

証券・金融商品あっせん相談センター

第36回 運営審議委員会

平成30年11月12日

第二証券会館 会議室

議 案

1. 平成30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
2. 平成30年度予算の補正について
3. あっせん苦情相談システムの更改について
4. 平成30年度上半期における紛争解決業務等の状況について
5. 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
6. その他

以 上

紛争解決業務等実施状況の検証について －平成30年度上半期－

平成30年11月12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. 〔特記事項〕
VIXインバースETNに係る苦情、あっせんの状況
5. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等
6. 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30年度上半期におけるあっせん開催回数は延べ119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、具体的には佐世保市、八王子市で開催したものがあった。

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30年度上半期に終了した71件のうち、最も利用件数の多い区分は、100万円超300万円以下(申立金6,000円)の17件、次に利用の多い区分は500万円超800万円以下(申立金11,000円)の13件であった。

(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30年度上半期の高齢者(75歳以上)事案16件のうち、事情聴取の場に補佐人が同席した事案は4件であった。

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30年度上半期に実施したあっせんにおいては該当するケースが5件あり、主に次のような対応を行った。

事例1

申立人:70歳代男性

障がいの状況:視覚障がい

- ・「視覚障がいのため視力が僅かしく小さな字は読めない。文字を書くことは名前が書ける程度である。」との申出があったことから、あっせん関係書類については、事前に文字を拡大して送付し、申出人に読めることを確認したうえで、電話で丁寧に説明することや申立人の作業を支援する等のきめ細かな対応を行った。例えば、あっせんの申立書の作成に関しては、申立人から電話で聴き取った申立ての内容を相談員が文字に起こして申立人に送付し、申立人はそれを見ながら申立書を作成した。
- ・また、あっせんの開催場所については来場にできるだけ支障が少ないように申立人の居住地にできるだけ近い会場を選定した。
- ・その結果、申立人はあっせんの手続き及び制度について理解したうえであっせんに参加することができ、支障なくあっせん手続きを進めることができた。

事例2

申立人:70歳代女性

障がいの状況:視覚障がい

- ・「弱視であるので、補佐人の参加を認めてほしい(拡大鏡を使わないと文章が読めない)」との申出があったため、申立人の娘が補佐人として参加することを認め、あっせんを行った。そして、あっせんにおいてはあっせん委員が申立人に対し口頭でゆっくりとわかりやすく説明するなどできる限り丁寧な対応に心がけた。
- ・その結果、申立人にあっせんでの質疑応答などの内容をご理解いただきながら、支障なくあっせん手続を進めることができた。

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ているか。

(1) 平成30年度上半期におけるあっせんの処理状況

	30年度上半期	29年度	28年度
年度初係属件数	21	38	40
新規申立件数	175	129	152
期中処理件数 (A)	71	146	154
期末係属件数	125	21	38
取下げ等件数 (B)	0	3	13
取下げ等を除く処理件数	125	143	141
うち和解件数 (C)	52	86	74
うち不調件数	19	57	67
和解率(%) (C/A-B)	73.3%	60.1%	52.5%

(2)平成30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30年度上半期		平成29年度		平成28年度	
終結までの期間 4月以下	70件	98.6%	125件	87.4%	127件	90.1%
4月超6月以下	1件	1.4%	18件	12.6%	13件	9.2%
6月超	0件	—	0件	—	1件	0.7%
平均所要期間	79.6日		85.3日		82.1日	
平均開催回数	1.1回		1.2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30年9月 集計分	平成29年9月 集計分	平成28年9月 集計分
大変長い	2.1%	3.0%	2.0%
長い	20.5%	14.2%	10.6%
ちょうどよい	70.0%	73.4%	67.2%
短い	4.7%	1.2%	15.2%
大変短い	2.6%	0.6%	5.0%

(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30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。事案に応じて、複数回和解案を提示し、和解に向けた折衝を重ねるなどの努力もしている。
- 和解に向けた努力の成果
 - ・ 平成30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52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17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30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19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1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5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13件あった。

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

	30年度上半期	29年度	28年度
苦情受付件数	1,072件	1,013件	1,226件
(うち取次あり)	(1,027)	(870)	(1,115)
(うち取次なし)	(45)	(143)	(111)
苦情終結件数	561件	984件	1,254件
(うち解決)	(388)	(855)	(1,102)
(うちあっせん移行)	(175)	(129)	(152)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	571件	62件	33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。

- 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

	30年度上半期	29年度	28年度
勧誘に関する苦情	777件(72.5%)	355件(35.0%)	440件(35.9%)
売買取引に関する苦情	185件(17.3%)	345件(34.1%)	448件(36.5%)
事務処理に関する苦情	49件(4.6%)	140件(13.8%)	191件(15.6%)
投資運用に関する苦情	3件(0.3%)	7件(0.7%)	4件(0.3%)
投資助言に関する苦情	18件(1.7%)	21件(2.1%)	12件(1.0%)
その他の苦情	40件(3.7%)	145件(14.3%)	131件(10.7%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・ 2015年にブラジルリアルと円の為替レートの変動により、償還元本が変わる円貨建仕組債を3本買った。ブラジルという国のリスクについて証券会社から何ら説明を受けなかったことに納得できない。
- ・ トルコリラ建の投資信託を勧められて買った。基準価格が下がっても、担当者は大丈夫と言うばかりだった。替わった担当者に、売った方がいいと言われて、損切りしたが、損害賠償を求めたい。
- ・ 勧誘を受けて外国企業の株式や外貨建の社債を購入したが、商品内容やリスクなど理解しないまま契約させられた。契約の取消しを求める。

<売買取引に関する苦情>

- ・ 注文した覚えがないのに、証券会社で株式が買われていた。昨日、証券会社に苦情を伝えたが、電話で注文を受けていると言われた。しかし、納得できない。
- ・ ネットで取引している。株式を売却した際、こちらが計算した利益金額と相手会社が計算してきた利益金額とが違っている。どうしてなのか証券会社に問いただしたが、一方的な説明でよくわからず、納得いかない。

<事務処理に関する苦情>

- ・ 母が亡くなり、証券会社で相続手続きを行ったが、相続した商品について詳細が全くわからない。証券会社には内容証明も出して説明を求めているが、説明をしてくれない。
- ・ 他社からの移管手数料を証券会社が負担すると言われ、移管したにも拘わらず、1年以上経つが未だに入金がない。

<その他の苦情>

- ・ 証券会社のホームページに口座開設キャンペーンとして3ヶ月間の現物株取引の委託手数料が無料と謳っていたが、実際は昨年でキャンペーンが終了していると言われた。
- ・ 証券会社で総合コースで取引している。担当者を決めてくれるように要請しているが、何ら対応してくれない。

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しを聞くべき」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

	30年度上半期	29年度	28年度
受付件数 合計	2,127件	5,615件	6,736件
制度に関する相談	772件(36.3%)	2,555(45.5%)	2,594(38.5%)
勧誘に関する相談	210件(9.9%)	389(6.9%)	604(9.0%)
売買取引に関する相談	530件(24.9%)	951(16.9%)	1,351(20.1%)
事務処理に関する相談	235件(11.0%)	800(14.2%)	967(14.4%)
投資運用に関する相談	8件(0.4%)	30(0.5%)	29(0.4%)
投資助言に関する相談	36件(1.7%)	52(0.9%)	35(0.5%)
その他の相談	336件(15.8%)	838(14.9%)	1,156(17.2%)

- (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>

- ・ 夫婦共に高齢になっている。さらに歳をとれば取引口座が凍結される恐れがあるので、予めどうすればよいかその策を教えてください。
- ・ 日経平均連動型の仕組債を勧められているが、どんなリスクがあるか教えてください。
- ・ トルコリラ建外国債券を買付し保有しているが為替が円高になり損失が発生している。償還まで3年あるが売却した方が良いか、それとも償還まで持っていた方が良いか、意見を聞きたい。

<勧誘に関する相談>

- ・ くりっく365取引を勧められている。まだ、取引口座を作っていないが、この商品の内容やリスクについてよくわからない。どうしたらいいのか。
- ・ 保有している投資信託が償還になると言われた。買付時に償還についての説明を聞いていないが、説明義務があるのではないか。

<売買取引に関する相談>

- ・ 7～8年間に亘り株の売買をしてきたが損をしている。年齢的なこともあり、取引をやめたいとお願いしているが、引き留められてしまう。どうしたらいいか。
- ・ 証券会社のシステムトラブルで、株式の売買注文が約定したかどうかわからないため、支店に確認したが、すぐにはわからないと言われた。

<事務処理に関する相談>

- ・ 証券会社に口座を開設しようとしたが、証券会社に相談した後に、株の取引は止めた方がいいと言われた。どうしたらよいか。
- ・ 証券会社に口座はあるが、8年間程取引していなかった。先日、出金をしようとしたが出金できず、証券会社に連絡すると、マイナンバーの提出を求められた。マイナンバーを提出しなければならぬのか。

<投資運用に関する相談>

- ・ 勧誘を受け、ラップ契約をしてしまった。資料にクーリング・オフは出来ないと書かれているが、契約を取り消すことができないか。

<その他の相談>

- ・ 某社の株券が出てきた。合併していると思うのだが、現在の社名を教えてください。

【参考】口座名義人の親族からの相談(平成30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	147件
②配偶者からの相談	58件
③その他の親族からの相談	52件
合 計	257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)高齢の母が仕組債を買付けていたことが分かった。母は銀行の定期預金と同じようなものと思って買い付けていた。買付時の勧誘の状況を調べたいが、どこに連絡したらよいか。
- ・(娘からの相談)父親が証券会社と取引している。営業員が父親に勧誘しているのを脇で聞いているとあまりリスクを言っていないように思えるが、違法行為ではないか。

検証事項4.〔特記事項〕

VIXインバースETNに係る苦情、あっせんの状況

I. 苦情処理の状況

(1) 苦情受付件数の推移 (速報値)

(単位：件)

		2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
VIXのみ	当月	45	13	12	30	82	363	95	41	31
	累計(A)	45	58	70	100	182	545	640	681	712
全体 (VIX含む)	当月	120	79	80	106	164	436	181	105	121
	累計(B)	120	199	279	385	549	985	1,166	1,271	1,392
(A) / (B)		37.5%	29.1%	25.1%	26.0%	33.2%	55.3%	54.9%	53.6%	51.1%

(2) おもな苦情申出の内容

- ▶ 証券会社の担当者からVIXインバースETNを勧誘され買い付けたが、突然、早期償還になったと言われた。早期償還条項について説明を受けていない。
- ▶ 証券会社の担当者からVIXインバースETNの信用取引を勧められ、買い付けた。しかし、早期償還となってしまい、大きな損失が発生した。早期償還のリスクについては知らなかった。

(3) 苦情対応

顧客の苦情申出に対して丁寧に事情を聴取するとともに、証券会社への取次ぎ意向を確認し、相手方証券会社に取り次ぐなどの対応を行った。そのうえで、あっせんの希望(意向)を確認し、必要な手続きを行った。

VIXのみ苦情受付件数 (2月～10月)	うちあっせん希望件数
712件	656件

(4) VIXインバースETNに係る苦情の特徴的な事柄

- ① 単一の銘柄に関する苦情で、複数の証券会社の複数の顧客から寄せられた。
- ② 顧客からの苦情を証券会社に取り次ぎ、苦情対応を行った後、ほとんどの苦情があっせん手続きに移行している。
※ 苦情からあっせんへの移行割合(概算)：28年度 13.4%、29年度14.6%。
- ③ 早期償還条項が発動された結果、1日で約96%の時価が消失するという結果になり、極めて大きな損失を被った顧客が多数発生した。
※ 2月5日(月)の東証終値29,400円に対し、償還金額は1,144円(約-96%)。
- ④ 早期償還条項の適用が公表された日の前日(2月5日(月))に、証券会社の担当者から勧誘を受け、買い付けた顧客が多く見受けられた。
※ 2月2日(金)の東証終値34,400円。

Ⅱ. あっせん手続きの状況

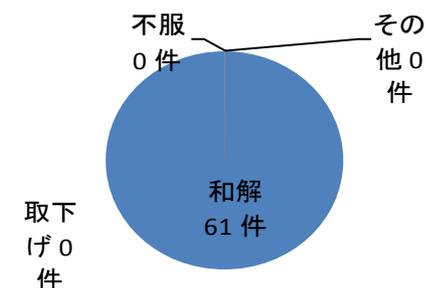
(1) あっせん申立て件数(申立書提出ベース)の推移 (速報値)

(単位：件)

		2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
VIXのみ	当月	3	4	5	25	27	196	157	76	48
	累計 (A)	3	7	12	37	64	260	417	493	541
全体 (VIX含む)	当月	14	13	17	31	34	202	161	84	89
	累計 (B)	14	27	44	75	109	311	472	556	645
(A) / (B)		21.4%	25.9%	27.3%	49.3%	58.7%	83.6%	88.3%	88.7%	83.9%

(2) あっせんの実施状況

	あっせん実施件数 (5月～10月)	うち終結件数(和解契約締結済み)			
		VIXのみ	99件	61	
		和解 61 件	不服 0 件	取下げ 0 件	その他 0 件



(3) あっせんの申立てから終結までの期間 (VIXのみ)

	件数	比率
終結までの期間 4月以下	58件	95.1%
4月超6月以下	3件	4.9%
6月超	0件	—
平均所要日数	91.7日	
平均開催回数	1.02回	

(4) あっせん手続の運営等

▶ あっせん手続の一層の迅速化、効率化

- ・ 苦情、あっせんの急増を受け、相談員を3名増員。

※ 既に2名増員し、12月1日に1名増員予定。

- ・ 同一都道府県の申立人が複数いる場合には、申立人、証券会社、あっせん委員の都合を調整し、できるだけあっせん期日を集約し、あっせんの実施を効率化するように努めている。

- ▶ 一方で、個々のあっせん事案については、これまでどおり個別の事情を十分聴取して当事者双方にとって納得感のある合意形成を目指して、あっせん手続を進めている (VIXインバースETNに限らず全ての事案に共通)。

検証事項5. 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30年8月29日:東京会場、同9月4日:大阪会場)。その内容は、次のとおり。
 - ・ VIXインバースETN多発事案について
 - ・ VIXインバースETNに係るあっせん事例の紹介
 - ・ 平成29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
- ② 平成30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

- ① 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。
- ② 30年度上半期においては、「成年後見制度の概要」、「苦情相談記録の記載上の留意点」、「あっせんにおける事務局の役割の再確認」などをテーマとして研修を実施した。

検証事項6. 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の回答や外部有識者による意見、提案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29年10月～平成30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:

終結したあっせん事案(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)内容の見直し:(平成29年12月に見直しを実施)

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見直した。

(2) 外部有識者への報告

① 平成30年5月8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た。

② 平成30年6月5日 運営審議委員会

「平成29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29年度事業報告及び平成29年度収支決算」について報告した。また、「平成30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30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、金融庁金融トラブル連絡調整協議会(6月27日)及び金融ADR連絡協議会(5月23日及び9月6日)に参加した。

案

平成30年度 収支予算書（補正後）

自：平成30年4月1日

至：平成31年3月31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

(F I N M A C)

平成30年度 収支予算書（補正後）（目次）

	頁
○ 目 次	1
○ 事業会計収支予算（補正後）（案） 特定非営利活動に係る事業会計	2
○ 事業会計収支予算（補正後）（案）（詳細版） 特定非営利活動に係る事業会計	3
○ 諸団体負担金内訳（補正後）	4

平成30年度「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」事業会計収支予算(補正後)案
平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

平成30年11月12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

(単位：千円)

科 目		金額 (単位：千円)		
I	経常収入の部			
1	会費収入	1		
	正会員会費収入	2	99	
	賛助会員会費収入	3	3,500	3,599
2	助成金収入	4		
	資本市場振興財団	5		95,000
3	苦情相談・あっせん事業収入	6		
	諸団体負担金	7	326,595	
	第2種金融商品取引業者負担金	8	52,000	
	あっせん利用負担金収入	9	53,600	
	あっせん申立金収入	10	14,300	446,495
	経常収入合計 (A)	11		545,094
II	経常支出の部	12		
1	事業費	13		
	相談、苦情解決及びあっせん事業支出	14	439,092	
	情報提供及び広報事業支出	15	10,100	449,192
2	管理費	16		
	事務局運営費	17	26,300	
	賃借料	18	42,240	
	諸謝金	19	600	
	役員報酬	20	28,900	98,040
3	予備費	21		0
	経常支出合計 (B)	22		547,232
III	その他資金収入の部	23		
1	その他資金収入	24		1,222
	その他資金収入合計 (C)	25		1,222
IV	その他資金支出の部	26		
	その他資金支出合計 (D)	27		0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	28		-916
	期首資金有高	29		27,837
	次期繰越収支差額	30		26,921

注1 相談、苦情解決及びあっせん事業支出には、日本証券業協会からの受入出向職員に係る人件費の当センター負担分を含む。平成30年度では、平成25年11月に策定された7か年計画を進めるため、受入出向職員に係る人件費負担区分について、追加的に18百万円、日本証券業協会負担から当センター負担に切り替えることとしている。この結果、受入出向職員に係る平成30年度の日本証券業協会の人件費負担は45百万円となる見込みである。

注2 平成30年度補正予算において、VIXイバースETN関連で増額となった予算額のうち、平成30年度において執行残額が生じた場合は翌年度に繰越し、平成31年度の執行財源とすることができるものとする。

平成30年度「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」事業会計収支予算(補正後)案

平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

平成30年11月12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

科 目		30年度予算	補正後予算	差 額	内 容 (単位:千円)
I 経 常 収 入 の 部					
1 会費収入	1	3,599	3,599	0	
正会員会費収入	2	99	99	0	
賛助会員会費収入	3	3,500	3,500	0	
2 助成金収入	4	95,000	95,000	0	
資本市場振興財団	5	95,000	95,000	0	
3 苦情相談・あっせん事業収入	6	283,883	446,495	162,612	
諸団体負担金	7	221,583	326,595	105,012	VIXイバースETN900件の処理に必要な諸団体負担金の追加額
第2種金融商品取引業者負担金	8	52,000	52,000	0	
あっせん利用負担金収入	9	8,600	53,600	45,000	事業者の利用負担金(1件50千円)
あっせん申立金収入	10	1,700	14,300	12,600	10月までの実績平均(14千円)により積算
経常収入計 (A)	11	382,482	545,094	162,612	
II 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	12	285,880	449,192	163,312	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	13	275,780	439,092	163,312	
①人件費等	14	179,820	207,149	27,329	相談員増員(3名)、派遣職員増員(1名)、時間外手当等に 必要な経費
②相談員研修費用等	15	800	800	0	
③事務運営費用	16	42,000	46,325	4,325	増員に伴うパソコン・電話設置費、通信運搬費(電話料) 増加分等
④あっせん委員報酬・旅費等	17	41,060	140,393	99,333	報酬は規程により、旅費は10月までの実績平均により所要 額積算
⑤相談員旅費及び会場費	18	5,000	29,661	24,661	10月までの実績平均により積算
⑥あっせん等に係る諸費用	19	7,100	14,764	7,664	あっせん委員打合せ経費及び通信運搬費(郵便料)増加分
◎情報提供及び広報事業支出	20	10,100	10,100	0	
①広告宣伝費及びHP作成費	21	7,900	7,900	0	
②情報提供費	22	2,200	2,200	0	
2 管理費	23	88,740	98,040	9,300	
①事務局運営費	24	17,000	26,300	9,300	30年度補正予算に伴う消費税増加額等
②賃借料	25	42,240	42,240	0	
③諸謝金	26	600	600	0	
④役員報酬	27	28,900	28,900	0	
3 予備費	28	10,000	0	-10,000	予備費は全額を相談、苦情及びあっせん事業支出に充当
経常支出計 (B)	29	384,620	547,232	162,612	
当期収支差額 (A-B)	30	-2,138	-2,138	0	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	31	1,222	1,222	0	
IV そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	32	0	0	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	33	-916	-916	0	
繰越金当期取崩額 (F)	34	916	916	0	
差引当期繰越収支差額(E+F) (G)	35	0	0	0	
繰越金変動表					
期首繰越金有高 (H)	36	27,837	27,837	0	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	37	-916	-916	0	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	38	26,921	26,921	0	

注1 相談及び苦情解決及びあっせん事業支出には、日本証券業協会からの出向者に係る人件費の当センター負担分を含む。平成30年度では、平成25年11月に策定された7か年計画に沿って、受入出向職員に係る人件費負担区分について、追加的に18百万円、日本証券業協会負担から当センター負担に切り替えることとしている。この結果、受入出向職員に係る平成30年度の日本証券業協会の人件費負担は45百万円となる見込みである。

注2 平成30年度補正予算において、VIXイバースETN関連で増額となった予算額のうち、平成30年度において執行残額が生じた場合は翌年度に繰越し、平成31年度の執行財源とすることができるものとする。

平成 30 年度 諸 団 体 負 担 金 内 訳

(単位：円)

団体名		当初予算			補正予算による追加額	分担金合計 (補正後)
		基本分担金	実績分担金			
			分担率	分担金額		
日本証券業協会	1	1,707,143	85.84%	182,200,428	105,012,000	288,919,571
投資信託協会	2	890,000	0.15%	318,384	0	1,208,384
日本投資顧問業協会	3	3,785,000	4.15%	8,808,618	0	12,593,618
金融先物取引業協会	4	715,000	9.67%	20,525,141	0	21,240,141
第二種金融商品取引業協会	5	2,230,000	0.19%	403,286	0	2,633,286
合 計	6	9,327,143	100.0%	212,255,857	105,012,000	326,595,000

(注1) 基本分担金は、各協会の会員数に応じて分担する部分である。日本証券業協会については、受入出向職員に係る人件費負担切替7か年計画との関係で、平成26年度から段階的に適用している。

(注2) 実績分担金は、各協会に係る相談、苦情及びあっせん申立てについて、1：2：7の割合で勘案することとしている。



◎ 現在使用しているサーバの機器保守期限（2020年1月）の到来
⇒2019年末までにシステム更改（ハード及びソフトの入替）が必要

◎ システム更改を機に改善したい事項

- ① 安定的なシステム稼働の確保
- ② 保守費用の削減
- ③ 情報セキュリティの一層の強化
- ④ データ抽出能力の向上
- ⑤ その他
 - ・ 勤怠管理、給与計算のシステム化
 - ・ 社内りん議等の電子決裁化

現行の保守ベンダーに、ACCESSのバージョンアップを前提に当センター独自システムとしての再構築について見積もりを取ったところ構築期間1年間、開発費用7000万円の提示。（別途サーバ等ハードや工事費用等も必要）

他のシステムベンダー（2社）にも提案を依頼。市販のワークフローソフトを活用することにより構築期間が6～7か月に短縮されること、費用も大幅な減額が見込まれること、当センターの他の課題（勤怠管理等のシステム化、社内りん議の電子決裁化等）の解決にも結び付くことからワークフローシステム活用を検討。

* 提案を依頼したシステムベンダー

FBS社…現在相談システムの保守・運用を受託している。旧三洋証券のシステム部が独立して設立。

NCI社…新日本製鐵（N 51%）と伊藤忠商事（CI 49%）の出資で設立。メガバンクや金融庁のデリバティブ関係システムなど、金融系システムにも実績がある。当センターの要望を満たす提案あり。

ソフトクリエイイト社…X-point（国内シェア1位のワークフローソフト）を販売しているイトレッド社と同じグループの企業で、ワークフローシステムの構築に実績がある。当センターの要望実現は難しいとして提案辞退。

改善事項 1. 安定的なシステム稼働の確保



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

現在のシステムは処理ソフトとして、ACCESS2010を使用しているが、多人数での使用時に動作が不安定である。

多人数での使用を前提に作成されたワークフローソフトを活用することにより、安定したシステム稼働を確保する。

改善事項 2. 保守費用の削減



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

現在のシステムは当センター独自のものであり、障害対応のため、保守業者に専属の担当要員確保費用も含め、毎月54万円（年間648万円）の保守費用(固定費用)を支払ってきた。

既製のワークフローソフトを導入することで、予め当該ソフトの保守要員としてベンダー内に配置されているSEが保守業務を行う。ユーザーからの要請に応じて業務を行い、その実働に対して費用を支払うため保守費用の減額が見込まれる。

ライセンス費用も含め、稼働初年度は400万円程度、次年度以降はさらに減額できる見込み。

改善事項 3. 情報セキュリティの一層の強化



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

- ・蓄積された苦情等のデータについてデータベース上で暗号化されていない。
- ・データベースや処理サーバのバックアップ機がない。

- ・データベースの内容を暗号化し、万一のデータ流出についてもデータ内容の解読を不能にする。
- ・バックアップ機を設置し、サーバ等のハード障害についても速やかに復旧できるようにする。

改善事項 4. データ抽出能力の向上



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

現在のシステムは苦情やあっせん案件について、条件を設定しての抽出機能が限定的である。

ワークフローソフトの機能を活用することにより、苦情・あっせん案件について各種条件を設定しての抽出機能が向上する。

さらに、過去の稟議等の検索・確認等も容易になる。

改善事項 5. その他 (1)



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

- ・当月の勤怠状況を月末に管理者に報告。リアルタイムでの勤怠状況の把握が困難。
- ・給与計算業務を外部に委託。

- ・ワークフローの仕組みを活用して、毎日の出勤、退勤、休暇取得等の状況を本人及び管理者がリアルタイムに把握可能。
- ・新システムで給与計算用のデータを出力することにより、自前での給与計算を実施。

改善事項 5. その他 (2)



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

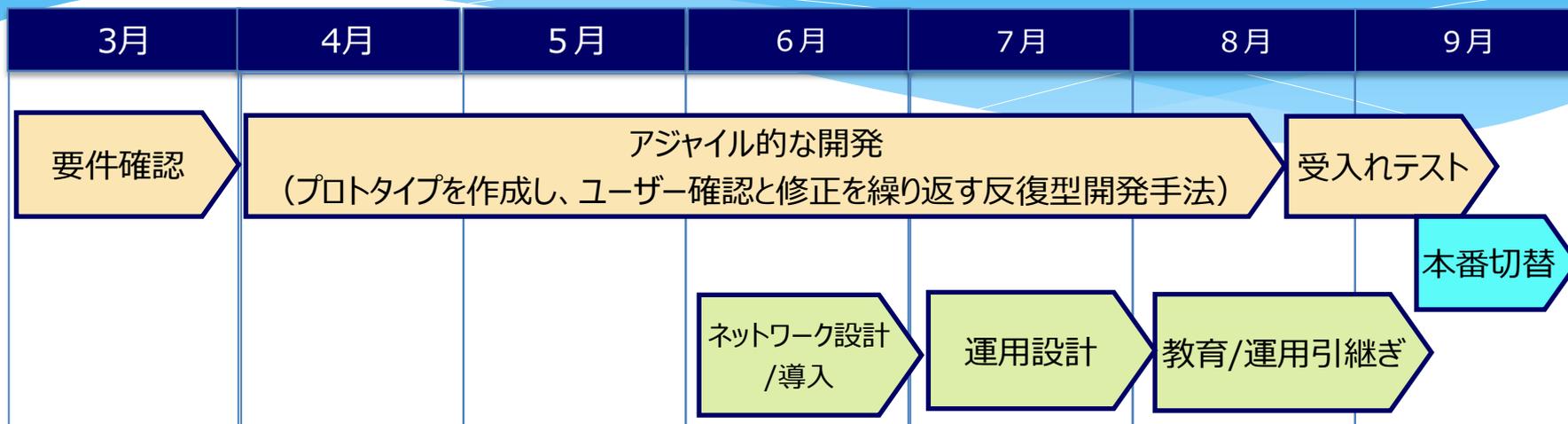
各種の社内りん議書、申請書は紙ベースで作成し、決裁を回付し、書庫に保管。

ワークフローソフトを活用し、社内のりん議や申請を電子決裁化することにより、費用の削減や省力化、迅速化を図る。

導入スケジュールと概算費用

導入スケジュール案

・年明けにソフト開発ベンダーと業務委託契約を締結



概算費用 (消費税込)

約4,170万円

内訳	① ソフトウェア開発費用	3,676	(万円)
	② サーバ等ハード購入費用	220	
	③ ハード設置工事、現行システム廃棄工事	54	
	④ 現行ネットワークとの調整、資料整備等	220	

平成30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

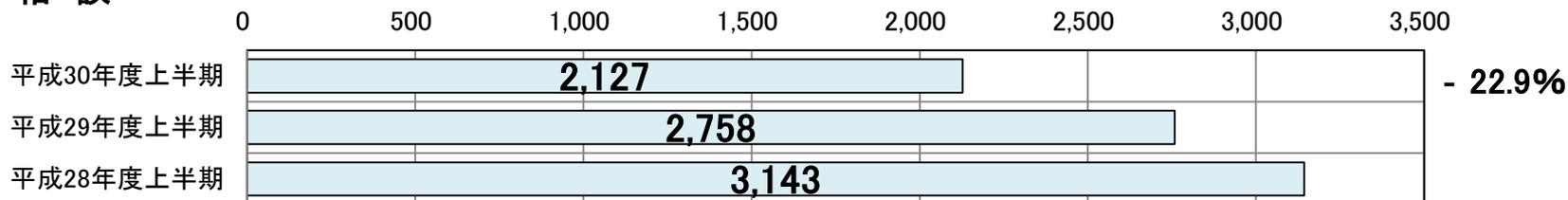
平成30年11月12日



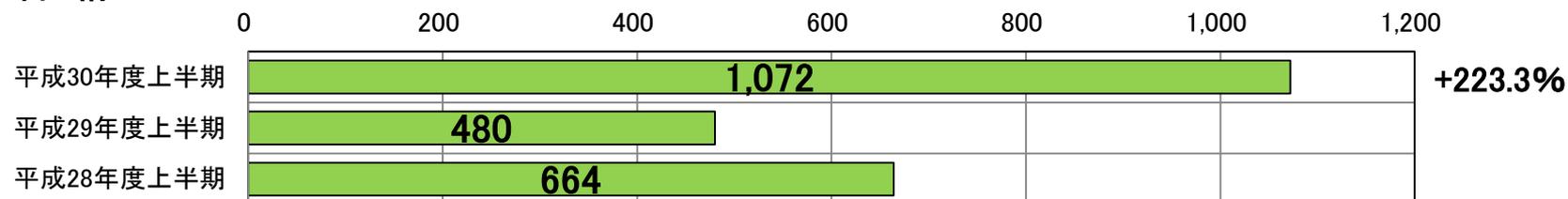
平成30年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成30年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

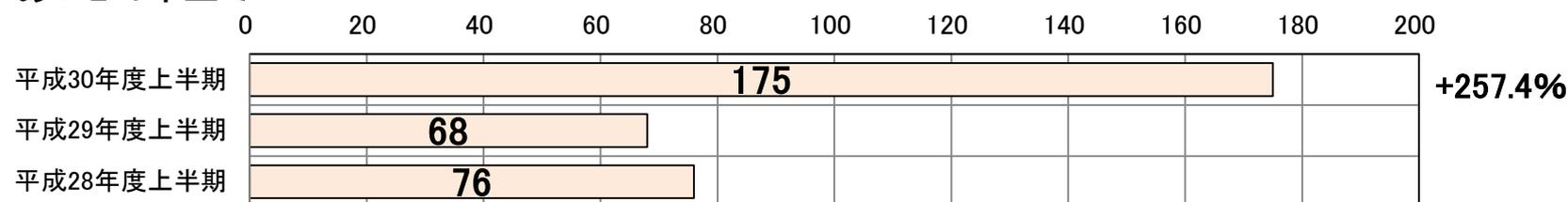
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同様に比べ相談は減少(-22.9%)しているが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に増加している(それぞれ、+222.3%、+257.4%)。

2. 平成30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30年度上半期		平成29年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	772	36.3	1,232	44.7
うち証券会社	307	14.4	707	25.6
センター業務	233	11.0	143	5.2
取引制度	64	3.0	109	4.0
勧誘	210	9.9	192	7.0
うち説明義務	109	5.1	71	2.6
適合性	51	2.4	62	2.2
強引	34	1.6	36	1.3
売買取引	530	24.9	455	16.5
うち売買一般	378	17.8	241	8.7
取引制度	70	3.3	103	3.7
システム障害	27	1.3	39	1.4
事務処理	235	11.0	406	14.7
投資運用	8	0.4	17	0.6
投資助言	36	1.7	30	1.1
その他	336	15.8	426	15.4
合 計	2,127	100	2,758	100

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。)307件、当センターの業務に関する相談233件、取引制度に関する相談64件などです。

2. 平成30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30年度上半期		平成29年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	777	72.5	170	35.4
うち説明義務	717	66.9	64	13.3
適合性	19	1.8	47	9.8
強引	23	2.1	30	6.3
売買取引	185	17.3	151	31.5
うち売買一般	98	9.1	77	16.0
無断売買	27	2.5	23	4.8
扱者主導	25	2.3	16	3.3
事務処理	49	4.6	73	15.2
投資運用	3	0.3	3	0.6
投資助言	18	1.7	9	1.9
その他	40	3.7	74	15.4
合 計	1,072	100	480	100

③ あっせん申立て

類 型	平成30年度上半期		平成29年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	164	93.7	51	75.0
うち説明義務	151	86.3	25	36.8
適合性	11	6.3	19	27.9
誤った情報の提供	2	1.1	4	5.9
売買取引	8	4.6	12	17.6
うち無断売買	2	1.1	2	2.9
システム障害	1	0.6	1	1.5
その他	5	2.9	6	8.8
事務処理	1	0.6	2	2.9
投資運用	-	-	-	-
投資助言	2	1.1	3	4.4
その他	-	-	-	-
合 計	175	100	68	100

※ 平成29年度上半期の「売買取引に関するあっせん申立て」の内訳としては、「無断売買」、「システム障害」のほかは「過当売買(2件。2.9%)」であった。

概況:

苦情やあっせんの申立ての内容では、勧誘時の説明義務に関する苦情やあっせんが大幅に増加しています。

3. 平成30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30年度上半期		平成29年度上半期		平成30年度上半期		平成29年度上半期		平成30年度上半期		平成29年度上半期	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
株式	548	25.8	910	33.0	149	13.9	200	41.7	13	7.4	23	33.8
債券	288	13.5	219	7.9	103	9.6	78	16.3	7	4.0	16	23.5
投資信託	327	15.4	395	14.3	90	8.4	89	18.5	11	6.3	18	26.5
有価証券デリバティブ	13	0.6	19	0.7	10	0.9	7	1.5	3	1.7	1	1.5
金融先物	74	3.5	156	5.7	25	2.3	28	5.8	8	4.6	6	8.8
CFD	7	0.3	14	0.5	7	0.7	9	1.9	1	0.6	2	2.9
その他のデリバティブ	19 (18)	0.9	2	0.1	626 (625)	58.4	6	1.3	132 (132)	75.4	2	2.9
投資運用(ラップ)・投資助言	24	1.1	37	1.3	16	1.5	9	1.9	-	-	-	-
第2種関連商品	73	3.4	27	1.0	7	0.7	8	1.7	-	-	-	-
その他	754	35.4	979	35.5	39	3.6	46	9.6	-	-	-	-
合計	2,127	100	2,758	100	1,072	100	480	100	175	100	68	100

※1. 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。

2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)である。

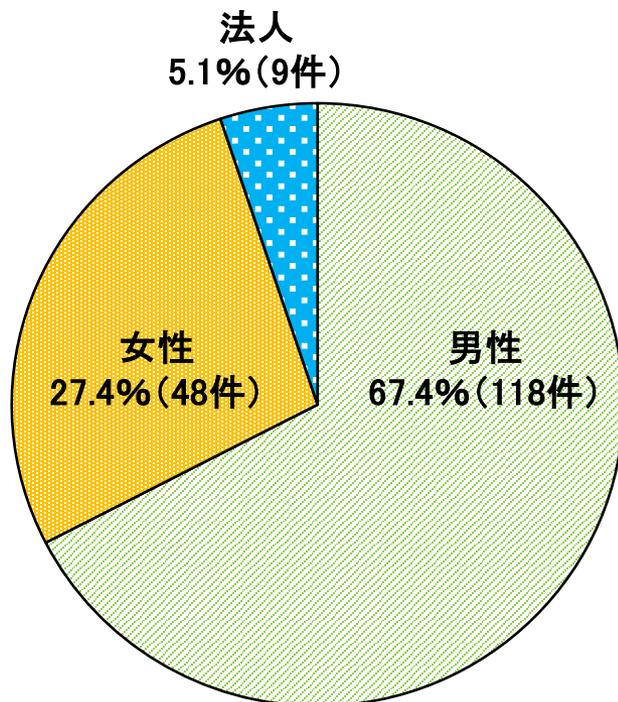
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(25.8%)になっているが、苦情及びあっせんの内訳ではその他デリバティブの割合が高く(それぞれ58.4%、75.4%)、これらはVIXインバースETNの増加に伴うものである。

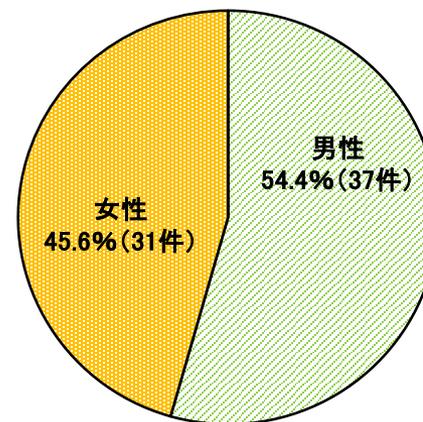
4. 平成30年度上半期(4～9月)のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成30年度上半期(175件)>



<(参考)平成29年度上半期(68件)>



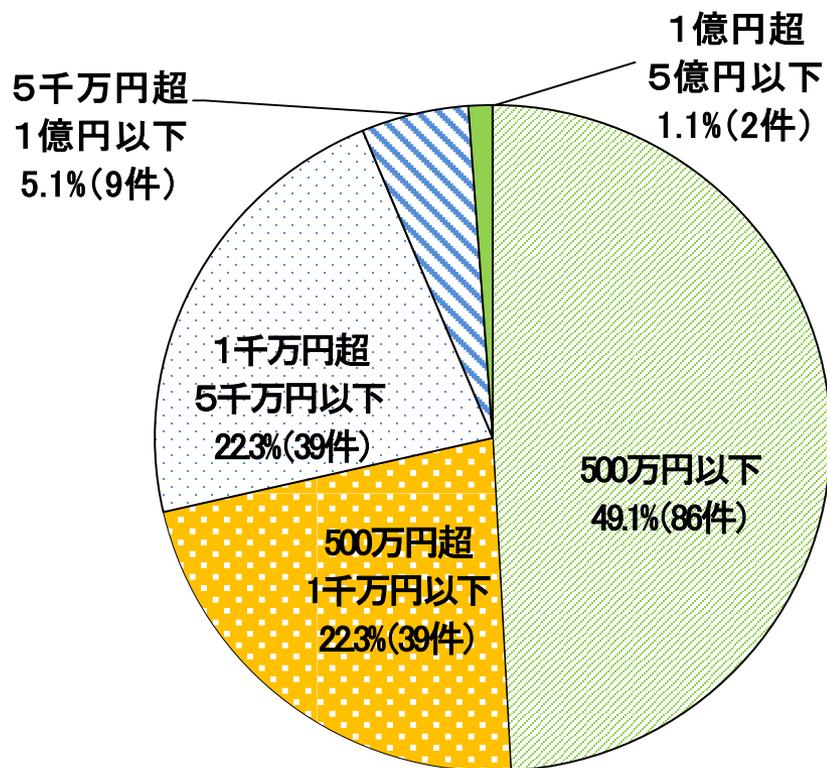
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性67.4%(118件)、女性27.4%(48件)となりました。

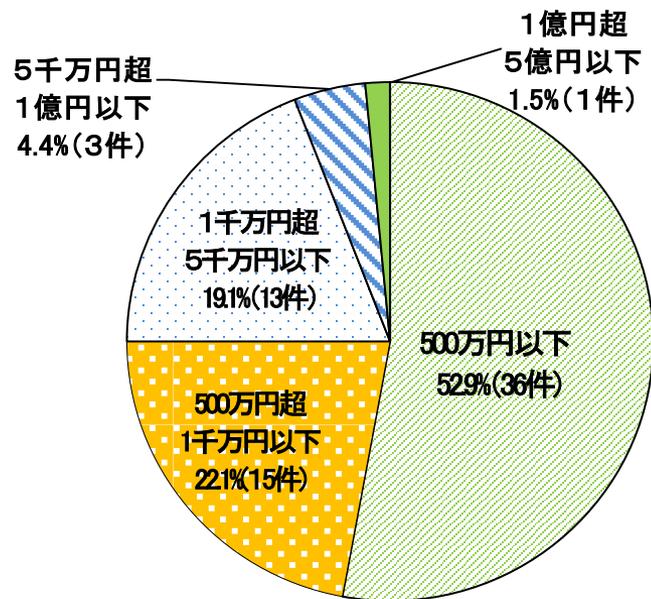
4. 平成30年度上半期(4～9月)のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<平成30年度上半期(175件)>



<(参考)平成29年度上半期(68件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額の分布は、前年同期と比べると500万円以下の請求が3.8%減少し、1千万円超5千万円以下の請求が3.2%増加しました。

また、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は10.3%(18件)でした。

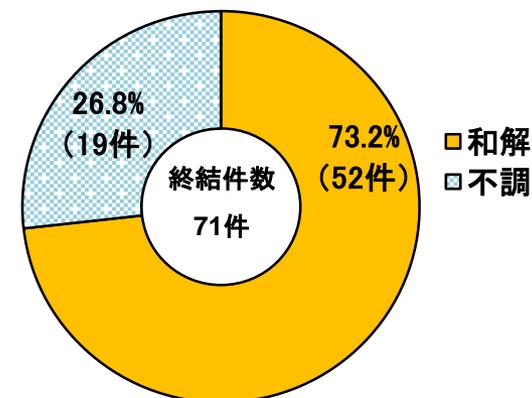
5. 平成30年度上半期(4～9月)のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成30年度上半期	平成29年度上半期
期初未済件数	21	38
新規申立件数	175	68
終結件数	71	74(2)
期末未済件数	125	32

※()内は取り下げ等の件数。

(参考)終結結果



(2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

	平成30年度上半期 (71件)	平成29年度上半期 (72件)
1回	65	59
2回	6	12
3回	-	1
平均開催回数	1.1	1.2

概況:

平成30年度上半期に終結したあっせんの件数は71件で、その内訳は和解52件、不調19件でした(取り下げはありませんでした)。

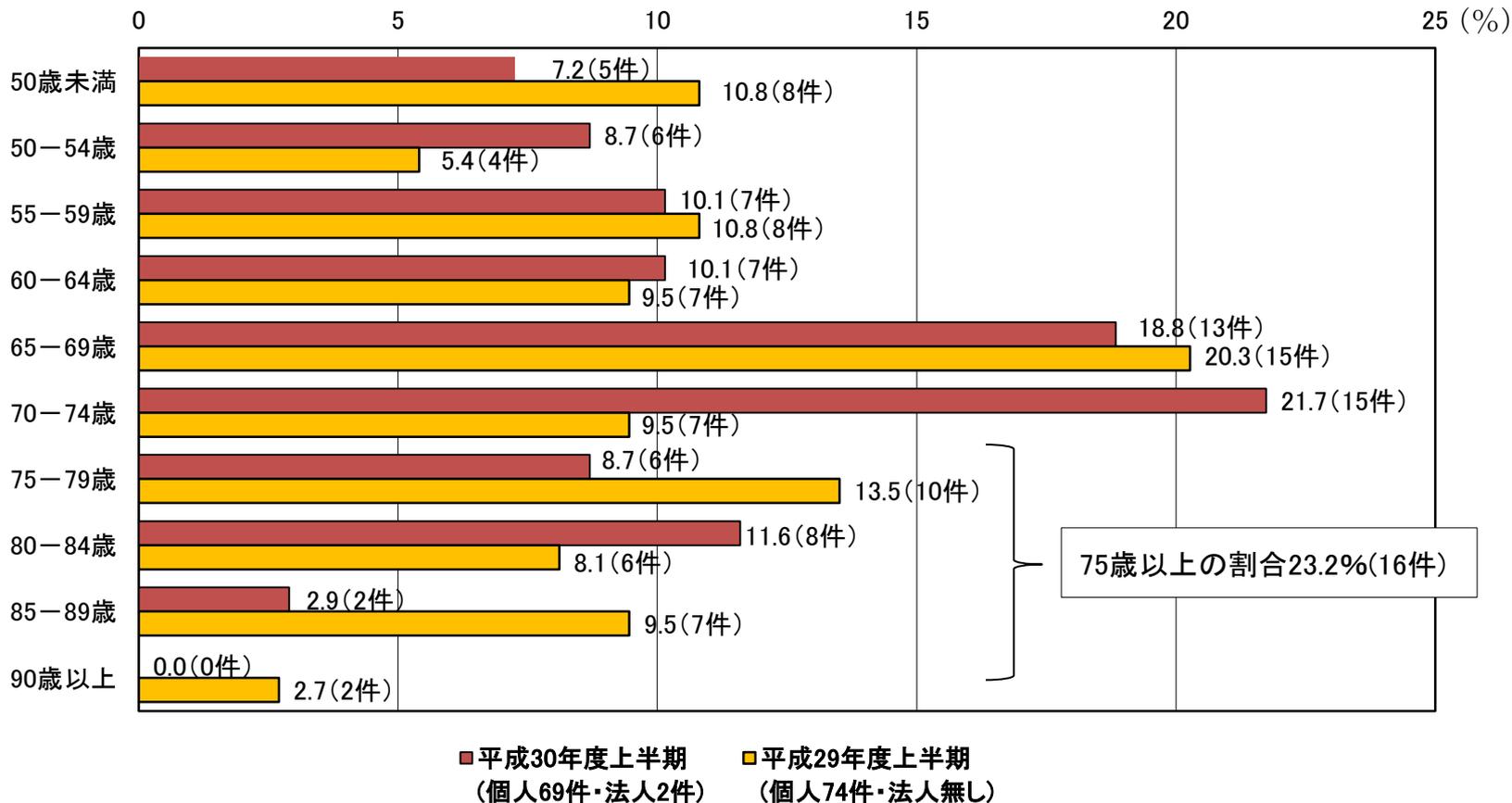
終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は73.2%でした(前年同期56.9%)。

終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案65件、2回の事案6件、3回の事案はありませんでした。

また、平均開催回数は1.1回でした(前年同期は1.2回)。

5. 平成30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30年度上半期の終結事案(個人69件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は23.2%でした(前年同期は33.8%、25件)。

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29年10月～平成30年9月集計分)

平成30年11月12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29年10月から平成30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29年10月1日から平成30年9月30日まで

対象件数： 137件(和解:92件・不調:45件)のべ274人(和解:184人・不調:90人)

回収枚数： 192通 回収率： 70.1% (和解:73.4%、不調:63.3%)

(提出者別内訳 双方より提出 127通・申立人のみ提出 23通・被申立人のみ提出 42通)

(和解不調別内訳 和解 135通・不調 57通)

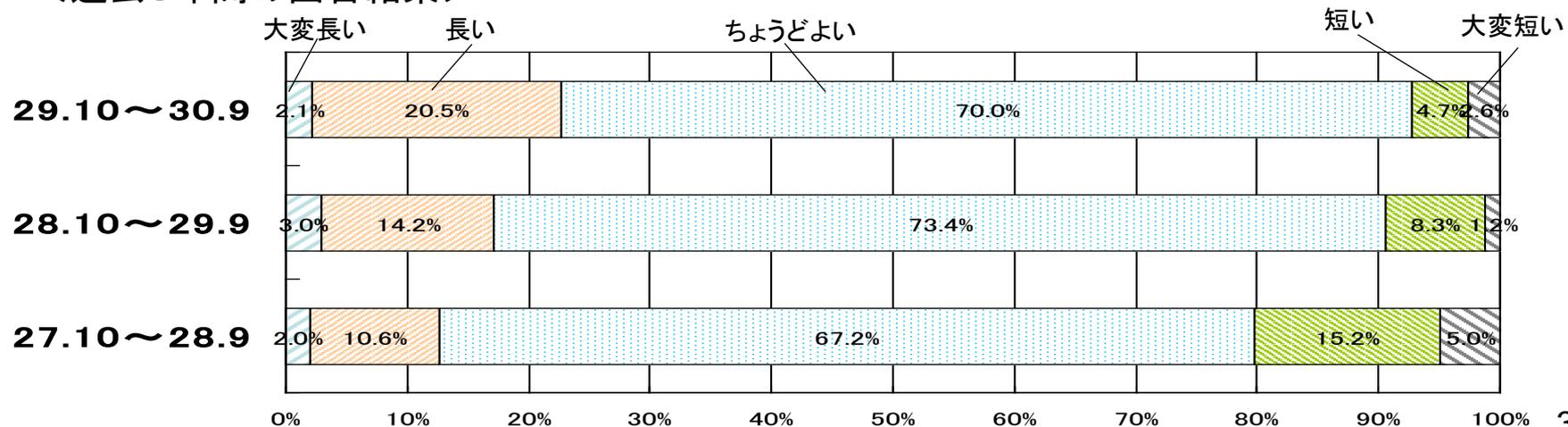
3. アンケート調査の回答結果(平成29年10月～平成30年9月)

(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	2.1%		20.5%		70.0%		4.7%		2.6%	
	<和解> 2.1%	<不調> 0.0%	<和解> 14.2%	<不調> 6.3%	<和解> 50.5%	<不調> 19.5%	<和解> 2.6%	<不調> 2.1%	<和解> 1.1%	<不調> 1.6%
上記のうち 申立人のみ	4.7% (1.2%)		31.8% (9.4%)		48.2% (21.1%)		9.4% (2.4%)		5.9% (3.6%)	
前回集計	3.0% (2.4%)		14.2% (6.6%)		73.4% (5.4%)		8.3% (1.2%)		1.2% (0.6%)	

※ 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

<過去3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	72.5%	8.5%	19.0%
	<和解> 51.9% 〃 <不調> 20.6%	<和解> 4.8% 〃 <不調> 3.7%	<和解> 13.8% 〃 <不調> 5.3%
上記のうち 申立人のみ	56.5% (21.1%)	14.1% (4.7%)	29.4% (11.8%)
前回集計	82.4% (8.8%)	6.4% (4.0%)	11.2% (4.0%)
	<和解> 51.2% 〃 <不調> 31.2%	<和解> 4.0% 〃 <不調> 2.4%	<和解> 4.8% 〃 <不調> 6.4%

※1 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

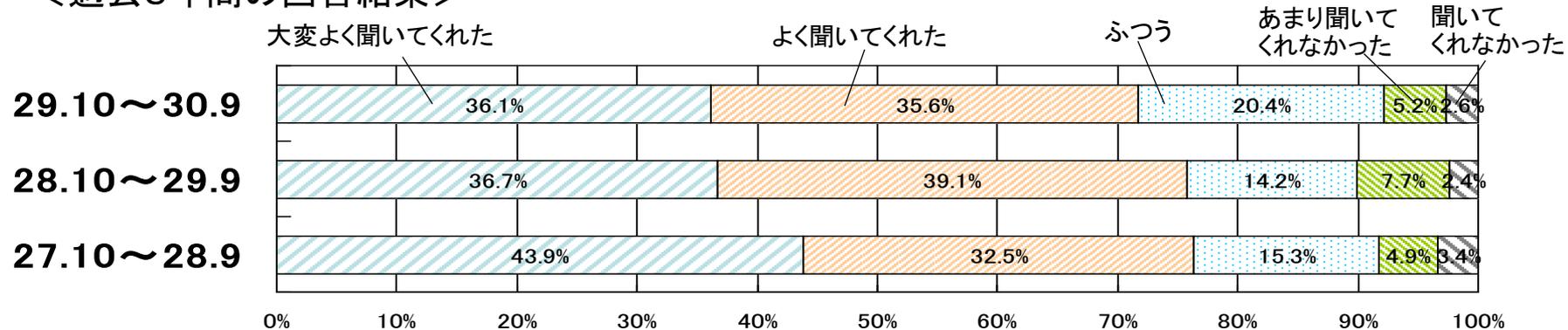
※2 平成28年12月から調査事項に追加

(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	36.1%	35.6%	20.4%	5.2%	2.6%
	<和解> 26.7% <不調> 9.4%	<和解> 25.7% <不調> 9.9%	<和解> 14.1% <不調> 6.3%	<和解> 3.1% <不調> 2.1%	<和解> 1.0% <不調> 1.6%
上記のうち 申立人のみ	46.5% (14.0%)	30.2% (10.5%)	10.5% (4.7%)	8.1% (4.6%)	4.7% (3.5%)
前回集計	36.7% (4.8%)	39.1% (5.4%)	14.2% (2.4%)	7.7% (1.2%)	2.4% (1.2%)

※ 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

<過去3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	37.9%	37.4%	15.8%	6.3%	2.6%
	<和解> 26.8% <不調> 11.1%	<和解> 28.4% <不調> 8.9%	<和解> 11.1% <不調> 4.7%	<和解> 3.7% <不調> 2.6%	<和解> 0.5% <不調> 2.1%
上記のうち 申立人のみ	44.7% (11.7%)	31.8% (14.1%)	12.9% (7.1%)	4.7% (1.2%)	5.9% (3.6%)
前回集計	43.5% (6.0%)	35.7% (5.4%)	14.3% (3.0%)	3.0% (0.6%)	3.6% (1.2%)

※ 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

<過去3年間の回答結果>

