談員は日々自己研鑽

相談員 H

私どもが一番心掛けていることは、相談される方のお話をよく聞く事です。相談者のなかには、憤りや悔しさが先立ち、お話が分かりにくい方や、取引当事者本人でない方もおられます。相談員としては、「いつ」「何があったのか」「商品は何なのか」そして「相談苦情の内容がどうなのか」を正しく把握する必要があります。決して余談を挟まない様注意しなければなりません。

次に相談内容を把握した後、相談者が十分理解出来るように、分かりやすく説明するよう努めています。しかしながら、相談者のなかには、当センターで解決出来るものとの期待が強く、相手会社からの回答等をお伝えしても、なかなかご理解いただけないケースもあります。

相談者は、金融商品の知識や経験の豊富な方や、経済・金融について不得意な方など様々です。また、相談内容についても、株式や投資信託といったオーソドックスなものから、仕組み債、株価指数先物取引、FX取引、第二種金融商品等、多種多様に広がっています。

当センターは、本年2月をもって設立2年目を迎え、また、4月からは金融ADR制度における指定第一種金融商品紛争解決機関となりましたが、今まで以上に、当センターに課された責任や役割は大きくなるものと思います。

そのためにも、相談員は日々自己研鑽に励み、親切丁寧・スピーディをモットーに、相談者からの期待にお応えしたく思っています。

是非、お気軽にお電話ください。

【機関誌（FINMAC）No.5（2011年11月18日）掲載】

相談員奮闘記

相談員 I

昨年度（平成22年4月～23年3月）の当センターの業務処理の状況は、あっせん受理約300件、苦情処理約1,200件に対して相談件数は7,000件を超えています。

最近の相談の傾向は「勧誘時の説明に関する相談」が多く、株式よりも債券や投資信託に関する相談が増えているように思われます。これらの相談で共通して多いのが、相談者が「知識がない」「良く判らなかった」のに、安易に投資の判断をしてしまったという点です。もちろん、販売する側には、お客様の経験や資金の性格などに見合った商品を提供し、重要なリスク等についてはお客様が理解できる程度に説明する必要がありますが、お客様側も良い話ばかりでなく、リスクを良く理解した上で慎重に判断する必要があります。

郵便局の定期貯金（3年）が0.05%という低金利の現在、年利5%とか10%という債券や投資信託には好利回りに見合った高リスクが存在します。当センターでは投資相談はお受けできませんが、リスクの存在やリスクのわからない商品は買わないことの大切さなどをお話させていただいています。

大切な資金の投資判断をする前に、ご家族に相談することなどを、お勧め致します。

【機関誌（FINMAC）No.6（2012年3月26日）掲載】

相談員奮闘記

相談員 J

「大切なお金の運用です、投資者も商品知識の習得を！」

私ども相談員は、中立的な立場から投資者からの相談、苦情に対応しておりますが、その際に感じる事は、投資者が勧誘を受けた商品について、投資者自らが良く検討し、必要に応じて質問等も行い、ご自分の投資資金の性格、投資目的などを踏まえて投資決定を行っていただきたいという事です。そのためには、金融商品等に関する知識の習得も必要ではないかと思います。取引後に、「こんなはずではなかった」「十分な説明は無かった」「説明内容は有利な話のみであった」「交付された資料を改めて見て初めて商品の特性が判った」と主張される投資者が多いのですが、一方で勧誘を行った相手方からは説明に問題は無かったという反論を受けます。これでは、どちらの主張が正当なのかという判断は困難になります。仮にあっせんを経て和解が成立したとしても、過失相殺から損害額が全額戻る事は難しい状況にあります。

最近、あっせん件数は増加傾向にあり、具体的には日経平均株価、又は外国為替を絡めたデリバティブ取引を組み込んだ複雑な内容の債券及び投資信託、そして外国為替デリバティブ取引そのもの（通貨オプション取引、為替スワップ取引）に係る事案が目立ちます。こうした取引に係るあっせんの申立で共通している事は、説明義務違反があったなどの主張をされていることです。

最後に、金融商品取引に係る相談、苦情については、なるべく早期にＦＩＮＭＡＣへお電話又はメールを下さい。相談員として、どのような商品を、いつ、何処で、どのように勧誘を受けたのかお聞かせいただき、対応をさせていただきたいと思います。

【機関誌（FINMAC）No.7（2012年8月10日）掲載】

相談員奮闘記

相談員K

「ADR（Alternative Dispute Resolution＝代替的紛争解決制度）とは何か?」

私たち相談員は、金融商品にかかわるトラブル及び紛争などの御相談・苦情に対応させていただいておりますとともに、ＡＤＲ法に基づく法務省の認証並びに第1種金融商品取引については金融商品取引法に基づく指定紛争解決機関の指定を受けて、「あっせん」（裁判外紛争解決）手続の事務局という任務を遂行させていただいております。

さて、「あっせん」手続の事務局を担当させていただいている中で常日頃感じていることは、「あっせんとは何か」ということを申立人になられる方に御理解していただくことが難しいということであります。そこで、御理解をしていただくために、裁判とあっせんとの比較をさせていただきますならば、①あっせんは「互譲の精神（双方の歩み寄りを促す形）をもって話し合いで解決を目指すもの」です。そのため、相手方金融機関に当センターから苦情の取次ぎをさせていただき、当事者御本人からも事情聴取を行うことで、迅速な解決を目指しています。②あっせんは非公開で行われます。すなわち、公開の場で証人喚問を行い、事実認定という手続を行いません。③裁判の判決文には強制力があります。あっせんで和解する場合には、和解契約書が作成されますが、これには強制力がありません。あっせんは当事者の自主的解決の援助を主眼とするものであるからです。

以上三つのことを御理解していただけますならば、裁判とかあっせんは滅多には御経験されることではないと思いますが、費用をかけられないとか時間がないとかでお悩みの方は、つまり、高額な弁護士費用などを支払えないとか、裁判においては公判が開かれるまでに通常１～2年くらいの時間がかかりますが、そのような時間はかけたくない、又は、控訴・上告までの時間もかけたくない方は、「あっせん」申立てであれば、御自分でなさることができます。ぜひとも、私たち相談員にお気軽に御相談をなさってください。お電話（フリーダイヤル：0120-64-5005）をお待ちしております。

【機関誌（FINMAC）No.8（2012年12月7日）掲載】

相談員奮闘記

相談員Ｌ

「業務遂行と期待」

当センターの電話窓口は午前9時から午後5時までとなっていますが、ほぼ毎日9時と同時に着信音が鳴り、終業時間まで途切れることがありません。このように多くの電話が寄せられる中、私が相談者のお話の内容を傾聴する際には、次の手順で対応しています。

まず、相談者が架電した動機は何か、どのような取引事象（投資商品・取引事業者・時期等）から生じた相談・苦情のお申し出かという点に関心を持ちながらお話を伺います。その際、ご相談の内容が「当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は、金融商品取引法に基づく登録事業者とその顧客との取引を対象としていますので、未公開株式等の詐欺事件、商品先物取引等は除かれます。）。

次に、当センターの業務範囲と判断した場合は、内容を掘り下げて会話をしていく中で、公正・中立な立場から、相談者のご主張に合理性があるかどうかを判断し、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。例えば、「約定を取り消したい」、「勧誘されるまま取引して損をさせられた」、「買付け後のフォローがなく、損失が拡大した」等がこれに当たります。また、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います。時には、相談者が根拠を示されずに、「事業者側に非や責任がある」旨を繰り返し主張され、不当な損害賠償を取引業者に要求されているのではないかとみられる場合もありますが、このような場合には、「自己責任原則」や「損失補てん等の禁止」について説明し、ご理解をいただくよう努めています。

相談者のご主張に合理性があると考えられる事案については、相談者の承諾を得て、申出内容を事業者に取り次ぎ、事業者に迅速な回答を求めることにより、苦情の解決を目指します。しかし、この苦情の取次ぎを行っても解決に至らない場合には、相談者に対して、紛争の解決方法として訴訟、民事調停及びあっせん手続等があることをご案内し、相談者が当センターのあっせん手続を希望される場合には、あっせん手続についての詳細な説明をいたします。

あっせん手続は、訴訟に比べて簡易・迅速で費用が低廉なこともあり、利用件数は増加傾向にあります。また、個々の事案にもよりますが、あっせん手続は、事業者にとっても同手続の中で事案の調査・分析を行うことで、紛争の原因を究明できますし、紛争解決委員の判断を共有・活用することにより、苦情や紛争を未然防止するＰＤＣＡサイクルの構築にも役立つと考えます。事業者と顧客との間の紛争事案が、あっせん手続により解決され、当事者双方から謝辞を受けることは、相談員としての何よりの喜びであり、日々の業務が投資者の育成と金融商品取引業の健全な発展の一助となることを願ってやみません。

相談員奮闘記

相談員 M

私の母は、今年86歳になりますが、ついこのあいだまで（と言っても４、５年前までですが）、どんな理屈っぽい話でも、父と一緒に口角泡を飛ばしながら議論をするような、どちらかというと、やかまし屋の女性でした。そんな母でしたから、何か理屈に合わないことを言うと、ズバッと指摘されてしまうことが多かったので、ある種緊張感を持って接してきたものでした。

それが、ここ２、３年、ちょっと複雑な話をすると、５秒から10秒程度の間合いのあと、ときにはトンチンカンな返答をしたり、ときには「もう一度言ってちょうだい」と言うことが多くなり、とっさの判断力、理解力、いざというときの集中力というものがかなり鈍ってきたという印象をぬぐえなくなりました。

私が当センター（FINMAC）の相談員の職に就いて３年が経過しましたが、この職に就く直前に父が他界し、一人暮らしとなった母が今述べたような状況になってきているところに、母のような高齢の方からの相談を受けたときには、「よく理解したうえで購入したのですか？」と質問しつつも、どうしても母の姿とダブらせてしまいます。

当センターのあっせん制度は、あっせん委員（弁護士）が主宰し、申立人である顧客と相手方の業者の双方から事情聴取を行うのですが、あるとき、担当あっせん委員が、出席していた業者の担当者に向かって「両親は健在か？」と質問したことがありました。その事案は、高齢者が難解な仕組みの商品を購入したことで大きな損害を被ったというものでしたが、その質問の趣旨は、その担当者が自分の両親にはその商品を自信をもって勧めることができるのかという意味だったのです。そのあっせん委員は、どこかのメーカーに勤めていたなら…車でも、パソコンでも、カメラでも…身内や親族、友人、知人に自社の製品を自信をもって勧めるものだろう、とも言いました。それを聞いて私は、証券会社等に勤める者にとって、自社が取り扱う商品を他人に勧める際には、「もし顧客が身内だったら」という意識を持つことが大切だという教訓ではないだろうかと感じたのです。

当センターは、あくまで中立を旨として相談業務を行っており、最近はやはり高齢の方からの相談が多くなっているのですが、私が「もし、この相談が母からのものだったら」という意識を持つことは、決して極端に消費者側に偏った姿勢だとおしかりを受けることはないだろうと思っています。

【機関誌（FINMAC）No.10（2013年7月24日）掲載】

相談員奮闘記

相談員 N

平成24年に発足した第二次安倍内閣が打ち立てた経済政策「アベノミクス」をきっかけに、日経平均株価が大幅に上昇、平成25年5月には1万5千円台の高値を付けるなど、株式市場が活況となりましたが、それに伴い、インターネット取引に関する相談や苦情が増加しました。

平成25年4月～5月には、一部の証券会社で発生したシステム障害等を原因とした「注文受付通知や出来通知の遅延」等に関する苦情が多く、なかには「逸失利益」の損害賠償を求める相談もありました。残念ながら、システム障害を理由とした「逸失利益」の損害賠償については、証券会社における取引約款等の免責事項に該当しており、また、「もし～していたら」などという、損害賠償請求は、当センターのあっせんには馴染まないことから、当センターから証券会社に対して、多くの投資家からの苦情の声を伝えることで対応を終えております。

また、「注文入力画面を開いていないのに、画面をクリックしたら保有株が売却された」、「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」といったネット取引による操作上のトラブルも発生しています。

ネット取引は、手数料が安価で手軽に取引することが可能である反面、前述したような業者側のシステム障害のリスクや投資家自身の操作・入力ミス等のリスクもあります。多くの証券会社では取引システムの強化やサポート体制の充実を図っていると聞いております。既にネット取引を利用している投資家やこれから利用しようと考えている投資家の皆様には、今後も起きるかもしれないネット取引のリスクとして十分にご注意して、証券取引を行っていただきたいと思います。

【機関誌（FINMAC）No.11（2013年12月27日）掲載】

相談員奮闘記

相談員O

昨年2月、私が当センター（FINMAC）の相談員の職に就いて初めて受けた苦情を今でも忘れることができません。

相談者は一人暮らしの当時90歳に近い未亡人の方で、精神安定剤を服用しながら、震える声で苦情を訴えておりました。内容は、年末に証券会社から届いた年間取引報告書を見たところ、それまでの取引において多額の損失が発生していることを知り、驚いて、相談の電話を入れたとのことでした。信頼して長い間取引していた証券会社の担当者から、勧められるままに投資信託の売買を繰り返した結果、いつの間にか元金が大幅に減ってしまっていたとの苦情であり、自分が今どのような商品を保有しているのかも全く分からない状況でありました。

以来、1年10か月が経過しましたが、私が日々当センターで受ける苦情のほとんどが高齢の相談者からとなっています。

ここで、高齢者からの苦情申し出に対応する相談員とのやり取りの典型的な一例を紹介したいと思います。

相談者：「3年ほど前に担当者から勧められ、保有していた国債1千万円を売却して、別の商品に乗り換えた。先日届いた取引残高報告書を見たら、元金が半分になっていた。何とかならないか」

当センター：「乗り換えた商品は何か。乗り換える際に担当者から商品の説明は受けなかったのか」

相談者：「長い間、担当者を信頼して取引していたので、商品内容など良く分からなかったが、信用して言われるままに購入した」

高齢者に限ったことではありませんが、通常、私たちが数百万～数千万円単位の高額商品を購入する際に商品内容等を十分に理解しないまま、決断するでしょうか。金融商品も決して例外ではありません。信頼する担当者の勧めとは言え「どんなに説明を受けても理解できない商品は絶対に購入しない」という強い姿勢を貫いて欲しいと思います。

折しも、来年1月から「少額投資非課税制度（NISA）」がスタートし、これを機に投資未経験者や若年層等の新規の取引参加者が見込まれます。株式譲渡益や配当金等に対する「非課税」はもちろん大切ですが、それ以上にもっと大切なこととして心掛けるべき「投資の基本姿勢」を伝えていくことも、我々相談員に課せられた重要な任務なのではないかと思っています。

相談員奮闘記

相談員P

ときどき、夜に「今日、あの相談者の方にあのような助言をしてよかったのだろうか。」と思うことがあります。

私が当センターの相談業務に携わって、すでに4年が過ぎようとしておりますが、今も「あのとき、この点も説明すればよかった。」「なぜ、あのような『言葉』を使ってしまったのだろう。」等々、日々、反省の連続と言っても過言ではありません。

以前、50代とおぼしき男性の方から「よく理解できなかったが、営業マンに勧められて仕組債を購入したところ損害が出た。あっせんを申し立てれば取り戻せるか。」という趣旨のご相談を受けました。私は、その声の調子やご相談の内容から、ご相談者は、十分に理解力があり、特段支障なく社会生活を営んでいる方だと思い、「ご相談者様の場合には、適合性に問題はないと思われます。」という趣旨のお話しをしたのですが、後日、その男性が視覚に障害をお持ちだということがわかりました。直ぐに相手方業者に対し、勧誘から契約に至るまでの経緯を詳しく調査するよう依頼し、この件を解決することができました。このとき、相談業務を行う場合には、相談者から可能な限り情報を得る努力をすることの重要性を痛感しました。

私は幼児期に吃音があったため、両親が必死に専門医を探し、幼い私にいろいろなトレーニングをして、『言葉』の壁を克服させてくれたそうです。そのおかげで、私は普通に学校に通い、多くの友人に恵まれ、また、今こうして『言葉』を重視する相談員という職に就いています。すでに他界しましたが、両親に心から感謝しております。昨今、新聞やテレビでは、いじめのニュースが後を絶ちません。そうした話題に触れるたび、『言葉』は人を救う良薬にも人を傷つける毒薬にもなり得ることを痛感させられます。私は当センターの相談員として、相談者の方の目線に立ち、親身になって、できる限り丁寧な対応をするよう心掛けていますが、ときには、公正・中立な立場から、『苦い良薬』を差し上げなくてはならない場合もあると考えています。

相談員奮闘記（そうだんいんふんとうき）

相談員Q

相談員の独り言

西暦2XXX年、某月某日、テレビ、新聞等のマスコミ報道のトップニュースで「金融ADR機関のFINMAC、発展的閉鎖 歴史的役割の終焉」が流れる。その理由は「健全な証券市場の醸成により同センターへの相談や苦情の申出件数が大幅に減少」であった。以下はその報道の要旨である。

NISA（少額投資非課税制度）発足や政府の経済・金融活性化政策の施行が契機となり、官民挙げて全世代層に向けた「健全な証券投資環境の創出」の為の地道な啓蒙活動が奏功。特に金融資産が偏重している高齢者に対して力点が置かれ、各地での積極的な各種勉強会やセミナーの開催等が実施された。また若年層に対しても学校教育カリキュラムへ組み入れ、証券投資の基礎知識の習得を徹底した。

こうした一連の努力の結果、日本特有の「額に汗してお金を稼ぐ事が尊いもの、それ以外は邪道」との土壌も 「本来あるべき正しい証券投資の道標（日本経済のみならず、世界経済や平和に資する）が多くの投資家に認知された」ことにより大幅に改良され、長期分散投資によるリスク軽減、複利運用や高配当利回り（株主優待）の優位性等が定着し、短期乗換販売の入り込む余地も皆無となった。

一方で業者側の自助努力も強力な後押しとなった。高齢者取引に関しては、適合性原則を真正面に据え、取引ルールの形式的要件を満たすばかりでなく、約定面談時の可視化の導入等により真の顧客意志の掌握に努めてきた結果、資産管理型営業を標榜しながら「業績不振に片足を突っ込むと販売至上主義の台頭」という悪循環を断ち切れなかった歴史に自らで終止符を打つに至った。

これにより、「業者側の販売責任」、「投資家側の自己責任原則」の認識が国民全体に幅広く浸透し、提案型営業の常態化とネット取引増大も相俟って、積年の懸案であった高齢者取引問題の解消に繋がった。高齢化社会の渦中でこの大きな関門を潜り抜けられたことは意義深く、官民一体になった努力とFINMACが果たした役割を評価したい。

現職に就いて約2年半、日々思うことは「何故　相談や苦情に絶え間がないのか」との素朴な疑問である。上記は自分勝手な想像上の話であり且つ拙文で、標題の「奮闘記」には程遠い内容であるが、夢や願望を強く込めていることは確かである。この現実化を目指し、微力ながら今一度老骨に鞭打ち、投資家と業者の架け橋となって、もうひと頑張りしたいと思っている昨今である。

【機関誌（FINMAC）No.14（2014年12月26日）掲載】

相談員奮闘記

相談員 R

相談員になって早、2年目となりました。

その中で一番強く感じたのは、投資をするのであれば、よく勉強してから始めてほしいということです。その理由は、相談業務に就いてから驚かされたことの1つでもありますが、「元本保証だと思った」「預金と同じような物だと思った」という相談者の方からの言葉がとても多かったからです。

2014年1月からNISA（少額投資非課税制度）が導入され、証券会社や銀行などの金融機関は順調に新規口座数を伸ばしました。また、現在、非課税枠の拡大等が検討されています。

このNISAは、多くの方に親しみを持って利用して頂けるようにという趣旨で導入された制度ではありますが、見方を変えると、これまで投資とは縁がなかった人達も比較的容易に投資を行うことができるということになります。そのため、預金のマル優制度のように「枠を使わなければ損」という感覚で安易に投資を始めると「こんなはずではなかった」「このような商品だとは思わなかった」ということになりかねません。投資を始めるのであれば、自分の購入する商品についての知識は最低限持って正しく理解することが必要だと日々感じています。

また、投資の責任は投資家自身にあることが大前提ですが、一方で勧誘を行う側の金融機関の役割も重要です。金融機関には投資者の経験や知識などを十分考慮してきちんとした説明を行ってほしいと思います。投資によって悲しい思いをする人がいなくなることを相談員として願っています。

【機関誌（FINMAC）No.15（2015年3月16日）掲載】

相談員奮闘記

相談員S

「家族には内緒です」

「恥ずかしくて誰にも相談できませんでした」

相談の中でこのような声をよく耳にします。投資にはどこか負のイメージがあるようで、後ろ暗いことをしていると思われている方が少なからずいらっしゃいます。世間話をするような気軽さで誰かに話を聴いてもらう機会が少ないようです。

「金儲けの話は悪いこと」との考えからか、これまでの日本では金融経済教育（投資教育）をほとんど行っていない現状があります。これからは、子どもの頃から「お金の知識」を身に着ける教育が必要ではないでしょうか。

折しも、平成28年より未成年者を対象とした「ジュニアNISA」(仮称)が始まります。これをきっかけにご家庭や学校で証券投資を始めとした「お金」の話をしてみませんか。投資教育は、資産形成に留まらず、経済の仕組みを知ることになり、社会を生きぬく為に必要な知識となります。

子どもの頃からお金の話をすることで「金融・経済」といったことが身近になり、家族の間でそうした話をすることで投資詐欺や未公開株被害のようなトラブルに巻き込まれることが少なくなるでしょう。そして私どものような相談窓口の必要のない時代が来ることが私の願いです。

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いけません。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」になってはいけないと思います。

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。

【機関誌（FINMAC）No.17（2016年1月29日）掲載】

相談員奮闘記

相談員U

相談員として心がけていること

ご相談の中には、「営業員はプロだから安心していた」とか「顧客の利益となるように助言してくれているはず」と話されることがあります。

さらに、注意深くお話を伺っていますと、固有の仕組みやリスクを理解するのは難しいと感じるご相談者もいらっしゃいますし、「営業員の言いなりで取引した」という本来あるべき姿から外れたケースもあります。

金融商品取引業者は、適正な投資勧誘という点から、顧客の投資経験、投資目的、資力などに照らし合わせ、商品固有の仕組みやリスクなどが理解できる十分な説明を行う必要があります。

とくに、高齢の方に比較的価格変動が大きい商品や仕組みが複雑な商品等をおすすめする場合には、投資者の投資経験や投資目的、健康状態などを踏まえて適切な商品の案内を行い、商品内容について理解や納得していただき、そのうえで買付けていただく必要があります。

商品説明資料などが渡されていたとしても、本当に理解できていなければ、説明を尽くしたと言えるでしょうか。

私どもは、ご相談者のご主張を相手方に取り次ぐことにより、紛争の解決を目指す「苦情の取次ぎ」という手続きを行います。

この「苦情の取り次ぎ」によって紛争が解決されれば、紛争の早期解決という観点から、当事者の双方にとって有益であると考えています。

「苦情の取次ぎ」によって解決に至らない場合においても、争点がある程度整理された上で、「あっせん手続き」に移行できます。

相談される方の中には苦情を申し出ることにより、不利益を被るのではないかという不安を抱きつつ申し出されることもあります。

不安の中で混乱した心の状態を考慮して、相談には親切、丁寧かつ迅速に対応するよう心がけていますので、まずは、お電話いただきたいと思います。

相談員奮闘記

相談員Ⅴ

低金利時代からマイナス金利時代へ…。投資環境は刻々と変化し混迷を増しています。多くの投資家はどのような商品に投資したらより良いパフォーマンスを上げる事が出来るのか迷っているのではないかと思います。

私はこの職に就いてまだ１年半余りしか経過していませんが、投資家の方から時々、「素人でよく分からなかったが、担当者の言われるままに取引を続け、気が付いたら大きな損失（評価損）になっていた」というような相談を受けます。しかも、それ程ご高齢の方ではありません。

投資の大原則は自己責任であります。営業担当者は販売アドバイザーとして自らの相場見通しを持って商品を勧誘していると思います。営業担当者はリターンをことさら強調し、リスクを軽んじる説明で投資家の購買意欲を煽っている可能性がある事は否定できないものの、担当者の見通しが必ずしも当たるとは限りません。

投資家の皆様には営業担当者から勧められた商品がどういう内容のものなのか、リスクとリターンはどのような時にどの程度の大きさで発生するのか、資料を確認するなどして商品内容を理解し納得出来たかを自問しながら取引の最終判断をして頂きたいと思っています。

又、投資資金についても、使途期限はいつか、リスクを取れる資金か、どの程度のリスクまで許容できるのか等、あらゆる観点から資金性格を見つめ、資金性格に合致した金融商品に投資されることを願ってやみません。

【機関誌（FINMAC）No.19（2017年1月30日）掲載】

相談員奮闘記

相談員W

「貯蓄から投資へ」と言われ随分年月が経過した。言わずもがな金融機関は金融商品の商品性やリスクを丁寧に説明する義務があり、投資家は理解し投資した以上は自己責任を要求される。投資家は自身の人生設計の中でどのような金融資産を保有（運用）するのかを冷静に考えていたはずであるが、「いつの間にか」ハイレベルのリスクを取っている。リスクを理解し、許容していたはずが「いつの間にか」ハイリスク商品を保有していたのである。最近の複雑な仕組みの債券はまさに典型的な商品ではないか。

商品説明（金融業者）なのか商品理解（投資家）なのか、紛争の原因は何なのか。その原因を解決しないと紛争は無くならない。当センターでは日々紛争の原因の発見と解決策に奮闘する事になる。

相談者から「担当者を信用してお任せしていた」という申し出をよく聞くが、高齢者の預貯金が消費ではなく、投資の損失で消えていくのは寂しい感がある。その様なことが無くなるよう、投資教育（リスクを知る・リスクと付き合う）を更に充実させて頂きたいものだ。その上で当センターの業務が、紛争解決にお役に立てるのであれば、幸いである。

【機関誌（FINMAC）No.20（2017年7月28日）掲載】

相談員奮闘記

相談員 X

超低金利が続く中、国もNISAの創設などにより預金から投資への転換を促しています。これに伴い、金融資本市場が担う役割は大きくなっていますが、当センターでの苦情処理やあっせんの状況を見ますと、相変わらず「勧誘」に関する紛争が大きな比率を占めています。デリバティブを使った商品やラップなど商品の多様化が進む中、販売業者には形式的な説明ではなく、投資家目線での判りやすい説明に一層注力していただきたいと思います。販売業者と投資家のレベルは当然違います。「法的な説明義務は果たしている」という姿勢では、いつまで経っても勧誘に関する紛争は減少しないのではないでしょうか。

一方、投資家もいざ損失が発生すると「説明は受けたがよく理解できていなかった」とか「リスクはあるが預金よりは良いと言われた」などと主張されて苦情や紛争になりますが、そもそも、自分のニーズにあった商品かどうかも十分に検討もせず、理解できないままに購入すること自体に問題があるとも思われます。スーパーで数百円の品物を買うのにも、どの店が安いか、産地は、消費期限はと吟味する方が、数百万円という買い物を何故もっと慎重に吟味しないのでしょうか。金融商品には原則として元本保証がありません。せめて「最悪の場合、どのくらい損するの？」と聞いて見ては如何でしょうか。

【機関誌（FINMAC）No.21（2017年12月20日）掲載】

投資の前に寄り道

［当センター事務局］

有価証券投資に関して、「適合性の原則」という言葉をよく耳にすると思います。この原則は、『顧客の知識、経験、財産の状況、金融商品取引契約を締結する目的に照らして、不適当な勧誘を行ってはならない』という規制として一般的に説明されています。

“不適当な勧誘を行ってはならない”という言葉が表すとおり、これは証券会社などの業者に対して課せられた規制であり、業者はこの原則を遵守しつつ顧客に投資を勧誘する必要があるわけです。しかし、当センターに寄せられるトラブルの中には、この「適合性の原則」の遵守状況を問題視し、それに起因したものが相当数あります。

業者側がこの原則を遵守するため日頃から不断の努力を行うことは言うまでもありませんが、逆に顧客側からもこの原則を意識して投資判断を行うことが大切だと思います。

業者から勧誘を受けたときに、勧誘されたその商品が自分の知識や経験に照らして、果たして適しているものなのかを考えてみてください。わかりやすく言えば、その商品の仕組みやリスク（例えば、「他社株転換条項」って何？「外国通貨の為替リスク」とは？「発行体のデフォルトリスク」とは？等々）がすべてわかっていないのならばその商品に投資すべきではありません。

商品を知らないまま投資するのは、無免許で車を運転するようなものです。大きな事故に繋がる危険性が高いことを認識してください。

【機関誌（FINMAC）No.22（2018年7月27日）掲載】

相談員奮闘記

相談員Y

高齢者やそのご家族の方からの相談や苦情が絶えない状況です。その中の典型的なケースを紹介します。

母親の取引内容を確認した娘さんからFINMACに電話が入り、「最近までの取引でかなりの損失になっていた。高齢顧客との間でこのような取引を行う金融機関に対し怒りを禁じ得ないが、母親が損をしているのを悔やむ姿は見たくないし、母親を責めることもしたくない。そっとして置くことにしました。金融機関には、母親の取引口座にある全ての資産を売却し、口座を閉じる手続き中に、母親には分からないように私から担当者に対してこれ以上勧誘はしないよう言いました。FINMACに電話したのは、しかるべき機関に話を聞いてもらいたかったからです。これですっきりしました。」と言って電話を切られました。

また、このようなお考えを持たれるご家族もいらっしゃる一方で、親御さんがお元気であった当時に投資家として自ら判断し売買されていた状況も考えずに、金融機関に対して如何にも「将来の相続財産を減らしてどうしてくれるのだ。」という内容にしか聞こえない苦情を申出されるご家族もいらっしゃいます。

金融機関側も次の世代に繋がる工夫が必要だと思います。現役の担当者では先々のことまで考えるのは難しいかもしれませんが、例えば、最近話題の65歳まで定年が延長され、継続して働かれる経験豊富な層の方々に高齢者のフォロー担当を任せるというのはどうでしょうか。高齢者及びご家族との接触を増やすことが今後の相談や苦情を減らす最善の方法の一つではないかと思います。

【機関誌（FINMAC）No.23（2018年12月20日）掲載】

相談員奮闘記

相談員Z

苦情の場合、相談者は金融機関への取次ぎを希望される事が多く、その場合は金融機関に対応を依頼します。金融機関によりますが、多くの場合、通話録音の確認と担当者や上席者へのヒアリングなどを行っているようです。

1週間ほどで回答がきますが、「通話録音を確認したところ、説明や理解状況に問題は無かった」とか、「理解した上で書類に署名捺印をもらっている」等の回答が結構あります。

相談者に回答をお伝えするわけですが、相談者が高齢で、仕組債や外貨建て債券など、仕組みが複雑とか、理解しにくい商品ですと納得されないケースが結構あります。回答通り、確かに説明はしていると思いますが、この方は説明を聞いて理解出来るのかな、と感じる方もいらっしゃいます。

適合性の原則には①顧客の属性に即した勧誘・説明を行う義務（広義の適合性の原則）と②顧客の属性によっては勧誘を行ってはならない義務（狭義の適合性）があります。営業に携わっている方は①については意識を持って履行していると思います。②はどうでしょうか。自身のご両親に、仕組債や外貨建て債券を勧めると仮定して①と②どちらを意識するでしょうか。投資経験豊富なご両親でない限り、年齢などから②を意識するのではないでしょうか。

狭義の適合性とは、イコール顧客目線ではないかと思うのです。そのような意識と目線を持って、営業活動を行って頂ければ、より良い関係が築いていけるのかなと思う次第です。

相談員奮闘記

相談員 A

高齢者の親族からの相談の場合、親族が契約者と同居されいるお子様達だけではなく、甥御さんや姪御さんからの申出もあり、詳細が確認できないこともあります。当センターでは、親族からの申出の場合、契約者である高齢者本人からの申出をお願いしています。当初相談された親族は、金融機関との取引に反対で、「高齢である契約者が商品を理解していない、金融機関にメリットばかりを強調されてリスクの説明は受けていない。」と主張されることがあります。

親族からの申出と契約者である高齢者からの申出が同じ場合もありますが、申出内容が食い違うこともあります。契約者が「親族にはこの契約について話したくない、自分が判断して投資をしているのだから親族にいろいろ言われたくない。」とおっしゃったり、金融機関に苦情を取り次ぐと、金融機関側から「親族には内緒にしてほしい。」と契約者が当初から金融機関に話をされているような事例です。

人生100年時代と言われ、高齢者となった以降の期間が非常に長くなっています。高齢者となっても自らの判断で契約したいと考える方も多いと思いますが、判断能力が衰える場合もあります。顧客側も金融機関側も高齢社会に対応するために、できることから始めていく必要があると相談を受ける立場からも日々感じています。

【機関誌（FINMAC）No.25（2019年12月25日）掲載】

相談員奮闘記（そうだんいんふんとうき）

相談員B

毎日、朝９時すぎのファーストコールが取れるかどうかがモチベーションに影響する。取れれば取れたで緊張感が高まるし、取れなければ「なんで取れないんだ」とある種の敗北感（？）を感じてしまう。

電話対応は常に声の勝負であり、相手に安心感を与えるようにゆっくりと少し低音気味に話すようにしている。どんな相談にも誠心誠意丁寧に全て聞くことを心がけている。

相手の心の苦しみに寄り添えるかどうかがポイントだと思っている。時折クレーマーや認知症で何度も同じ内容の電話をかけてくる方に対しては、すぐに切らせていただいてはいるが･･･

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。中には『こんなに親身になって話しを聞いてくれたことはない。有難うございました』とお礼を言う方々もいらっしゃる。

日々、様々な電話が掛かってくるが、FINMACの存在意義の一つが、ここにあるのではないかと思っている。

最近、特に気になるのは、仕組債の苦情である。『こんなに損するとは思っていなかった』『大丈夫と言われていた』『元本保証と言われた』などなど。

説明責任はどうなのか、投資家の自己責任はどうなのか。果たして、落ち着く先はどこになるのだろうか。

FINMACへの苦情電話がゼロになる日は来るのだろうかとか、いやそんな日が来るわけがないと自問自答しながら業務を行う今日この頃である。

相談員奮闘記

相談員Ｃ

今年に入り新型コロナウイルスが蔓延した為、私は未だ経験したことのなかった在宅勤務を余儀なくされています。未曾有の問題が色々発生する事を実感する日々です。

昨年来不安定であったマーケットが、新型コロナの影響でさらに乱高下する展開になっています。その結果、仕組債を中心とした苦情が当センターに数多く寄せられています。

投資家からは、十分なリスクの説明がなかった、こんなに大きな損失が発生するとは聞いていなかった等の申出が数多く寄せられています。相手会社に苦情取次ぎをすると、リスク説明はしました、確認書も徴求しているので当社に非は無いとの回答が返ってきます。

投資は自己責任が基本であり、リスクを聞いていなかったとの主張は投資家としての責任放棄であると考えられます。また、販売者側もリスク説明は行ったと主張しますが、投資家に一通りの説明を行っただけで、商品内容を本当に理解したと何をもって判断したのか疑問が残ります。

このような問題は、双方のコミュニケーションの不足が一因では無いでしょうか。

販売者は、投資家が商品内容を正しく理解するよう説明義務があることを再認識する。

又、投資家には「美味しい話には棘がある。」ことを理解して頂くよう、投資とは何かを啓蒙する必要があるのではと痛感しています。

今後、相談や苦情申出が無くなることを、切に希望しております。

【機関誌（FINMAC）No.27（2020年12月28日）掲載】

投資の前に寄り道

［当センター事務局］

有価証券投資に限らず、一般的に『投資』には『自己責任原則』という考え方がセットになっています。この原則は、「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の考え方」を指すと言われています。つまり、投資は最終的に自分で判断し、その判断の責任は自分が負わなければならないということです。有価証券取引で言えば、株式や債券や投資信託などをはじめとする有価証券を「買う」あるいは「売る」という判断※は最終的には投資者が自分で行い、その判断の結果としての損益も投資者が負うことであり、これが有価証券投資の大原則です。投資判断の結果は、利益になっても、損失になってもすべて投資者のものだということを深く認識すべきです。ただし、そうは言っても判断するためにはその投資に関する情報（いわゆる判断材料）がなくては合理的な判断ができないことも道理です。このため株式で言えば発行会社の業績などを記載した資料が公に開示されていたり、債券や投資信託などでは目論見書などの資料が交付されているわけです。また、これらの資料以外にも証券会社の営業担当者から提供される情報やインターネットなどから得られる情報など様々な投資情報があります。したがって、投資を判断するに当たってはそうした投資に関する情報を広く入手し、十分に理解することが大事なことです。しかし、もっと大事なことはそれらの情報は貴重な情報ではありますが、あくまでも投資に際して“参考”にする情報であるということ、逆に言えばそれらの情報は投資の結果を保証してくれるものではないということを理解しておかなければなりません（証券会社の営業担当者からのアドバイスもそうした情報の一つにすぎません）。有価証券投資は多くの情報を入手し、理解し、そのうえで自分の責任で、自分が「買う」又は「買わない」あるいは「売る」又は「売らない」の最終判断を下すべきものであるということをしっかりと認識することが極めて重要です。自分が下す判断であり、自分以外の他者から投資を強制されることもないし、「買う（売る）」と判断することも「買わない（売らない）」と判断することも自分の自由です。でも、いったん自分で下した判断については自らがその結果について責任を負うものであるという『自己責任原則』をしっかり認識したうえで、有価証券投資に進んでください。

※実際には「買う」・「売る」だけでなく、「銘柄」「数量」「価格」という要素もその判断に含まれます。

【機関誌（FINMAC）No.28（2021年7月30日）掲載】

相談員奮闘記（そうだんいんふんとうき）

相談員 D

某所で開催されたあっせんの後の、担当あっせん委員との雑談をお伝えします。

委　員：最近はどんな相談が多いの？

相談員：高齢の方から、何もわからず難解な商品を勧められるまま買ってしまった、といったケースが多いですね。

委　員：大金をつぎ込むのに無責任だよね。

相談員：そう指摘すると「年寄りに理解できるわけがない。」と、お叱りを受けることも多々あります。

委　員：金融商品に限らず、「わからないものには手を出さない」という世の中の最低限の良識を身に着けていただかなければいけないね。

相談員：営業担当者にも問題はあると思います。「良い商品だから買ってください」としか言わないこともあるようです。

委　員：そんなおいしい話があるわけないのに、それまでの人生で騙されるということはなかったのだろうか。

相談員：豊富な人生経験がありながら、金融商品については余りにも迂闊なのです。「担当者を信頼してお任せしたのに裏切られた。」とおっしゃるケースも多いです。

委　員：担当者のセールストークの巧みさを見破る力を身につけるということが大事ではあるよね。どうすれば、そういった相談が減ると思う？

相談員：お子さんたちが、ご両親を気にかけてさしあげると良いですね。高齢者がそれなりに資産を持っているということについて、営業職員の嗅覚は鋭いですからね。私たち相談員も親身になって相談に乗りますが、ご家族ほど親身になれる存在はないですからね。

相談員奮闘記（そうだんいんふんとうき）

相談員 E

投資の妙薬とは？

FINMACへ寄せられる相談や苦情を受けていると、「預貯金よりは利息が多く付く良い商品だと言われて買ったが、大きく損した」とか、「担当者を信じて買ったら騙されて損した。詐欺被害に遭ったのと同じだ」というような、相手が悪く自身は被害者だという訴えをされる方に、ほぼ毎日のように出くわします。

このような申出の原因は、ご自身が商品の選別･選択を放棄して、自己責任を負うことなく営業員任せにした結果です。そうなってしまってはもう遅いのです。

預貯金の利息がほとんどゼロに近い昨今、多くの方がライフプランや老後資金に漠然たる不安を持っていると思います。

少しでもお金を殖やそうと思えば、ある程度のリスクを取って投資する必要があります。そのためにも投資家自身が商品性を十分理解し、投資金額や運用期間等もよく考えたうえで「価格変動」「流動性」「信用」といった各リスクを上手にコントロールすれば、そのことが、お金を効率的に殖やす【妙薬(クスリ)】になるものと思います。

FINMACに寄せられる『自身は被害者だ』という類の相談や苦情が、投資家に【妙薬】が行き渡ることにより、時を経て減っていくことを願って止みません。

新型コロナに罹るリスクは、人々が幾ら気を付けてもゼロにはなりません。ですが投資による損失は、投資家自身がリスクコントロールについて、今より少しだけでも意識することで、ある程度防げるものだと思います。

相談員奮闘記

相談員 F

FINMAC の相談員となってから10年目に入りました。その間、日経平均は上昇傾向にあり投資環境としては問題の少ない期間だったと言えると思います。一方で仕組債などで大きな損失を抱え、気苦労から体調を崩されている投資者からのご相談もありました。

「投資は余裕資金で」というのが原則です。改めてその言葉の大切さを痛感しています。余裕資金であれば、利益が出ればわくわくしますし、たとえ損失が出ても冷静に対処できると思うのです。老後の大切な資金を失って、先の見通しが立たなくなったという落胆の言葉を聞くにつけ「投資は余裕資金で」という言葉の重みを再認識させられます。

また、「投資はご自身の判断で行って欲しい。」と切に願います。自分の見通しと判断で投資を行えば、仮に損失が出ても諦めがつくと思いますし、利益が出れば投資する事自体が楽しくなると思います。また、投資する事には、経済情勢へ関心が広がり視野が広がるというメリットもあります。

まだまだ日本では一部の方しか投資を行っていませんが、投資を特別の人がするものというのではなく、投資を楽しみの一つとしてお考え頂き、広く浅く多くの方にお取引頂けるようになれば幸いです。

【機関誌（FINMAC）No.31（2022年12月23日）掲載】

相談員奮闘記

相談員G

契約する前にもう一歩踏み込んだリスク確認を

「担当者の態度が丁寧で親切だったので、信用して提案された商品について隠れたリスク等を十分に確認しないまま契約してしまいました。」「元本保証ではないことは分かっていましたが、ここまで大きな損失になるとは思っていませんでした。」等々、相談者からこのような相談が多数寄せられております。

投資にリスクは付きもの、元本割れの可能性は有りうる、という事はアタマでは分かっているとしても、どの程度の損失になる可能性があるのか、その損失はどういった原因で発生し、回復する可能性があるのか等について、契約をする前に、もう一歩踏み込んだリスク確認をしていれば、たとえ予想に反して値下がりしたとしても、値下がりの原因を理解し、その後も対処出来るのではないかと思います。

特に大きい金額を契約する時は、より一層「一歩踏み込んだ確認」と一回冷静になって立ち止まる事を心掛けて頂ければと考えています。

マーケットの変動は多くの市場参加者によって決まるものであり、金融商品取引業者や営業員が決めるものではありません。予測はあくまでも予測でしかありません。リターンばかり強調する営業員に対しては投資家も慎重な対応が求められます。

また、最近は、SNS等を通して「架空の投資」や「儲け話」に資金提供して、資金が回収出来なくなったという相談も増えております。どうぞ投資する対象商品を十分理解してから契約されることを願ってやみません。

相談員奮闘記

相談員H

日本証券業協会の「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」第５条の３は、「高齢顧客に対する勧誘による販売」について規定しており、同協会協会員は関連する社内規則を定めることが求められており、各社においては、社内規則に則した適正な投資勧誘に努めていると考えています。

このような中、当センターには「父親への勧誘を慎んでもらうよう相手業者に要請したが、株式取引の勧誘を行っている。」、「若干認知症気味の母親への勧誘行為はやめてくれと言っているのに、やめてくれない。」、「母親が入院しており、入院費用が必要になった。母親から相手業者に連絡できないので、代わりに出金の依頼をしたが、口座名義人からの申出がないとできないと言われた。」、「認知症の父親の口座に対して成年後見人でないと対処できないのか。」等、高齢となった親の取引等に対する不安、不満をお持ちの家族からの相談が増えてきています。

これらは口座名義人本人からの相談ではないため、当センターでは一般的な回答しかできないこともあり、対応の難しさを感じています。

ご両親と同居していない場合、担当の営業員がどのような方で、両親との間でどのような対話（勧誘）が行われているのかを知るのは難しく、不安が募っているのだろうと想像できます。

高齢となった親の金融商品取引について、ご不安を抱かれているのであれば、まずは、ご両親と対話をする機会をもってください。そして、証券投資に対する考えを確認し、必要に応じて、ご両親とご一緒に取引相手の店頭に出向き、今後の勧誘方法等について、ご相談されては如何でしょうか。

金融事業者の営業員は、高齢顧客との取引の際には、自身の祖父母・両親に置き換えて、投資相談に応じていただけるよう切に願います。

【機関誌（FINMAC）No.33（2023年12月22日）掲載】

相談員奮闘記

相談員

FINMACに入る相談・苦情は、金融商品や顧客対応など様々な内容が寄せられますが、同一の商品の相談が一定期間数多く寄せられることもあります。ここ2年ほどで言えば、仕組債がそれに該当しており、あっせんも数多く行われております。

この商品の償還方法や利率など仕組みが複雑なこともあり、事業者側は顧客面談でパンフレットや書類を提示して、他の金融商品と比べても、より時間を掛けて説明していることが窺えます。しかしながら、当センターに寄せられる相談の多くは、説明が理解出来なかったことと、損失の大きさに愕然としている相談者が大半です。前述の事業者側の販売スキームからすると、一見説明責任は果たしているかのように思われますが、実際にあっせんの場で申立人にお会いすると、勧誘を踏みとどまるべきだったのではと、自己責任を問いづらい方も多々いらっしゃいます。

一方で、相談者やあっせんを行った方には、説明を受けている段階でわからなければ、断れることも出来ただろうにと、思う方も多くいらっしゃいます。より一層多くの方に証券投資に興味・関心を持っていただくためにも、事業者側の説明と、投資家の自己責任のミスマッチが1件でも少なくなることを、日々相談を受けている立場からは切に願うばかりです。

相談員奮闘記

相談員Ｊ

雨後の筍のごとく、当センターでは対応できない怪しげな投資詐欺まがいの相談や無登録業者とのトラブルを受付ける機会が増え、一抹の不安を覚えます。他方、書店では投資関係の本が多く置かれ、「いつか見た景色」などと懐かしくも思います。

日本証券業協会の資料（2022年度）では、株式や投資信託、債券などの有価証券を保有する人は成人人口の僅か２割。残り８割は投資未経験者とありましたが、「失われた30年」を経て、「資産所得倍増プラン」が掲げられ、NISAも新しくなり、これを機に投資を始めた人（始めることを検討中）が増え、「貯蓄から投資」がやっと緒に就いたのかなとの実感があります。

そこで、この場でお伝えしたい事があります。それは「投資は自己責任。楽して絶対は無い」と言う事です。

金融機関はお客さまの意向と実情に適した投資勧誘を行うことは言わずもがな、投資者もしっかり理解のうえで取引をしていただきたいと思います。

また、最近では資産運用情報の取得先がSNS（交流サイト）を含むインターネット経由である人が全世代で約80％に及んでいると聞きます。その得た情報が根拠ある事実であったとしても、それは投資を判断する際の参考情報であって、投資の結果を約束するものではありません。ましてや、それが怪しいものならば健全な投資と言えません。

著名人と簡単にお友達になれたり、資金を個人名義口座に振込んだりなどの声を聞きます。昔から、きれいな花になんとかのことわざもあり、くれぐれもご注意をお願いしたい。

余談ではございますが、ネット金融機関との取引において、「見ていない。そんな話は聞いていない、知らなかった」とのご相談には少々違和感を抱きます。

と言う事で、今日も、投資者の資産形成の一助になれるよう微力ながら奮闘しております。

【機関誌（FINMAC）No.35（2024年12月20日）掲載】

相談員奮闘記

相談員K

2024年8月5日の株式相場急落時、現物取引をする個人投資家が買いに向かったとの報道に、潮目が変わったと驚き、たくましさを感じました。一方で、信用取引の買い残を多く抱えていた投資家は、追証を恐れて投げ売りしたと報じられています。自己責任の下で取引をしていた投資家は、相場急変時においてもその状況を受け止め、納得せざるを得ませんが、信用取引が何たるかも理解しないまま、担当者からの勧めで始めた顧客の中には、思いもよらぬ損失を出してしまった方もいます。

相談現場において、『担当者を信じて』のワードをよく耳にします。例えば、「担当者を信じて購入した。リスクに関する説明は受けていない。」というものです。金融商品を販売する者が金融商品を顧客に推奨・販売する際には、顧客に理解されるよう説明することを求められます。顧客から「分からない」と言われれば、さらに丁寧な説明をされるはずです。しかしながら、顧客に分かったふりをされてしまうと、それ以上の説明には至らないでしょう。

投資をする側は、分からないことがあればはっきりとその旨意思表示をし、理解できるまで説明を求めなければならないのです。それでも分からないものには、手を出してはいけないのです。『自分の資産を守れるのは自分だけ』と肝に銘じ、投資を楽しんで頂くことを願っております。

相談員奮闘記

相談員Ｌ

投資をするためには、意思能力が必要となります。口座名義人のご家族から、「親が認知症気味なので、取引を止めさせたい」、「認知症になった親の口座を解約したい」等の切実な相談が寄せられることがあります。このような場合、証券会社等の金融機関は、原則として、ご本人の意思を確認できなければ、取引を行うことや、口座の解約には応じません。

こうした問題に対応するため、今年２月、日本証券業協会から「家族サポート証券口座制度要綱」が公表されました。口座名義人ご本人の判断能力が低下した時に、配偶者の方やご子息等が、ご本人の口座の管理や運用を可能とするものです。これから運用が始まりますが、大切な資産を守るため、有効な手段の１つになると思います。

また、新聞報道などで取り上げられているとおり、今年に入り、証券会社のインターネット取引サービスへの不正アクセス・不正取引の被害が急増しています。当センターにも、被害に遭われた方から多くのご相談が寄せられているところですが、こうした被害が発生したことを受け、証券会社は、これまで必須としていなかった多要素認証を必須とするなどの対策を行ったところです。口座開設時には必要のなかったインターネット口座へのログイン方法も多くあり、設定の方法などに戸惑われた方もいたのではないでしょうか。インターネット取引では、ログインＩＤやパスワードをご自身で管理することはもとより、インターネット取引特有の注意しなければいけない事などが存在するため、理解しないまま安易に設定・登録等してしまうと、必要な時にログインできなくなってしまうなど、後になって思わぬトラブルに発展する可能性もあります。

「まだ大丈夫」と思われているうちに、ご自身の大切な資産を守るため、ご自身の判断能力や理解力が低下した際、インターネット取引を含め、どこの証券会社を含めた金融機関にどれくらいの資産を預けているということ、預けている資産をどうするかということなどについて、一度、ご家族で話し合われてはいかがでしょうか。