【機関誌（FINMAC）No.1（2010年7月26日）掲載】

投資家目線の説明義務

あっせん委員
弁護士
滝本 豊水

本年10月の改正金融商品取引法施行を控え、金融商品取引に係る相談、苦情及び紛争解決サービス提供を行うADR 機関としてFINMACが設立され、順調に活動が開始されていることは、真に慶ばしいことと思います。

私は、これまで日本証券業協会のあっせんセンターにおいてあっせん委員を務めてきましたが、金融商品取引における紛争解決が金融資本市場の信頼性を確保するために非常に重要であると考え、可能な限り和解成立できるよう努力をしてきました。国民の金融資産の最適配分のために金融資本市場の果たす役割は極めて重要であり、公正な金融資本市場の前提として、投資対象の適時適切な内容開示と投資家の十分な理解が不可欠だと思います。運用成績に損失が生じた場合に、内容について虚偽や誤解を与える説明を受けた、金融商品の仕組みが十分理解できていなかったといった認識が投資家の側にあると、投資の結果に納得されず紛争になることになります。こうした紛争が迅速かつ簡易な手続で解決されることが、金融資本市場を支えるために非常に重要です。

あっせんの場において、説明義務違反や適合性違反を理由とする紛争を数多く取り扱う中で感じるのは、金融商品は一般に複雑で、金融商品取引業者の目線での説明はわかりにくく、個人のお客様にとって理解が容易でない場合が多いということです。投資家によっては、プロも高齢者もいてそれに応じた説明が求められますが、義務教育を終了した普通の人でも十分理解できるような説明を基本とすべきであり、お客様目線で理解できるような説明こそが紛争の事前予防の第一歩だと思います。

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

**あっせん委員の方々から、
問題解決へのアドバイスや知識を
専門家の眼点からお話していただきました。**

【機関誌（FINMAC）No.1（2010年7月26日）掲載】

あっせん委員として感じること

あっせん委員
弁護士
中祖 博司

最近はあっせん事案が急増してきた。内容も複雑な投資商品にまで広がりをみせてきており、申立人も若者から老人まで幅広くなってきている。

長期に亘る低金利の継続と社会経済の急激な変化により投資商品の販売が強力に推進されるようになり、投資商品が国民全体に広がりだしたという感じである。

しかし、紛争となる原因は、家電製品などの生活必需品とは異なり、投資商品は人間の金銭欲に根ざすもの（本来は産業の発展に資することが目的の筈だが）であるのに、この点の認識が欠落し、生活必需品などと同じような感覚で取引されていることが紛争の原因になっていることが多い。高額な生活必需品なら慎重に検討して購入する顧客も安易に投資商品を購入し、また販売側が安易に販売を行っているケースも多い。損失の大きさには目がいかないからである。

その上、日本では自己責任ということが徹底されていない（農耕民族故に仕方のないことかもしれないが）ため、自ら投資予測をせず、営業マンは専門家なのだから顧客の利益となるように助言してくれるものと信じている人達があまりにも多い。

あっせん委員としては、できる限り双方の言い分を十分に理解した上で和解を成立させること、万一あっせん打切りの場合でも紛争が生じた原因とそれぞれの責任がどこにあるのかを上記のようなことを踏まえて、その社会的背景も説明し、できる限り納得してもらうように努めている。

そのために事前に争点を整理し、判例等を調査して、あっせん期日には十分に説得ができるように心がけている。やはり説得の基準となるのは法律だからである。

そして、あっせん制度を通じて、会社側には法律の精神を十分理解して法律を遵守することの重要性を認識していただき、申立人には自己責任の重要性を認識していただくことが肝要と考えている。

【機関誌（FINMAC）No.2（2010年10月26日）掲載】

最近のあっせん事案のなかから

あっせん委員
弁護士
池田 秀雄

長らくあっせん委員を務めさせて頂いている中で、最近特に印象に残っている事案として、投資信託の訪問販売に関する事例があります。申立人は、地方で一人暮らしの40代男性で、若い頃からの神経症のため定職につけず、死亡した母が残してくれた僅かな家作収入と死亡保険金だけが今後の生活資金であったところ、死亡保険金の入金を知った金融機関からの訪問販売により投資信託を購入させられたというものです。商品内容やリスクについて十分な説明がなされ、本人の意思で購入申込がなされた事案でした。

しかし本人が言うには、「定職のない自分にとって、母の死亡保険金の元本割れは絶対に避けたいので、店頭に定期預金を申し込みに行ったが作ってくれなかった。その後、販売員（年配の女性２名）が自宅を訪問してきて、投資信託を勧誘された。商品説明を聞きリスクも完全に理解したが、その場で断ると販売員に申し訳なく、また今後、この金融機関との関係が悪くなると地元で生活できなくなるのではないかと思い、販売員に迎合して購入を決めた。しかし、やはり元本割れが怖くなり、その日中にキャンセルを申し入れたが受付けて貰えなかった。」ということでした。あっせんの間も本人は震えており、途中で「座っているだけでも辛いから帰る。」とも言い出しました。当然、適合性原則の問題と思いましたが、販売員によれば、本人の神経症（医師の診断書あり）のことは知らず、また勧誘当時の本人の受け答えは全く普通に見えたとのことでしたし、購入金額も本人から申し出があったとのことでした。よって、販売側としても、損害賠償で譲歩すべき理由がないこともよく分かりました。しかし、このような本人にとって、本件を訴訟に持ち込んで争うことなどは、事実上到底無理なので、和解が相当の事案と考えて金融機関を説得し、低額の解決金での和解となりました。販売側からすれば、本人の内心状態は分からず、外部に示された本人の意思表示には何ら瑕疵がないということですが、あっせん不調として良いものかどうか、大変に悩んだ事案でした。

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員の方々から、
問題解決へのアドバイスや知識を
専門家の眼点からお話していただきました。

【機関誌（FINMAC）No.2（2010年10月26日）掲載】

投資紛争はあっせんに

あっせん委員
弁護士
井関 正裕

投資家の皆様は“あっせん”という制度をご存じでしょうか。例えば、投資信託を買ったけれど、どんな内容のものでどんな場合に損をすることになっているのか十分に説明をしてくれなかったとか、担当者が承諾を得ずに勝手に売買をしてしまったといった場合、証券会社・銀行等は一定の責任を負うのです。このような投資紛争の解決方法には、地方裁判所での民事訴訟、簡易裁判所での民事調停などもありますが、私はFINMACでの“あっせん”をお勧めしたいと思います。

“あっせん”では、申立てをされる皆様が弁護士を頼む必要はありません。実際にも弁護士を代理人として申立をした事例は少ないのです。皆様の言いたいことは、あっせん委員が親切に聞き取ってくれます。費用も僅かです。支払いを求められる金額が500万円の場合、皆様にご負担いただく手数料は8000円だけです。

手続きはとても簡単です。FINMACの事務所には申立書の書式を用意していますので、それに記載して出せば良いのです。“あっせん”の申立てがあると、証券会社・銀行等にも書面と参考資料を出して貰い、“あっせん”の日を決めて取引の事情などを聞き取ります。

“あっせん”では、あっせん委員が仲介をして話し合いを行います。あっせん委員は弁護士でもありますので、法律的に紛争事案を検討して、事案の性質と法律に従い中立の立場で、仲介の案を出すこともあります。今までの事例では、あっせん事案の５割で話し合いが成立し、証券会社・銀行等が責任をとっています。話し合い成立の比率は高いと言えます。中にはあっせん委員の勧告により証券会社・銀行等が100％の責任をとることになった事例もあります。“あっせん”での話し合いは２回程度で成立することが多いのです。同じような事例での訴訟や調停に比べて、費用、期間、成立率ともに有利なのです。

どうぞ、FINMACでの“あっせん”を利用して下さい。

【機関誌（FINMAC）No.3（2011年1月14日）掲載】

悩みを超えて納得感のある手続をめざす

あっせん委員
弁護士
池永 朝昭

あっせん実務に関わっていて、「投資者の自己責任の原則」と「投資者保護」のバランスをどのようにとるべきか悩むことが多い。業者が適合性を判断した上で投資者に正確かつ十分な情報を提供し、投資者が自己責任で投資するという仕組みを保障することが金融商品取引法の目的のひとつなのだが、「投資者保護」が「消費者保護」と全く同視されて論じられる傾向もあるし、そのほうが世間受けもする。確かにリスクが大きい商品を容易に個人投資家向けに販売し、適合性原則の実践や説明義務の履行に問題がある業者も見受けられるが、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ので、「投資者保護」を「消費者保護」に易々と置き換えることには個人的には疑問を感じる。

とはいいながらも、申立人は法律の素人かつ高齢者が圧倒的であるから、話をじっくりと聞いて何が問題なのかをあっせん委員が整理したり、業者にも証拠資料を提出してもらわないと手続そのものが進まない。ところが「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。他方、過失相殺や損益相殺についても申立人が納得しないならば説得するのは難儀であるし、それを考慮しない和解案は業者に不公平である。悩みは尽きない。

あっせん手続における「公正」さとは、結論だけではなく、個々の手続の運用がそれを形づくるのだが、運用そのものは指定紛争解決機関になったとしても、指定紛争解決委員の手腕に委ねられる点が多そうである。FINMACにおける運用が、利用者にも業者にも納得感の高いものとなることこそがFINMACに対する期待なのだから、悩みながらも悩みを超えてそれに近づくための努力を職員の皆様と一緒に続けていきたいと思う。

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員の方々から、
問題解決へのアドバイスや知識を
専門家の眼点からお話していただきました。

【機関誌（FINMAC）No.3（2011年1月14日）掲載】

フィンマックと最近のトラブル例

あっせん委員
弁護士
塩野 隆史

フィンマックで行っている「あっせん手続」は、裁判外紛争処理手続（ADR）です。こう言うと難しく聞こえますが、要は、申立人から充分に事実を聞き取り、相手方となる会社からの反論にも充分に耳を傾け、双方納得のうえで「話合いによる解決」を目指すものです。

日本で、裁判外紛争処理手続というと、離婚調停などの家事調停などが思い浮かびますが、フィンマックの特徴は、証券・金融商品に詳しい専門の相談委員による相談や、中立・公正な法律の専門家である弁護士があっせん手続を直接運営していることです。「話合い」と言っても、双方の言い分をじっくり聞き、事実と法的主張を丁寧に仕分けしていくと、思いのほか合意に至る率も高いものです。協議が整わず、不調打ち切りとなる場合でも、相手方会社の主張の詳細が判り、また必要な資料も入手できる場合もあります（打ち切る前に、あっせん案を提示することもあります）。

さて、最近のトラブルでは、高齢化社会を反映して、申立人が、老人性認知症により判断能力の欠如を主張される場合が多くなったように思います。長年取引をしているうちに高齢化し、その結果、徐々に認知症が進み、相手方会社側の担当者も「（症状が）わからなかった」と言うのです。確かに一見しては認知症とは判らない程度の方もおられますが、丁寧に話を伺っていると、やはり、当該商品の特性を理解するのは難しいだろうと言わざるを得ない例が少なくありません。高齢化し、認知症と診断された方との取引については、プロである会社側に、その顧客の当該商品に対する理解力があったこと、あるいは、それがあると信じたことにつき相当な理由があることを主張・立証すべき責務があると言ってよいのではないかと考えています。

紛争はないに越したことはありませんが、万一のときは、以上で述べたフィンマックの利点と限界を充分理解して頂き、是非、フィンマックの利用を考えてみてください。

【機関誌（FINMAC）No.4（2011年5月9日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員の方々から、
問題解決へのアドバイスや知識を
専門家の眼点からお話していただきました。

「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
弁護士
稲葉 威雄

フィンマックのあっせんは、金融商品をめぐる紛争解決を専門に行うADR（裁判外紛争手続）である。裁判は、当事者の主張と提出された証拠に基づく判断であるから、費用と時間がかかる。これに対し、このあっせんは、公正さを確保しつつ、迅速、簡易に紛争を実情に即して妥当な解決を図る内容の和解を仲介する仕組みである。その前段階として、相談員が投資者からの苦情・相談の申出に応じて、相談に乗り、苦情を業者に取り次ぐ等によって、業者と投資者（顧客）の間での自主的な紛争解決を助力する業務も行っている。

この仕組みを維持するための費用は、業界が多くを負担するが、それは、金融商品取引の健全性を維持するための当然のコストと考えられる。フィンマックや担当者（あっせん委員や相談員）は、そのことに影響されることはなく、あくまで公正に職務を行っている。

最近は、預金金利が極めて低く、より有利な資金の運用を求める国民のニーズが高まっている。ただ、金融商品について、安全（損をする危険がないこと）と有利（リターン=利得が多いこと）という要請を完全に両立させることは不可能である。リスク（危険）のない有利な投資はあり得ないが、実際にそのリスクが現実化すると、投資者の期待とのギャップが露呈し、紛争が起こる。

金融商品取引における最大の問題点は、業者と投資者との間の情報格差である。金融商品取引は業者の勧誘に基づくことが通例であるが、専らその有利性が強調され、リスクの説明がおろそかにされることがある。一応の形式的な説明はあっても、それが十分に投資者に伝わっているか疑わしいこともある。勧誘する金融商品の選択も問題になる。

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、理非を明らかにし、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欠かせない。

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。

現代社会における金融商品取引の重要性は、いまさらいうまでもない。そして、金融商品取引に関するトラブルの発生は、不可避である。それを適切（公正・迅速・低廉）に解決する体制を確立することが、金融商品取引に対する投資者の信頼を保つ上で欠かせない。

そこでは、投資者の正当な利益は保護されなければならないが、他方で、不当な要求の排除も重要な課題である。この問題への適切な対応もまた、フィンマックの使命である。

フィンマックの業務は、金融商品取引における投資者からの相談・苦情の解決への助力、紛争解決のあっせんである。この取引は、金融商品取引業者と投資者との間で行われる。その当事者間で苦情処理として妥当な（顧客が納得した）解決が図られることが、最も望ましい処理である（裁判所等の第三者の介入は、できればないほうがよい）。しかし、この苦情処理の体制は、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、それがない。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もある。

ADRにおいては、その業務を行う機関（ここではフィンマック）の担当者の質の確保が最重要の課題である。仕組みがあっても、それを支えるのはヒトである。その資質・能力の向上を図る必要がある。そのためには、業界の協力特に情報提供（説明責任の一環）の充実が欠かせない。担当者が十分な情報を与えられない状況で、適切な紛争解決ができるはずはない。

業界は、フィンマックの苦情処理の仲介やあっせんにつき、これを業務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した適切な業務体制の確立に繋げるべきである。

【機関誌（FINMAC）No.4（2011年5月9日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員の方々から、
問題解決へのアドバイスや知識を
専門家の眼点からお話していただきました。

「あっせん」で迅速な解決を

あっせん委員
弁護士
中田 昭孝

紛争を解決する制度としては、民事裁判があります。ところで、裁判は、当事者間の争いを裁判官が法律に基づき、証拠により白か黒かを一刀両断的に判断するものですから、負ける側にそれなりのくむべき事情や言い分があっても、全面敗訴の結論となってしまいます。また、法律の素人では裁判で適確な主張や証拠の提出をすることは難しく、弁護士に依頼した方が望ましい事件が少なくありません。そうすると、費用面での負担が多くなります。さらに、裁判は、最近、審理が迅速化されたとはいえ、やや難しい事件になると１年以上かかることも少なくありません。

さて、裁判以外に、第三者が関与する紛争解決手段としては、民事調停、家事調停、斡旋、仲裁等の「裁判外紛争解決手続」（ADR）があります。フィンマックは、このADRの一つです。フィンマックで行っている「あっせん」は、弁護士に依頼せずにわずかな費用で、双方の諸事情をも考慮した和解を迅速にすることができ、和解率も高い（私の経験では約半分は和解成立）というメリットがあります。「あっせん」の申し立てがあったら、申立書を相手側に送付し、相手方から答弁書の提出を求めます。あっせん委員は、この申立書と答弁書及び双方から提出された関係資料を事前に熟読して、双方の主張の食い違いや争点を確認し、法律的問題点を調査・検討して「あっせん」当日を迎えます。そして、「あっせん」当日は、双方から個別に、それぞれの言い分を十分に聴取し、補充的な質問や事実上及び法律上の問題点の指摘をしながら、どのような解決を望むのかを率直に聴き、必要に応じあっせん委員の和解案を提示します。以上のようなことをすることによって、当該事案が和解相当として和解成立に至るか、それとも和解打ち切りとなるかは、「あっせん」当日にほとんど判明します。「あっせん」は紛争の迅速な解決に適していますので、皆様のご利用をお待ちしています。

【機関誌（FINMAC）No.5（2011年11月18日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士　山本 正

最近感じるのは、紛争の対象となっている金融商品の多様性とその内容の複雑さです。種々の投資信託はもとより、仕組債、為替・通貨オプション取引などを対象とする場合が少なくありません。それに応じて、あっせんを利用される投資者も多種多様、適合性原則違反や説明義務違反が深刻な争点となる事例が相当数あります。

もともと、あっせんでは、投資者と金融商品取引業者等の業者とがトラブルの元となった原因を共有し、和解に至ることを目指しています。そのため、あっせん委員は、相談員に協力してもらって業者に資料の提出を求めます。また、業者は、投資に至った経緯を含み、金融商品の特性に応じた投資勧誘に問題がないことを説明できなくてはなりません。多様な金融商品を対象とする場合は、特に業者の協力が必要であり、その上で金融商品の理解や事案の解明に努め、和解の可能性を探っています。

その際、投資者寄りではないか、という疑念も持つ業者もあるかもしれません。しかし、公正・中立な立場で手続を進めることが投資者と業者の和解に至る前提であることは言うまでもありません。その上で、業者がADRの予定する協力義務を十分に果たすことが、投資者保護を目的とする金融商品取引法の趣旨にかなうものと考えています。

また、投資者にも、往々にして、投資の際における判断・行動には問題が認められます。例えば、説明を受けても聞き流し商品の特性を全く理解しようとせずに取引するなど安易な判断を行っている場合が散見されます。投資者が、そのような問題点に気付き、よく考えていただくことが、紛争解決につながります。

やむを得ず、あっせんを打ち切る場合でも、投資者の主張に全く理由がなくあっせんに馴染まないともいえる事案は別として、投資者・業者ともにトラブル・紛争の原因があることが多くあります。そのような場合、できる限り説明を尽くし、投資の際の心理に分け入って共感できる部分を探すとともに、問題点を指摘して納得いただけるように努めています。

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員の方々から、
問題解決へのアドバイスや知識を
専門家の眼点からお話していただきました。

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
弁護士
児島 幸良

日々あっせんを行っていると、高齢者とのリスク性金融商品の取引には次のようなリスクがあると感じる。

①視聴覚の衰えにより説明が十分伝わらないリスク。

②高齢者が単独で行った取引で損をしている事実が後日家族に発見され、非難された高齢者が家族と一緒になって金融機関に苦情やあっせんを申し立てるリスク。

これらのリスクを考えると、高齢者は金融ADRの観点から見ても金融機関にとってリスクの高い顧客類型といえよう。しかし、高齢化が急激に進むわが国で、高齢者と取引しないことは金融機関の営業上難しいと思われる。そこで、高齢者との取引の効力が後日否定されたり高額の賠償につながったりしないための工夫（「高齢者取引の安定化策」）が模索されることとなる。

契約締結前の代表的な安定化策としては家族の同席があげられる。同席の効果は下記の通りである。

①高齢でない家族は視聴覚の衰えの懸念が少なく、説明が十分伝わる可能性が高い。

②当初から家族に取引を認識させれば、突如発見されて高齢者が非難されたり、その結果家族と一緒になって急に苦情・あっせん申立を開始するおそれが減少することが期待できる。

契約締結後の安定化策としては、アフターフォローが特に注目される。この点、平成23事務年度金融商品取引業者等向け監督方針も「金融機関と投資者との関係は、商品を販売してしまえば終わるというものではなく、（中略）中でも、高齢の顧客については、（中略）特に丁寧なフォローアップが不可欠である。」と明記している。アフターフォローの本来の目的が顧客保護にあることは言うまでもないが、金融機関やその職員の中には、上記のような当局の方針や顧客保護のために、あるいは、社内のマニュアルに記載されているルーチンワークとして事務的に、通り一遍の画一的なアフターフォローでことたれりとしている場合がないであろうか。万が一そのような場合があるとすれば、FINMACその他の機関であっせん委員として日々金融ADRを行なっている眼から見ると、もったいない限りである。

統計上、金融ADRで申立人側から主張される論点にははっきりとした傾向がある。適合性原則違反と説明義務違反に偏っているのである。このような「傾向」に対する「対策」としてアフターフォローを積極的に位置づけ、極端に言えば金融機関側の金融ADR対策の柱として、今まで以上に本腰をいれて取り組むだけのメリットが金融機関側にもあるのではなかろうか。

あっせん委員は、当然公正中立ではあるが、あえて金融機関側の目線で言えば、充実したアフターフォローは、そのやり方の工夫次第ではあっせんにおいて金融機関に有利な事情となりうる。あっせんを申し立てられた場合には、申立人から適合性原則違反や説明義務違反が主張される可能性が高いことがあらかじめわかっている以上、金融機関側はそれを先取りして、日頃のアフターフォローにおいてもこれらの点を重点的に補強しておくのが効果的である。販売勧誘時点で適合性原則違反や説明義務違反などの後悔すべき事情が万が一あっても、少なくとも金融ADRを申し立てられる前までには「先に立」って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、充実したアフターフォロー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とでは、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。

「後悔先に立たず」という言葉があるが、良きアフターフォローによって「後悔（を遅くとも金融ADRよりも）先に立」てる（販売勧誘時に払拭し切れなかった懸念を金融ADRまでには払拭しておく）ことが、顧客保護に資するだけでなく金融機関にとっても望ましいのではないかと思われる。そのための具体的取り組みとして、例えば、リスク性金融商品を販売した後で最初に残高や運用状況を文書で顧客に報告する時点で、当初の販売勧誘担当者とは別の者から電話で顧客にコンタクトし、①商品性を正しく理解しているか、②購入を後悔していないか、③引き続き持ち続けたいと考えているか、④その他疑問や懸念はないか、などについて顧客の理解・意向・懸念を確認・聴取し、正確に記録に残した上で、懸念があればボヤのうちに消し止める真摯な努力が、金融ADR段階でも報われる可能性は軽視できないのではないかと考えるがいかがであろうか。

【機関誌（FINMAC）No.7（2012年8月10日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士　初鹿野 正

今回は期日の具体的な運営方法のうち同席あっせん（同席調停）の点を取り上げてみたい。

あっせん期日における具体的な運営方法は、多くはあっせん委員（紛争解決委員）に委ねられているが、当事者から話を聞く際の進め方としては、同席のうえ双方から話を聞く方法（同席）と別々に一方から順次話を聞く方法（別席）の２つがある。

これまでは、どちらかというと別席が主流であり、調停では当然のごとく別席調停が行われてきたように思われる。私もあっせん手続で基本的にはこれまで別席の方法で行ってきたが、最近では事案や当事者の意向等も踏まえ、同席の方法も適宜用いることにしている。

これまで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、同席のうえ双方が相手のいる前で自己の言い分を述べるとともに相手の言い分も聞くということは、それ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。

調停でも、同席調停のメリットや活用を望む声もある。これらの点は、あっせん委員の個々の判断にもよるが、同席と別席のメリット・デメリットをよく理解したうえで、事案の内容や当事者の意向等にも十分配慮しつつ、今以上に活用を考えてもよいような気がする。

いずれにしても、あっせん委員としては、創意工夫したり、技術を磨くべき点が多いと思う。専門的知識経験を活かし、簡易迅速で透明性・公平性のある納得のいく解決を目指して努力したい。

【機関誌（FINMAC）No.8（2012年12月7日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 佐脇 敦子

２～３年前まで、フィンマックのあっせん手続を利用される申立人は、高齢者の方、判断能力の十分でない方、取引経験がないかあるいは浅い方といった特徴があったように思います。このような申立人は、取引の他方当事者である金融機関と比較すると、金融取引に関する知識や経験に乏しく、情報収集の力にも大きな格差があることは否めません。

従って、あっせん手続は、当該金融取引が申立人の属性ないし適性に見合ったものであるか、取引の際金融機関はどれだけの説明をしたかという、まさに適合性の問題と説明義務の問題を正面に据えて、進めることができました。そこでは、あっせん委員は、中立の立場ではありますが、「弱者保護」という観点も考慮に入れていたように思います。

ところが、２～３年前から、申立人の中には、高学歴の方、職業人として社会経験が豊富な方、必ずしも高齢とはいえない方が見られるようになったと思います。昨今の複雑な仕組みの金融取引においては、それに見合った高度な適合性及び説明義務が要求されることは間違いありませんが、あっせん手続においてこの尺度を定めることは困難を極めます。

さらに、近年多く見られる法人申立の金融デリバティブ取引事案については、適合性違反や説明義務違反の尺度について、新たな解決規範が求められているということができます。

しかし、裁判と異なり、証拠調手続を持たないあっせん手続における真相解明には限界がありますし、他方、現在までのところ、参考になる裁判例も見当たらないようです。

あっせん委員としては、厳しい状況にありますが、「正当な利益の保護」と「不当な要求の排除」という二つの要請を実現するため、月並みな言葉ですが、「バランス感覚」を大切に、「適切な事案の解決」を目指したいと思います。

【機関誌（FINMAC）No.9（2013年3月26日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼

プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 松井 秀樹

あっせん事件で和解が難しいと感じるのは、取引の勧誘にあたり、商品のリスク等について十分な説明がなされたか、断定的な判断の提供がなされたかなどをめぐって顧客と業者との間に争いがある事件です。勧誘の際の通話録音が残っている場合は格別、あっせん期日において顧客と業者側担当者本人から直接話を聞いても、多くの場合、「言った、言わない」の水掛け論に終わってしまいます。そのような事件では、業者側は、担当者本人が不適切勧誘の事実を否定している以上、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。「裁判と異なり双方が合意できなければ解決ができない」というあっせん手続の限界については、説明を受けて頭では理解していても、現実に「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。顧客の言い分に理由のない事案では、不調となることは問題ではありませんが、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。面談や携帯電話による勧誘まで会話を録音することは現実的には難しく、あっせん手続における事実調査には限界はあるものの、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の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。

【機関誌（FINMAC）No.10（2013年7月24日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 川上 敦子

「あっせん委員から見た和解へのプロセス」

あっせん委員は、双方から提出された書面や証拠などを読んだ上で、あっせんの場に臨みます。そして、双方から事情を聞き取りますが、その際、私が考えるポイントは、多くの場合下記のような事項です。

① 申立人の属性（年齢、経歴、取引経験、収入、資産等）
② 商品自体の問題点の有無（損失が拡大する危険が片面的等）
③ 取引の経過や、十分な説明をしたか等
④ 申立人からのクレームが出された時期、内容、その後の担当者や会社側の対応

そして、会社側が申立人に対し何らかの負担をして解決した方がいい事案だと思った件では、どのような金額での解決が妥当だと考えるか等、あっせん委員からの具体的な和解案を双方に提示します。

最初は双方から反発される場合もありますが、なぜそう考えるかの根拠をできるだけ丁寧に双方に伝えます。

裁判所で行なう証人尋問などはしないので、言った、言わないなどの水掛け論になったままの事案もありますが、そうではない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。

そうすると、私の考えを当事者にある程度理解していただいた場合には、互いに譲歩していただいて和解が成立します。

実は、実際の裁判でも、同じような作業が行なわれ、双方の主張や争点を整理した時点で事案が見通せて和解ができる場合があります。

もちろん、これは申立内容を認めることは困難だと思われる申立もありますし、逆に、会社側が不当に強行と思われる場合もあるなど、和解ができない場合もあります。

けれども、事件について丁寧に記録を読み、和解して解決すべきと考えた事案について、私の見通しを当事者に理解していただいて、何とか和解ができた場合には、あっせん委員としても安堵と喜びを感じます。

【機関誌（FINMAC）No.11（2013年12月27日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

「あっせん委員の職務について」

あっせん委員
弁護士　羽尾 芳樹

あっせん委員を拝命して足掛け8年になります。様々な案件を担当しましたが、当初は、株取引に関する案件が多く、最近は、投資信託やデリバティブ取引に関する案件がほとんどです。今回は、あっせん委員として、どのような手順であっせん事案に対応しているかについてお話ししたいと思います。

受任すると、あっせん期日を決め、まずは送られて来る申立書と添付資料に目を通します。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、添付資料に目を通します。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。

普通、申立者は、相手方業者に対して金銭による損害賠償を求める訳ですが、その申立者の主張に相手方から金銭を支払わせるだけの理由（事故性）があるかを検討します。適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供等々です。事故性の有無は重要で、事故性がない場合は、業者は損失補てん等を行ってはならないため、申立者に諦めていただくしかないのですが、申立者の主張に理由がありそうな場合は業者側にその点を指摘します。さらに、責任割合の問題を検討して、最終的に和解案を提示することになります。しかし、当事者間に合意点が見出せないこともあり、その場合にはあっせん打切りとせざるを得ない場合もあります。あっせんは、話し合いによって解決するところに意義があると考えていますので、できる限り和解で解決するように努力しています。

【機関誌（FINMAC）No.12（2014年3月28日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 山口 健一

「公正中立・簡易迅速・納得・透明性」

私は、あっせん手続の冒頭、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、双方和解成立に向けご努力・ご協力下さい」と申し上げます。

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。

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。

一巡目の非対席ヒアリングでは、双方の和解金額のイメージに相当の開きがあるのが通常です。しかし、二巡目の非対席ヒアリングで、申立人にはあっせんが打ち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、和解金額が不本意であっても、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。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。

こうして、2回目のあっせん期日までには、双方思い切って譲歩して和解に至ることが多いです。ただ、和解率は平均50パーセント強というところです。この和解率をどう考えられるかは、利用を考えられる方のご判断です。

【機関誌（FINMAC）No.13（2014年7月1日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 萩尾 保繁

「正義の味方!?」

申立人は、現役を引退して年金生活に入っている年寄りに、こんな複雑な商品を売りつけるとはけしからんと息巻いています。しかも、担当者は銀行金利を上回る利益が見込めると言葉巧みに勧誘し、元本を割り込むリスクがあるとは一言も言わなかった。悪徳業者のいうままに甚大な損害を被った被害者を放置するとは、この世に正義はないのかと嘆いています。

相手方の主張は、申立人は会社を退職する以前から株や為替リスクを伴う外国債券の取引などの経験があり、決して投資に素人というわけではありません。担当者は、勧誘に当たり所要の書類はすべて交付し、元本割れのリスクも含めて商品の内容は十分説明しており、承諾の署名押印もきちんといただいております。たまたま損失が生じたからといって、申立人の要求に応じれば、違法な損失補てんとなり、かえって正義に反する結果になるというものです。

あっせん委員は、申立人に対しては、まず投資は投資者自身の判断と責任において行うべきものであること（自己責任の原則）、顧客の知識、経験、財産の状況等に照らして当該取引を行うこと自体が違法になるのは（適合性違反）、最高裁の判例に照らしても、限定された場合であることを説明します。

相手方に対しては、顧客への説明は、顧客の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければなりません。通り一遍の説明や形式的に書類が整っていたとしても、顧客が真に理解していなければ、説明責任を尽くしたことにはならないと説得します。

世の中、陰と陽、光と影、メリットとデメリットが綾なす様が常態のようです。現実には完全な善も、徹頭徹尾悪もないのでしょう。そこが、一刀両断の裁判よりも、あっせんや調停が好まれる所以です。

この国では、人の数だけ正義があるのかもしれません。

【機関誌（FINMAC）No.14（2014年12月26日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 岸本 達司

「あっせんの妙味!?」

これまであっせん委員として経験してきた案件には、顧客が、証券会社等の担当者にほとんど「お任せ」のような状態で取引をした結果、損失を被ったという事案が多くありました。

このような事案では、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、十分な説明をして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。そうなると、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。

このような場合、あっせん委員は、「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。あっせんでは、事案にもよりますが、業者の行為の違法性が明確でなく、損害賠償責任を負うと断定できるものでなくても、業者側に「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になります。

上記事案のように、事実関係が確定できなかったり、業者の行為の違法性が明確に認定できない事案であっても、どこかに当事者双方の一致点を見い出し、和解に導くことは、あっせんの妙味といってよいのではないかと考えています。

【機関誌（FINMAC）No.15（2015年3月16日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 大谷 禎男

「模索するあっせん委員」

最近のFINMACの資料によりますと、当センターへのあっせんの申立人のうち、65歳以上の高齢者の割合は5割を超えています。あっせんの場で、直に認識能力に疑問を感じさせる高齢者は多くはありませんが、やはり、年齢相応の能力の低下はあるのでしょうか。高齢の申立人にしばしば見られる特徴は、一言でいえば、脇の甘さです。豊富な人生経験を経ているはずであるのに、勧誘者の巧みな話に疑問も持たず乗ってしまい、夢は儲かることへの期待で膨らんでしまい、リスクの説明にはほとんど関心が向かず、それゆえ頭にも残らず、後に現実に損失を被った時に、ろくにリスクの説明もなかったという訴えになることが少なくないように思われます。一方、業者の側も、リスクばかり強調していては商売になりませんから、いきおい、話は商品の魅力の強調に傾き、リスクの説明はおざなりになることがあるはずです。勧誘の場面における両者の思惑や理解のずれが、あっせんの場で、拡大されて表出することになります。高齢者の場合、人生の晩年でこのような紛争のために強いストレスを受け、また貴重な時間を使わせることは、誠に気の毒です。

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。あっせんの内容は事案ごとにさまざまですが、例えば、申立人に対し、投資判断が安易であったことを指摘し、相手側には、違法とまではいえないとしても、反省すべき点があったのではないかとの指摘をしつつ、妥協点を探ることになります。

私は、あっせんの手続が、単に案件の解決を図ることのみに終わるのではなく、申立人には、自己責任原則を改めて（人によっては初めて）認識してもらい、相手方には、取引の経過を客観的に検証し教訓を学び取ってもらうための場として機能することを願いつつ、手続に臨んでおりますが、成果のほどは果たしてどんなものでしょうか。

【機関誌（FINMAC）No.16（2015年7月24日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 野間 敬和

「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必要があるのも、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。

【機関誌（FINMAC）No.17（2016年1月29日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 松野 絵里子

「納得のいく解決」を目指して

FINMACの金融ADRでは、相談・苦情処理手続で利用者の納得が得られない場合に、弁護士による紛争解決のための「あっせん制度」を運営しています。よって、委員としての私の使命は「利用者の納得を得ること」になります。

典型的なあっせん制度での申立人は、金融商品を購入し、なんらかの損害を被っているか、あるいはそう考え、金融機関のなんらかの不手際、過失を主張して損害賠償を求めています。一方、金融機関としては、迅速で公正な解決を求めていることが通常ですので、あっせんでは両者のニーズに応える必要があると考えて職務に当たっています。

金融機関には法務の特別部署もあり、あっせん委員の説明をスムーズに理解する能力があるのが通常ですので、和解金の支払いをしてもらう場合には、その根拠の明確な提示が有用ですが、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。

そこで、あっせん期日においては、申立人にも落ち度があったといえるのであればそれも指摘し、同時に金融機関の落ち度も示すことで和解的解決が則していることを納得してもらうことが有用だと思います。そのときに、争いがある事実をその基礎にすると「自分の言い分が聴いてもらえていない」という不満を双方が持つでしょうし、ある点を根拠にすることは公正とはいえない面がありますので、私はなるべく争いがない点を基礎に和解成立を試みています。

「損害の立証が困難で、訴訟での勝利可能性が高くない」とか、「過失相殺もありうる」というような技術的説明を理解される申立人であれば、そういった側面も補強的に説明すると、あっせんの意義を理解されて、あっせんでの解決をご本人が求め、解決に伴う納得感は深まるのではないかと思っております。

また、通常の和解契約にはどのような過失が互いにあったかを明記していますが、これは申立人側での納得に大きく寄与しているものと考えられます。

【機関誌（FINMAC）No.18（2016年8月29日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 木﨑 孝

「あっせん委員として心掛けていること」

最近担当するのは、高齢者の案件が比較的多いと思われます。

もっとも、高齢者といってもご経歴は様々で、全くの専業主婦で相続を契機に株式その他の資産を持つようになった方もいれば、職業人として社会経験が豊富で理解能力に疑問を感じない方もいます。

前者のような方の場合には、外国株式等を多数回にわたって取引をしているなど、客観的な事実経過からして、残念ながら業者側の手数料稼ぎを意図した過当取引が容易に推認される事例もありますが、そうではなく、取引を始めたときには比較的理解力もしっかりしていたが、年とともに理解力が衰え、業者側でもそれに気付きにくかったのではなかろうかという事例も多くあります。その場合には、単に業者に対して「おまかせ」になっているのか（自己責任の原則）、理解力の衰えから本当に理解できていない取引なのか（適合性原則、説明義務違反など）、判断が難しい事例も多く、動かせない客観的事実を基本に、公正な経験則、条理を踏まえて、適正な解決を目指しています。

後者のような方（職業人として社会経験が豊富で理解能力に疑問を感じない方）の場合も、動かせない客観的事実を基本に、公正な経験則、条理を踏まえて、適正な解決を目指すという基本に変わりありませんが、時に、業者側も、紛争の早期処理に傾きすぎて、損失補填の潜脱が懸念されるような解決案を望むことがないわけではありません。

ただ双方が合意すればよいわけではなく、合意内容が適正であることが重要と考えています。投資者保護の観点と自己責任の原則のバランスを取り、損失補填の潜脱にならないような、公正な解決を心掛けています。

【機関誌（FINMAC）No.19（2017年1月30日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 松山 恒昭

「事実認定と録音記録」

FINMACでは、というよりADRでは裁判所のような厳格な証拠調べを行わないため、事実関係に争いがある場合には事実を確定することができず、それ故あっせんを成立に導くことが難しい場合が多い。私は、あっせんを始めるに当たっての注意事項の一つとして、その旨を当事者の方にお伝えするようにしている。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。最近は、録音器具も小さく精巧になって簡単に持ち運びでき、電話の会話なども正確に録音できる。

最近あった高齢者の外債取引の事案で、適合性原則違反や説明義務違反が問題となった。この事案では、証券会社側は、申立人には適合性があり説明義務も尽くしたと主張し、電話でのやり取りや面談して説明している時の様子を記録したCDを提出してきた。私は、時間をかけてその録音を再生聴取してあっせんに臨んだ。その録音では、証券会社の担当者の説明に対し、申立人は適切と思われるような対応をする場面がある反面、細かい説明にはよく理解できているのかなあと思わせる対応場面が聞き取れた。あっせんでは、申立人側にあっせん委員が録音を再生聴取していることを伝えた上で、上記のような様子をお伝えし、また、証券会社にも録音を聴取した結果に基づいた感想をお伝えして、和解相当であるとお勧めし和解解決に導いた。

このように録音記録があっせん業務において有用な役割を果たす資料となることがある。しかし、必ずしも申立人側が再生聴取しているものでない点において適正手続きの確保の配慮をしなければならないし、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ことはいうまでもない。

【機関誌（FINMAC）No.20（2017年7月28日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 千葉 道則

「和解のあり方」

あっせんは、訴訟による長期化、立証の困難性を回避し、早期に解決するメリットが考えられます。

あっせん手続は、あっせん委員が、当事者双方の主張を分析して、それぞれの主張の正当性、問題点を把握し、その主張についてあっせん委員の見解を述べ、事件の解決を図るため双方に互譲を求めます。あっせん委員の見解を受けた当事者は、他方当事者の主張の正当性と自己の問題点を理解し、互譲の上、当事者双方とも和解について十分に納得をして円満に手続を終了する。という形で解決されるのが理想です。

しかし、このような納得のうえで終わることはほとんどありません。

あっせん委員としては、申立人の感情や憤りを受け止めながらも冷静に事案の問題点を指摘した上で、解決の模索を図ります。真の納得は得られないとしても、請求している金額ではなく早期解決により得られる金額で許容出来るかどうか申立人を説得し、他方、相手方にも申立人に対する責任の程度や主張の問題点から、時に想定している以上の金額を出すことになっても妥当な解決を図るよう促すようにしています。

しかし、双方とも十分に納得して、和解したと言うよりも、このまま押し通して訴訟になっても、訴訟での勝訴可能性、立証の困難度、訴訟経済等を考え、その負担と早期解決とを天秤にかけ、あっせんによる解決の方が良いと判断したときに和解が成立するというのがほとんどではないでしょうか。

あっせん委員として、私は当事者双方が真に納得して和解に至ることを理想として考えていますが、それを実現することの難しさは毎回痛感しています。だからこそ、あっせん手続過程に真摯に対応し、単なる妥協の結果ではない和解による解決を図れるよう努力し、あっせん手続を利用される方の利便性と納得度を向上させるよう研鑽していかなければならないと考えています。

【機関誌（FINMAC）No.21（2017年12月20日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 内田 実

「あっせん委員の悩みと心構え」

ADR（裁判外紛争解決手続き）のあっせん委員を担当していて悩むのは、事実関係の把握である。裁判制度と異なり厳格な証拠調べ手続きを有していないので、双方の言い分や提出された書類、録音などから、事実はどのあたりにあるかを探るしかない。FINMACのあっせん手続では、申立人は投資家、相手方は証券会社とほぼ決まっているので、事件担当を重ねるうちに、双方の主張は概ね理解できるようになったが、事実の確定は依然難しい。

次に苦労するのは、申立人の気持ちや相手方の立場を理解することである。申立人には、なぜ申し立てに及んだか、本当は何を問題にしているのか、相手方には、この事案への会社の基本的なスタンスは何か、社内で理解が得られる解決策を考えられるか、といった点に留意してお話しを伺っているが、十分な対応ができているか、いささか心もとない。

また、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。

実際の事件では、事前に記録を読んでも紛争の本質を理解できない場合があるが、あっせん期日で双方の言い分を聞いていくうちに、次第にフォーカスが合っていくことが多い。いずれか当事者の言い分が到底無理なこともあり、あっせん不調となることも少なくないが、あきらめないで話を聞き、この場で解決をする意思が本当にあるかなども尋ねてゆくと、意外な解決策を見いだせることも経験した。

もちろん、その背後では、法律、条理、経験則などを総動員して事件の分析と解決策の検討をしているが、あっせん手続で重要なことは、適正な手続き進行に留意しつつ、双方の言い分を聞いて整理していくことだと考えている。

【機関誌（FINMAC）No.22（2018年7月27日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 田中 燈一

「あっせんの楽しさと辛さ」

私は、数年前から、札幌家庭裁判所で、遺産分割専門の調停委員をしている。あっせんと調停は、似て非なるところもあるが、双方が互譲して納得して合意解決をめざす、それが理想である、という点では同じである。

相手方は証券会社等であり、あっせん手続は初めてではないことが多く、他方申立人はほとんど全てが初体験と思われる。

私はあっせんの始めに、あっせんの手続を説明する。その時点で、申立書と答弁書では、結論となる主張が違うのは勿論、事実経過についても大きく異なっていることが普通であるが（答弁書の方が、より詳しく主張されている）、このあっせんの場では、双方の主張がくい違う場合は、裁判のように証拠調べをしてどちらが正しいかを決めることはできない、とはっきり言う。最後までくい違い、結論についても合意に至らぬ場合は、訴訟となることも考えられる、と言う。双方の主張に食い違いがあっても、どちらが正しいか誤りかを突きつめることなく、双方が早期円満に解決したいと望み、その具体的方法（金額）に合意ができれば、あっせんは成立となる。

そのためには、あっせん委員の眼から見て、双方に過失（落ち度）があると思われる点があれば、公平に各々に対して指摘させていただくが、その上で、両当事者ともあっせん制度の趣旨目的を理解し、これからの手続に御協力いただきたい。では先ず申立人からお話しをうかがうので、相手方はしばし別室でお待ちいただきたい。

こうして、あっせんを始めることにしている。

多くは、最終的には納得して（諦めて？）合意に至る。申立人も相手方もホッとした表情になってくれれば、あっせんのやり甲斐がある。しかしまた、申立人が金額のみならず感情的にこだわったり、あるいは相手方がもう少し金額を上げぬばかりに、まとまらないこともある。悲喜こもごも。しかし、後者の方が圧倒的に多い。

そしてあっせんで、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。この場を借りて感謝申し上げたい。

【機関誌（FINMAC）No.23（2018年12月20日）掲載】

シリーズ　あっせん委員の眼　プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士　堀口 久

「FINMACあっせん委員として感じること」

紛争の話合いによる解決をあっせんする職務としては、FINMACのあっせん委員のほか、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いる。弁護士会ADRについては機関の運営にも携わってきている。

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、何とい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一つの要因になっているとは思うが、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。

受理事件数対比で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。

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。訴訟も短期間では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。FINMACのあっせん手続で申立人側の意向聴取をすると、相手方が一定額を支払う解決が望ましいと考えられる事案の場合であっても、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いることを実感するのである。

【機関誌（FINMAC）No.24（2019年7月26日）掲載】

シリーズ　あっせん委員の眼　プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士　藤本 邦人

「あっせん委員になって」

私は、平成２９年７月１日からFINMACのあっせん委員を委嘱され、現在２年目です。FINMACのあっせん委員としてはまだまだ新米です。

私が、証券問題に関わるようになったきっかけは、当時全国的問題となったワラント訴訟の原告弁護団に参加したことでした。その時に勉強した証券取引に関する基本的知識（当時は証券取引法の時代です。）が、後に証券問題を扱うにあたり大変役立っています。

あっせんに当たっては、かつて労働局労働紛争調整委員会委員をしたり、現在も高松簡易裁判所で民事調停委員をしている経験を生かして、限られた時間ではありますが、当事者の言い分をできるだけ傾聴するように心掛けています。

幸い、これまでほとんどのケースであっせんがまとまっていますが、それは、申請段階での相談員による丁寧な聞き取りのおかげだと思っています。申立人としても、予め自分の言い分をよく聞いてくれたとの思いがあるからこそ、あっせん案を受諾してもらえているのだと感じています。私も、事前に送られてくる資料を丁寧に読んで、申立人に事案についてあまりわかっていないと不信感を抱かれないように注意してあっせんに臨むようにしています。

やはり課題は、証券会社側があっせん案に難色を示した時に、いかにしてあっせん案を受諾してもらえるように説得できるかだと考えています。

あっせんをまとめる秘訣は、両当事者の信頼をいかにして得られるかだと感じています。これからも、研鑽に努め、自信をもってあっせん案を提示できるようにしたいと思います。

【機関誌（FINMAC）No.25（2019年12月25日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 中村 隆次

「弁護士の関与について・雑感」

最近、申立人の代理人として弁護士があっせん手続き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。

申立人が弁護士を選任した事件では、相手方（証券会社等）も代理人として弁護士を選任することが多くなります。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、次回のあっせん期日を指定するということになります。

また、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、そうなると相手方も、あっせん手続き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、あっせん手続き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。当事者双方とも、訴訟が提起された場合の時間的・経済的負担に加え、将来の訴訟における結果（損害賠償請求として認容される可能性や金額等）と、現在提示されているあっせん案を受諾することとの利害得失を総合的に検討されるからではないかと思っています。

今後、弁護士があっせん手続きに関与することが多くなるように思いますが、あっせん委員の職務としては、これまで同様、双方の互譲と納得が得られるよう、適切妥当なあっせん案を真摯に提示することに尽きるように思います。

【機関誌（FINMAC）No.26（2020年7月27日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 長澤 裕子

「ADRのメリットを活かすために」

ADRという紛争解決手段を選ぶメリットのひとつに、いわゆる「判決」よりも納得できる解決を得られる可能性があることが挙げられます。したがって、当方がFINMACのあっせん委員として手続に関与させていただく中では、特に上記の点を意識して申立人及び被申立人からお話を伺うようにしています。

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、申立人が抱い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を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。

出来れば、当事者にご納得いただきあっせんを成立させたいとの思いで取り組んでいます。もっとも、納得感を伴う紛争解決は、事前の聞き取りや事案の整理、資料の準備、更には記録書の作成等々、多くの準備があって初めて成立するものです。改めて、事務局のご尽力に心より感謝申し上げたいと思います。

【機関誌（FINMAC）No.27（2020年12月28日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 真田 昌行

「あるべきあっせん制度とは?」

改めて述べるまでもなく、FINMACのあっせん制度は、金融商品取引という専門性の高い分野における紛争について簡易迅速な手続による解決を目的としたADRです。これが申し立てられた場合、相手方である証券会社等は手続応諾義務、資料提出義務等を負うことになりますが、最終的に両当事者間に合意が成立しないと解決に至りません。

そのため、あっせんは、両当事者間に合意を成立させることが第一の目標となります。

しかし、他方で、合意が成立さえすれば、その内容はどうでもいいということはできず、本来、合意の内容には客観的な相当性が必要です。

あっせん委員としては、場合によっては矛盾しかねない上記2つの要請をできるだけ矛盾させないようにして事件を解決に導くことが重要だと考えます。

そのためには、事前に提出された書類等を精査し、あっせん期日に両当事者から十分に事情を聴取したうえで、事案の問題点を把握し、あっせん委員として考える客観的に相当な解決案を探り出し、その方向で合意が成立するように両当事者を説得することになります。

しかし、実際には、上記の作業はそう簡単なことではありません。

まず、両当事者の主張が水掛け論となっており、事案の真相が確定できず、客観的に相当な和解案が何かが判明しないことが多々あります。訴訟手続きのように厳密な証拠調べ手続が行われないあっせん手続ではこのようなことはある程度やむを得ないことではありますが、あっせん手続の限界の一つと言えると思います。

次に、提出された証拠や当事者からの事情聴取等からあっせん委員として客観的に相当な和解案を探り出したものの、当事者がその案に同意してくれないことも少なからずあります。本来、この説得作業があっせん委員の力量の見せどころなのですが、力及ばず忸怩たる思いをすることも少なからずあります。これもあっせん制度の限界と言えるでしょう。

ただ、上記のような限界を考慮しても、簡易迅速な手続により、可能な限り相当な内容により当事者の合意を図るというあっせん手続は、重要な紛争解決手段として存在意義があるのであり、このことは疑う余地がありません。

【機関誌（FINMAC）No.28（2021年7月30日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 寺垣 玲

「記憶に残る事件」

FINMACのあっせん委員をさせていただくようになって、約9年になると思いますが、その間を振り返ってみて一番記憶に残るのは、なんといっても一部の証券会社で生じた「VIXインバースETN」に関するあっせんでした。

これは、2018年2月5日段階では1口約2万9000円で取引されていたものが、一夜明けたらそのわずか4%の約1140円になってしまったという、衝撃的な案件でした。全国に多数の「被害者」が生まれ、中国地方は比較的少ないものの、約20件の案件があっせんに付されました。短期間にこれほど多くの案件が持ち込まれるのは、初めてのことだろうと思います。

この件で、私が一番注意したことは、顧客の属性（高齢者か否か）と担当者が顧客に対し商品に関する説明をどの程度丁寧におこなっていたかということでしたが、早期償還条項の説明がなされていなかったり、東証の資料を渡していない案件がほとんどでした。

幸い私が関与した案件は全て和解が成立しました。全国で900件程度あっせんが行われたそうですが、そのほぼすべての案件で和解が成立したとのことであり、証券会社の譲歩・協力が大きかったと思います。逆にいえば、それだけ証券会社の勧誘方法に問題があったということです。

今回の案件に限らずこれまであっせんにあたっては、FINMACの担当者の方から様々な有益な情報を提供いただけていることに、感謝したいと思っております。今回の件は全国で合計900件程度のあっせんがなされ、多くの情報がFINMAC本部には集まっていたと思いますが、それらの情報を整理し、適切に提供いただいたことが、あっせんを進めるうえでは大変参考になり、解決促進に寄与したと感じております。職員の皆様のご努力にお礼を申し上げたいと思います。

【機関誌（FINMAC）No.29（2021年12月24日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 柴谷 晃

「事業者はなぜ譲歩すべきなのか?」

あっせんにおいて、事業者がその取得した手数料程度の少額の和解金の支払をするという内容の和解案を提示することが時折ある。法的には事業者の責任は否定されるがガチガチの法律論で結論を導くのは妥当ではないと考える事案であるため、当方は少額の和解金の支払案を提示しているのであるが、訴訟になった場合の結果は事業者にも見通せているので、このような和解案を事業者に受諾して貰うのはなかなか困難である。

いうまでもなく事業者は営利企業であるから、訴訟になった場合には0で済むにもかかわらず、少額とはいえ和解金を支払って決着する道を選択していただくには、綺麗事ではなくて営利企業としてのメリットがなければならない。それは当然のことだと思う。

一つの理屈は、顧客を繋ぎ止めるための「営業政策」という捉え方だが、それでは、多額の資産を預けている上客を繋ぎ止めるために損失補填をするのと本質的には変わらないことになる。当方としても、そのような観点から譲歩を求める訳にはいかない。

よく考えていただきたい。事業者は何のために負担金を拠出してこの制度を維持しているのか。あっせん制度が機能しなければ、紛争の一定数は必ず訴訟になる。それが事業者勝訴という結果で終わったとしても、多額の費用と膨大な労力を要するし、裁判例集には社名も出る。しかし、あっせんであれば幾らかの和解金を負担するだけで円満に解決でき、トータルとして事業者の利益に叶う。だからこそ、事業者は負担金を拠出してこの制度を維持しているのであるし、当方も、この制度が事業者の負担金で維持されていることが分かっていながら、一方的に事業者の肩を持つようなことをせずに、中立の立場で和解をまとめようとしているのである。

この点をご認識いただいたうえで、あっせん成立に向けて積極的にご協力いただけることを願っている。

【機関誌（FINMAC）No.30（2022年7月29日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 髙木 利定

「あっせん委員として心がけていること」

世の中には様々な紛争がありますが、紛争を解決する手段として最も代表的なものは「裁判」です。しかし、「裁判」は時間や費用がかかるため、簡易・迅速・低コストで紛争解決ができる仕組みとしてADR（裁判外紛争解決手続）があります。証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）が行っている「あっせん」もADRの一つです。

「あっせん」は様々な実施主体により行われていますが、中立・公平な第三者（「あっせん委員」）が間に入り、紛争当事者がお互いに譲り合うことによって紛争を解決するという点では共通しています。

もっとも、金融商品取引法では、金融商品取引業者が顧客に対して「損失補てん」することは禁止されています。形式的にみれば、「あっせん」により金融商品取引業者が顧客に「和解金」を支払うことも「損失補てん」にあたるように思えますが、内閣府令により、金融商品取引業協会等の「あっせん」による和解が成立している場合は「損失補てん」にあたらないとされています。

私たち「あっせん委員」は、法令の趣旨を踏まえたうえで、金融商品取引業者の説明義務違反や適合性原則違反等の有無・程度を的確に見定め、適切な「あっせん」を行うよう努めています。

その際に基本となるのは、当事者双方の主張をその当事者の立場に立って十分にお聞きすることです。私は当事者のどちらも大切な友人であると考えて、お互いの友情を壊さないような解決方法はないだろうかと模索しながら、最も妥当な解決を図ることを心がけています。

ときには感情的な対立が激しく、和解ができないケースもありますが、その場合でもこれを「失敗」とは考えません。その時点ではまだ和解の機が熟していないだけで、後に続く別の手続で紛争が解決できるように、そのときに少しでも良い影響を残せるように努めていきたいと考えています。

【機関誌（FINMAC）No.31（2022年12月23日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 山田 長伸

「問われるバランス感覚」

あっせん委員に求められる資質とは何か。あっせん委員の仕事をさせていただいて10年目になりますが、痛感させられるのが、自己責任の原則と投資家保護の要請の2つをいかに調整し、バランスを取るかということの重要性です。

あっせん期日の冒頭に、「FINMACのあっせん制度は、双方から事情を聴いて話合いで解決を図ろうとするものであって、あっせん委員が判決をする場ではありません」という説明をするのが恒例となっていますが、あくまで話合いによる解決をめざすのがあっせん制度の本質です。

そのため、申立人、被申立人いずれもが十分な主張、立証を行うことを前提とするものではなく、あっせん委員には、双方から陳述ないし提出された主張、証拠資料によって形成された心証をベースに、一定の幅の中で「双方が合意できる内容」を探っていくという作業が要求されることとなります。

あっせん事案として数多くみられるのが、取引適格性（適合性原則）をめぐる紛争ないし説明義務違反をめぐる紛争です。通常問題とされている商品特性、すなわち当該商品の有するリスクの高さを前提に、顧客たる申立人の年齢や投資経験、知識、投資意向等に照らし、果たして取引適格性に問題はないか、また、リスクに関して十分な説明がなされたと言えるか、ということが検討されるわけですが、その場合、重要になるのが、冒頭に述べた自己責任の原則と投資家保護の要請をいかに調整し、バランスを取るかという点です。

あっせん委員としては、常にあっせんの申立てを行った顧客の意向、被申立人とされた証券会社の意向、いずれにも十分耳を傾けながら、上記のバランス感覚を発揮して双方を説得し、一定の幅の中での「双方が合意できる内容」を探っていきたいと考えています。

【機関誌（FINMAC）No.32（2023年7月28日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 山本 英雄

「あっせん委員として心がけていること」

FINMACのあっせん委員として手続きに関与させていただいておりますが、この制度はADR（裁判外紛争解決手続）であり、個人的には他のADRにも関与させていただいた経験もあり、その有用性を実感しているところです。そもそも、裁判手続きも、ことに民事に関しては社会に生じた紛争（キズ）を終結させる（直す）ものであり、決して勝ち負けを決めるためのものではないと考えております。しかし、裁判となると、やはり勝ち負けの感覚が強く働いてしまう傾向にあります。他方ADRにおいては、勝ち負けではなく、双方が納得したうえで紛争という社会に生じたキズを修復するということで、その価値は裁判より高いものであると考えております。

もちろん、ADRにおいても、ここで解決せず、後日訴訟となった場合に備えて、手の内を隠したり、あえて厳しい方針を取るということも当事者としてはいたしかたない部分もあるとは思います。しかし、キズが残っていること自体が社会全体にとって損失であり、キズが修復されることで、金融市場、社会全体にメリットが生まれるものであるということを、関係する全ての当事者が認識して手続きを進めることができれば、この制度の趣旨が最大限生きてくると思っているところです。

以上のような考え方を基本として手続きを進めさせていただいているところです。勿論十分な能力を持ち合わせてはおりませんので、理想どおりにはいきませんが、当事者のご理解ご協力のもとで、その理想に近づくことができるよう、今後とも努力して参る所存です。

【機関誌（FINMAC）No.33（2023年12月22日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 小野 浩一

「『信頼』と自己責任」

あっせん委員を務めるようになって間もなく10年になります。近年は仕組債などの複雑な商品に係る事案が増えているように感じられ、事前に提出された資料から商品の特性を理解する段階で難儀することも多くなりました。

そのような商品の場合には特に、申立者は「(商品の特性やリスクなどは)わからなかった」とおっしゃいます。「どうしてわかるまで説明を求めなかったのですか」と尋ねると、多くの方が「忙しくて時間がなかった」「担当者を信頼していた」などとお答えになります。これは、事実経過を本人なりに説明しただけかもしれませんが、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十分な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、事業者側としても、そもそも当該商品を勧めることが適切であったかという適合性の問題を措いても、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。

このようにいわば当事者双方の安易な「もたれ合い」を背景とする事案にあっても、あっせん手続は、それぞれに対し省みるべき点を率直に指摘し、それらを踏まえて互譲による解決を目指すことができることから、紛争解決の手段として極めて有効であり適切なものであると思っています。

【機関誌（FINMAC）No.34（2024年7月26日）掲載】

シリーズ　あっせん委員の眼　プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士　江本 泰敏

「あっせん委員として心がけていること」

本稿では、あっせん委員として心がけていることを三つお話ししたいと思います。

一つ目は、事案の真相を可能な限り把握するということです。事案の真相を把握しなければ、適正かつ公平なあっせんはできないからです。

第１回のあっせん期日前に当事者から提出された申立書、答弁書及び証拠資料等を精査して事案の真相の把握に努めておりますが、相談員の方が事前に当事者双方から事情を聴取して作成された苦情相談記録書が事案の真相を把握する上で極めて有益で助かっております。そして、これらの書面によってもなお不明な事柄が多々ありますが、その場合にはあっせん期日に直接当事者から事情を聴取して不明な事項の解明を図っております。但し、あっせんでは、裁判と異なり証拠調手続がないため、証拠調べによって事実を認定することができませんので、不明点が解消されないままその後の手続きを進めなければならないという限界があります。なお、この限界を埋める方法として、相手方(業者)に対し、勧誘の際に録音した会話記録の提出を求めることも有効であると考えております。

二つ目は、事案の真相を概ね把握し得たと思われる時点において、適正かつ公平な和解案を当事者に提示するということです。あっせんが和解を援助する手続きである以上、適正かつ公平な和解案を当事者に提示することは必要不可欠であるからです。

そして、適正かつ公平な和解案を当事者に提示するためには、当事者の過失(責任)の割合を確定しなければなりませんが、多くの場合、これを確定することは極めて困難であるため、フィンマックから配布を受けた「あっせん事例集」や「証券取引の適合性等に関する判例一覧」等に掲載されている類似事例を参考にして判断するようにしております。

三つ目は提示した和解案に当事者が納得した上で同意してくれるよう説得するということです。

和解は当事者の互譲が要件でありますから、当事者から１００％の納得を得ることはおよそ不可能でありますが、当事者に対して、何故裁判でなく和解による解決がベターであるのか、裁判になった場合と和解で解決した場合のメリットとデメリットについて、できる限り具体的に説明をして和解案に納得してもらえるよう努めております。

【機関誌（FINMAC）No.35（2024年12月20日）掲載】

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 岡崎 信介

「FINMAC あっせん委員として感じること」

FINMACのあっせん委員として、これまで数多くの案件に関与してきましたが、あっせん業務を行うにあたって私が常々感じていることは、申立人と被申立人が持つ証拠の格差が大きいという点です。

たとえば、金融商品取引業者(以下単に「事業者」といいます。)の顧客である申立人は、事業者の担当者がリスク等について十分な説明を行わなかったとして事業者側の説明義務違反を主張するケースがよくあります。これに対して被申立人である事業者は、説明義務は尽くした等と申立人の主張に反論します。

そして申立人も被申立人も、それぞれ自分の主張を裏付ける証拠を提出しますが、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。

申立人は、このような被申立人から提出された書面について、「担当者から言われるままチェックして署名しただけで、内容については説明がなかった。」等と述べることが多いです。

このように申立人の主張を裏付ける証拠が乏しく、これに対して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。

申立人としては、金融商品の取引を行うにあたって、担当者との会話を録音するとか、少なくとも日記等に担当者の説明内容を記録しておく等の対処をしておく必要があると感じております。

ただ、申立人側の証拠が不十分なケースでも被申立人が和解に応じてくれることは結構ありますので(金額的には申立人の希望に届かないことが多いですが。)、私としては、今後もできる限りこのあっせん手続の中で和解が成立するよう努力して行きたいと考えております。

シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 滝口 耕司

「日々の備え」

あっせん委員８年目、香川県在住ですが、四国地区の担当として、他の３県も担当します。鉄道好きであるのと、移動中も準備を尽くすため、他県には、ほぼ列車で赴きます。いずこも同じでしょうが、四国四県、さらには各県の地域により、独特のアクセントや言い回しがあり、ときに難渋しながらも、各地の方々のお人柄も体感できます。

ほとんどの事案で、申立人と事業者のお考えには大きな開きがあり、事業者の担当者が犯罪に及んでいたような例外的事案でもない限り、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。そのような中で、少しでも双方の納得を得られること、あっせん手続を利用した意義があったと感じていただくことを目指して取り組んでおります。

そのためには、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 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。また、あっせん期日で必要な業務規程も抜粋しておき、手続に誤りがないように努めています。

さらには、自身も投資を行い（決して多くではないですが）、ときに痛い目に遭いながら、相場の動きに関する体験を、当事者の方々と共有できるようにしています。

その上で、あっせん期日に臨みます。もちろん、いかに準備を尽くしたとしても、そこでお会いするのは初対面の申立人であり、事業者ですから、それぞれのお人柄を可能な限り読み取りながら、まずは、円滑にお話をしていただけるように注力します。

そうして、双方当事者を取り持ちながら対話を進め、お互いの理解を少しずつ深めて行けば、ときに、最終盤で突如解決の光が見えたり、双方の表情が緩んだりする瞬間に出会えることもあります。

これは、あっせん委員の醍醐味のひとつでもあります。今後も、少しでもこうした体験ができるよう、事務局の方々のサポートを受けつつ、日々励んで参ります。

【機関誌（FINMAC）No.37（2025年12月26日）掲載】

シリーズ｜あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 後藤 雄則

「あっせん」とAI

あっせんという手続きは話し合いの場であり、話し合いは人と人との対話や調整で進められるものです。昨今はＡＩが広く様々な分野に進出していますが、ＡＩにあっせん成功のためのコツを聞いたところ、①事実関係を整理しておく、②いつ、どこで、誰が、何をしたかを時系列でまとめておく、③証券会社とのやり取りの記録（メール、書面、録音など）があれば有力な証拠になる、④冷静かつ誠実な態度で臨むこと、⑤感情的にならず、事実に基づいて話すこと、⑥あっせん委員は中立なので、誠実な対応が信頼につながるなどが出てきました。これらはかなり本質をついていると思います。

ただ、冷静にとはいえ、やはり被害を受けたというお気持ちの中で冷静でいられないからこそ、あっせんにたどり着いたのだと思います。いつの日かＡＩが人の気持ちの機微も理解し、説得ができるようになってしまえば、そこもカバーできるのかなと思いますが、あっせん委員としては、そうした感情と真摯に向き合うのが重要な役目の一つと理解しています。

そのほかＡＩからは、⑦損害額や請求内容を明確にし、どのような補償を求めるのかを具体的に提示することや、⑧あっせんは話し合いによる解決を目指すため、相手の主張にも耳を傾けて、相手の言い分も理解しようとする姿勢が大切ということでした。

いずれも大事な視点ですが、⑧がなかなか難しいところと思います。

申立人、証券会社双方に⑧のような観点をもって頂くことがまさにあっせん委員の役割だと思います。そのために証券会社としっかり議論ができる知識や分析力をもち、申立人の主張や気持ちを理解してくみ取っていける総合力が求められているのではないかと思います。ＡＩに頼ってこの文章を書く私がどの程度それを持ち合わせているかわかりませんが、少しでもあっせんという手続きを通じて、金融市場の健全化に寄与できればという思いで、担当しております。