

2020 年 12 月 9 日

理事会 議案について（提案事項）

日頃より、理事会の運営に御協力をいただき有り難うございます。

今般、下記の議案（審議事項：第 1 号議案及び第 2 号議案）について提案させていただきますので、御同意いただきたく、送信メール本文にある同意書フォームにより御回答いただきますようお願い申し上げます。

※ 下記の議案のうち（報告事項）については御回答いただく必要はありませんので、念のため申し添えます。

記

（審議事項）

第 1 号議案 正会員の入会について

第 2 号議案 あっせん委員の選任について

（報告事項）

第 3 号議案 2020 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 2020 年度上半期紛争解決業務等実施状況の検証について

第 5 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（2020 年度上半期）について

以 上

（提案者）

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
理事長 佐 藤 隆 文

議案内容の説明

【審議事項】

第 1 号議案 正会員の入会について・・・(資料 1)

今般、3 名(個人)より正会員(個人)としての入会申請があったことから、これらの入会を承認することといたしたく、提案いたします。入会申請者は資料 1 のとおりです。

第 2 号議案 あっせん委員の選任について

・・・(資料 2-1、資料 2-2、資料 2-3)

今般、林 正孝あっせん委員(九州地区)から、都合によりあっせん委員を辞任したい旨の届出がありました。

これを受けまして、去る 11 月 26 日付で、書面審議によりあっせん委員候補者推薦委員会を行い、後任のあっせん委員候補者について御審議いただきました。後任のあっせん委員候補者は、林委員から黒川 忠行(くろかわ ただゆき)氏を御推挙いただき、同委員会において同氏のこれまでの経歴(資料 2-2)、あっせん委員の推薦基準等(資料 2-3)を踏まえ御審議いただきました。

審議の結果、黒川 忠行氏を後任のあっせん委員候補者として推薦することが決定されました(資料 2-1 はそのことを理事長あてに報告した書面です)。

つきましては、あっせん委員候補者推薦委員会での決定のとおり、黒川 忠行氏をあっせん委員として選任することといたしたく、提案いたします。

なお、本件については去る 12 月 4 日付の運営審議委員会(書面)で御了承いただきましたことを申し添えます。

【報告事項】

第 3 号議案 2020 年度上半期における紛争解決業務等の状況について

・・・(資料 3)

2020 年度上半期(4 月～9 月)における紛争解決業務等(あっせん、苦情、相談)の状況(取扱件数など)を取りまとめましたので、御報告いたします。

第 4 号議案 2020 年度上半期紛争解決業務等実施状況の検証について

・・・（資料 4）

2020 年度上半期（4 月～9 月）の紛争解決業務等の実施状況について検証いたしましたので、御報告いたします。

第 5 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（2020 年度上半期）について・・・（資料 5）

あっせん利用者に対するアンケート調査を行い、利用者から回答いただいた結果（2020 年度上半期回収分）を取りまとめましたので、御報告いたします。

以 上

本件に関してのお問い合わせ先 FINMAC 三森（みつもり）（TEL：03-3667-8016）

以 上

正会員の入会について（案）

2020年12月9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

【正会員（個人）入会申請者】

菊 地 鋼 二（日本証券業協会 常務執行役 管理本部共同本部長）

倉 林 滋 人（当センター監事、日本証券業協会 常任監事）

原 田 実 （一般社団法人 日本投資顧問業協会 事務局長）

（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

2020 年 12 月 1 日

証券・金融商品あっせん相談センター
理事長 佐藤 隆文 殿

あっせん委員候補者推薦委員会
委員長 金子 晃

第 20 回あっせん委員候補者推薦委員会（書面審議）の審議結果について

2020 年 11 月 26 日付で行いました書面審議によるあっせん委員候補者推薦委員会の
審議結果について下記のとおりご報告します。

記

○ あっせん委員候補者の推薦について【審議結果】

新任のあっせん委員候補者として、以下の氏を推薦する。

九州地区

林委員の後任として、黒川 忠行（くろかわ ただゆき）氏

以 上

あっせん委員推薦基準

証券・金融商品あっせん相談センター

(あっせん委員の選任要件等)

あっせん委員の選任にあたっては、あっせん業務規程第22条の規定に定めるほか、あっせん委員候補者推薦委員会からの推薦を受けたうえで、次の各号の要件を満たす者の中から選任する。

- ① 弁護士、裁判官又は検察官のいずれかの職に在職した期間が5年以上あること。
- ② 人格見識の高い年齢満40歳以上満75歳未満の者であること。
- ③ 金融商品取引に関する知識のあること。
- ④ あっせんで独立して行う能力があること。

(あっせん委員の再任)

あっせん委員の再任に当たっては、次の各号のいずれかに該当すると認められる場合、当該状況について十分勘案の上、慎重に判断する。

- ① 心身の故障のため、あっせん業務の遂行に支障がある場合
- ② あっせん委員たるにふさわしくない非行があった場合
- ③ あっせん委員が兼ねている他の業務が多忙である等により、あっせん委員の職務の従事に著しい制限がある場合
- ④ あっせん委員の在任期間が5年を超える場合

2020年度上半期(4～9月)における 紛争解決業務等の状況について

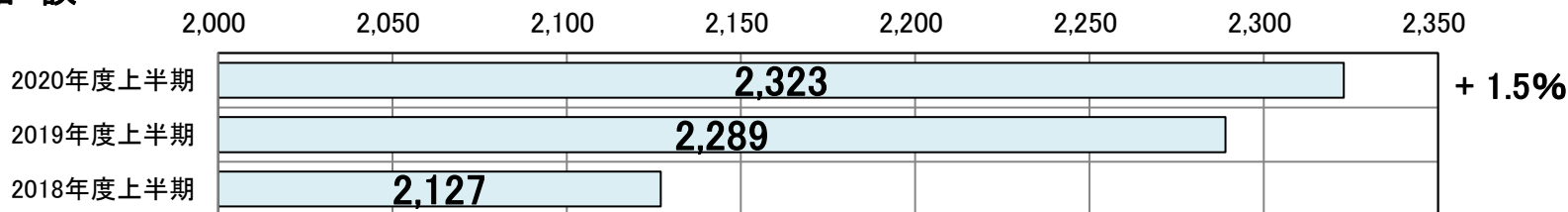
2020年12月9日



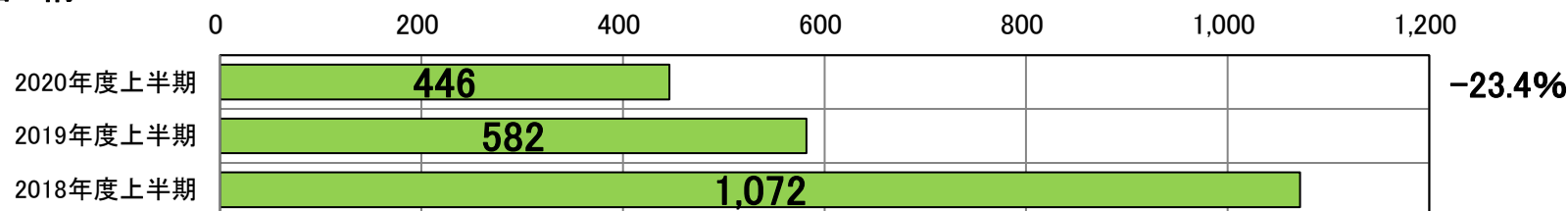
2020年度上半期(4～9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2020年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

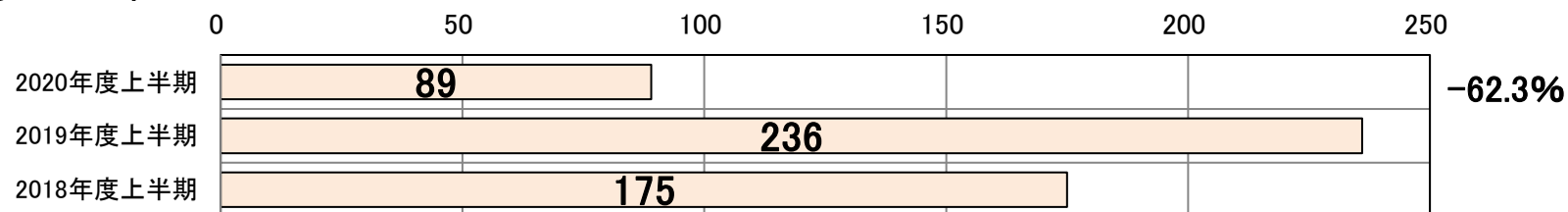
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談は微増(+1.5%)した一方、苦情及びはあっせん申立ては大幅に減少(それぞれ-23.5%、-62.3%)した。

2. 2020年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相 談

類 型	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	741	31.9	720	31.5
うち証券会社	436	18.8	218	9.5
センター業務	139	6.0	281	12.3
商品性	74	3.2	36	1.6
勧誘	266	11.4	303	13.2
うち説明義務	160	6.9	144	6.3
適合性	58	2.5	72	3.1
強引	24	1.0	49	2.1
売買取引	519	22.3	555	24.2
うち売買一般	327	14.1	399	17.4
取引制度	103	4.4	70	3.1
無断売買	32	1.4	27	1.2
事務処理	332	14.3	214	9.3
投資運用	9	0.4	2	0.1
投資助言	19	0.8	41	1.8
その他	437	18.8	454	19.8
合 計	2,323	100	2,289	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。)436件、当センターの業務に関する相談139件、商品性に関する相談74件などです。

2. 2020年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	205	46.1	331	56.8
うち説明義務	123	27.6	257	44.2
適合性	41	9.2	22	3.8
強引	23	5.2	26	4.5
売買取引	156	35.1	144	24.8
うち売買一般	91	20.4	79	13.6
無断売買	19	4.3	23	4.0
システム障害	15	3.4	4	0.7
事務処理	63	14.1	72	12.4
投資運用	2	0.4	－	－
投資助言	4	0.9	10	1.7
その他	16	3.6	25	4.3
合 計	446	100	582	100

③ あっせん申立て

類 型	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	72	80.9	225	95.3
うち説明義務	55	61.8	198	83.9
適合性	14	15.7	22	9.3
誤った情報の提供	2	2.2	2	0.8
売買取引	14	15.7	10	4.2
うち無断売買	1	1.1	1	0.4
売買執行ミス	2	2.2	1	0.4
その他	10	11.2	7	3.0
事務処理	3	3.4	1	0.4
投資運用	－	－	－	－
投資助言	－	－	－	－
その他	－	－	－	－
合 計	89	100	236	100

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申立てが一番多い。

3. 2020年度上半期の相談、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			
	2020年4～9月		2019年4～9月		2020年4～9月		2019年4～9月		2020年4～9月		2019年4～9月	
	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	688	29.6	637	27.8	133	29.8	134	23.1	12	13.5	22	9.3
債券	372	16.0	379	16.6	167	37.4	125	21.3	36	40.4	20	8.5
投資信託	306	13.2	338	14.8	70	15.7	60	10.3	14	15.7	5	2.1
有価証券デリバティブ	13	0.6	12	0.5	7	1.6	3	0.5	2	2.2	1	0.4
金融先物	127	5.5	115	5.0	23	5.2	37	6.4	9	10.1	16	6.8
CFD	17	0.7	7	0.3	8	1.8	7	1.2	1	1.1	2	0.8
その他のデリバティブ	14(4)	0.6	10 (9)	0.4	8(3)	1.8	184(184)	31.7	14(13)	15.7	170(170)	72.0
ラップ	18	0.8	27	1.2	6	1.3	2	0.3	－	－	－	－
暗号資産デリバティブ	9	0.4	－	－	1	0.2	－	－	－	－	－	－
商品関連デリバティブ	6	0.3	－	－	2	0.4	－	－	－	－	－	－
第2種関連商品	29	1.2	50	2.2	2	0.4	1	0.2	1	1.1	－	－
先物オプション	1	0.0	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
その他	723	31.1	714	31.2	19	4.3	29	5.0	－	－	－	－
合 計	2,323	100	2,289	100	446	100	582	100	89	100	236	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)です。

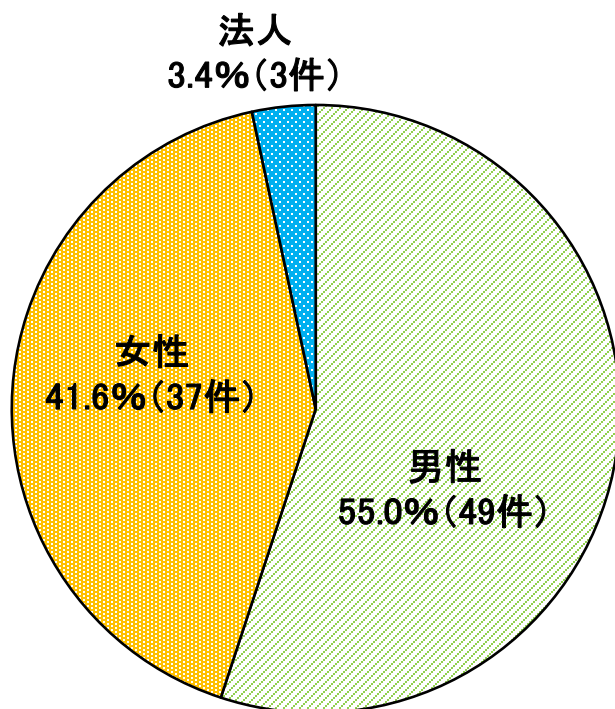
概況：

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高い(29.6%)が、苦情及びあっせん申立ての内訳では債券の割合が高い(それぞれ37.5%、40.4%)。

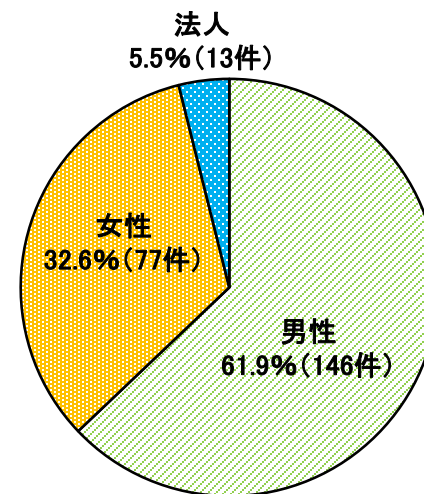
4. 2020年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

< 2020年度上半期(89件) >



< (参考) 2019年度上半期(236件) >



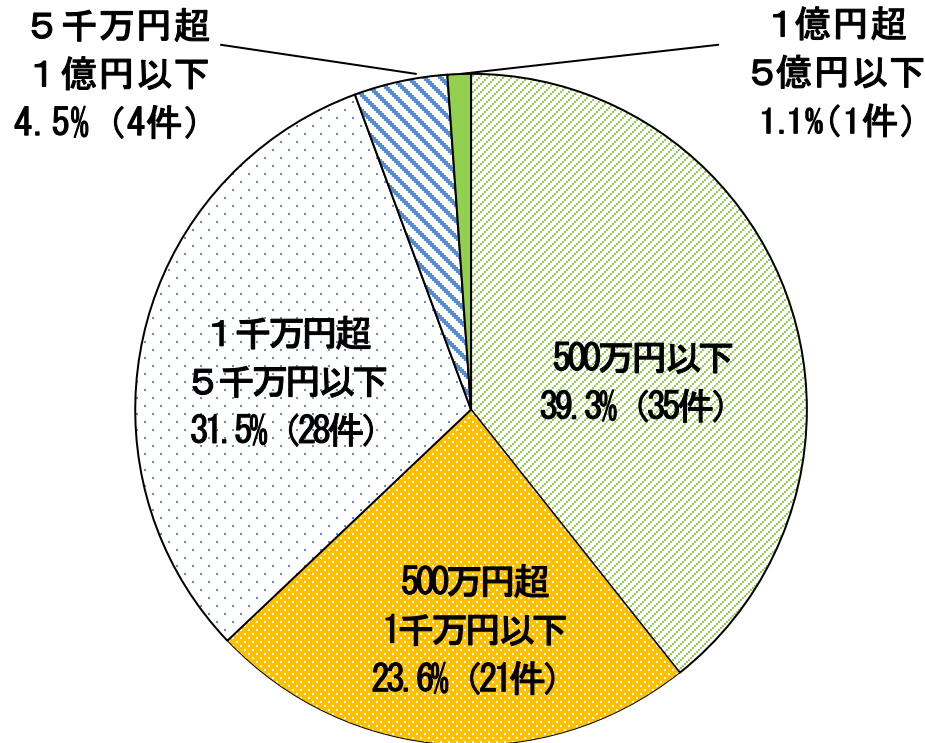
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性55.0%(49件)、女性41.6%(37件)となりました。また、法人は3.4%(3件)でした。

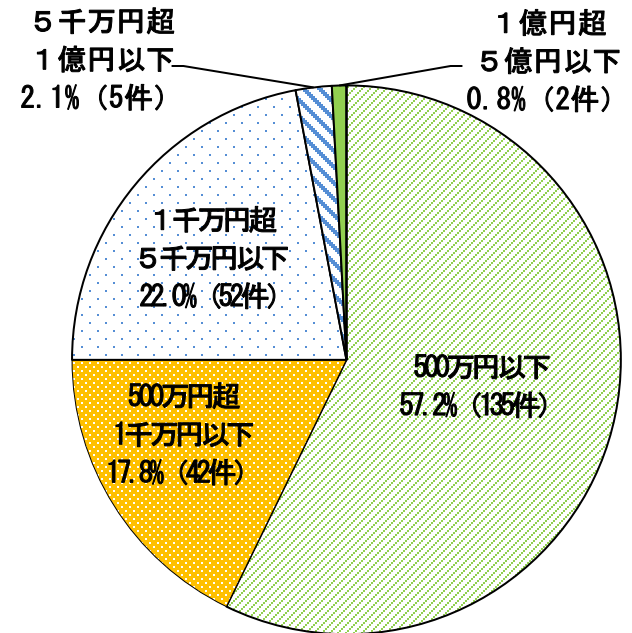
4. 2020年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2020年度上半期(89件) >



< (参考) 2019年度上半期(236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500万円以下の請求は17.9%減少した一方、500万円超1千万円以下の請求は5.8%、1千万円超5千万円以下の請求では9.5%、それぞれ増加しました。

なお、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は18.0%・16件(前年同期20.8%・49件)でした。

5. 2020年度上半期のあっせん終結事案について

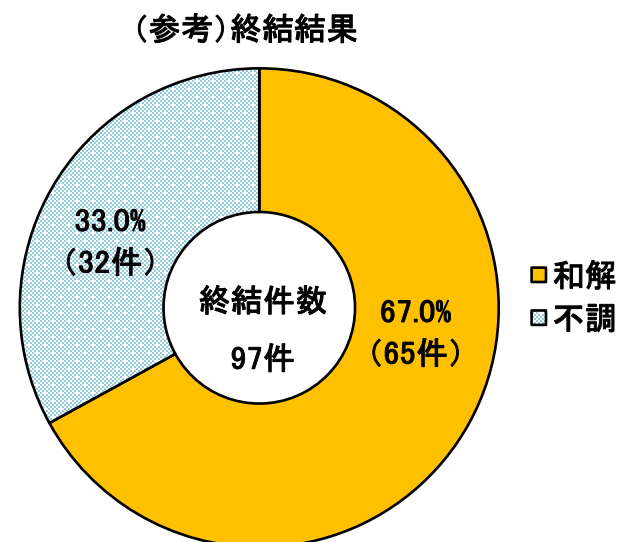
(1) 概況

	2020年度上半期	2019年度上半期
期初未済件数	68	309
新規申立件数	89	236
終結件数	100(3)	405(4)
期末未済件数	57	140

※()内は取り下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2020年度上半期 (97件)	2019年度上半期 (401件)
1回	77	389
2回	19	11
3回	1	1
平均開催回数	1.2	1.0



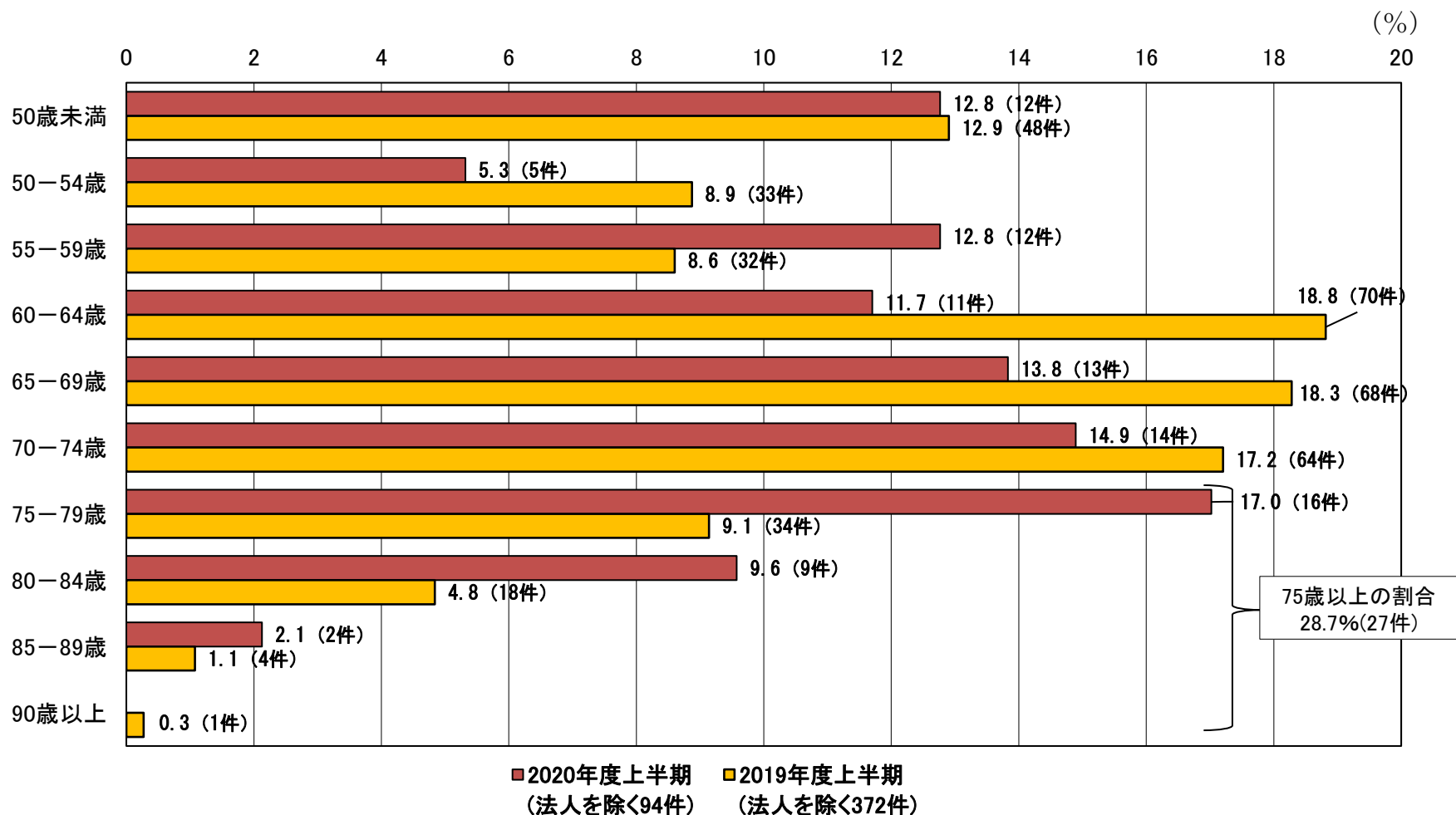
概況:

2020年度上半期に終結したあっせんの件数は合計100件で、その内訳は、和解65件、不調32件、取下げ等3件で、取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は67.0%でした(前年同期95.0%)。

あっせん開催回数は、1回の事案77件、2回の事案19件、3回の事案1件で、平均開催回数は1.2回でした(前年同期1.0回)。

5. 2020年度上半期のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2020年度上半期の終結事案(個人94件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は28.7%でした(前年同期15.3%、57件)。

紛争解決業務等実施状況の検証について －2020年度上半期－

2020年12月9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 1〕
VIXインバースETNに係る苦情、あっせんの状況
〔特記事項 2〕
新型コロナへの対応について
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次のような面で利便性向上に努めている。)

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。
- ・ 2020年度上半期におけるあっせん開催回数は延べ118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、具体的には三重県四日市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2,090円から52,360円と定めている。(2019年10月に申立金を改定)
- ・ 低廉な申立金で利用いただいている。なお、2020年度上半期に終結した100件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額800万円超1,000万円以下(申立金13,640円)の18件、次に利用の多い区分は300万円超500万円以下(申立金8,360円)の16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。
- ・ 2020年度上半期の高齢者(75歳以上)事案27件のうち、事情聴取の場に補佐人が同席した事案は6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。
- ・ 2020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2件あり、主に次のような対応を行った。

事例1

申立人: 70歳代女性

障がいの状況: 認知症(軽度)

- ・弁護士2名が代理人としてあっせんの申立てを行い、あっせん期日には申立人のほかに同代理人2名が同席した。あっせんが開始された後、申立人が極めて緊張した様子であったことから、あっせん委員は(あっせん会場に来ていた)申立人の子供2名も参考人として同席することを認めた(被申立人の了解を得たうえでの同席)。
- ・上記のようなあっせん委員の配慮により、申立人は気持ちを落ち着かせ、リラックスした様子になった。また、あっせん委員は申立人からの事情聴取においても、ゆっくりとした口調で丁寧に会話を進めた。
- ・こうしたあっせん委員の配慮、対応により、円滑にかつ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: 60歳代男性

障がいの状況: 視覚障害

- ・申立人は視覚障害者であるため、奥様があっせん申立書の作成などを行った。FINMAC相談員はその申立書作成等に際して、奥様に助言などをして支援した。
- ・あっせん期日において、あっせん委員は奥様が補佐人として同席することを認めた。これにより、申立人への事情聴取においては、奥様が資料などを読み上げるなどして、申立人が理解し、円滑に質疑応答ができた。
- ・こうしたあっせん委員及び相談員の配慮、対応によって、円滑にかつ支障なくあっせん手続き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) 2020年度上半期におけるあっせんの処理状況

	2020年度上半期	2019年度	2018年度
年度初係属件数	68	309	21
新規申立件数	89	402	712
期中処理件数 (A)	100	643	424
期末係属件数	57	68	309
取下げ等件数 (B)	3	9	3
取下げ等を除く処理件数	97	634	421
うち和解件数 (C)	65	584	386
うち不調件数	32	50	35
和解率(%) (C/A-B)	67.0%	92.1%	91.7%
〔VIX ETNを除く和解率〕	〔57.9%〕	〔54.2%〕	〔57.9%〕

(注) 各件数にはVIXインバースETNの件数が含まれている。

(2) 2020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

	2020年度上半期		2019年度		2018年度	
終結までの期間 4月以下	38件	39.2%	424件	66.7%	367件	87.0%
4月超6月以下	41件	42.3%	201件	31.6%	52件	12.3%
6月超	18件	18.6%	11件	1.7%	3件	0.7%
平均所要期間	135.8日		111.5日		95.3日	
平均開催回数	1.2回		1.0回		1.0回	

(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。
- 2020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てている。
 - ・ 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、まず当事者双方同席の下であっせんの趣旨や手続きなどについて説明を行う。そのうえで、当事者それぞれから複数回入れ替わって事情聴取を行い、双方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の対応をしている。
 - ・ 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
 - ・ 2020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65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29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。
- 2020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32件であり、次のとおり。
 - ・ あっせん委員は和解に向け、解決の糸口を探ったが、双方の主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。
 - ・ あっせん委員が和解案を提示したが、顧客側がこれに応じないとした事案が8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) 苦情の受付及び処理の状況

	2020年度上半期	2019年度	2018年度
苦情受付件数	446件	1,048件	1,631件
(うち取次あり)	(440)	(1, 022)	(1, 586)
(うち取次なし)	(6)	(26)	(45)
苦情終結件数	444件	1,136件	1,490件
(うち解決)	(354)	(734)	(779)
(うちあっせん移行)	(90)	(402)	(711)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	117件	115件	203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のみの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上で事業者に取り次ぎ、解決に向けた誠実かつ迅速な対応（顧客側の事情、心情に配慮した丁寧な対応を含む）を促している。
- ② 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納得しない場合、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、顧客があっせん制度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なども行っている。

(3) 苦情の事例等

① 苦情の内容別内訳

	2020年度上半期	2019年度	2018年度
勧誘に関する苦情	205件(46.1%)	570件(54.4%)	1,002件(61.4%)
売買取引に関する苦情	156件(35.1%)	289件(27.6%)	386件(23.7%)
事務処理に関する苦情	63件(14.1%)	129件(12.3%)	100件(6.1%)
投資運用に関する苦情	2件(0.4%)	1件(0.1%)	11件(0.7%)
投資助言に関する苦情	4件(0.9%)	14件(1.3%)	27件(1.7%)
その他の苦情	16件(3.6%)	45件(4.3%)	105件(6.4%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・ 銀行から紹介された証券会社からEB債を勧誘され、買い付けた。「大切なお金である」と言ったが、十分な説明もなく、結果は大きな損害が発生した。
- ・ 5年前に十分な説明もなく、次々と仕組債を勧められ、買わされた。保有資産の約8割を仕組債に投資させられ、大きな損失が発生している。納得できない。
- ・ 銀行の担当者が同席して、証券会社の担当者から、「少なくとも元本は戻ってきます。」と言われ、その言葉を信用して仕組債を購入した。しかし、結果は大きな損失となった。もともと元本の安全性の高い商品をお願いしていたところ、この仕組債を勧められた。私の投資意向とはまったく異なる商品であり、納得できない。

<売買取引に関する苦情>

- 債券の償還金を受け取ったところ、その償還金で新たにファンドラップを勧められた。その場でファンドラップを買い付けしたが、その後に家族の反対があり、2日後にキャンセルしたいと申し出た。担当者はキャンセルを了解したが、数日後に「キャンセルはできない。」と言ってきた。納得できない。
- 身に覚えのない株式取引がある。取引報告書などは妻が管理している。この半年間くらい知らない取引が行われているようだ。既に担当者に確認しているところだが、もしかしたら会社ぐるみで不正を行っているのではないか。FINMACを通じて苦情を言いたい。

<事務処理に関する苦情>

- 銀行ATMから証券会社に入金したが、証券会社の買付余力に反映されない。そのため、前場の買い時を逃してしまった。買えていれば大きく利益を上げられたはずだ。事務処理が遅すぎる。
- インターネット取引の取引画面にログインができないため、証券会社に電話で確認したところ、「システムを確認して、すぐにご連絡します。」とのことであった。しかし、3日経っても何ら連絡がない。証券会社の対応に納得がいかない。

<投資運用に関する苦情>

- ファンドラップを昨年から買い続けた。一時評価益であったが、新型コロナの件で損が膨らんでいる。手数料を取りながら、適切なアドバイスが無いので損に納得できない。

<投資助言に関する苦情>

- 投資助言の契約を結んだ。契約書には1か月で3銘柄提案するという内容だった。しかし、1銘柄のみを提案してきただけであとの2銘柄を提案してくれない。納得できない。

<その他の苦情>

- 担当者の対応が悪すぎる。商品を勧め、買うまでは連絡してくるが、買い付けたあとは手数料を受け取って、その後は買い付けた商品の状況を含め何ら連絡がない。

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、利用者の相談、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、まず利用者が行動したほうがよい場合（例えば、まずは利用者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

	2020年度上半期	2019年度	2018年度
受付件数 合計	2,323件	4,790件	4,691件
制度に関する相談	741件(31.9%)	1,536(32.1%)	1,536(32.7%)
勧誘に関する相談	266件(11.4%)	634(13.2%)	372(8.0%)
売買取引に関する相談	519件(22.3%)	1,188(24.8%)	1,226(26.1%)
事務処理に関する相談	332件(14.3%)	540(11.3%)	448(9.6%)
投資運用に関する相談	9件(0.4%)	7(0.1%)	37(0.8%)
投資助言に関する相談	19件(0.8%)	53(1.1%)	78(1.7%)
その他の相談	437件(18.8%)	832(17.4%)	994(21.2%)

- (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>

- ・ 亡くなった両親の遺品から株券が見つかった。この株券が有効であるのか、株主は誰であるのかはどのようにすれば確認できるのか。
- ・ 株主の議決権について知りたい。数銘柄の株式を持っているが、それぞれで議決権の数が異なっている。議決権はどのように決められているのか。
- ・ 株式を売買して得た利益に対する税金について教えてほしい。NISAについては理解している。NISA以外のケースでの株式売買で得た利益にかかる税金について知りたい。

<勧誘に関する相談>

- ・ 証券会社の担当者から、「半年持てば必ず儲かります。」と言われたので、300万円投資した。しかし、150万円しか戻ってこない。150万円は損失となってしまった。担当者に損失を補償してもらうつもりだが、そのことで相談したい。
- ・ 「絶対に騰がる。」と強引な勧誘を受けて米国株式を買った。しかし、結果は大きな損失を被った。担当者は「値動きについて連絡する。」と約束したが、連絡はまったくなかった。この損失に納得できない。担当者に賠償させたいので相談したい。

<売買取引に関する相談>

- ・ システム障害のためFX(米ドル/円)取引ができず、その間にロスカットされてしまい、大きな損失が発生した。今後、どのように業者と話し合うべきか、相談したい。
- ・ NISA口座開設後株式を買い付けたが、一般口座で買っていた。NISA口座での買付けにしたい。

<事務処理に関する相談>

- ・ 証券会社に登録した氏名の漢字表記を証券会社が勝手に変えて困っている。相談に乗ってほしい。
- ・ 銀行にある証券口座を抹消したいと申し出たところ、転居しているとの理由でマイナンバーの提供を求められた。口座は開設したが、一度も取引していないのに、面倒な手続きだけ求めて来て納得がいかない。

＜投資助言に関する相談＞

- ・ 投資顧問契約を解約したいので、会社に申し出たが、解約手続きについて何ら連絡がないままである。近々病院に長期入院するので早く解約したい。相談に乗ってほしい。

＜その他の相談＞

- ・ 海外のFX業者と連絡がとれなくなった。口座から出金したいができない。相談したい。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2020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	86件
②配偶者からの相談	22件
③その他の親族からの相談	28件
合 計	136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＞

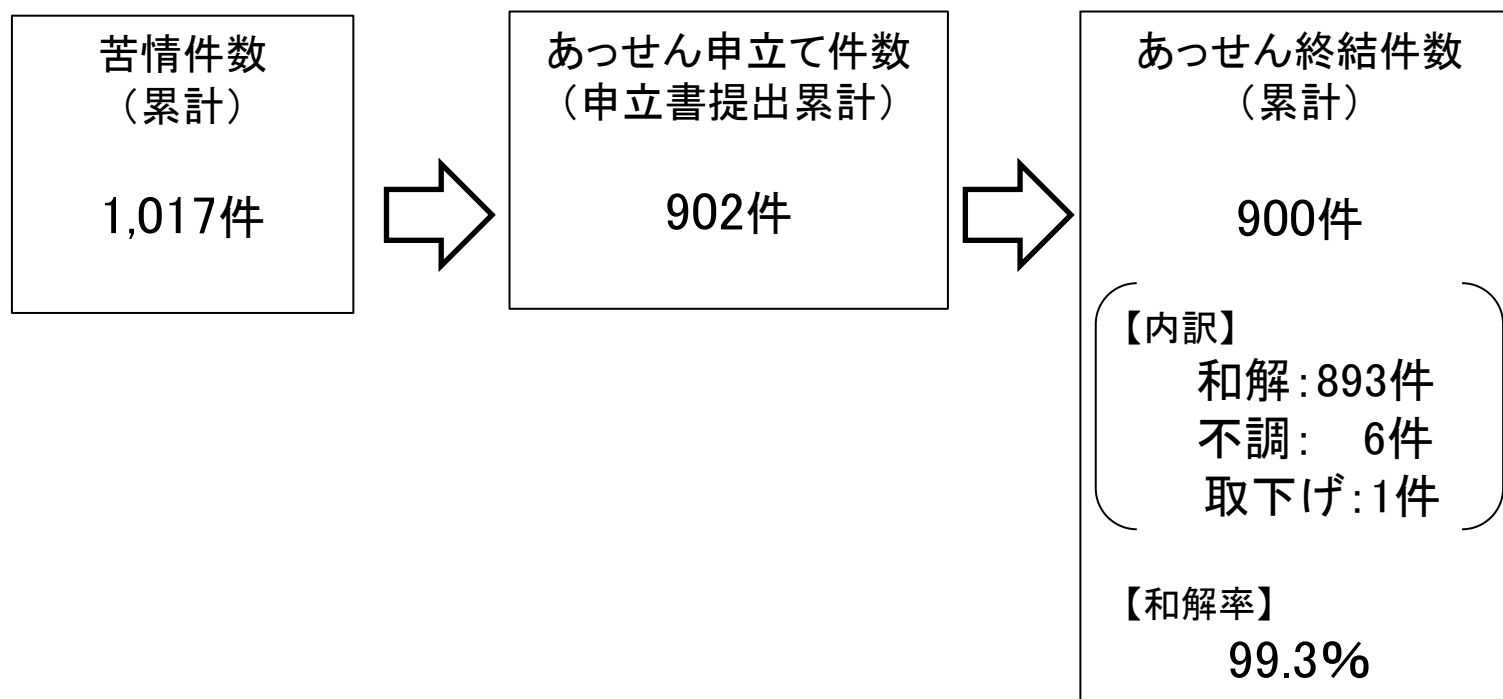
- ・ (娘からの相談)高齢の母が証券会社担当者に勧められるままに社債を購入した。その社債の償還は発行会社に問題があって遅れているようだ。何もわからない母に勧めるべき商品ではない。証券会社に責任をとってほしい。
- ・ (息子からの相談)年金暮らしの母が仕組債を勧誘され、買っていた。適合性に問題があると思っている。これから証券会社と話し合うのでアドバイスがほしい。

検証事項4.〔特記事項 1〕

VIXインバースETNに係る苦情、あっせんの状況

- 2018年2月に発生したVIXインバースETNの早期償還条項の発動により、同月より多くの苦情を受け付け、さらにそれらのほとんどがあっせんに移行した。現在は苦情・相談の申し出もほとんどなく、本案の紛争解決業務は終息した状況である。

2018年2月以降、2020年11月末までの苦情、あっせんの累計件数等の状況は概ね以下のとおり。



※ 残りの2件についても今後あっせんが実施され、終結する予定。

検証事項4.〔特記事項 2〕

新型コロナへの対応について

- FINMACでは、本年4月の緊急事態宣言を受け、一時、あっせんの実施を延期する対応をとったが、緊急事態宣言が解除された以降は基本的に通常どおりの業務態勢をとっている。
- 緊急事態宣言解除以降のあっせん手続きにおいては、新型コロナ感染症の予防対策を講じている。具体的には、以下のとおり。

(1) あっせん期日前の対応

申立人にあっせん実施(又は延期)の意向を確認したうえで、あっせんが実施される期日の前日までに、あっせんに参加する者(申立人、被申立人、あっせん委員)の体調を事前確認している。発熱など体調不良を申し出る参加者がいれば、躊躇なくあっせん期日を延期することとしている。

(2) あっせん開催時の対応

① 会場設備等

- ・ あっせん会場内の設備(特に、参加者の手指が触れる箇所)について消毒する。
- ・ 窓の開放が可能な場合には、開放して換気を励行する。
- ・ ソーシャルディスタンスを保つため会場内の配席に配慮する(正面で向き合う配席は避け、一定間隔をあけるなど)。

② あっせん参加者への要請

- ・ マスクの着用
- ・ あっせん会場に入る前に手洗い又は手指の消毒

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、相談員の実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等

- 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Web会議方式で実施した(2020年9月30日:10:00及び14:00の2回に分けて実施)。
今回は新たな金融商品取引として、『商品デリバティブ取引』、『暗号資産デリバティブ取引』及び『電子記録移転権利等の売買等(STO)』が当センターの業務の対象となったことに伴い、これらの取引に関して、それぞれの関係者から説明を受けた。
- ② 8月、あっせん委員に対し、2019年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を紹介した「証券取引の適合性等に関する判例一覧」を提供した。
- ③ 6月、あっせん委員に対し、最近1年間のあっせん事案を取りまとめた「あっせん事例集」を提供した。

(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実能力向上を図るため、毎月、相談員研修を実施している。
2020年度上半期においては「新たな金融商品取引について」、「最近の苦情・相談事案における留意事項」、「親族からの不満についての証券会社への伝達」などをテーマとして研修を実施した。
- ② 本年2月に導入したeラーニングを活用し、各自において、「新たな個人情報保護法について」、「ハラスメント防止について」の研修を受講した。

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。また、今後の執務の参考としていただくため、すべてのあっせん委員に回答結果を提供した。

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（日数）及びあっせん当日の所要時間の長短と満足度
- あっせん委員による事情聴取及び説明のわかりやすさ
- あっせん委員の印象（言葉づかい、態度）
- そのほか、利用して思ったこと、感じたこと、改善すべき点などの意見等

※ 特に、障がい者があっせん制度を利用した場合に、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くようにしている。

(2) 外部有識者への報告

- ① 2020年5月15日 あっせん委員候補者推薦委員会(書面)
あっせん委員候補者の推薦について、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、審議いただいた。
- ② 2020年6月10日 運営審議委員会(書面)
あっせん委員の選任、「2019年度事業報告及び2019年度収支決算」及び「2020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。また、「2019年度における紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。
- ③ 2020年6月17日 理事会(書面)
あっせん委員の選任、運営審議委員会委員の選任、「2019年度事業報告及び2019年度収支決算」、「2020年度事業計画案及び収支予算案」等について審議いただいた。また、「2019年度における紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

(3) 関係機関との連携

委託元7団体との定期的(毎月)な情報交換を実施するほか、金融庁の金融ADR連絡協議会(Web会議方式にて6月24日及び9月9日)に参加した。

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 (2020年度上半期集計分)

2020年12月9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上で参考にさせていただく観点から、2011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。

2020年度上半期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： 和解事案及び不調事案の両方を含む終結したあっせん事案（取下げ等のあった事案を除く）の顧客及び金融機関。

調査項目： あっせんの所要期間及びあっせん委員による事情聴取・説明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： 2020年4月1日から2020年9月30日まで

対象件数： 85件（和解：69件・不調：16件） のべ170人（和解：138人・不調：32人）

回収枚数： 142通 回収率： 83.5% （和解：87.0%、不調：68.8%）

〈提出者別内訳〉 申立人のみ提出 8通、被申立人のみ提出 20通、双方より提出 114通

〈和解不調別内訳〉 和解 120通・不調 22通

3. アンケート調査の回答結果

(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	
2020年度 上半期	2.1%		17.9%		77.1%		0.7%		2.1%	
	<和解> 0.7%	<不調> 1.4%	<和解> 12.1%	<不調> 5.7%	<和解> 68.6%	<不調> 8.6%	<和解> 0.7%	<不調> 0.0%	<和解> 2.1%	<不調> 0.0%
上記のうち 申立人のみ	4.8% (1.6%)		31.7% (12.7%)		57.1% (17.5%)		1.6% (0.0%)		4.8% (1.6%)	

2019年度	3.4%		22.4%		72.0%		1.6%		0.7%	
	<和解> 3.1%	<不調> 0.3%	<和解> 21.9%	<不調> 0.5%	<和解> 67.1%	<不調> 4.8%	<和解> 1.4%	<不調> 0.2%	<和解> 0.7%	<不調> 0.0%
上記のうち 申立人のみ	6.3% (3.3%)		43.3% (14.5%)		45.7% (15.7%)		3.3% (0.8%)		1.4% (0.4%)	

※ 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

(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	
2020年度 上半期	75.7%		6.6%		17.6%	
	<和解> 66.9%	<不調> 8.8%	<和解> 4.4%	<不調> 2.2%	<和解> 13.2%	<不調> 4.4%
上記のうち 申立人のみ	66.7% (19.0%)		14.3% (4.8%)		19.0% (9.5%)	

2019年度	82.6%		5.4%		12.0%	
	<和解> 78.4%	<不調> 4.2%	<和解> 4.7%	<不調> 0.6%	<和解> 11.2%	<不調> 0.8%
上記のうち 申立人のみ	65.2% (21.0%)		10.9% (4.9%)		23.9% (9.3%)	

※ 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

(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
2020年度 上半期	1.4%	91.3%	7.2%
	<和解> 1.4% <不調> 0.0%	<和解> 78.3% <不調> 13.0%	<和解> 5.1% <不調> 2.2%
上記のうち 申立人のみ	0.0% (0.0%)	84.1% (23.8%)	15.9% (6.3%)

2019年度	1.0%	95.1%	3.9%
	<和解> 0.8% <不調> 0.2%	<和解> 90.4% <不調> 4.7%	<和解> 2.8% <不調> 1.0%
上記のうち 申立人のみ	0.4% (0.4%)	91.8% (30.3%)	7.8% (4.3%)

※ 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

(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	
2020年度 上半期	48.6%		38.0%		7.7%		2.8%		2.8%	
	<和解> 43.7%	<不調> 4.9%	<和解> 31.7%	<不調> 6.3%	<和解> 7.0%	<不調> 0.7%	<和解> 1.4%	<不調> 1.4%	<和解> 0.7%	<不調> 2.1%
上記のうち 申立人のみ	58.5% (16.9%)		21.5% (6.2%)		10.8% (3.1%)		3.1% (3.1%)		6.2% (3.1%)	

2019年度	52.5%		34.8%		9.7%		1.7%		1.3%	
	<和解> 50.3%	<不調> 2.2%	<和解> 33.0%	<不調> 1.8%	<和解> 8.6%	<不調> 1.2%	<和解> 1.5%	<不調> 0.3%	<和解> 0.4%	<不調> 0.9%
上記のうち 申立人のみ	45.3% (14.4%)		35.0% (13.2%)		15.2% (5.3%)		2.2% (1.0%)		2.2% (1.4%)	

※ 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

(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	
2020年度 上半期	50.4%		38.8%		5.8%		3.6%		1.4%	
	<和解> 46.0%	<不調> 4.3%	<和解> 31.7%	<不調> 7.2%	<和解> 5.0%	<不調> 0.7%	<和解> 2.9%	<不調> 0.7%	<和解> 0.0%	<不調> 1.4%
上記のうち 申立人のみ	53.6% (18.8%)		26.6% (4.7%)		6.3% (4.7%)		7.8% (4.7%)		3.1% (1.6%)	

2019年度	57.3%		33.2%		7.4%		1.6%		0.5%	
	<和解> 54.8%	<不調> 2.6%	<和解> 31.6%	<不調> 1.5%	<和解> 6.3%	<不調> 1.1%	<和解> 1.3%	<不調> 0.4%	<和解> 0.1%	<不調> 0.4%
上記のうち 申立人のみ	52.8% (16.3%)		33.3% (13.0%)		10.8% (4.5%)		2.2% (0.8%)		0.8% (0.6%)	

※ 上記のうち()内は、申立人が70歳以上の割合

(6) 回答者からのコメントの内容について

なお、回答者からのコメントの内容は次のとおりである。

全体 43件 〔内訳〕 和解 33件 (申立人:26件、被申立人:7件)
不調 10件 (申立人: 7件、被申立人: 3件)

① 評価・謝意等 17件

・和解 17件(申立人:16件、被申立人: 1件) ・不調 0件(申立人:0件、被申立人:0件)

② あっせん結果に関する感想 11件

・和解 6件(申立人: 4件、被申立人: 2件) ・不調 5件(申立人:4件、被申立人:1件)

③ あっせん委員による事情聴取に関するもの 7件

・和解 3件(申立人: 2件、被申立人: 1件) ・不調 4件(申立人:2件、被申立人:2件)

④ あっせん委員の説明に関するもの 5件

・和解 4件(申立人: 2件、被申立人: 2件) ・不調 1件(申立人:1件、被申立人:0件)

⑤ あっせん終結までの期間に関するもの 1件

・和解 1件(申立人: 0件、被申立人: 1件) ・不調 0件(申立人:0件、被申立人:0件)

⑥ 事務局の対応に関するもの 2件

・和解 2件(申立人: 2件、被申立人: 0件) ・不調 0件(申立人:0件、被申立人:0件)

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
・あっせんに関する感想 「あっせん打ち切りという結果になりましたが勉強になりました。お願いして良かったです。」(申立人・不調事案) 「結果的にあっせん打ち切りになってしまいましたが、両者からの主張をよく聞いたうえでの和解案だっただけに残念でした。」(被申立人・不調事案)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 「裁定の場ではなく、あくまで双方の折り合い・合意点を見つけていただく仲介の場として、高圧的・パワハラ的なあっせん委員の発言・態度にはご留意いただきたい。」(被申立人・和解事案) 「両者の話し合いがなく疑問点が解消されなかった。あっせん委員の調整力不足と業者寄りのスタンスを感じた。」(申立人・不調事案)
・あっせん委員の説明に関するもの 「証券会社の立場にも理解を示していただくとともに、不備な点等についても率直に言っていただき、今後の顧客対応において示唆が得られた。」(被申立人・和解事案) 「あっせん委員からの説明は、相手方証券会社の非は私が老いているのでもっと配慮すべきとだけ。私には何について相手方が解決金を支払ったのかわからずじまいです。あっせん委員の見解にもう少し丁寧な説明など配慮があったらよかったと今も悔しく思っている。」(申立人・和解事案)
・事務局の対応に関するもの 「ゆっくり否定せずに電話で対応してもらえて、それだけでも救われた気持ちになりました。あっせん当日も不安で緊張していたところ、優しく声かけをしていただき励まされました。」(申立人・和解事案)