

第39回運営審議委員会

2019年11月28日
第二証券会館 会議室

議 案

1. 業務規程の不遵守及び手続実施基本契約の不履行について

2. その他

- (1) 2019年度上半期における紛争解決業務等の状況について
- (2) 2019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
- (3) 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
- (4) あっせん苦情相談システムの更改について

以 上

2019年上半期(4～9月)における 紛争解決業務等の状況について

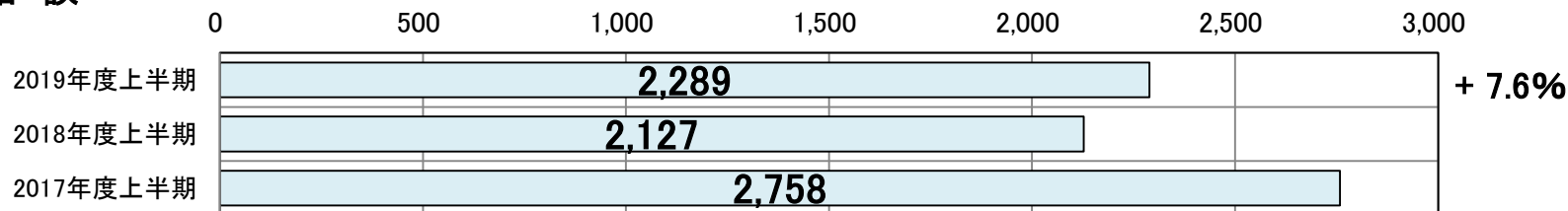
2019年11月28日



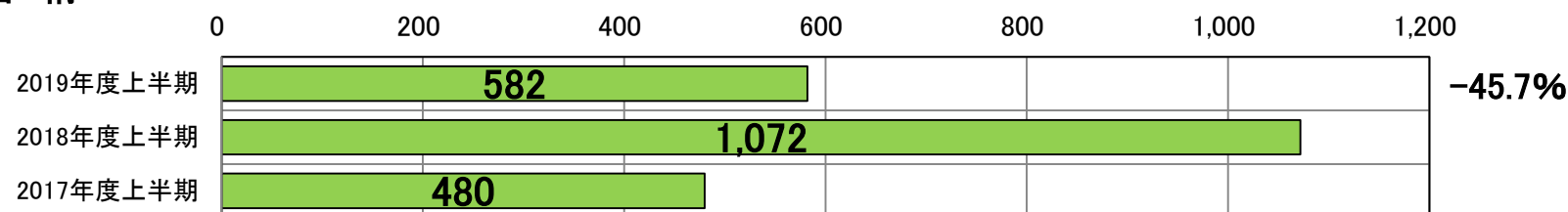
2019年度上半期(4～9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2019年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

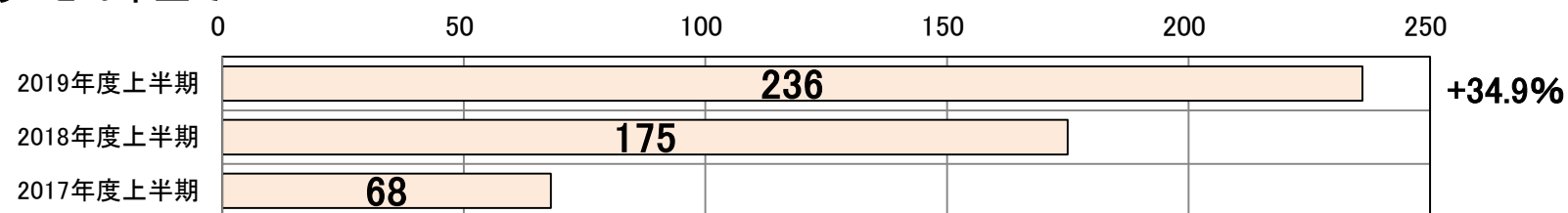
① 相 談



② 苦 情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ相談は増加(+7.6%)した一方、苦情は大幅な減少(-45.7%)となり、あっせん申立ては引き続き増加(+34.9%)している。

2. 2019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	2019年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	720	31.5	772	36.3
うちセンター業務	281	12.3	233	11.0
証券会社	218	9.5	307	14.4
取引制度	89	3.9	64	3.0
勧誘	303	13.2	210	9.9
うち説明義務	144	6.3	109	5.1
適合性	72	3.1	51	2.4
強引	49	2.1	34	1.6
売買取引	555	24.2	530	24.9
うち売買一般	399	17.4	378	17.8
取引制度	70	3.1	70	3.3
無断売買	27	1.2	15	0.7
事務処理	214	9.3	235	11.0
投資運用	2	0.1	8	0.4
投資助言	41	1.8	36	1.7
その他	454	19.8	336	15.8
合 計	2,289	100	2,127	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、主なものは当センターの業務に関する相談281件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)218件、取引制度に関する相談89件などです。

2. 2019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	2019年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	331	56.8	777	72.5
うち説明義務	257	44.2	717	66.9
強引	26	4.5	19	1.8
適合性	22	3.8	23	2.1
売買取引	144	24.8	185	17.3
うち売買一般	79	13.6	98	9.1
無断売買	23	4.0	27	2.5
扱者主導	22	3.8	25	2.3
事務処理	72	12.4	49	4.6
投資運用	－	－	3	0.3
投資助言	10	1.7	18	1.7
その他	25	4.3	40	3.7
合 計	582	100	1,072	100

③ あっせん申立て

類 型	2019年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	225	95.3	164	93.7
うち説明義務	198	83.9	151	86.3
適合性	22	9.3	11	6.3
断定的判断の提供	3	1.3	2	1.1
売買取引	10	4.2	8	4.6
うち無断売買	1	0.4	2	1.1
売買執行ミス	1	0.4	－	－
その他	7	3.0	5	2.9
事務処理	1	0.4	1	0.6
投資運用	－	－	－	－
投資助言	－	－	2	1.1
その他	－	－	－	－
合 計	236	100	175	100

※ 2018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」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太宗を占めています。

3. 2019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			
	2019年度上半期		2018年度上半期		2019年度上半期		2018年度上半期		2019年度上半期		2018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	637	27.8	548	25.8	134	23.1	149	13.9	22	9.3	13	7.4
債券	379	16.6	288	13.5	125	21.3	103	9.6	20	8.5	7	4.0
投資信託	338	14.8	327	15.4	60	10.3	90	8.4	5	2.1	11	6.3
有価証券デリバティブ	12	0.5	13	0.6	3	0.5	10	0.9	1	0.4	3	1.7
金融先物	115	5.0	74	3.5	37	6.4	25	2.3	16	6.8	8	4.6
CFD	7	0.3	7	0.3	7	1.2	7	0.7	2	0.8	1	0.6
その他のデリバティブ	10 (9)	0.4	19 (18)	0.9	184 (184)	31.7	626 (625)	58.4	170 (170)	72.0	132 (132)	75.4
ラップ	27	1.2	24	1.1	2	0.3	16	1.5	－	－	－	－
第2種関連商品	50	2.2	73	3.4	1	0.2	7	0.7	－	－	－	－
その他	714	31.2	754	35.4	29	5.0	39	3.6	－	－	－	－
合 計	2,289	100	2,127	100	582	100	1,072	100	236	100	175	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。

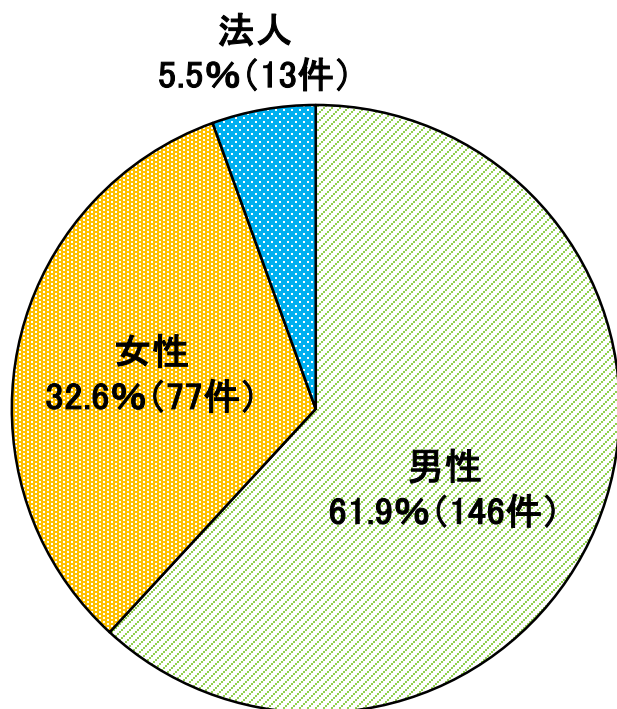
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(27.8%)になっているが、苦情及びあっせんの内訳ではその他のデリバティブの割合が高く(それぞれ31.7%、72.0%)、これらはVIXインバースETN事案によるものである。

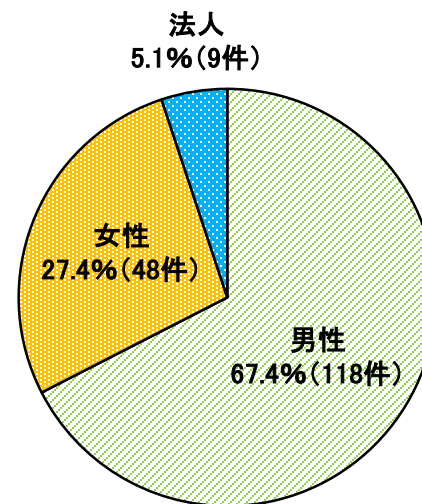
4. 2019年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

< 2019年度上半期(236件) >



< (参考) 2018年度上半期(175件) >



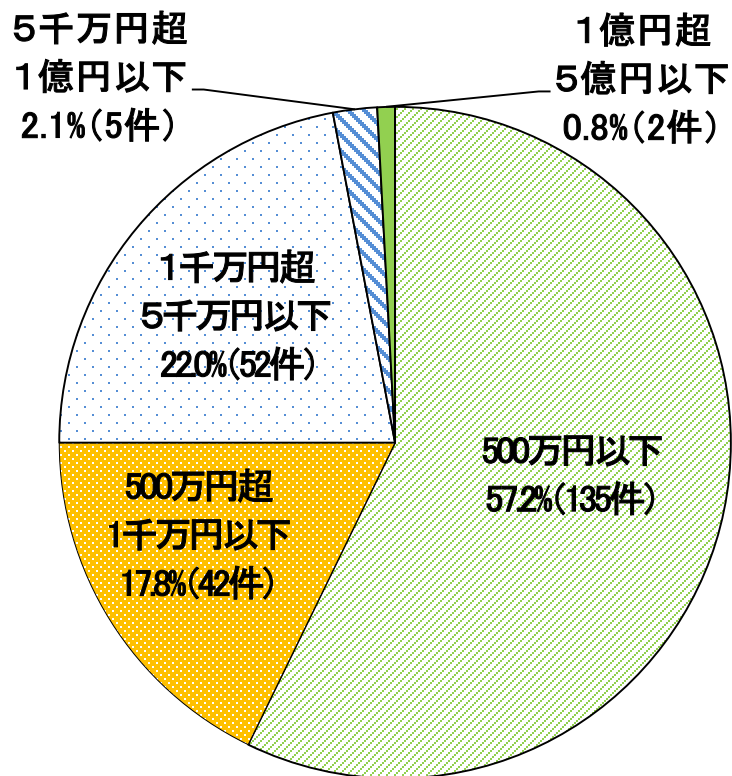
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性61.9%(146件)、女性32.6%(77件)、法人5.5%(13件)となりました。

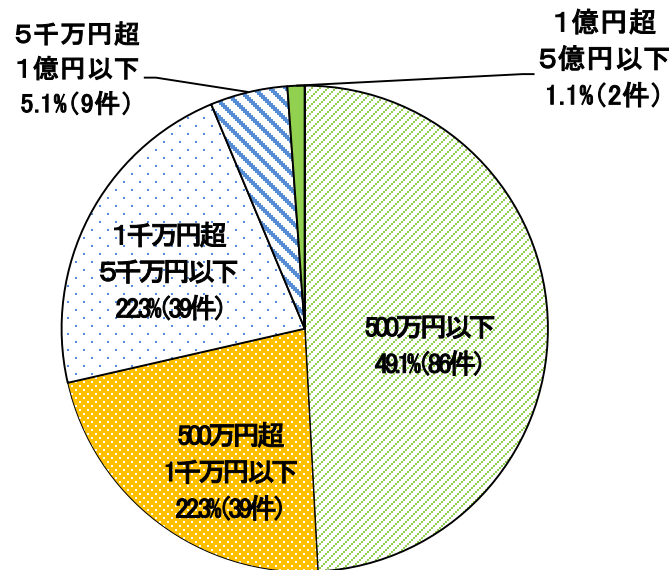
4. 2019年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2019年度上半期(236件) >



< (参考) 2018年度上半期(175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8.1%増加した一方、500万円超1千万円以下の請求は4.5%、1千万円超5千万円以下の請求では0.3%、それぞれ減少しました。

なお、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は20.8%・49件(前年同期10.3%・18件)でした。

5. 2019年度上半期(272件)のあっせん終結事案について

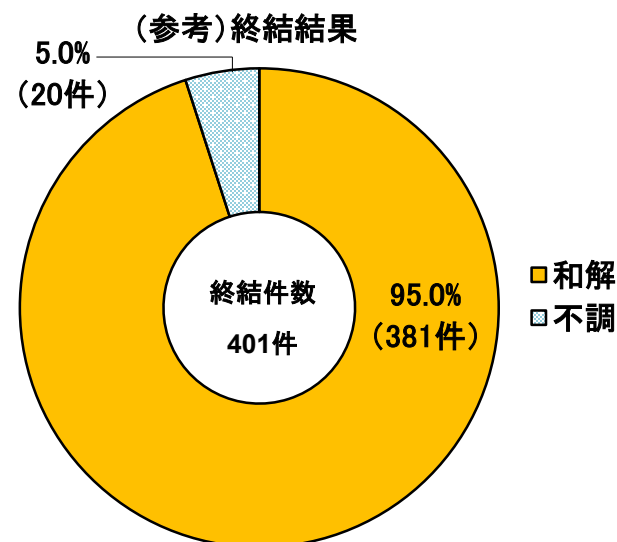
(1) 概況

	2019年度上半期	2018年度上半期
期初未済件数	309	21
新規申立件数	236	175
終結件数	405(4)	71
期末未済件数	140	125

※()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)

	2019年度上半期 (401件)	2018年度上半期 (71件)
1回	389	65
2回	11	6
3回	1	—
平均開催回数	1.0	1.1



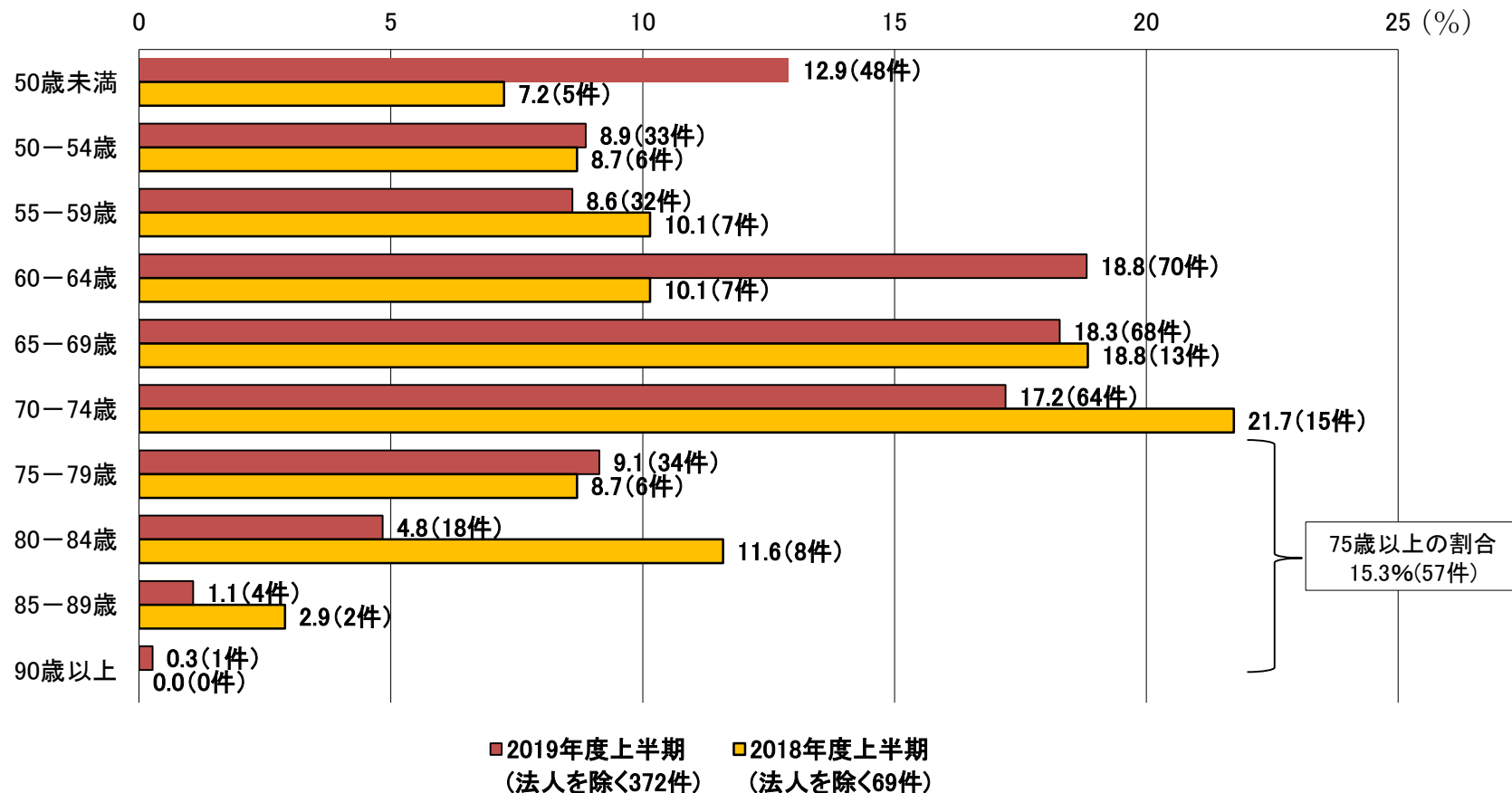
概況：

2019年度上半期に終結したあっせんの件数は合計405件で、その内訳は、和解381件、不調20件、取下げ等4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95.0%でした(前年同期73.2%)。

あっせん開催回数は、1回の事案389件、2回の事案11件、3回の事案1件で、平均開催回数は1.0回でした(前年同期1.1回)。

5. 2019年度上半期(法人を除く372件)のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2019年度上半期の終結事案(個人372件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は15.3%でした(前年同期23.2%、16件)。

紛争解決業務等実施状況の検証について －2019年度上半期－

2019年11月28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。
- ・ 2019年度上半期におけるあっせん開催回数は延べ344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、具体的には栃木県小山市、神奈川県藤沢市等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。(本年10月より申立金を改訂した。)
- ・ 2019年度上半期に終結した405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121件、次に利用の多い区分は100万円以下(申立金2,000円)の60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。
- ・ 2019年度上半期の高齢者(75歳以上)事案55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。
- ・ 2019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: 50歳代男性

障がいの状況: 知的障がい(中度)

- ・弁護士が代理人としてあっせんの申立てを行い、第1回目のあっせん期日には同代理人が同席したが、あっせん委員は申立人の状況なども勘案し、第2回目のあっせん期日では補佐人(母親)も同席させた。
- ・今後、第3回目のあっせん期日が設定される予定であるが、あっせん委員は補佐人が高齢であることなどを踏まえ、さらに裁判所から選任される『補助人』の同席を求めているところである。
- ・本あっせんは現在も係属中であり、長期間を要しているが、申立人の権利保護にも配慮したうえで、申立人があっせん制度により紛争を解決できるようにできる限りの配慮をしている。

事例2

申立人: 80歳代女性

障がいの状況: 耳と両手が不自由

- ・申立人は耳が遠いとのことで、電話だけでなく、直接当センターに来て苦情を申し出た。相談員が丁寧に苦情を聴取した。
- ・あっせんに移行する際、両手が不自由で文字が書きにくいとのことであるため、あっせん申立書の事実関係以外の箇所は相談員が申立人に確認しながら、代わりに記載するといった支援を行った。
- ・あっせん期日においては、あっせん委員の判断で、事情聴取の際の申立人の座席位置をあっせん委員の座席に近づけて、会話が聞き取りやすい環境にした。
- ・あっせん委員及び相談員の配慮によって、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) 2019年度上半期におけるあっせんの処理状況

	2019年度上半期	2018年度	2017年度
年度初係属件数	309	21	38
新規申立件数	236	712	129
期中処理件数 (A)	405	424	146
期末係属件数	140	309	21
取下げ等件数 (B)	4	3	3
取下げ等を除く処理件数	401	421	143
うち和解件数 (C)	381	386	86
うち不調件数	20	35	57
和解率(%) (C/A-B)	95.0%	91.7%	60.1%

(2)2019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

	2019年度上半期		2018年度		2017年度	
終結までの期間 4月以下	211件	52.6%	367件	87.2%	125件	87.4%
4月超6月以下	182件	45.4%	51件	12.1%	18件	12.6%
6月超	8件	2.0%	3件	0.7%	0件	—
平均所要期間	120.2日		95.2日		85.3日	
平均開催回数	1.0回		1.1回		1.2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。
- 2019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、当事者双方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、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
 - ・ 2019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381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23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。
- 2019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20件であり、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3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」「当社に落ち度はなく金銭的解決を図る用意がない」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15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

	2019年度上半期	2018年度	2017年度
苦情受付件数	582件	1,631件	1,013件
(うち取次あり)	(570)	(1, 586)	(870)
(うち取次なし)	(12)	(45)	(143)
苦情終結件数	597件	1,491件	984件
(うち解決)	(361)	(779)	(855)
(うちあっせん移行)	(236)	(712)	(129)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	187件	202件	62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も行っている。

(3) 苦情の事例等

① 苦情の内容別内訳

	2019年度上半期	2018年度	2017年度
勧誘に関する苦情	331件(56.8%)	1,002件(61.4%)	355件(35.0%)
売買取引に関する苦情	144件(24.8%)	386件(23.7%)	345件(34.1%)
事務処理に関する苦情	72件(12.4%)	100件(6.1%)	140件(13.8%)
投資運用に関する苦情	—	11件(0.7%)	7件(0.7%)
投資助言に関する苦情	10件(1.7%)	27件(1.7%)	21件(2.1%)
その他の苦情	25件(4.3%)	105件(6.4%)	145件(14.3%)

② 苦情の事例

＜勧誘に関する苦情＞

- ・ 仕組債の勧誘時にブラジルレアルの罫線を見せてこの線以下に下がることはあり得ないと断定的に説明を受け買い付けたが、ノックインし大きく損害が発生した。
- ・ 担当者からブラジルレアル仕組債を勧誘され、投資経験も無く為替変動が大きいので断ったにもかかわらず「安定している。心配は要らない。」等と執拗に勧められ買付けた。それが満期を迎え大きな損失が発生している。
- ・ 証券会社の担当者から強引な勧誘を受け、仕組債を購入したがノックインした。損失の賠償を求めたい。

<売買取引に関する苦情>

- 外貨のままで償還して欲しいと意向を伝えていたにも拘らず、日本円で償還され損失を被った。外貨に戻してほしい。
- ネット取引で株式を買付け、同日に売却し、利益が出ているにもかかわらず、画面上それが計上(反映)されていない。また、預かり金の出金もできない。

<事務処理に関する苦情>

- 証券会社で保有している投資信託の分配金報告書が送られてこなくなった。支店に問い合わせしても全く返事が来ない。説明を求めたい。
- 証券会社において仕組債の買付けを申込み、銀行で証券会社を買付代金を送金しようとしたが、銀行で「送金手数料が必要」と言われた。証券会社からは送金手数料はかからないと言われていたのので、話が違う。仕組債の買付け契約を無効にしてほしい。

<その他の苦情>

- 証券会社の本部部署に苦情を申し出たところ、支店から連絡させると言われたが、その後何ら連絡がない。
- 取引の全くない証券会社から心当たりのない書類が届いた。どうして書類が送られてきたのか。今後は書類を送ってほしくない。

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

	2019年度上半期	2018年度	2017年度
受付件数 合計	2,289件	4,691件	5,615件
制度に関する相談	720件 (31.5%)	1,536 (32.7%)	2,555 (45.5%)
勧誘に関する相談	303件 (13.2%)	372 (7.9%)	389 (6.9%)
売買取引に関する相談	555件 (24.2%)	1,226 (26.1%)	951 (16.9%)
事務処理に関する相談	214件 (9.3%)	448 (9.6%)	800 (14.2%)
投資運用に関する相談	2件 (0.1%)	37 (0.8%)	30 (0.5%)
投資助言に関する相談	41件 (1.8%)	78 (1.7%)	52 (0.9%)
その他の相談	454件 (19.8%)	994 (21.2%)	838 (14.9%)

- (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>

- 高齢の母が商品内容も判らずに証券を購入している。説明や契約の時に家族が同席するようなルールはないのか。
- 口座名義人が認知症で施設に入所したことを証券会社に伝えたところ、今後の取引には成年後見人をたてる必要があると言われた。そういうものか。
- 投資信託をネット取引で買えば手数料の割引があることの説明がなかった。いまからでも割引を適用してもらえないか。

<勧誘に関する相談>

- 4年程前に「元本は安全です。」と説明されて投資信託を購入した。電話勧誘だったので勧誘時の通話録音を確認したいが、できるか。
- 母が郵便局からの勧誘で投資信託を買った。母は投資信託のことが分からず定期貯金だと思って買った。この買付け契約をキャンセルすることはできるか。
- 83歳の母が仕組債を合計3本買わされた。適合性違反ではないだろうか。

<売買取引に関する相談>

- 仕組債の売却を証券会社に申し出たができないと言われた。どうしたら売却できるか。
- 2～3か月前に妻が認知症気味であると言ったところ、それ以降、妻は取引を止められている。どうした取引を再開できるのか。

<事務処理に関する相談>

- 証券会社に預り証券の残高証明を求めた。国債については、1年以内の保有なので利金がゼロとなるが、「利金ゼロ」と残高証明に記載してほしいが、できないと言われた。記載できないものか。
- 株式を保有していたが、預け先の証券会社を買収されて、別の証券会社になっている。しかし、いま保有株式がどうなっているのかわからない。

＜投資助言に関する相談＞

- ・ 投資顧問契約を締結し、顧問料を支払った。投資助言を受けたものの投資成果が上がらず、損失になっている。顧問料を返金してもらえるか。

＜その他の相談＞

- ・ FX取引のアドバイスコースで指示どおり取引をしたが全て損をした。相談したい。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2019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	156件
②配偶者からの相談	35件
③その他の親族からの相談	63件
合 計	254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)離れて暮らす高齢の父に証券取引をやめてもらうにはどうしたらよいか。判断能力の衰えている父に証券会社は商品を勧めてくる。勧誘をやめさせるか、本人に取引をさせないようにすることはできないか。
- ・ (息子からの相談)高齢の母が仕組債を勧誘されて買い付けたが、結果は損失を被った。勧誘すること自体が問題ではないのか。

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

苦情受付件数の推移（速報値）

【① 2019年度上半期（2019年4月～2019年9月）】

（単位：件）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月
VIXのみ	当月（A）	14	31	48	61	13	13
全体 （VIX含む）	当月（B）	85	76	108	146	84	83
（A）／（B）		16.5%	40.8%	44.4%	41.8%	15.5%	15.7%

【② これまでの苦情受付件数の総合計：993件（2018年2月～2019年9月）】

【参考：2018年度下半期（2018年10月～2019年3月）】

（単位：件）

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
VIXのみ	当月（A）	31	15	31	9	17	44
全体 （VIX含む）	当月（B）	120	83	91	89	81	94
（A）／（B）		25.8%	18.1%	34.1%	10.1%	21.0%	46.8%

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)

【① 2019年度上半期(2019年4月～2019年9月)】

(単位: 件)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月
ⅤⅠⅩのみ	当月(A)	11	22	12	47	38	22
全体 (ⅤⅠⅩ含む)	当月(B)	25	32	34	72	48	35
(A) / (B)		44.0%	68.8%	35.3%	65.3%	79.2%	62.9%

【② これまでのあっせん申立て件数の総合計: 857件(2018年2月～2019年9月)】

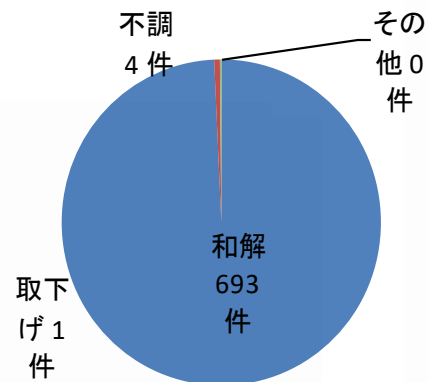
【参考: 2018年度下半期(2018年10月～2019年3月)】

(単位: 件)

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
ⅤⅠⅩのみ	当月(A)	37	26	12	14	15	29
全体 (ⅤⅠⅩ含む)	当月(B)	41	32	20	18	20	38
(A) / (B)		90.2%	81.3%	60.0%	77.8%	75.0%	76.3%

(2) あっせんの実施状況

	あっせん実施件数(2018年5月～2019年9月)	
	うち終結件数(和解契約締結済み)	
VIXのみ	714件	698
		和解 693 件 不調 4 件 取下げ 1 件 その他 0 件



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(2019年8月30日:東京会場、同9月3日:大阪会場)。
その内容は、次のとおり。
 - ・ VIXインバースETNに係るあっせんの状況について
 - ・ 個別のあっせん事例について
 - ・ 2018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 2018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実力向上を図るため、毎月、相談員研修を実施している。
- ② 2019年度上半期においては、「苦情相談記録書作成における留意事項」、「VIXインバースETN事案の状況、今後の見通し」、「親族不満の相談・苦情への対応等」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(2019年4月～2019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(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 2019年4月25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、審議いただいた。また、今後のあっせん委員の再任等に関する課題について議論いただいた。
- ② 2019年6月4日 運営審議委員会
あっせん委員の選任並びに業務規程の不遵守及び手続実施基本契約の不履行について報告し、審議いただいた。「2018年度における紛争解決業務等実施状況の検証」、「2018年度事業報告及び2018年度収支決算」について報告した。また、「2019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 2019年6月13日 理事会
あっせん委員の選任等について審議いただいた。「2018年度における紛争解決業務等実施状況の検証」、「2018年度事業報告及び2018年度収支決算」について報告した。また、「2019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) 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26日)及び金融ADR連絡協議会(6月6日及び10月10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 (2019年度上半期集計分)

2019年11月28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。

2019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： 2019年4月1日から2019年9月30日まで

対象件数： 412件（和解：392件・不調：20件） のべ824人（和解：784人・不調：40人）

回収枚数： 694通 回収率： 84.2%（和解：84.9%、不調：70.0%）

〈提出者別内訳〉 申立人のみ提出 35通、被申立人のみ提出 85通、双方より提出 574通

〈和解不調別内訳〉 和解 666通・不調 28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	
2019年度 上半期	3.5%		25.4%		69.4%		1.1%		0.6%	
	<和解> 3.5%	<不調> 0.0%	<和解> 25.2%	<不調> 0.1%	<和解> 65.4%	<不調> 4.1%	<和解> 1.1%	<不調> 0.0%	<和解> 0.6%	<不調> 0.0%
上記のうち 申立人のみ	7.4% (3.7%)		47.5% (15.5%)		41.7% (13.0%)		2.5% (0.3%)		0.9% (0.3%)	

2018年度	3.3%		17.0%		75.4%		3.0%		1.3%	
	<和解> 3.1%	<不調> 0.2%	<和解> 15.9%	<不調> 1.1%	<和解> 70.1%	<不調> 5.4%	<和解> 2.4%	<不調> 0.6%	<和解> 1.1%	<不調> 0.2%
上記のうち 申立人のみ	6.9% (1.2%)		32.7% (9.0%)		52.2% (20.8%)		5.3% (0.8%)		2.9% (1.2%)	

※ 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
2019年度 上半期	80.6%	5.4%	14.0%
	<和解> 77.3% <不調> 3.3%	<和解> 5.4% <不調> 0.0%	<和解> 13.5% <不調> 0.6%
上記のうち 申立人のみ	60.4% (18.2%)	11.8% (4.9%)	27.9% (9.9%)

2018年度	81.3%	5.0%	13.7%
	<和解> 75.3% <不調> 5.9%	<和解> 4.6% <不調> 0.4%	<和解> 12.6% <不調> 1.1%
上記のうち 申立人のみ	69.7% (35.7%)	9.4% (2.0%)	20.9% (6.9%)

※ 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	
2019年度 上半期	1.1%		94.8%		4.1%	
	<和解> 1.0%	<不調> 0.1%	<和解> 91.5%	<不調> 3.2%	<和解> 3.2%	<不調> 0.8%
上記のうち 申立人のみ	0.3% (0.3%)		91.9% (28.6%)		7.8% (4.4%)	

2018年度	1.5%		94.4%		4.1%	
	<和解> 0.9%	<不調> 0.6%	<和解> 88.7%	<不調> 5.7%	<和解> 3.1%	<不調> 0.9%
上記のうち 申立人のみ	0.8% (0.4%)		90.2% (29.1%)		9.0% (3.7%)	

※ 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
2019年度 上半期	52.9%	34.8%	9.7%	2.1%	0.6%
	<和解> 51.5% <不調> 1.4%	<和解> 32.9% <不調> 2.0%	<和解> 8.5% <不調> 1.1%	<和解> 2.1% <不調> 0.0%	<和解> 0.3% <不調> 0.3%
上記のうち 申立人のみ	44.6% (13.3%)	35.7% (12.6%)	15.7% (5.8%)	2.8% (0.9%)	1.2% (0.6%)

2018年度	45.1%		40.5%		11.8%		1.7%		0.9%	
	<和解> 42.5%	<不調> 2.6%	<和解> 37.8%	<不調> 2.8%	<和解> 10.5%	<不調> 1.3%	<和解> 1.3%	<不調> 0.4%	<和解> 0.6%	<不調> 0.4%
上記のうち 申立人のみ	49.0% (15.0%)		36.8% (12.1%)		10.9% (3.6%)		2.0% (0.8%)		1.2% (1.2%)	

※ 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	
2019年度 上半期	57.8%		31.9%		8.5%		1.5%		0.1%	
	<和解> 56.3%	<不調> 1.5%	<和解> 30.5%	<不調> 1.4%	<和解> 7.4%	<不調> 1.1%	<和解> 1.4%	<不調> 0.1%	<和解> 0.1%	<不調> 0.0%
上記のうち 申立人のみ	52.3% (15.7%)		32.3% (11.1%)		12.6% (4.9%)		2.5% (1.2%)		0.3% (0.3%)	

2018年度	48.1%		41.6%		8.3%		1.1%		0.9%	
	<和解> 44.9%	<不調> 3.1%	<和解> 39.0%	<不調> 2.6%	<和解> 7.6%	<不調> 0.7%	<和解> 0.7%	<不調> 0.4%	<和解> 0.4%	<不調> 0.6%
上記のうち 申立人のみ	51.0% (15.4%)		37.7% (13.4%)		8.9% (2.8%)		0.8% (0.0%)		1.6% (1.2%)	

※ 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 213件 **〔内訳〕 和解 203件**（申立人：141件、被申立人：62件）
 不調 10件（申立人：6件、被申立人：4件）

① 評価、謝意等 134件

・和解 132件(申立人:81件、被申立人:51件) ・不調 2件(申立人:1件、被立人:1件)

② あっせん結果に関する感想 28件

・和解 25件(申立人:23件、被申立人:2件) ・不調 3件(申立人:3件、被申立人:0件)

③ あっせん委員による事情聴取に関するもの 9件

・和解 7件(申立人:4件、被申立人:3件) ・不調 2件(申立人:1件、被申立人:1件)

④ あっせん委員の説明に関するもの 14件

・和解 12件(申立人:9件、被申立人:3件) ・不調 2件(申立人:1件、被申立人:1件)

⑤ あっせん終結までの期間に関するもの 9件

・和解 8件(申立人:8件、被申立人:0件) **・不調** 1件(申立人:0件、被申立人:1件)

⑥ 事務局の対応に関するもの 19件

・和解 19件(申立人:16件、被申立人:3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
・評価・謝意等 「仲裁による最終結論には不満が残るが、これがこの種のケースの標準だと思い諦める。しかし、あっせん委員等の方々の誠意ある対応には本当に感謝しています。」(申立人・和解事案) 「あっせんは事実認定の場ではなく、互譲の場であることを改めて認識させていただきました。ありがとうございました。」(被申立人・和解事案)
・あっせん委員の説明に関するもの 「あっせん委員の当方に関する説明は、止むを得ないかもしれませんが業界寄りで解決を急いでいるように感じられた。」(申立人・和解事案) 「相手方事業者の証言にもう少し突っ込んだ確認をしてもらいたかった。相手方事業者は大企業、当方は力のない個人、もう少し寄り添った姿勢がないと負けるのは当然。」(申立人・不調事案) 「あっせんについて、申立人は殆どの場合素人です。すべてのことに不安を持って臨む。その中であっせん案の何がどの程度妥当かわからない。あっせん案についての指針を提示いただけたら参考になると思う。」(申立人・和解事案)
・終結までの期間 「あっせん申立から終結までの間を短縮できるように取組みをお願いします。」(申立人・和解事案)
・事務局の対応に関するもの 「担当者不在の際に全く対応してもらえないが、事務的な手続等是对応していただけるよう情報共有していただきたい。」(被申立人・和解事案)



- ◎ 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

システム開発及び稼働状況



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

- (1) 昨年(2018年)11月の運営審議委員会及び理事会で、システム更改についてご了承を得た後、本年3月までの間、仕様・要件の確認作業。
- (2) 本年4月から8月下旬までの間、システム開発を進めた。
〔開発システム会社：NCI総合システム（株）〕
- (3) 8月下旬から9月中旬までの間、システムの受入れテストを実施し、完了。

- 開発期間：計画どおり開発を進め9月中に新システムが稼働(9月17日)。
- 開発費用：当初見積り(概算)4,170万円 ⇒ 約4,220万円の支出
- 稼働現状：9月17日以降、安定的に稼働しており、通常業務に重大な支障が生じるような不具合は発生していない。また、システムの使い勝手をさらに改善するために改修を継続している。