

## 第38回 理 事 会

平成 29 年 12 月 1 日  
日本証券業協会第6会議室

### 議 案

第1号議案 正会員の入会について

第2号議案 外部監査人候補者の選定について

第3号議案 平成29年度上半期における紛争解決業務等の状況について

第4号議案 あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果について

第5号議案 平成29年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証について

第6号議案 今後の財務面における留意事項について

第7号議案 平成29事務年度 監事監査の方針・計画等について

第8号議案 その他

以 上

## 正会員の入会について（案）

平成 29 年 12 月 1 日  
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

## 【入会申請者】

いわ 岩 おお 大 すず 鈴 ほそ 細	さき 崎 ば 場 き 木 み 見	とし 俊 あき 昭 しげ 茂	ひろ 博 よし 義 はる 晴 まこと 真	（一般社団法人 投資信託協会 会長） （一般社団法人 日本投資顧問業協会 会長） （日本証券業協会 会長） （一般社団法人 金融先物取引業協会専務理事）
------------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

（五十音順・敬称略）

## 【参考】定款（抜粋）

## （会員の種類）

第7条 この法人の会員の種類は、次の2種とし、正会員をもってNPO法上の社員とする。

- (1) 正会員 この法人の目的に賛同して入会した個人とする。
- (2) 賛助会員 この法人の事業を賛助するために入会した個人及び法人とする。

## （入会）

第8条 会員の入会については、一定の資格等の要件は、必要としないものとする。

- 2 会員として入会を希望する者について、理事長は、理事会の承認を得て、入会を認めるものとする。理事会は、正当な理由がない限りこれを承認しなければならない。
- 3 理事長は、前項の者の入会を認めないときは、速やかに本人にその旨を通知することとする。

以 上

平成 29 年 12 月 1 日

## 外部監査人候補者の選定について (案)

## 1. 外部監査人候補者の選定

当センターに設置された外部監査人審査委員会の審査結果を踏まえて、**有限責任あずさ監査法人**を外部監査人候補者に選定する。

## 有限責任あずさ監査法人の概要

1. 代表者 酒井弘行
2. 事務所 本部 東京都新宿区津久戸町 1 番 2 号  
事務所数 全国 23 ヲ所
3. 構成人員 6,015 名 (うち公認会計士 3,189 名)
4. 財務状況 (2017 年 6 月期) (単位: 百万円)  
資産 64,692、負債 37,499、純資産 27,192、  
業務収入 95,952 業務費用 91,134、当期純利益 5,994
5. 国内監査先数 監査証明業務 3,470 社 (うち上場企業先数 713 社)

## 2. 当センターに設置された審査委員会審査結果の概要

- (1) 平成 29 年 8 月 14 日付で当センターに外部監査人審査委員会を設置するとともに、いわゆる総合評価方式による審査基準を策定した。
- (2) 9 月 11 日までに提出された 2 監査法人の見積書の審査を行った結果、委員長及び 4 名の委員が全員一致して「あずさ監査法人」を上位に評価しており、合計得点でも「あずさ監査法人」が上回るものとなった。

(評価得点一覧)

区 分	日野委員長	青木委員	三森委員	茂木委員	金子委員	合計
あずさ監査法人	70	74	67	57	77	345
B 監査法人	62	64	65	55	59	305

(注) 3 監査法人に対して見積書提出依頼を行ったが、1 法人は辞退し、2 法人から見積書の提出があった。見積書提出依頼を行った具体的先は対外的に明らかにしていない。

## 3. 今後の予定

- ・平成 30 年 3 月にコンサルタント契約を締結
- ・平成 30 年 4 月以降コンサルティング業務開始
- ・平成 31 年 3 月に監査業務契約を締結
- ・平成 31 年 4 月以降監査業務開始

(以上)

# 平成29年度上半期(4月～9月)における 紛争解決業務等の状況について

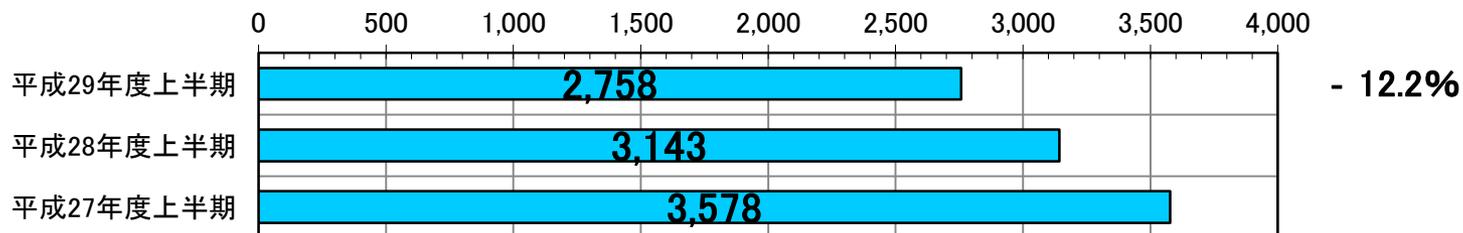
平成29年12月1日



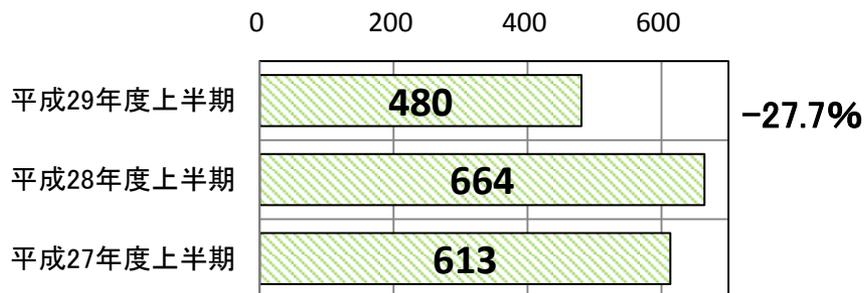
# 平成29年度上半期(4-9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 平成29年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

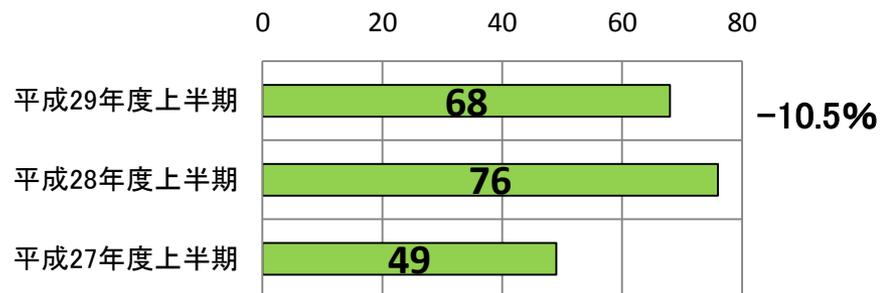
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は減少している(それぞれ、-12.2%、-27.7%、-10.5%)。

## 2. 平成29年度上半期(4-9月)の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ① 相談

類 型	平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,232	44.7	1,084	34.5
うち証券会社	707	25.6	542	17.2
センター業務	143	5.2	198	6.3
取引制度	109	4.0	84	2.7
勧誘	192	7.0	312	9.9
うち説明義務	71	2.6	116	3.7
適合性	62	2.2	93	3.0
強引	36	1.3	58	1.8
売買取引	455	16.5	738	23.5
うち売買一般	241	8.7	502	16.0
取引制度	103	3.7	156	5.0
システム障害	39	1.4	17	0.5
事務処理	406	14.7	450	14.3
投資運用	17	0.6	20	0.6
投資助言	30	1.1	22	0.7
その他	426	15.4	517	16.4
合 計	2,758	100	3,143	100

※平成28年度上半期の「制度に関する相談」のうち、主な項目は「証券会社」、「センター業務」のほか、「商品性(161件、5.1%)」であった。  
また、「売買取引に関する相談」のうち、主な項目は「売買一般」、「取引制度」のほか、「無断売買(29件、0.9%)」であった。

概況:

相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)707件、当センターの業務に関する相談143件、取引制度に関する相談109件などです。

## 2. 平成29年度上半期(4-9月)の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ② 苦 情

類 型	平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	170	35.4	235	35.4
うち説明義務	64	13.3	111	16.7
適合性	47	9.8	36	5.4
強引	30	6.3	36	5.4
売買取引	151	31.5	257	38.7
うち売買一般	77	16.0	142	21.4
無断売買	23	4.8	39	5.9
扱者主導	16	3.3	23	3.5
事務処理	73	15.2	103	15.5
投資運用	3	0.6	3	0.5
投資助言	9	1.9	6	0.9
その他	74	15.4	60	9.0
合 計	480	100	664	100

### ③ あっせん申立て

類 型	平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	51	75.0	54	71.1
うち説明義務	25	36.8	28	36.8
適合性	19	27.9	20	26.3
誤った情報の提供	4	5.9	2	2.6
売買取引	12	17.6	22	28.9
うち無断売買	2	2.9	5	6.6
過当売買	2	2.9	4	5.3
システム障害	1	1.5	4	5.3
事務処理	2	2.9	-	-
投資運用	-	-	-	-
投資助言	3	4.4	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	68	100	76	100

※ 平成28年度上半期の「売買取引に関する苦情」のうち、主な項目は「売買一般」、「無断売買」のほか「システム障害(28件、4.2%)」であった。  
また、あっせん申立てにおける「勧誘」の主な項目は、「説明義務」のほか、「適合性」、「断定的判断の提供(3件、3.9%)」であった。

#### 概況:

苦情やあっせんの新規申立ての内容では、引き続き、勧誘時の説明義務や適合性(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)に関する苦情やあっせんが多くなっています。

### 3. 平成29年度上半期(4-9月)の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

商品の種類	相談				苦情				あっせん申立て			
	平成29年度上半期		平成28年度上半期		平成29年度上半期		平成28年度上半期		平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比(%)										
株式	910	33.0	1,048	33.3	200	41.7	224	33.7	23	33.8	28	36.8
債券	219	7.9	401	12.8	78	16.3	156	23.5	16	23.5	18	23.7
投資信託	395	14.3	539	17.1	89	18.5	151	22.7	18	26.5	22	28.9
有価証券デリバティブ	19	0.7	17	0.5	7	1.5	12	1.8	1	1.5	-	-
金融先物	156	5.7	209	6.6	28	5.8	49	7.4	6	8.8	4	5.3
CFD	14	0.5	17	0.5	9	1.9	12	1.8	2	2.9	1	1.3
その他のデリバティブ	2	0.1	2	0.1	6	1.3	2	0.3	2	2.9	1	1.3
投資運用(ラップ)・投資助言	37	1.3	42	1.3	9	1.9	19	2.9	-	-	2	2.6
第2種関連商品	27	1.0	31	1.0	8	1.7	7	1.1	-	-	-	-
その他	979	35.5	837	26.7	46	9.6	32	4.8	-	-	-	-
合計	2,758	100	3,143	100	480	100	664	100	68	100	76	100

(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2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)を指します。

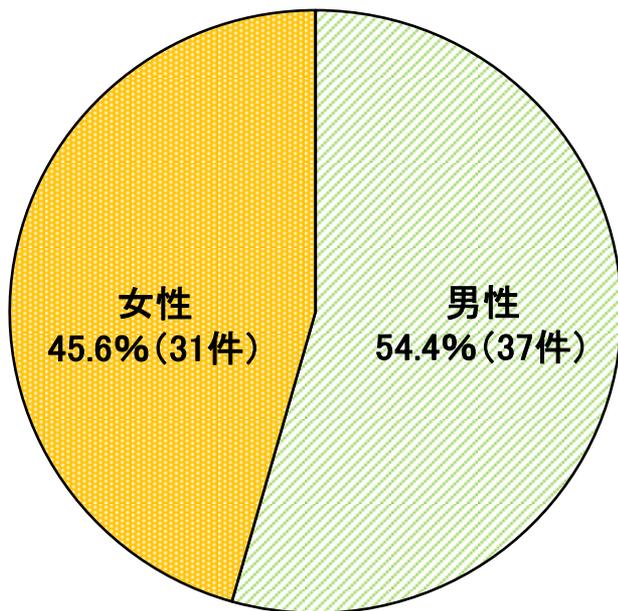
概況:

商品別の内訳では、相談、苦情及びあっせんともに、株式の割合が高く(それぞれ33.0%、41.7%、33.8%)なっています。

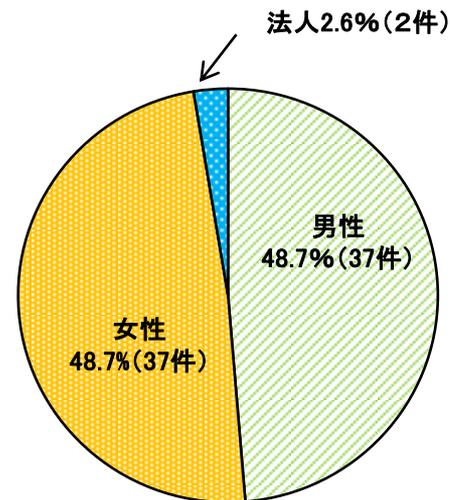
#### 4. 平成29年度上半期(4-9月)のあっせん申立てについて

##### (1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成29年度上半期(68件)>



<(参考)平成28年度上半期(76件)>



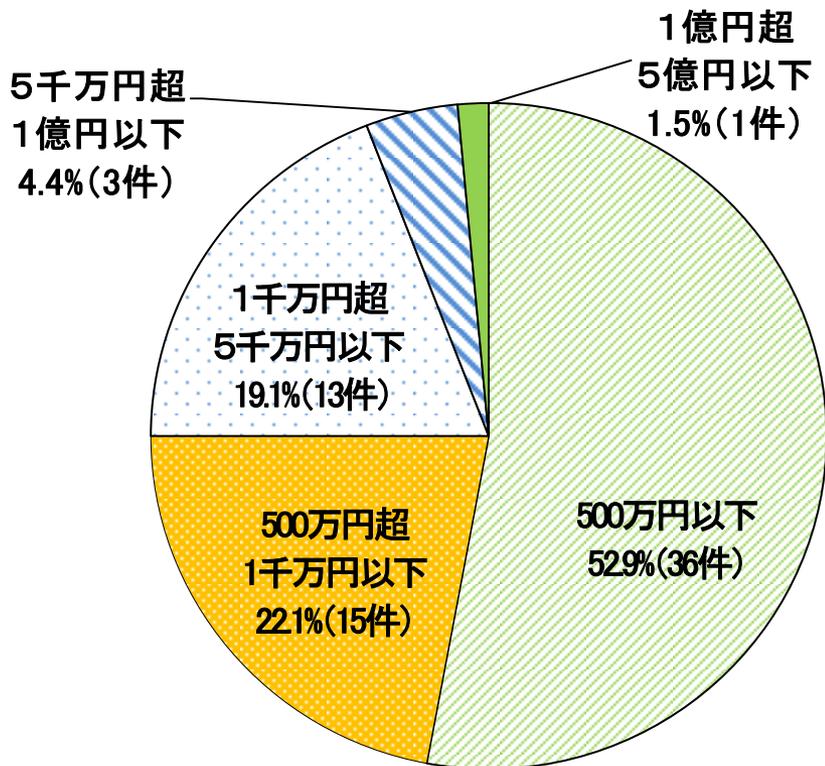
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性54.4%(37件)、女性45.6%(31件)となり、法人からのあっせん申立はありませんでした。

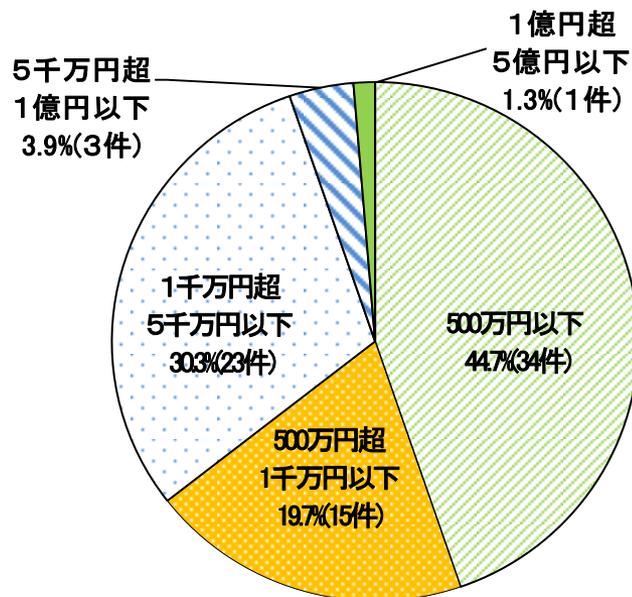
#### 4. 平成29年度上半期(4-9月)のあっせん申立てについて

##### (2) あっせん申立てにおける請求金額

<平成29年度上半期(68件)>



<(参考)平成28年度上半期(76件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額別の分布は、1千万円以下の請求が75%(51件)を占めています。また、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は20.6%(14件)でした。

## 5. 平成29年度上半期(4-9月)のあっせん終結事案について

### (1) 概況

	平成29年度上半期	平成28年度上半期
期初未済件数	38	40
新規申立件数	68	76
終結件数	74(2)	90(6)
期末未済件数	32	26

※( )内は取り下げ等の件数。

### (2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

	平成29年度上半期 (72件)	平成28年度上半期 (84件)
1回	59	76
2回	12	8
3回	1	0
平均開催回数	1.2	1.1

### 概況:

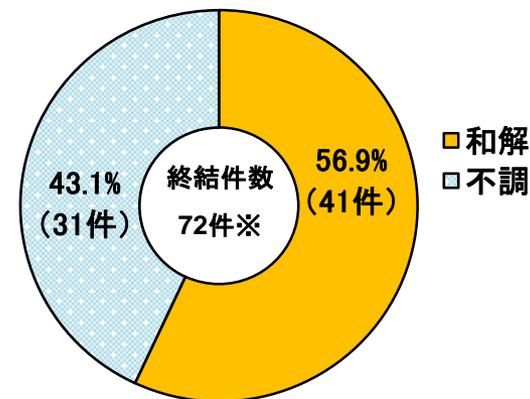
平成29年度上半期に終結したあっせんの件数は74件で、その内訳は、和解41件、不調31件、取り下げ等2件でした。

取り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56.9%でした(前年同期51.2%)。

取り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59件、2回の事案12件、3回事案が1件でした。

また、平均開催回数は1.2回でした(前年同期は1.1回)。

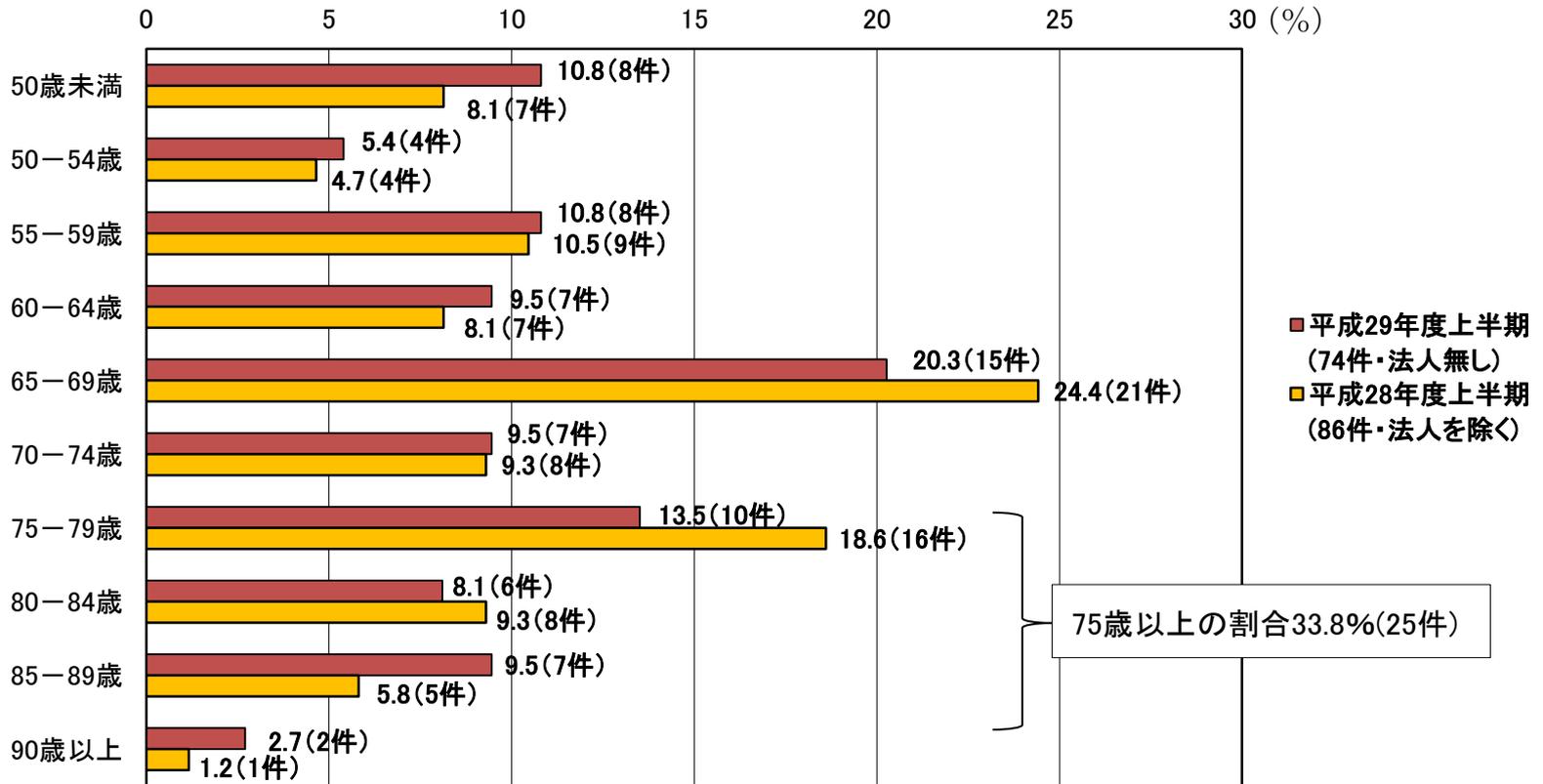
(参考)取り下げ等を除く終結結果



※取り下げ等の件数(2件)を除く。

## 5. 平成29年度上半期(4-9月)のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況:

平成29年度上半期の終結事案(74件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は33.8%(25件・前年同期は34.9%、30件)となりました。

# あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果について (平成28年10月～平成29年9月集計分)

平成29年12月1日



# あっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況について

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていくうえでのご参考にさせていただく観点から、平成23年9月下旬より、あっせん手続の利用者に対するアンケート調査を実施している。

平成28年10月から平成29年9月までの実施状況について、以下のとおりまとめた。

## 1. アンケートの実施方法

対象者： 終結したあっせん事案(取下げ等のあった事案を除く)の双方の当事者(顧客及び金融機関側)(和解事案及び不調事案の両方を含む。)

調査項目： あっせんの期間、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等

## 2. アンケートの回収状況

回収期間： 平成28年10月1日から平成29年9月30日まで

対象件数： 133件(和解:75件・不調:58件)のべ266人(和解:150人・不調:116人)

回収枚数： 170通 回収率： 63.9% (和解:66.7%、不調:60.3%)

(提出者別内訳 双方より提出 108通・申立人のみ提出 24通・被申立人のみ提出 38通)

(和解不調別内訳 和解 100通・不調 70通)

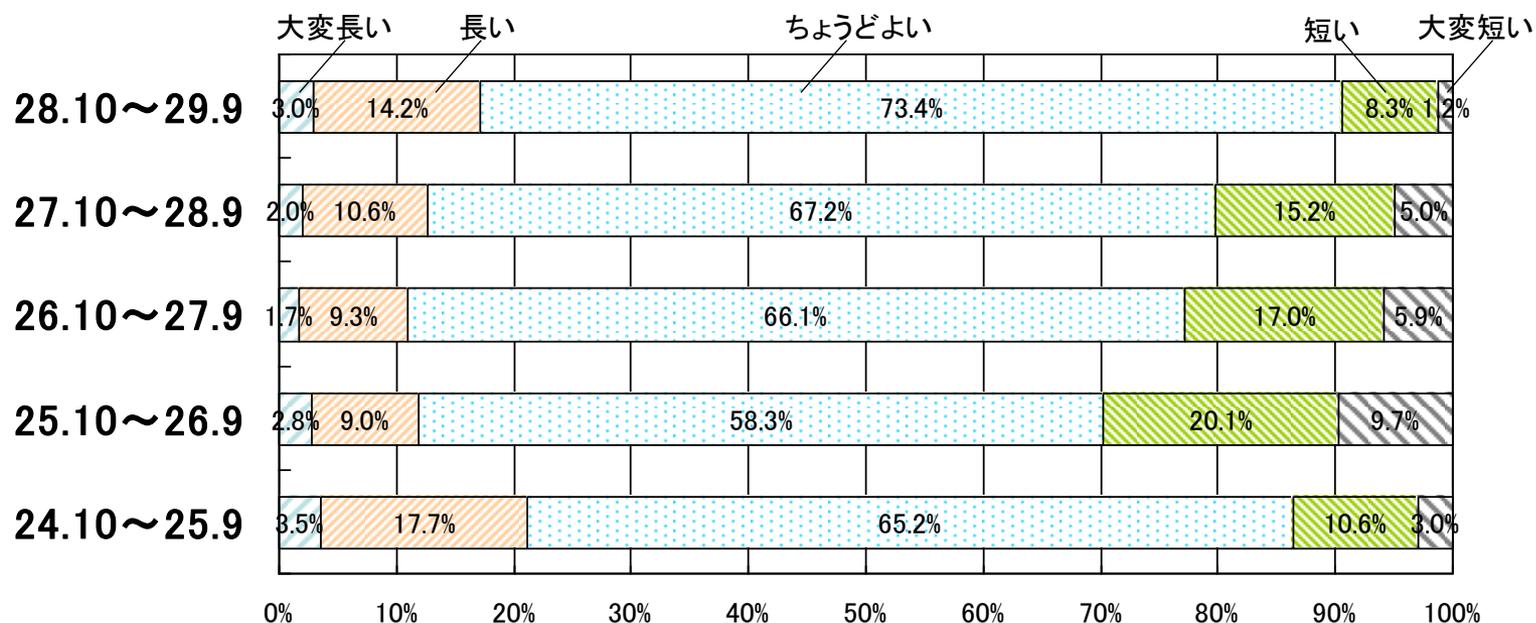
### 3. アンケート調査の回答結果（平成28年10月～平成29年9月）

#### (1) あっせんの申立てから終結までの期間について

	大変長い	長い	ちょうどよい	短い	大変短い
今回	3.0% (2.4%)	14.2% (6.6%)	73.4% (5.4%)	8.3% (1.2%)	1.2% (0.6%)
前回集計	2.0%	10.6%	67.2%	15.2%	5.0%

※ 上記のうち( )内は、申立人が70歳以上の割合

#### <過去5年間の回答結果>



## (2) あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について

	不満はない	不満	どちらともいえない
今 回	82.4% (8.8%)	6.4% (4.0%)	11.2% (4.0%)
	<和解> 51.2% <span style="display: inline-block; border-left: 1px dashed black; padding-left: 10px;">                         &lt;不調&gt; 31.2%                     </span>	<和解> 4.0% <span style="display: inline-block; border-left: 1px dashed black; padding-left: 10px;">                         &lt;不調&gt; 2.4%                     </span>	<和解> 4.8% <span style="display: inline-block; border-left: 1px dashed black; padding-left: 10px;">                         &lt;不調&gt; 6.4%                     </span>
前回集計	—	—	—

※1 上記のうち( )内は、申立人が70歳以上の割合

※2 平成28年12月から調査事項に追加

### (3) あっせん当日の時間について

	時間をかけすぎる	ちょうどよい	時間が短すぎる
今 回	3.3% (0.8%)	86.1% (11.5%)	10.7% (3.3%)
	<和解> 0.8%	<不調> 2.5%	<和解> 4.9%
前回集計	—	—	—

※1 上記のうち( )内は、申立人が70歳以上の割合

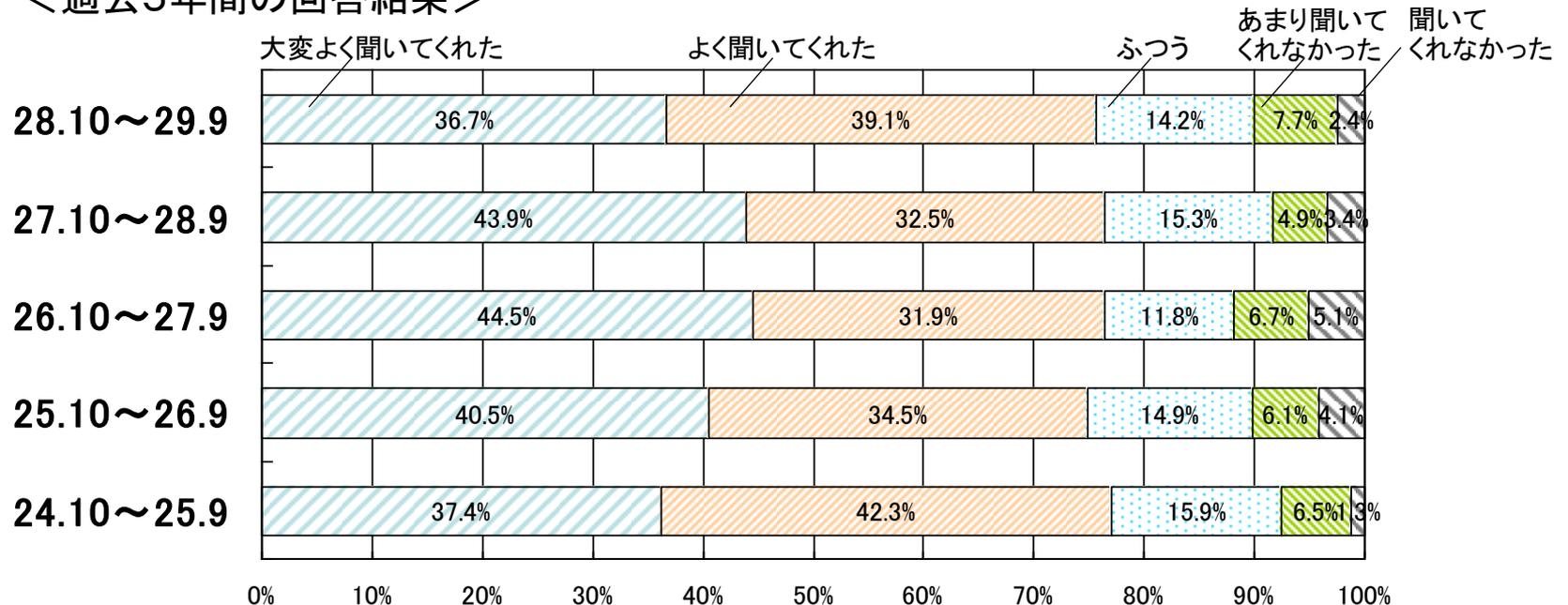
※2 平成28年12月から調査事項に追加

#### (4) あっせん委員による事情聴取について

	大変よく聞いてくれた	よく聞いてくれた	ふつう	あまり聞いてくれなかった	聞いてくれなかった
今回	36.7% (4.8%)	39.1% (5.4%)	14.2% (2.4%)	7.7% (1.2%)	2.4% (1.2%)
前回集計	43.9%	32.5%	15.3%	4.9%	3.4%

※ 上記のうち( )内は、申立人が70歳以上の割合

#### <過去5年間の回答結果>

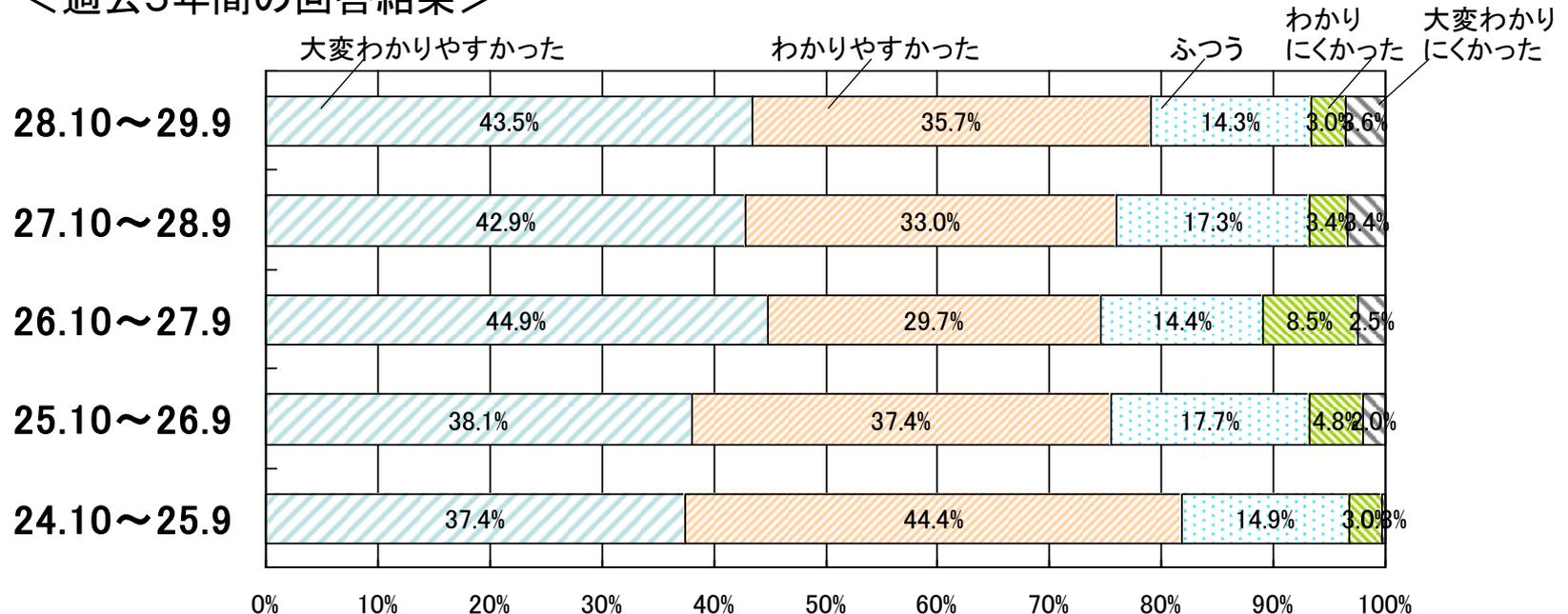


## (5) あっせん委員による説明について

	大変わかりやすかった	わかりやすかった	ふつう	わかりにくかった	大変わかりにくかった
今回	43.5% (6.0%)	35.7% (5.4%)	14.3% (3.0%)	3.0% (0.6%)	3.6% (1.2%)
前回集計	42.9%	33.0%	17.3%	3.4%	3.4%

※ 上記のうち( )内は、申立人が70歳以上の割合

### <過去5年間の回答結果>





## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

#### ・あっせん委員による事情聴取に関する感想について

「質問が説教となる場面があったものの、妥協点を見いだしていただけたと思って感謝しています。」(被申立人・和解事案)

「他社と比較して解決金での譲歩が少ないとの発言があったが、当方は事案ごとに是々非々の対応としているので、理解の程お願いしたい。」(被申立人・不調事案)

#### ・あっせん結果に関する感想について

「被申立人側の考え方や企業風土を踏まえて対応してほしいところがある。被申立人側が悪いという固定概念が強く出ていた感じが否めない。被申立人側も自助努力をしていることをわかってほしい。」(被申立人・和解事案)

「話し合いといっても、双方のあっせんの場では実行されず、決定力が乏しい。あれでは、相手が払いませんと言ったら終わりで、その可能性が高い。せめて損失補てんできる範囲内でもよいから返済して欲しかった。」(申立人・不調事案)

#### ・その他

「フィンマックに公正・中立な解決をしてもらえたことに大変感謝している。紛争解決機関を知らないで証券会社の対応に泣き寝入りしている人が多いと思うので、そういう人にフィンマックを知ってもらえるよう社会へ広めてもらいたい。そうすれば、証券会社の顧客対応が良くなると思う。」(申立人・和解事案)

「このようなことは初めての経験でしたので、大変親身になって相談を聞いていただき感謝いたしております。打切りになり、残念な結果となりましたが、今後、どう解決していけばよいかアドバイスをいただけたら尚幸いでした。」(申立人・不調事案)

「事務局及びあっせん委員においては、今回の件について早急な対応をありがとうございました。消費者センターの方に教えていただき、フィンマックのことが知ることができました。消費者センターからフィンマックへつないでいただくことは良いシステムだと思っています。」(申立人・和解事案)

「個人が企業を相手に訴えを起こすのは、不安もあり、勇気もいるが、あっせん委員の申立人に対する真摯な対応で不安が払拭されるとともに、結果としては打切りとなったが、納得のいく結果であった。また、申立人の心情をくみ取って、被申立人に対して苦言を呈してくれたことにもありがたく思っている。今後も、中立・公正を保ちつつ、申立てを行う申立人の心情にも配慮し、より良い仲裁の労をお願いする。」(申立人・不調事案)



# 紛争解決業務等実施状況の検証について －平成29年度上半期－

平成29年12月1日



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

## 検証事項

1. あっせん手続の利便性等
2. 紛争の迅速かつ適切な解決
3. 苦情、相談への適切な対応
4. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等
5. 利用者の意見、外部有識者の意見を踏まえた改善措置の検討

# 検証事項1. あっせん手続の利便性等

☞ あっせんを行う場所、費用等に関して利用者の利便性に配慮しているか。また、高齢者、障がい者への利用に配慮し、対応しているか。

## (1) 利用者の利便性向上

利用しやすくなるような面で利便性を向上に努めている。

### ① あっせんの開催場所

- ・ あっせんは申立人の利便性を考慮し所定の県庁所在地等50箇所で開催することとしている。
- ・ 平成29年度上半期におけるあっせん開催回数は延べ78回であり、そのほとんどは県庁所在地での開催であったが、申立人の状況に応じて、県庁所在地以外でも開催しており、具体的には岩手県一関市で開催したものがあつた。

### ② あっせん申立ての費用

- ・ あっせん申立金は、請求金額に応じて2,000円から50,000円と定めている。
- ・ 平成29年度上半期に終結した74件のうち、最も利用件数の多い区分は、500万円超800万円以下(申立金11,000円)の18件、次に利用の多い区分は100万円以下(申立金2,000円)の17件であつた。

## (2) 高齢者、障がい者の利用に対する配慮

高齢者や障がい者があっせんを利用する場合に次のような対応や配慮をしている。

### ① 高齢者などの事案における対応状況

- ・ 申立人が高齢者の場合など、申立人の心身の状況等に応じ、あっせん委員の判断で、事情聴取の場に親族を補佐人として同席させる等の対応をしている。  
平成29年度上半期の高齢者(75歳以上)事案25件のうち、事情聴取の場に補佐人が同席した事案は7件であつた。
- ・ また、あっせんの申立て自体についても成年後見人等からの申立てを認めており、平成29年度上半期においては該当の申立てが3件あつた。

### ② 障がい者に対する配慮等の状況

- ・ あっせんの申立者が障がい者の場合には、その障がいに応じた対応を行っている。
- ・ 平成29年度上半期においては該当するケースが1件あり、次のような対応を行った。

## 事例

申立人: 90歳代男性

障がいの状況: 身体障がい(車椅子使用)

- ・あっせんは、日本証券業協会名古屋地区協会の会議室で開催された。
- ・通常は、同地区協会の入り口近くの小部屋を申立人控室として利用しているが、車椅子での往来に配慮して、車椅子でも出入りがしやすい別の会議室を申立人控室として利用させていただき、申立人が車椅子でもスムーズに往来できるようにした。
- ・しかし、あっせんが進行する途中で、申立人が歩行することを希望したので、申立人の控室をあっせん会場に近い別の会議室にさらに変更し、より身体的な負担が少なくなるように配慮した(申立人の歩行時には同席した補佐人が申立人の体を支えての歩行)。

(注)なお、東京のあっせん会場(第二証券会館)では、車椅子対応トイレが設置されており、いつでも利用できるようにしている。

## 検証事項2. 紛争の迅速かつ適切な解決

☞ 紛争の迅速かつ適切な解決に努めるとともに、必要な場合に特別調停案の活用を図る態勢としているか。

(1) 平成29年度上半期におけるあっせんの処理状況

	29年度上半期	28年度	27年度
年度初係属件数	38	40	25
新規申立件数	68	152	140
期中処理件数 (A)	74	154	125
期末係属件数	32	38	40
取下げ等件数 (B)	2	13	8
取下げ等を除く処理件数	72	141	117
うち和解件数 (C)	41	74	62
うち不調件数	31	67	55
和解率(%) (C/A-B)	56.9%	52.5%	53.0%

(2) 平成29年度上半期におけるあっせんの申立てから終結までの期間

	平成29年度上半期		平成28年度		平成27年度	
終結までの期間 4月以下	62件	86.1%	127件	90.1%	104件	88.9%
4月超6月以下	10件	13.9%	13件	9.2%	12件	10.3%
6月超	0件	0.0%	1件	0.7%	1件	0.9%
平均所要期間	88.1日		82.1日		80.4日	
平均開催回数	1.2回		1.1回		1.1回	

【参考】利用者アンケート: あっせん手続きの期間について

	平成29年9月 集計分	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分
大変長い	3.0%	2.0%	1.7%
長い	14.2%	10.6%	9.3%
ちょうどよい	73.4%	67.2%	66.1%
短い	1.2%	15.2%	17.0%
大変短い	0.6%	5.0%	5.9%

(注) 毎年10月から翌年9月までのアンケート回収分で集計。

### (3) あっせんによる和解に向けた努力の状況

- 当センターでは、従前よりあっせんによる和解に向けて取り組んでいる。
- 平成29年度上半期においても、次のとおり、苦情処理の段階からあっせん手続きの過程において様々な対応を行っている。
  - ・ あっせんの前段階の苦情処理において、相談員ができる限り争点の明確化を図り、当事者(申立人、被申立人)双方の主張の状況をあっせん委員に報告し、円滑なあっせん手続きの進行に役立っている。
  - ・ 必要な場合に、あっせん委員は、あっせん期日前に追加資料等を当事者から徴求し、事前に詳細把握に努めている。
  - ・ あっせん期日においては、あっせん委員は、当事者双方の同席での事情聴取のほか、それぞれから複数回入れ替わって事情聴取を行い、それぞれの主張を整理しながら、金融機関側の対応に何等かの問題点がなかったか、互いに譲歩できる余地はないかなど、和解に向けた糸口を探る努力を重ねている。また、事案によっては参考人に意見を聴くなど事実関係を十分に把握するため柔軟に対応している。
  - ・ 事情聴取を踏まえ、当該事案に対するあっせん委員の見解(金融機関側の責任のほか、不適切な対応、顧客への配慮不足等の指摘を含む。)を示しながら、和解案の提示、説明を行っている。事情に応じて、複数回和解案を提示し、和解に向け調整する努力もしている。
- 和解に向けた努力の成果
  - ・ 平成29年度上半期において、あっせん委員が事情聴取等を踏まえ作成した和解案の提示により、和解が成立した事案が41件あった。

このうち、当初、金融機関側が答弁書において「顧客の請求には応じられない」としたものの、あっせん委員から示された見解及び和解案を受け、和解した事案が20件あった。

## 【参考】和解不成立(不調)となったあっせんの状況

- 上記のように和解に向けて努力したものの、なお当事者双方の主張の隔たりが大きい場合などには、和解不成立(不調)となっている。
- 平成29年度上半期において、和解不成立(不調)となって終結したあっせんは31件であり、主なものは次のとおり。
  - ・ あっせん委員が和解案を提示したが、顧客側が応じないとした事案が5件あった。
  - ・ 和解案を提示し、顧客側は応じたものの、「裁判所の判決を得たい」「指摘された問題点については全く落ち度がない」「金額的に応じられない」などの理由から、金融機関側が応じられないとした事案が2件あった。
  - ・ あっせん委員は和解に向け、解決の糸口を探したが、双方の出張が真っ向から対立しており、互いに譲歩する余地も示さない、もしくは、顧客側(申立人)の主張が合理的なものではなく、事情聴取を重ねても委員の見解に理解を示さないなど、和解案を提示するに至らなかった事案が24件あった。

#### (4) 特別調停案について

特別調停案については、金融ADR制度に定められた措置として、その有効活用に係る態勢整備の必要性が謳われているところである(「指定紛争解決機関向けの監督指針」)。

- 有効活用に係る態勢整備の一環として、本年7月(東京)、8月(大阪)に開催した「あっせん業務研究会」の場で、特別調停案の制度や有効活用について周知を図った。

東京会場では、複数のあっせん委員から特別調停案についての意見があり、実際に活用する場合の留意点などに関する認識があっせん委員間で共有された。

- 実際の個別のあっせん事案において、担当のあっせん委員が紛争事案の状況を踏まえ、必要な場合には特別調停案の提示を検討している。

平成29年度上半期においては、特別調停案の提示を検討した事例は以下のとおりである。

##### 事例

- 適合性原則に係る問題などを理由として損害賠償を求める件
- 申立人:80歳代女性(補佐人として長女が同席)
- 第1回あっせん期日では、あっせん委員は申立人及び被申立人双方の主張を再確認した。担当者は、取引当時79歳の申立人にEB債を7本(約定金額6,000万円)を勧誘、販売。申立人が白内障手術のため入院中にも訪問し、勧誘。さらに、新興市場株式の購入も勧誘し、取引に至った。あっせん委員は被申立人に対して和解に向けて再検討するよう促した。  
第2回あっせん期日において、あっせん委員は和解案を提示し協議を行った。しかし、その場で終結とせず、被申立人に持ち帰り検討するよう促した。  
第3回あっせん期日で、被申立人が和解案に応諾しないと回答したため、紛争解決委員は当該事案の性質等を勘案したうえで、「場合によっては特別調停案の提示を検討する。」旨を被申立人に伝えた。  
第4回あっせん期日においても、あっせん委員が特別調停案の提示の必要性も考えながら、粘り強く被申立人と協議を重ね、修正した和解案を提示したところ、被申立人が応諾したことから、和解が成立し、特別調停案の提示には至らなかった。

## 検証事項3. 苦情、相談への適切な対応

☞顧客からの苦情、相談に対して適切かつ丁寧に対応しているか。

### 1. 苦情への対応

#### (1) 苦情の受付け及び処理の状況

	29年度上半期	28年度	27年度
苦情受付件数	480件	1,226件	1,374件
(うち取次あり)	(418)	(1,115)	(1,233)
(うち取次なし)	(62)	(111)	(141)
苦情終結件数	472件	1,254件	1,343件
(うち解決)	(404)	(1,102)	(1,199)
(うちあっせん移行)	(68)	(152)	(140)
(うち その他)	(0)	(0)	(4)
期末時点係属件数	41件	33件	61件

#### (2) 苦情の解決に向けた対応状況

○ 苦情は、個別事案の内容に応じて、相談員が概ね次のような手続きをとって解決を図っている。

- ① 顧客の苦情内容、事業者の説明内容を相談員が中継し、苦情の解決を図る。  
事業者に対して苦情に関する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し、当該回答を相談員が顧客に伝達し、さらに必要な場合には事業者・顧客双方の見解の取次ぎを繰り返す。  
また、双方の見解の取次ぎと併せて、事業者・顧客間の直接の話し合いを促す場合もある。  
（例：顧客が家族同席で事業者と面談する場を設けるよう調整する。担保証券価格の下落に伴うトラブルでは事業者に対して速やかに相場状況等の説明をするよう促すなど）

- ② 事業者から直接顧客に対して具体的な状況を説明し、苦情の解決を図る。  
事業者に対して苦情に関する事実関係の社内調査及び顧客に対する直接の説明等を依頼し、さらに必要な場合には追加的な対応を依頼する（例：口座閉鎖等の依頼、換金手続促進の依頼、配偶者名義への変更の依頼等）。事業者からはその対応状況の報告を受ける。

上記のほか、相談員が申出者に対して一般的な取扱い等を説明することで理解していただけるケースもある。また、一方では、申出者からの不満、要望等を事業者に伝える扱いとしたものもある。  
（例：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ほしい。営業姿勢に対する不満を伝えてほしい、など）

- 苦情の対応においては、わかりやすい説明に心がけるとともに、次のような取組みや配慮を行うことで、迅速な解決に努めている。

- ① 苦情の取次ぎにあたっては、顧客と事業者との交渉能力の差に十分留意して、顧客の苦情の内容から、事業者側の問題点を引き出し、整理したうえで事業者に取り次ぎ、解決に向けた誠実かつ迅速な対応（顧客の事情、心情に配慮した丁寧な対応を含む）を促している。  
（例：謝罪を希望している旨の伝達、意識障害を生じた顧客の口座解約への対応の依頼等）
- ② また、事業者・顧客間の話し合いを促す場合には、あらかじめ、顧客に対して事業者を確認すべきポイント等を助言している。
- ③ 顧客が事業者の回答に対し不満足の場合、あっせん制度が利用できることを案内し、顧客の意向を確認しながらあっせん制度の説明をするなど丁寧に対応している。  
また、顧客があっせんの利用を希望したものの、顧客自身が、争点としている勧誘時や取引時の状況を十分に把握していない等の場合、事業者への取次ぎを通じて相談員が把握・整理した事実関係や争点について、顧客に確認しながら伝え、当該顧客があっせん申立書を作成するに当たっての助言も行っている。

### (3) 苦情の事例等

#### ① 苦情の内容別内訳

	29年度上半期	28年度	27年度
勧誘に関する苦情	170件(35.4%)	440件(35.9%)	512件(37.3%)
売買取引に関する苦情	151件(31.5%)	448件(36.5%)	515件(37.5%)
事務処理に関する苦情	73件(15.2%)	191件(15.6%)	202件(14.7%)
投資運用に関する苦情	3件(0.6%)	4件(0.3%)	4件(0.3%)
投資助言に関する苦情	9件(1.0%)	12件(1.0%)	8件(0.6%)
その他の苦情	74件(15.4%)	131件(10.7%)	133件(9.7%)

#### ② 苦情の事例

##### <勧誘に関する苦情>

- ・ トルコリラ建外国債券が償還になり、円貨で償還金を受け取ったところ、大きな為替差損が発生していることがわかった。償還金の受取りに際して為替差損が発生していることの説明がなかった。
- ・ 先月末に米ドル建債券を購入した。購入時の説明では途中売却する場合のリスクは為替リスクだけだと言われた。先週末に売却の意向を伝えたところ、価格が5%下落していると言われた。説明不足であり、納得できない。
- ・ 商品知識のない者に対して強引に外国株式等の取引を勧めた。さらに、その後のフォローアップも十分ではなかった。発生した損害を賠償してほしい。

### <売買取引に関する苦情>

- ・ 2年ほど前に、当時担当者から「A株式を買っておきました。」と言われた。買付けを承知した覚えはなかったが、そのままにしていた。大きく値下がりにしており、悔しい思いである。
- ・ 平成20年頃から担当者を信じて言われるままに外国株式、投資信託等を取引してきたが、3分の1以下に値下がりにしている。納得できない。

### <事務処理に関する苦情>

- ・ 住居を引越した。引っ越し先の最寄りの証券会社へ株式を移管してほしい旨現在の証券会社に求めているが、色々な理由を言って移管手続きに応じてくれない。
- ・ 取引口座にある残金を銀行口座に振り込んでほしいとお願いしているが、外国債券等を勧めてきて、聞き入れてもらえない。FINMACから言ってほしい。

### <その他の苦情>

- ・ 証券会社のコールセンターの担当者が知識がなく、すぐに回答できなかつたり、間違えて案内したり、迷惑している。
- ・ 証券会社の営業担当者の対応が悪いので苦情を言ったところ、支店長から連絡するとのことであった。しかし、一向に連絡が来ない。FINMACから言ってほしい。

### 【参考】苦情の取次ぎを行わなかった事案

- 事業者へ取次ぎを行わなかった苦情申出(62件)のほとんどは、取次ぎの意向を確認したところ、顧客から「氏名又は事業者名を明かしたくない」、「今は取次ぎを希望しない」、「自分で事業者に申し出るので取次ぎ不要」等の意向が示されたもの。

## 2. 相談への対応

### (1) 相談への対応状況

- ① 相談に関しては、相談員が利用者(投資者等)との対話を通して事案の内容を適切に把握し、利用者の質問等について、適格かつ分かり易く説明するように努めている。
- ② 相談内容を踏まえたうえで、まず利用者(投資者等)が行動したほうがよい場合(例えば、まずは利用者(投資者等)から事業者の担当部署に直接質問や確認を求めたほうがよい場合など)にはそのように促し、その結果、さらに相談したい事項があればあらためて当センターに連絡いただくようアドバイスすることもある。利用者(投資者等)の立場からは相談の事案を効率的に、かつ、迅速に解決したいわけなので、そうした利用者(投資者等)の立場に立ったアドバイスを行うよう心がけている。
- ③ 当センターが対象とする金融商品や事業者に関する相談ではない事案についても相談を受けられることがあるが、その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、必要に応じてアドバイスなどを行っている。特に、金融庁に登録していない事業者との取引等に関する相談があった場合には「十分注意して相手方の話を聞くべき」といったことなどもアドバイスしている。

## (2) 相談の事例等

### ① 相談の受付件数と内容別の内訳

	29年度上半期	28年度	27年度
受付件数 合計	2,758件	6,736件	7,616件
制度に関する相談	1,232(44.7%)	2,594(38.5%)	3,484(45.7%)
勧誘に関する相談	192(7.0%)	604(9.0%)	724(9.5%)
売買取引に関する相談	455(16.5%)	1,351(20.1%)	1,240(16.3%)
事務処理に関する相談	406(14.7%)	967(14.4%)	1,042(13.7%)
投資運用に関する相談	17(0.6%)	29(0.4%)	12(0.2%)
投資助言に関する相談	30(1.1%)	35(0.5%)	34(0.4%)
その他の相談	426(15.4%)	1,156(17.2%)	1,080(14.2%)

(注1)「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

「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

「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

「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

「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

「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

「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。

(注2) 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(親族、知人、消費生活センター等)からの相談、当センターの対象でない事項に関する相談を含む。

## ② 相談の事例

### <制度に関する相談>

- ・ 私の取引がインサイダー取引に該当してしまうのか、心配である。
- ・ 80歳を超えると信用取引口座を開設できないと言われた。どうしてなのか、理由を知りたい。
- ・ (消費生活センターより)証券会社の担当者とトラブルになっているとの相談があった。FINMACを紹介してもよいか。

### <勧誘に関する相談>

- ・ ブラジルリアル建外国債を購入した際に購入時及び売却時に係る経費についての説明が不十分だった。いまから購入しなかったことにできるか。
- ・ (口座名義人の息子より)87歳の母が個人向け国債を売却して、クレジットカード会社発行の社債を購入させられた。適合性に問題がないのか聞きたい。

### <売買取引に関する相談>

- ・ 保有している投資信託を売却したいが、証券会社の担当者はいろいろと理由をつけて売らせてくれない。どうしたらよいか。
- ・ 株式の注文で成行と指値でどちらが優先するのか。証券会社によって異なるのか。

### <事務処理に関する相談>

- ・ 昨年10月に口座の閉鎖をお願いしたが、なかなか閉鎖されない。コールセンターに連絡したところ、閉鎖処理に時間がかかっているとのこと、そんなに時間がかかるものか。
- ・ 保有している株式を他の証券会社に移管したいが、費用はどのくらいかかるのか。

### <投資運用に関する相談>

- ・ ラップの諸経費(手数料など)がどこから引かれるのか教えてほしい。

### <投資助言に関する相談>

- ・ 投資助言会社について聞きたい。監督官庁の認可を得ていれば信頼してよいのか。

### <その他の相談>

- ・ 証券外務員資格について聞きたいことがある。そちらのセンターにお聞きしてよいのか。

### 【参考】口座名義人の親族からの相談(平成29年度上半期)

親 族 区 分	相 談 件 数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	163件
②配偶者からの相談	53件
③その他の親族からの相談	47件
合 計	263件

(注)上記は相談者の申し出内容から親族に関する事案であることが判明したものをカウントしており、(親族事案であっても)申し出内容からは判明しない事案もあり得るので参考情報に留まる。

### <相談の事例>

- ・(息子からの相談)2年前、高齢の父が米国のREITに投資する投資信託を買わされたようだ。高齢者取引のガイドラインに違反しているのではないか。
- ・(娘からの相談)高齢の父が認知症になった。証券会社にそのことがわかってしまい、父が取引できなくなった。どうしたらよいか。

## 検証事項4. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等

☞ あっせん委員間の情報共有を図る態勢を整備しているか。また、相談員の能力向上に取り組んでいるか。

### (1) あっせん委員間の情報共有

- ① 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」を開催した(平成 29年7月25日:東京会場、同8月2日:大阪会場)。その内容は、次のとおり。
  - ・平成28年度紛争解決業務等の実施状況の検証について
  - ・あっせん手続利用者に対するアンケート調査の結果について
  - ・あっせん事例の紹介
  - ・レセプト債等の状況について
  - ・特別調停案について
- ② 平成28年度における金融商品取引の適合性原則等に関する主な判例の概要を紹介した「判例一覧」の提供
- ③ 最近1年間のあっせん事案(和解成立事案)を取りまとめた「あっせん事例集」の提供

### (2) 相談員研修の実施

- ・相談・苦情処理手続業務及び紛争解決手続業務における相談員の能力向上を図るため、毎月、相談員研修を実施している。
- ・研修テーマはその時々の特ピックス(つみたてNISAの制度概要、金融庁の動き)など様々である。また、他の機関の相談員との間で相談業務に関する意見交換会なども開催した。

## 検証事項5. 利用者の意見、外部有識者の意見を踏まえた改善措置の検討

☞ 利用者アンケート調査や外部有識者による事後的な検証を踏まえた改善措置の検討をしているか。また、関係機関と連携を図っているか。

(1) 利用者アンケート調査の回答結果を報告

あっせん手続利用者に対するアンケート調査の直近1年分(平成28年10月～平成29年9月)の回答結果をとりまとめ、運営審議委員会及び理事会に報告。

アンケートの対象者:

終了したあっせん事案(和解事案・不調事案の両方を含み、取下げ事案を除く)の双方の当事者(顧客及び金融機関側)

調査項目:

あっせんに要する期間、あっせん当日の時間、あっせん委員による事情聴取及び説明のわかりやすさ等に関する利用者の意見等。

アンケートの記載(質問)を一部修正:

障がい者があっせんを利用した場合に、そのあっせんの内容だけでなく、バリアフリー化などの設備面(障がい者への配慮)についてもご意見をいただきやすくなるよう、質問の記載ぶりを一部修正する。

## (2) 外部有識者への検証の報告

### ① 平成29年4月11日 あっせん委員候補者推薦委員会

あっせん委員候補者の推薦審議の際、あっせん委員候補者の経歴、あっせん委員候補者の推薦基準などを報告のうえ、審議いただくとともに、最近における紛争解決業務の状況についても報告し、ご意見を伺った。

### ② 平成29年6月7日 運営審議委員会

「平成28年度における紛争解決業務等実施状況」について検証報告、「平成28年度事業報告及び平成28年度収支決算」について報告した。また、「平成29年度事業計画案及び収支予算案」について審議いただいた。

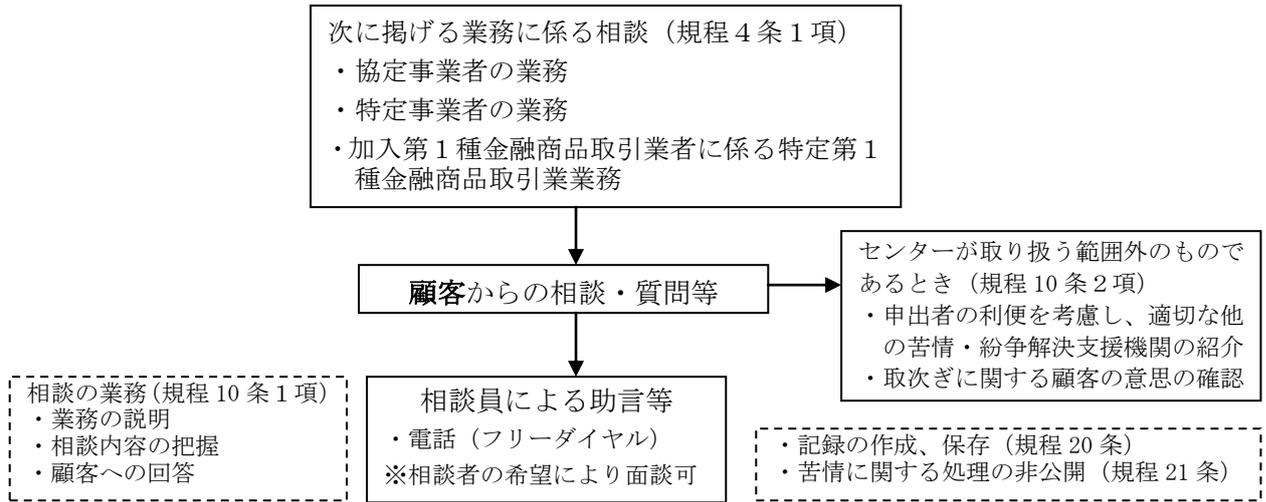
### ③ 平成29年6月14日 理事会 同上

## (3) 関係機関との連携

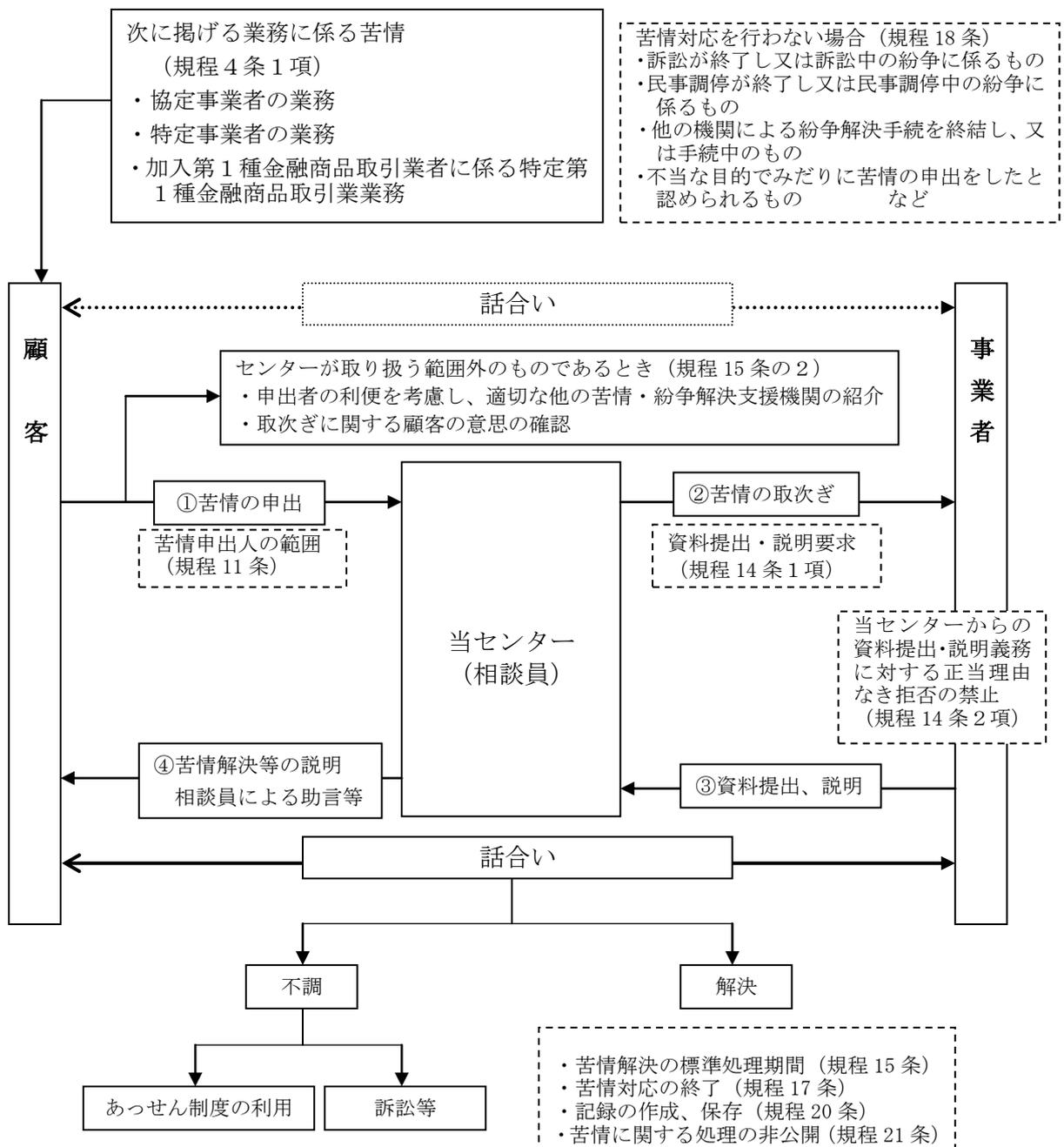
委託元5団体との定期的(毎月)な情報交換会を実施するほか、次のとおり関係機関との連携を図った。

- ① 金融庁金融トラブル連絡調整協議会(1回)及び金融ADR連絡協議会(2回)に参加
- ② 全国銀行協会との間で意見交換会を開催(平成29年9月27日)
- ③ 日本取引所との間で意見交換会を開催(平成29年9月28日)

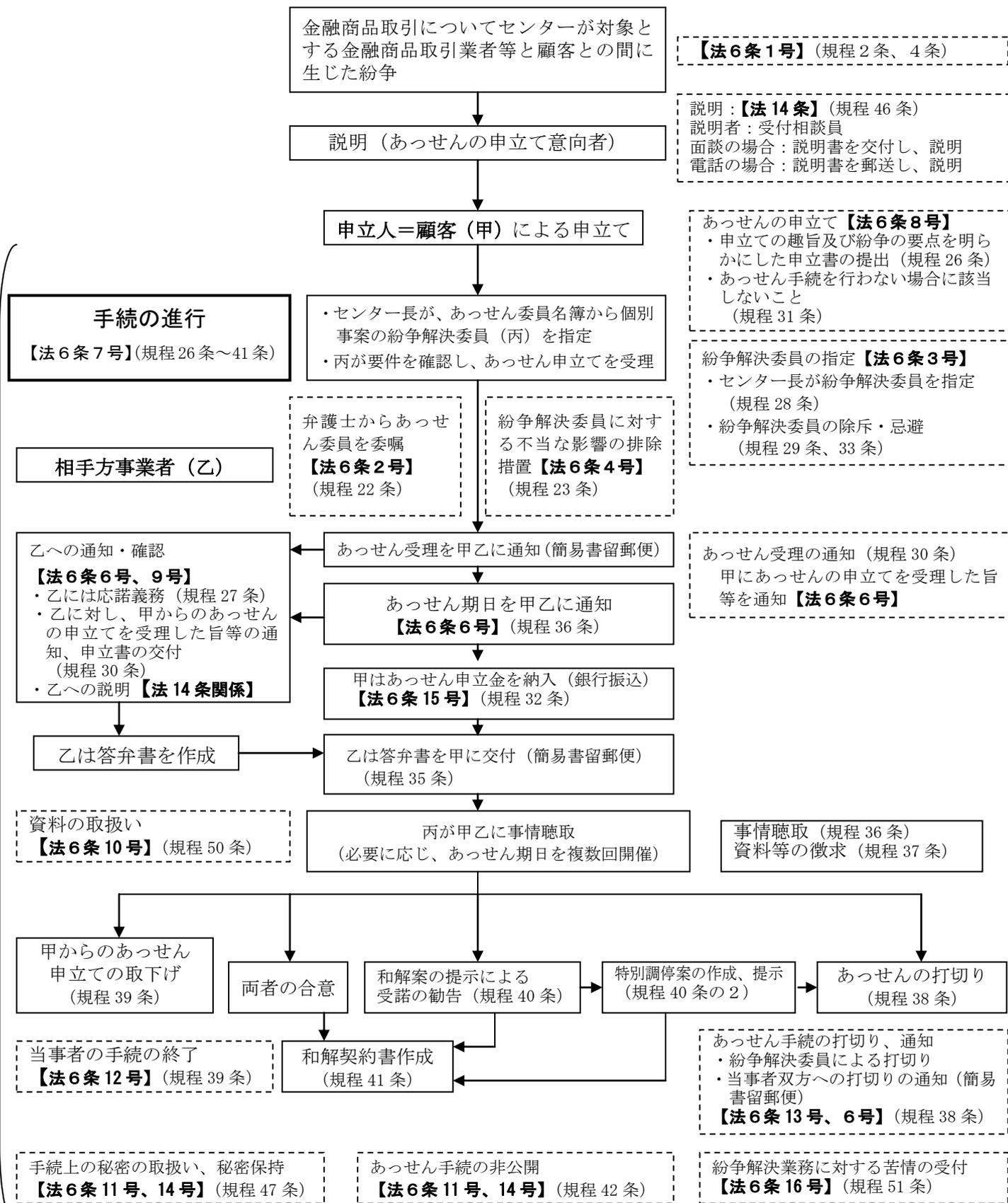
◎ 相談対応の流れ



◎ 苦情処理対応の流れ



◎ あっせん手続の流れ（顧客による申立て）



（注）

- 「法」 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律
- 「規程」 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程
- 「事業者等」 規程4条1項1号に規定する協定事業者又は同項2号に規定する特定事業者

# 今後の財務面における留意事項について

- ① 繰越収支差額の適切な管理及び収支相償
- ② 第二種金融商品取引業者の個別利用登録の見通し  
(参考)平成23年6月末 1,006社 平成29年6月末 540社
- ③ 資本市場振興財団助成金の受入れ
- ④ 受入出向者に係る人件費負担
- ⑤ システムの管理・改修  
〔次期更改〕 あっせん苦情システム(平成32年) 社内イントラ(平成33年)
- ⑥ 状況の変化に迅速・適切に対応し得る態勢(多発事案への対応)

平成 29 年 12 月 1 日

## 平成 29 事務年度 監事監査の方針・計画等

(平成 29 年 7 月 1 日～平成 30 年 6 月 30 日)

## 1. 監事監査の方針

平成 29 事務年度の監事監査は、当センターの業務運営における法令及び定款・業務規程等の遵守の徹底を図るとともに、内部統制システムの適切な運用等を通じて、業務の有効性・効率性を高める等の観点から、監査機能の一層の充実・強化に努め、次の方針に基づき実施する。

- (1) 重要会議への出席及び理事との意思疎通により、当センターの業務実態を把握する。
- (2) 職員から意見等を常時受け付けることにより、監査を行う上で必要な情報の収集及び分析を行い、効率的・実効的な監査を実施する。
- (3) 上記(1)及び(2)を基に、業務の状況の適正性や、理事の職務の執行に関する不正の行為又は法令若しくは定款に違反する重大な事実の有無を判断する。
- (4) 期中監査(月次・中間)を実施した上で、期末決算会計監査において財務諸表等が重要な点について適正に表示・作成されていることを検証し、判断する。

## 2. 監事監査の計画

区分	項目	方法	監査事項・留意点	日程(予定)
1 重要会議 への出席 等	① 理事会	◇ 出席	☞ 付議議案並びに決議・報告事項の定款・諸規程との適合性の確認 ☞ 会議体構成員の意見陳述状況及び議事録の内容の確認	11、3、6 月
	② 運営審議委員会	◇ 議事録の確認		11、3、6 月
	③ あっせん委員候補者推薦委員会	◇ 議事録の確認		2 月、4 月
	④ りん議決裁	◇ 往査時の監査手続にて確認	☞ 重要会議の承認事項に係る調達等の確認	月次、中間、 期末各監査
2 期中監査	① 月次監査	◇ 会計監査	☞ 計算書類を作成するための基礎データ、証憑書類等を検証・確認	毎月 (1 日) 往査
		◇ 業務監査	☞ りん議決裁書類等を検証し、業務の適正性及び効率性を確認 ☞ あっせん事案記録書等の確認	

区分	項目	方法	監査事項・留意点	日程(予定)
	②中間監査	◇ 現物監査 ◇ 書類・現物監査 ◇ 業務監査	☞ 預金・有価証券等の残高の確認 ☞ 支出取引に係る処理のトレース（総勘定元帳と振替伝票、支払表、証憑書類との照合） ☞ 業務遂行状況の適正性及び効率性の確認	10月～11月 （約1週間） 往査2～3日
3	期末監査 期末決算監査	◇ 現物監査 ◇ 書類・現物監査 ◇ 業務監査	☞ 預金・有価証券等の残高の確認 ☞ 財務諸表・収支計算書の記載の正確性・妥当性等の確認 ☞ 業務遂行状況の適正性及び効率性の確認	5月 （約2週間） 往査2～3日
4	事業報告書の監査	① 事業活動の概要 ② 業務に関する報告 ③ 総会理事会委員会等 ④ 財務報告 ⑤ 役員、運営審議委員、あっせん委員 ◇ 事業報告書案の検討 ◇ 各部門の管理職者へのヒアリング	☞ 内容の確認	5月 （書面）
5	監事監査計画の策定	① 計画の策定 ② 理事会への通知 ◇ 監事が作成 ◇ 理事会資料に添付	☞ 前年度を総括し策定 ☞ 理事長に事前に報告	7月 11月

### 3. 監事監査結果の報告等

事業報告等及び財務諸表・収支計算書の適法性・正確性等に関する監査報告書を作成する。

以上

平成 29 年 10 月 5 日

FINMAC 職員の皆様

アンケート形式によるヒアリングへのご協力をお願い

監事監査には「会計監査」と「業務監査」の 2 つがあります。

「業務監査」を行う方法の一つとして、皆様に個別にヒアリングを行う方法が有効なのですが、これを行う場合には皆様の業務に一定の支障を来すことが懸念されます。

そこで、皆様の業務への影響を最小限に抑えながら、効率的かつ実効性ある監査を行うため、今般、アンケート形式によるヒアリング調査を行うことと致しました。

ヒアリングへのご回答の提出は任意ですが、「A4 サイズ 1 枚」のシンプルな様式としましたので、下記の「留意事項」をご一読の上、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

(留意事項)

1. 皆様から頂いたご回答は、監査における予備調査資料とし、これ以外の目的には使用しません。ご回答の内容を参考にさせていただき、「独立した立場」で事実関係を調査・確認を行います。
2. 回答者の氏名や回答欄に記載された内容を「回答者以外の第三者」に伝えることはありません。
3. 監査は、「リスクベース」により行いますので、法令・規則等に照らし、重要性の高い事項を優先します。このため、全てのご回答について調査・確認はできないことを、あらかじめ、ご了承ください。
4. ご回答は、監事宛てに直接メール（ [t\\_sakai@wan.jsda.or.jp](mailto:t_sakai@wan.jsda.or.jp) ）にてお送りください。なお、ご回答の内容に不明な点等がある場合には、メールにて直接ご質問をさせていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。
5. 完全に匿名としたい場合には、書面を郵送していただいても構いません。

おって、監事による業務監査は、本来、年間を通じて行うべきものとされていることから、本ヒアリングへのご回答は、随時、受け付けていますが、平成 29 年度『中間監査』に係る提出期限は 10 月 20 日（金）までとさせていただきますので、念のため申し添えます。

以 上

監事 坂井竜裕

## アンケート・回答用紙

【質問 1】 職場において、法令に違反する行為、就業規則その他役職員が遵守すべき規則に違反する行為又は職務倫理違反行為と思われることはありませんでしたか。（該当番号を○で囲んでください。）

【回答 1】 ① ある → 質問 2 へお進みください。  
② ない → 質問 3 へお進みください。

【質問 2】 質問 1 で「ある」を選択された方は、その内容をお聞かせください。

【回答 2】

【質問 3】 日々の業務を行う中で、①～⑫の項目について、「不安・心配がある」、「問題がある」又は「改善すべき」と考えている事項はありますか？

【回答 3】 ① ある → 質問 4 に記入いただき、終了です。  
② ない → 終了です。

【質問 4】 質問 3 で「ある」を選択された方は、下表の項番とその具体的な内容をご記入ください。【複数回答可】

① 経営方針	⑦ 業務の内容・手続等
② 予算の執行	⑧ 管理職のマネジメント
③ 人事制度	⑨ 業務上の指示・命令
④ 職場環境（ハード面）	⑩ コミュニケーション（報・連・相）
⑤ 職場の雰囲気	⑪ 教育・研修（OJTを含む）
⑥ 業務管理体制	⑫ その他

【回答 4】

項番	「不安・心配である」、「問題がある」、「改善すべき」事項の具体的な内容

※ 回答 2 及び回答 4 は、「別紙」をご提出いただいても構いません。

ご協力ありがとうございました。