

第40回運営審議委員会

2021年11月26日
証券・金融商品あっせん相談センター
C会議室

議 案

1. 2021年度上半期の状況について

- (1) 2021年度上半期における紛争解決業務等の状況
- (2) 2021年度上半期あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果
- (3) 2021年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証

2. 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

以 上

2021年上半期における紛争解決業務等の状況

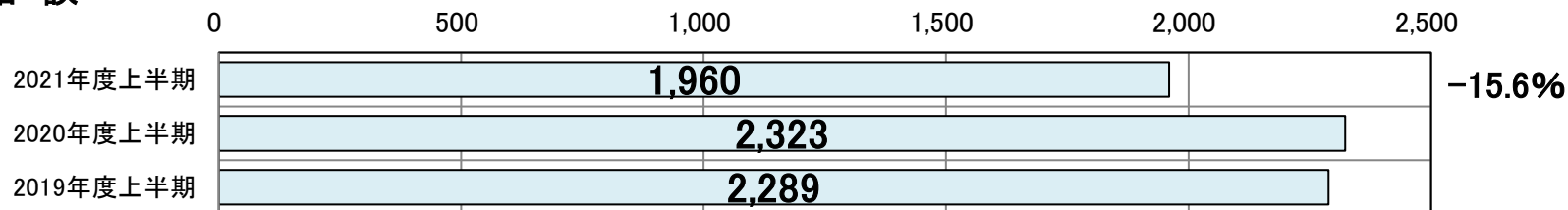
2021年11月26日



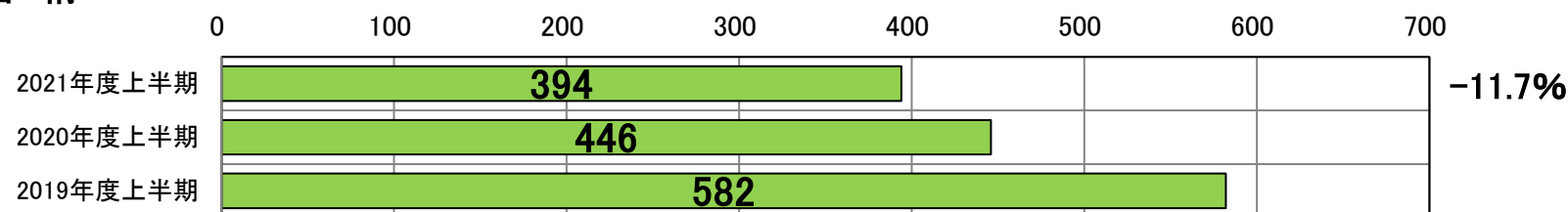
2021年度上半期(4～9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2021年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

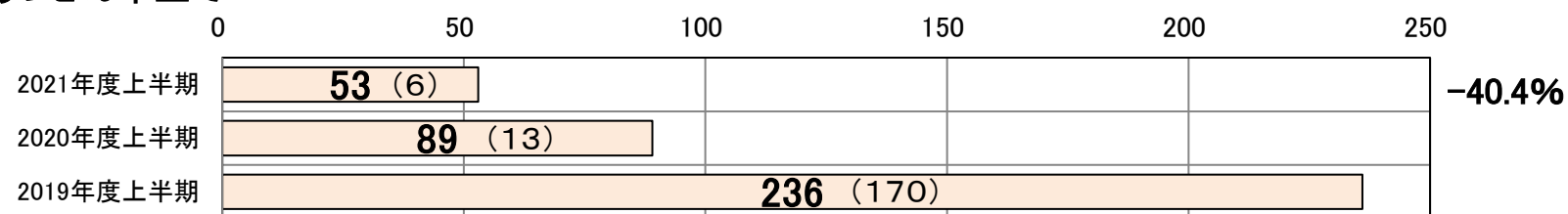
① 相 談



② 苦 情



③ あっせん申立て



あっせん申立てにおけるカッコ内の数値はVIXインバースETNの件数(うち数)です。

概況:

前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は減少（それぞれ-15.6%、-11.7%、-40.4%）しています。

2. 2021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	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	619	31.6	741	31.9
うち証券会社	354	18.1	436	18.8
センター業務	132	6.7	139	6.0
商品性	37	1.9	74	3.2
勧誘	101	5.2	266	11.5
うち説明義務	48	2.4	160	6.9
適合性	25	1.3	58	2.5
強引	15	0.8	24	1.0
売買取引	295	15.1	519	22.3
うち売買一般	174	8.9	327	14.1
取引制度	82	4.2	103	4.4
無断売買	14	0.7	32	1.4
事務処理	315	16.1	332	14.3
投資運用	3	0.2	9	0.4
投資助言	18	0.9	19	0.8
その他	609	31.1	437	18.8
合 計	1,960	100	2,323	100

概況：

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。）354件、当センターの業務に関する相談132件、商品性に関する相談37件などです。

その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談等を含みます。

2. 2021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	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	114	28.9	205	46.0
うち説明義務	71	18.0	123	27.6
強引	13	3.3	23	5.2
適合性	12	3.0	41	9.2
売買取引	143	36.3	156	35.0
うち売買一般	58	14.7	91	20.4
取引制度	34	8.6	12	2.7
扱者主導	24	6.1	9	2.0
事務処理	87	22.1	63	14.1
投資運用	3	0.8	2	0.4
投資助言	5	1.3	4	0.9
その他	42	10.7	16	3.6
合 計	394	100	446	100

③ あっせん申立て

類 型	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	45	84.9	72	80.9
うち説明義務	33	62.3	55	61.8
適合性	10	18.9	14	15.7
断定的判断の提供	1	1.9	1	1.1
売買取引	6	11.3	14	15.7
うち売買執行ミス	1	1.9	2	2.2
無断売買	1	1.9	1	1.1
その他	2	3.8	10	11.2
事務処理	1	1.9	3	3.4
投資運用	-	-	-	-
投資助言	1	1.9	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	53	100	89	100

概況：

苦情では勧誘時の「説明義務」に関するものと、売買取引のうち、無断売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない「売買一般に関する苦情」に関するものが多い状況でした。

あっせん申立てでは勧誘時の説明義務に関するものが多い状況でした。

3. 2021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			
	2021年4～9月		2020年4～9月		2021年4～9月		2020年4～9月		2021年4～9月		2020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	489	24.9	688	29.6	131	33.2	133	29.8	13	24.5	12	13.5
債券	162	8.3	372	16.0	87	22.1	167	37.4	22	41.5	36	40.4
投資信託	214	10.9	306	13.2	69	17.5	70	15.7	4	7.5	14	15.7
有価証券デリバティブ	12	0.6	13	0.6	4	1.0	7	1.6	－	－	2	2.2
金融先物	196	10.0	127	5.5	29	7.4	23	5.2	2	3.8	9	10.1
CFD	12	0.6	17	0.7	10	2.5	8	1.8	4	7.5	1	1.1
その他のデリバティブ	3(2)	0.2	14(4)	0.6	6(4)	1.5	8(3)	1.8	6(6)	11.3	14(13)	15.7
暗号資産デリバティブ	8	0.4	9	0.4	8	2.0	1	0.2	1	1.9	－	－
商品関連デリバティブ	12	0.6	6	0.3	3	0.8	2	0.4	－	－	－	－
第2種関連商品	59	3.0	29	1.2	5	1.3	2	0.4	1	1.9	1	1.1
ラップ	10	0.5	18	0.8	3	0.8	6	1.3	－	－	－	－
先物オプション	－	－	1	0.0	－	－	－	－	－	－	－	－
その他	783	39.9	723	31.1	39	9.9	19	4.3	－	－	－	－
合 計	1,960	100	2,323	100	394	100	446	100	53	100	89	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。

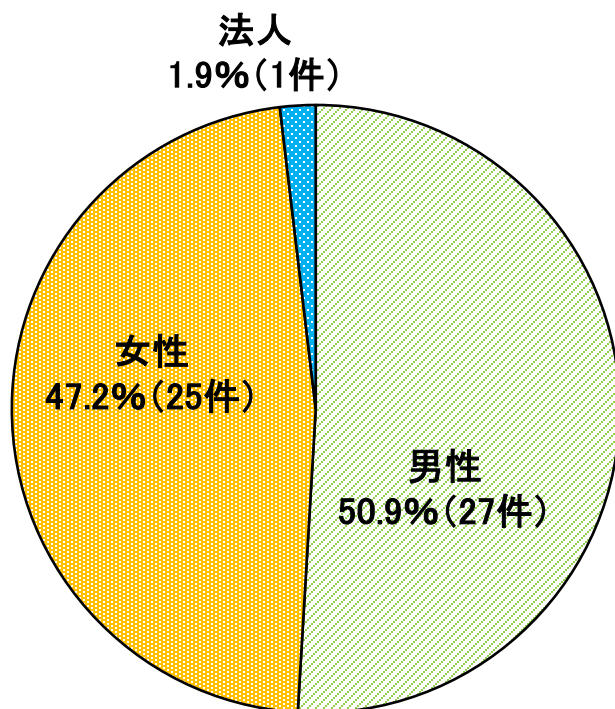
概況：

商品別の内訳では、相談及び苦情は株式の割合（それぞれ24.9%、33.2%）が高く、あっせん申立ては債券の割合（41.5%）が高い状況でした。

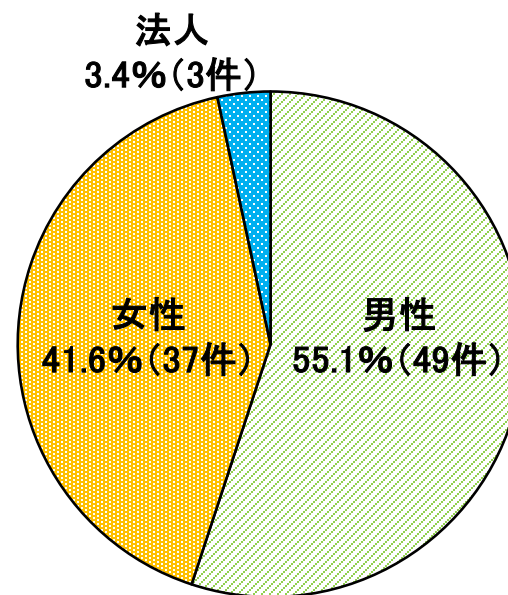
4. 2021年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

< 2021年度上半期(53件) >



<(参考)2020年度上半期(89件) >



概況:

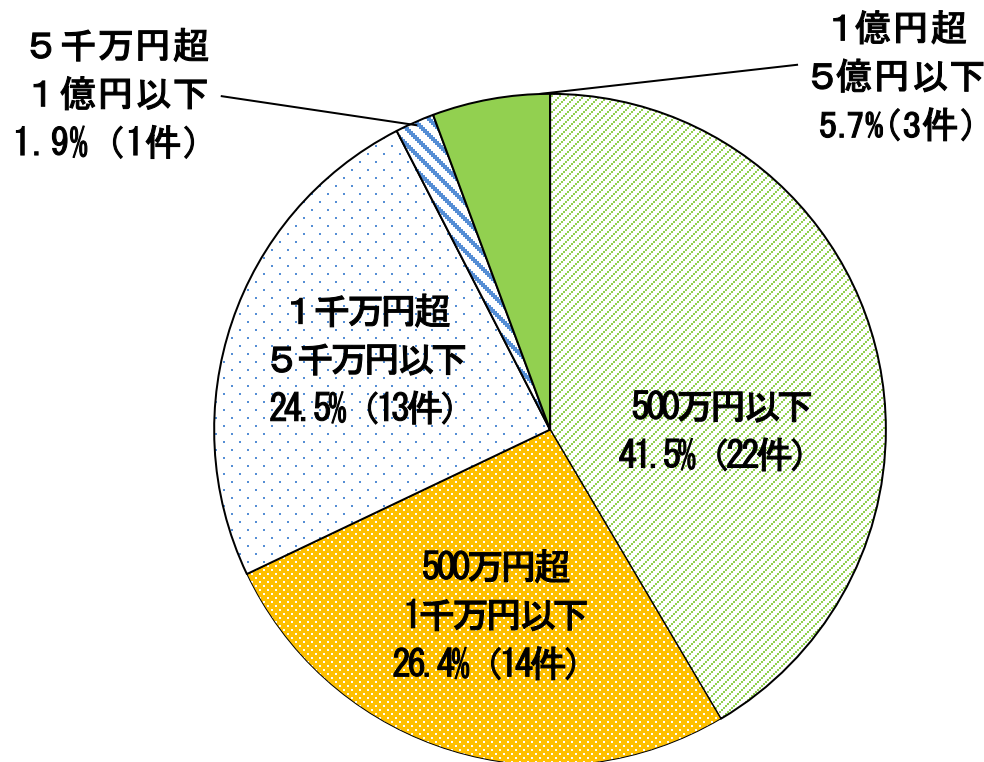
あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性50.9%(27件)、女性47.2%(25件)となりました。

また、法人は1件でした。

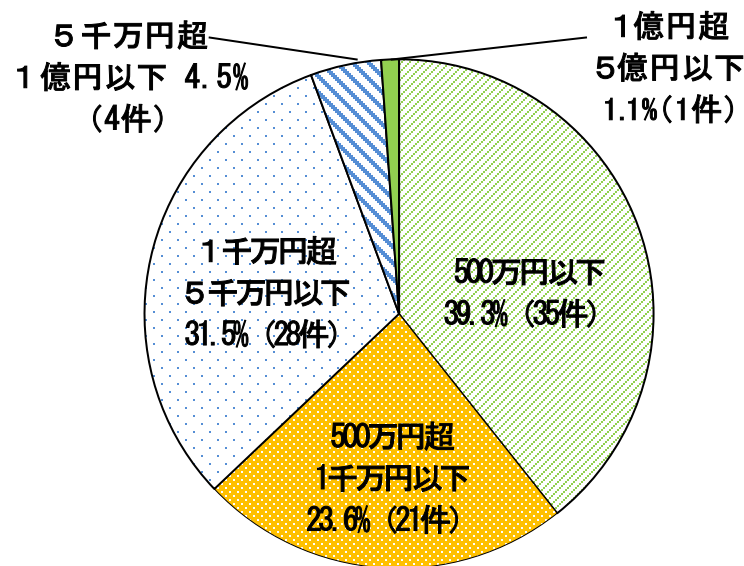
4. 2021年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2021年度上半期(53件) >



<(参考) 2020年度上半期(89件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が67.9%を占めます。「1千万円超 5千万円以下」24.5% (13件)、「5千万円超 1億円以下」1.9% (1件)、「1億円超 5億円以下」5.7% (3件)の申立てがありました。

なお、100万円以下は17.0% (9件)でした。

5. 2021年度上半期のあっせん終結事案について

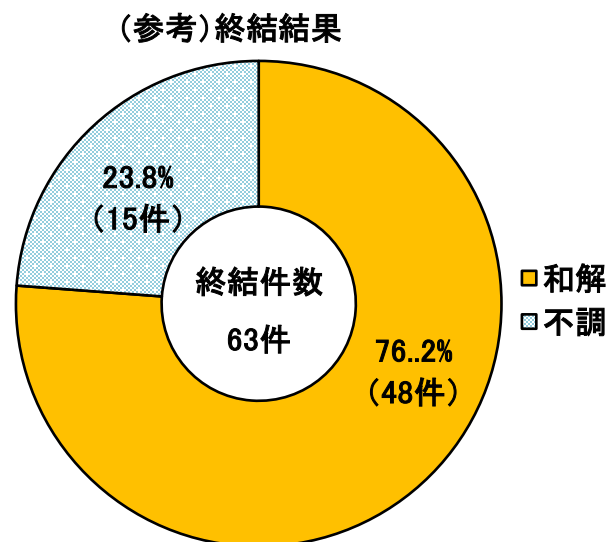
(1) 概況

	2021年度上半期	2020年度上半期
期初未済件数	51	68
新規申立件数	53	89
終結件数	63	100(3)
期末未済件数	41	57

※()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)

	2021年度上半期 (63件)	2020年度上半期 (97件)
1回	59	77
2回	3	19
3回	－	1
4回	1	－
平均開催回数	1.1	1.2



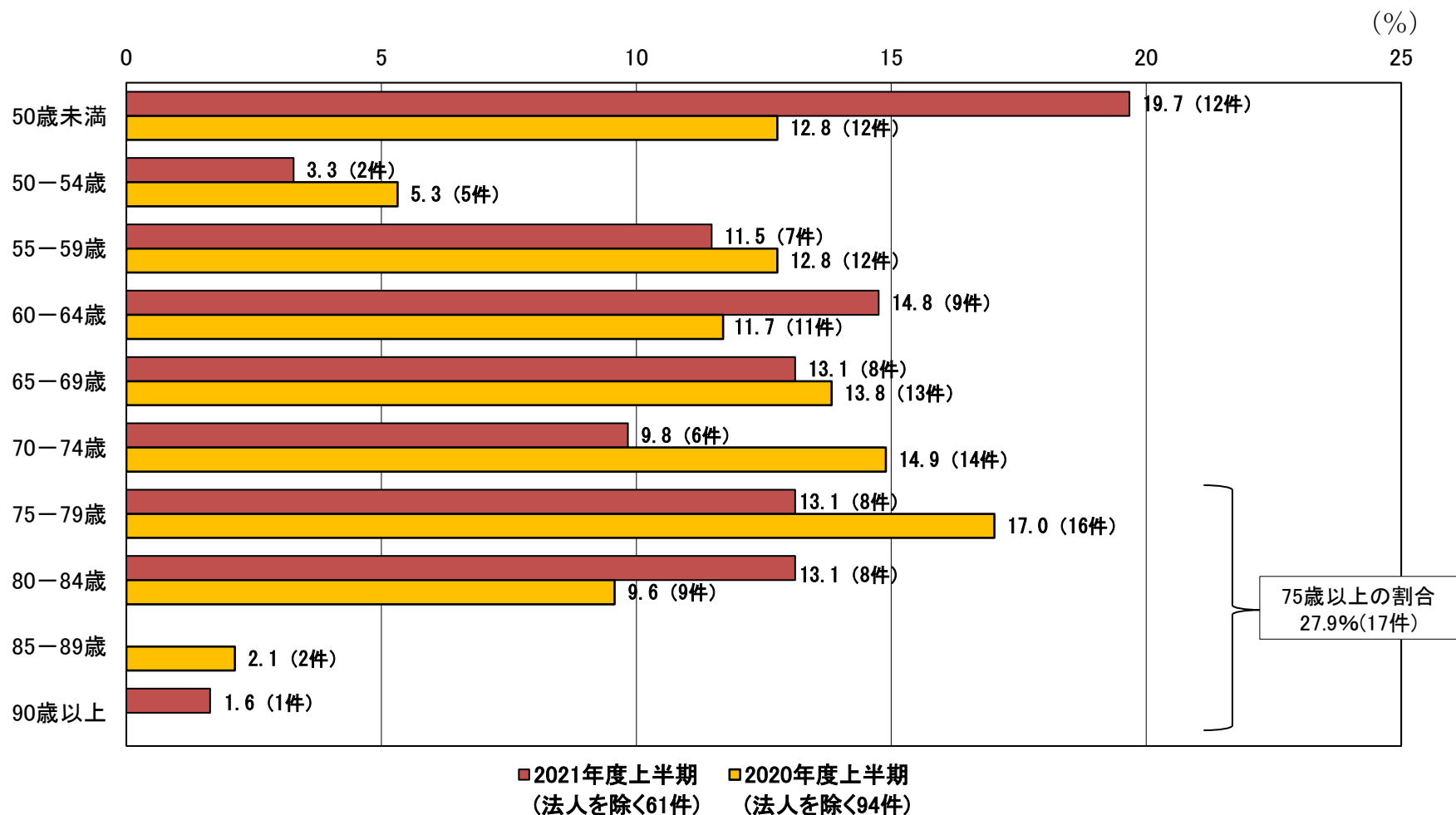
概況：

2021年度上半期に終結したあっせんの件数は合計63件。その内訳は、和解48件、不調15件で、終結件数に占める和解件数の割合（和解率）は76.2%（前年同期67.0%）でした。VIX ETNを除く和解率は72.2%（前年同期57.9%）です。

あっせん開催回数は、1回の事案59件、2回の事案3件、4回の事案1件、平均開催回数は1.1回（前年同期1.2回）でした。

5. 2021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：

2021年度上半期の終結事案(個人61件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は27.9%、17件(前年同期28.7%、27件)でした。

あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果 (2021年度上半期集計分)

2021年11月26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、あっせん手続利用者に対するアンケート調査を実施している。

2021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： 2021年4月1日から2021年9月30日まで

回収件数： 53件（和解：41件・不調：12件）

回収枚数： 87枚（和解：69枚、不調18枚）

〈提出者別内訳〉申立人のみ提出 7通、被申立人のみ提出 12通、双方より提出 68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	
2021年度 上半期	2.3%		26.4%		69.0%		2.3%		0.0%	
	<和解> 1.1%	<不調> 1.1%	<和解> 19.5%	<不調> 6.9%	<和解> 57.5%	<不調> 11.5%	<和解> 1.1%	<不調> 1.1%	<和解> 0.0%	<不調> 0.0%
上記のうち 申立人のみ	0.0% (0.0%)		39.0% (14.6%)		56.1% (19.6%)		4.9% (0.0%)		0.0% (0.0%)	

2020年度	1.4%		18.0%		79.2%		0.4%		1.1%	
	<和解> 0.7%	<不調> 0.7%	<和解> 13.0%	<不調> 4.9%	<和解> 60.6%	<不調> 18.7%	<和解> 0.4%	<不調> 0.0%	<和解> 1.1%	<不調> 0.0%
上記のうち 申立人のみ	3.3% (0.8%)		32.0% (16.4%)		61.5% (25.4%)		0.8% (0.0%)		2.5% (0.8%)	

※ ()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	
2021年度 上半期	65.1%		11.6%		23.3%	
	<和解> 52.3%	<不調> 12.8%	<和解> 9.3%	<不調> 2.3%	<和解> 17.4%	<不調> 5.8%
上記のうち 申立人のみ	53.7% (17.1%)		14.6% (4.8%)		31.7% (12.2%)	

2020年度	79.3%		4.6%		16.1%	
	<和解> 60.4%	<不調> 18.9%	<和解> 3.2%	<不調> 1.4%	<和解> 11.4%	<不調> 4.6%
上記のうち 申立人のみ	68.9% (27.9%)		10.7% (4.9%)		20.5% (10.7%)	

※ ()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
2021年度 上半期	2.3%	87.2%	10.5%
	<和解> 1.2% <不調> 1.2%	<和解> 70.9% <不調> 16.3%	<和解> 7.0% <不調> 3.5%
上記のうち 申立人のみ	0.0% (0.0%)	78.0% (24.4%)	22.0% (9.7%)

2020年度	3.2%	89.7%	7.1%
	<和解> 1.4% <不調> 1.8%	<和解> 69.5% <不調> 20.2%	<和解> 5.0% <不調> 2.1%
上記のうち 申立人のみ	0.8% (0.8%)	82.8% (32.8%)	16.4% (9.0%)

※ ()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	
2021年度 上半期	38.4%		38.4%		22.1%		0.0%		1.2%	
	<和解> 27.9%	<不調> 10.5%	<和解> 31.4%	<不調> 7.0%	<和解> 18.6%	<不調> 3.5%	<和解> 0.0%	<不調> 0.0%	<和解> 1.2%	<不調> 0.0%
上記のうち 申立人のみ	31.7% (7.3%)		43.9% (11.2%)		22.0% (12.2%)		0.0% (0.0%)		2.4% (2.4%)	

2020年度	47.2%		35.7%		10.5%		3.5%		3.1%	
	<和解> 39.5%	<不調> 7.7%	<和解> 25.5%	<不調> 10.0%	<和解> 7.3%	<不調> 3.1%	<和解> 2.8%	<不調> 0.7%	<和解> 0.7%	<不調> 2.4%
上記のうち 申立人のみ	52.4% (19.4%)		26.6% (11.3%)		10.5% (4.8%)		4.0% (2.4%)		6.5% (4.8%)	

※ ()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	
2021年度 上半期	41.9%		37.2%		18.6%		1.2%		1.2%	
	<和解> 33.7%	<不調> 8.1%	<和解> 30.2%	<不調> 7.0%	<和解> 15.1%	<不調> 3.5%	<和解> 0.0%	<不調> 1.2%	<和解> 1.2%	<不調> 0.0%
上記のうち 申立人のみ	40.0% (12.5%)		37.5% (10.0%)		17.5% (7.5%)		2.5% (0.0%)		2.5% (2.5%)	

2020年度	47.7%		36.4%		9.9%		3.5%		2.5%	
	<和解> 41.3%	<不調> 6.4%	<和解> 25.1%	<不調> 11.3%	<和解> 6.4%	<不調> 3.5%	<和解> 2.8%	<不調> 0.7%	<和解> 0.4%	<不調> 2.1%
上記のうち 申立人のみ	52.4% (21.0%)		28.2% (9.7%)		8.1% (5.6%)		6.5% (3.2%)		4.8% (4.0%)	

※ ()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

回答者からのコメントの内容は次のとおりである。

全体 28件 〔内訳〕 和解 22件 (申立人:17件、被申立人: 5件)
不調 6件 (申立人: 4件、被申立人: 2件)

① 評価・謝意等 9件

- ・和解 8件(申立人: 7件、被申立人: 1件) ・不調 1件(申立人: 1件、被申立人: 0件)

② あっせん結果に関する感想 7件

- ・和解 6件(申立人: 5件、被申立人: 1件) ・不調 1件(申立人: 0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 3件

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

④ あっせん委員の説明に関するもの 4件

- ・和解 3件(申立人: 1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 0件(申立人: 0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 4件

- ・和解 3件(申立人: 3件、被申立人: 0件) ・不調 1件(申立人: 1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
①評価・謝意等 「途方に暮れていた私の話を親身になって聞いてくださり、救われた思いです。自分の愚かさを痛感しつつ、納得できない思いを伝え、和解にまで導いていただけたことに、深く感謝申し上げます。」(申立人・和解事案) 「今回の案件をどこに相談しても解決策は見つからず困っていたところ、このようなサービスがあることを知り、ほとんどあきらめていたにもかかわらず、一部でもお金が戻ってきたので大変感謝しております。」(申立人・和解事案)
②あっせんに関する感想 「適切な手続き進行をしていただきました。」(申立人・和解事案) 「申立内容が明らかに無理のある内容、主張であった。申立人弁護士の意向かと思われるが、申立内容が現実的でなく、対応できない。その辺りをFINMACがアドバイスした方がよいのでは。」(被申立人・不調事案)
③あっせん委員の事情聴取に関するもの 「話は聞いてくれるが、あくまで法律上の話であり、社会的責任に言及していない。これでは被害者は減らない。」(申立人・不調事案) 「自分にも非があるものの、当時の担当者に対する怒りは消えるものではありません。それを十分理解していただき、自分が納得のいく判断ができるよう十分アドバイスをしてくださいました。」(申立人・和解事案) 「和解金を提示したところ、あっせん委員は激高され、ガンガン言われて質問できるような状況ではありませんでした。中立の立場で双方を納得させるのがお仕事なのでは？」(被申立人・和解事案)

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
④あっせん委員の説明に関するもの 「あっせん委員は経験豊富でアドバイスも的確でした。中立的な立場をしっかりと守り、紛争解決に尽力してくださいました。」(被申立人・和解事案) 「最初から申立人寄りで、公正中立かつ納得感があるとの印象はありませんでした。」(被申立人・和解事案) 「どうして今回のあっせんが打ち切りになるのか、説明がほとんどされなかった。証券会社に対して、証拠書類の提示をもっと強制的にできるようにし、情報の非対称性から不利な被害にあった投資家を本当に保護していただきたい。」(申立人・不調事案)
⑤あっせん終結までの期間に関するもの 「コロナ禍の難しいスケジュールを適切にご対応いただき感謝しております。」(被申立人・不調事案)
⑥事務局の対応に関するもの 「多額の損失を受けて路頭に迷いご相談させていただきました。初めからその都度、相手側との経過を知らせていただきありがたかったです。」(申立人・和解事案) 「大変親身になって話を聞いていただき、手続等も迅速に進めていただきました。」(申立人・和解事案)

2021年度上半期における 紛争解決業務等実施状況の検証

2021年11月26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。
- 2021年度上半期におけるあっせん開催回数は延べ66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、具体的には滋賀県草津市、静岡県浜松市、茨城県取手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2,090円から52,360円と定めている。
- 低廉な申立金で利用いただいている。なお、2021年度上半期に終結した63件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額100万円超300万円以下(申立金6,270円)の15件、次に利用の多い区分は100万円以下(申立金2,090円)及び1,000万円超1,500万円以下(申立金17,820円)のそれぞれ9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。
- 2021年度上半期の高齢者(75歳以上)事案17件のうち、事情聴取の場に補佐人が同席した事案は2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。
- 2021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はなかつた。

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) 2021年度上半期におけるあっせんの処理状況

	2021年度上半期	2020年度	2019年度
年度初係属件数	51	68	309
新規申立件数	53	159	402
期中処理件数 (A)	63	176	643
期末係属件数	41	51	68
取下げ等件数 (B)	0	4	9
取下げ等を除く処理件数	63	172	634
うち和解件数 (C)	48	114	584
うち不調件数	15	58	50
和解率(%) (C/A-B)	76.2%	66.3%	92.1%
〔VIX ETNを除く和解率〕	〔72.2%〕	〔61.1%〕	〔54.2%〕

(注) 各件数にはVIXインバースETNの件数が含まれている。

(2)2021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

	2021年度上半期		2020年度		2019年度	
終結までの期間 4月以下	40件	63.5%	91件	52.9%	422件	66.6%
4月超6月以下	19件	30.2%	60件	34.9%	201件	31.7%
6月超	4件	6.3%	21件	12.2%	11件	1.7%
平均所要期間	119.7日		120.8日		111.6日	
平均開催回数	1.1回		1.2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。
- 2021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に加え、投資家の自己責任のあり方を含む。）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
 - ・ 2021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48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24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。
- 2021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15件であり、次のとおり。
 - ・ あっせん委員が和解案を提示し、双方が合意したものの、その後、顧客側が和解案の受諾を辞退した事案が1件あった。
 - ・ あっせん委員が和解案を提示し、顧客側は応じたものの、「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、金融機関側が応じないとした事案が7件あった。
 - ・ あっせん委員が和解案を提示したが、顧客及び金融機関が各々主張する金額に開きがあることから、和解が成立する見込みがないとした事案が1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事案1件、及び、顧客側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6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

	2021年度上半期	2020年度	2019年度
苦情受付件数	394件	867件	1,048件
(うち取次あり)	(354)	(848)	(1, 022)
(うち取次なし)	(40)	(19)	(26)
苦情終結件数	403件	893件	1,136件
(うち解決)	(350)	(734)	(734)
(うちあっせん移行)	(53)	(159)	(402)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	80件	89件	115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

	2021年度上半期	2020年度	2019年度
勧誘に関する苦情	114件(28.9%)	352件(40.6%)	570件(54.4%)
売買取引に関する苦情	143件(36.3%)	298件(34.4%)	289件(27.6%)
事務処理に関する苦情	87件(22.1%)	178件(20.5%)	129件(12.3%)
投資運用に関する苦情	3件(0.8%)	3件(0.3%)	1件(0.1%)
投資助言に関する苦情	5件(1.3%)	8件(0.9%)	14件(1.3%)
その他の苦情	42件(10.7%)	28件(3.2%)	45件(4.3%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・ 証券会社の担当者から十分な説明を受けずに仕組債を購入し、大きな損失が生じた。他の商品の提案を希望すると何度も申し出たが、強引な勧誘により応じざるを得なかった。損害賠償を求めたい。
- ・ 証券会社の担当者から具体的な説明を受けないまま購入した外国債券が償還し、損失を被った。そのため、相手証券の支店長に対して手続に瑕疵があったとして回答を求めたが、未だに回答が無い。
- ・ 証券会社の担当者から勧められ、新興国通貨参照の仕組債を購入した。この仕組債がノックインし、損失となって償還を迎えた。相手証券の担当者から、リスクを理解できるような説明が無かったので、納得できない。

＜売買取引に関する苦情＞

- 証券会社から保証金不足に関するメールが届いたので、預金を解約して入金し、建玉を一部決済した。その後、証券会社から保証金不足に関するメールは誤りであったとの訂正の連絡があった。決済した建玉は、戻して貰えるのか。
- 高齢で一人暮らしのため手元に現金を置いておきたいと考え、証券会社に保有投資信託の解約を何度も申し出ているが、相手証券から説得されてしまい解約できずにいる。貴センターから相手証券に対し、解約に応ずるよう口添えしてもらえないか。

＜事務処理に関する苦情＞

- 証券会社に登録している送金先金融機関の変更を申し出たところ、応対した担当者に印鑑登録が必須だと言われたが、別の担当者からは任意であると言われ、一貫性のない説明を受けた。どちらの回答が正しいのか。
- 手数料が掛からないインターネットの取引コースに変更したところ、相手証券から変更手続きが完了した案内が無かったため、株式を売却するタイミングを逸して損失が発生した。相手証券に損害賠償を求めたい。

＜投資運用に関する苦情＞

- 証券会社の担当者が来訪し、ファンドラップを勧められてその日に契約した。その後、不安になり、契約をキャンセルしたい旨を申し出たが、できないと言われた。どうしたらいいか困っている。

＜投資助言に関する苦情＞

- 投資助言業者と投資助言契約を締結しているが、相手業者がインターネットの動画共有プラットフォームに投稿した動画を確認できないことがある。この動画も投資助言契約の内容に含まれているのであれば、契約料の一部を返還すべきではないのか。

＜その他の苦情＞

- 外国へ赴任することになり、証券口座を解約して出国前に確定申告を行わなければならないが、相手証券に何度問い合わせをしても的の外れたような回答しか貰えない。明後日までにはっきりさせたいが、電話対応窓口が無く困っているので相談に乗ってほしい。

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

	2021年度上半期	2020年度	2019年度
受付件数 合計	1,960件	4,796件	4,790件
制度に関する相談	619件(31.6%)	1,617(33.7%)	1,536(32.1%)
勧誘に関する相談	101件(5.2%)	412(8.6%)	634(13.2%)
売買取引に関する相談	295件(15.1%)	980(20.4%)	1,188(24.8%)
事務処理に関する相談	315件(16.1%)	761(15.9%)	540(11.3%)
投資運用に関する相談	3件(0.2%)	11(0.2%)	7(0.1%)
投資助言に関する相談	18件(0.9%)	36(0.8%)	53(1.1%)
その他の相談	609件(31.1%)	979(20.4%)	832(17.4%)

- (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＞

- 債務整理を行うため、20年程前にFX業者で行ったFX取引の記録が必要になった。相手業者に記録の提供を求めたところ「存在していない。」と説明を受けた。
- 保有している株式の取得時期及び取得価格が分からないので、証券会社に調べてほしいと伝えたが、証券会社からは、かなり前のことなので分からないと言われた。どうすれば調べることができるのか。

＜勧誘に関する相談＞

- 証券会社の担当者から、外貨建て商品で為替リスクがあることも説明されずに、外国債券を買わされた結果、損失が発生した。このことについて相談したい。
- 相続した株式等を、証券会社から売却するよう勧められて売却し、売却代金で外国債券を購入したことにより損失を被った。今後どうしたらいいか。

＜売買取引に関する相談＞

- 証券会社の担当者から、外国株式を勧められたので買付けたところ、予想外の金額で約定した。事前に、概算約定金額を言わなかった担当者に問題があるのではないか。
- 複数の証券会社で長期に亘り仕組債を取引しているが、80歳を迎えたことで引き続き取引できる証券会社と取引を断る証券会社がある。これはどのようなことに基づく判断なのか。

＜事務処理に関する相談＞

- 口座を閉鎖する為に証券会社に書類を提出したら、印鑑が違うと言われた。どうしても同じ印鑑を使わなければ駄目なものか。
- ネット系証券会社で取引しようと思っているが、相手証券から、現住所と免許証に記載された住所が違うことを理由に口座を開設できなかった。そのようなものなのか。

＜投資助言に関する相談＞

- ・ 投資助言業者との間で投資助言契約を締結し、提供された情報を元に株式を買付けたところ、損失を被っている。契約の際、相手業者から儲かるといった感じのことを言われていたため、損害賠償を請求したい。

＜その他の相談＞

- ・ FX取引業者に出金を申し出たが、取引サイトが突然消えてしまった。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2021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	80件
②配偶者からの相談	29件
③その他の親族からの相談	42件
合 計	151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)入院中の母に頼まれて、母が取引に使用しているパソコンとは違うパソコンから売り注文を出したところ、「保有商品の売りは受け付けるが、今後新規取引は停止する。」と注意メッセージが出た。ということなのか教えて欲しい。
- ・ (母親からの相談)息子が脳出血で倒れて言語障害になった。相手方証券会社から、成年後見制度を利用して欲しいと言われた。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」を実施した(2021年10月25日:東京会場(オンライン方式併用)、2021年10月26日:大阪会場)。内容は次のとおり。
 - ・あっせん事例研究
 - ・紛争解決業務等の状況について
 - ・オンラインでの紛争解決手続き(ODR)について
- ② 2021年8月、あっせん委員に対し、2020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 2021年4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力向上を図るため、原則として毎月、相談員研修を実施している。

2021年度上半期においては「新たな上場商品について」、「最近の苦情・相談事案における留意事項」などをテーマとして研修を実施した。
- ② 2020年2月に導入したeラーニングを活用し、各自において、「個人情報保護法」、「ハラスメント防止」、「情報セキュリティ」、「メンタルヘルスケア」についての研修を受講した。

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、障がいのある方等があっせん制度を利用した場合に、設備のバリアフリー化など障がいのある方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 2021年5月11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 2021年6月11日 運営審議委員会(書面)
あっせん委員の選任、「2020年度事業報告及び2020年度収支決算」及び「2021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、「2020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 2021年6月17日 理事会(Web会議)
あっせん委員の選任、運営審議委員会委員の選任、「2020年度事業報告及び2020年度収支決算」、「2021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、「2020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、金融庁の金融トラブル連絡調整協議会(Web会議方式にて6月11日)及び金融ADR連絡協議会(Web会議方式にて5月20日及び9月29日)に参加した。

NEXT NOTE S&P500 VIXインバースETNに係る あっせん状況のまとめ

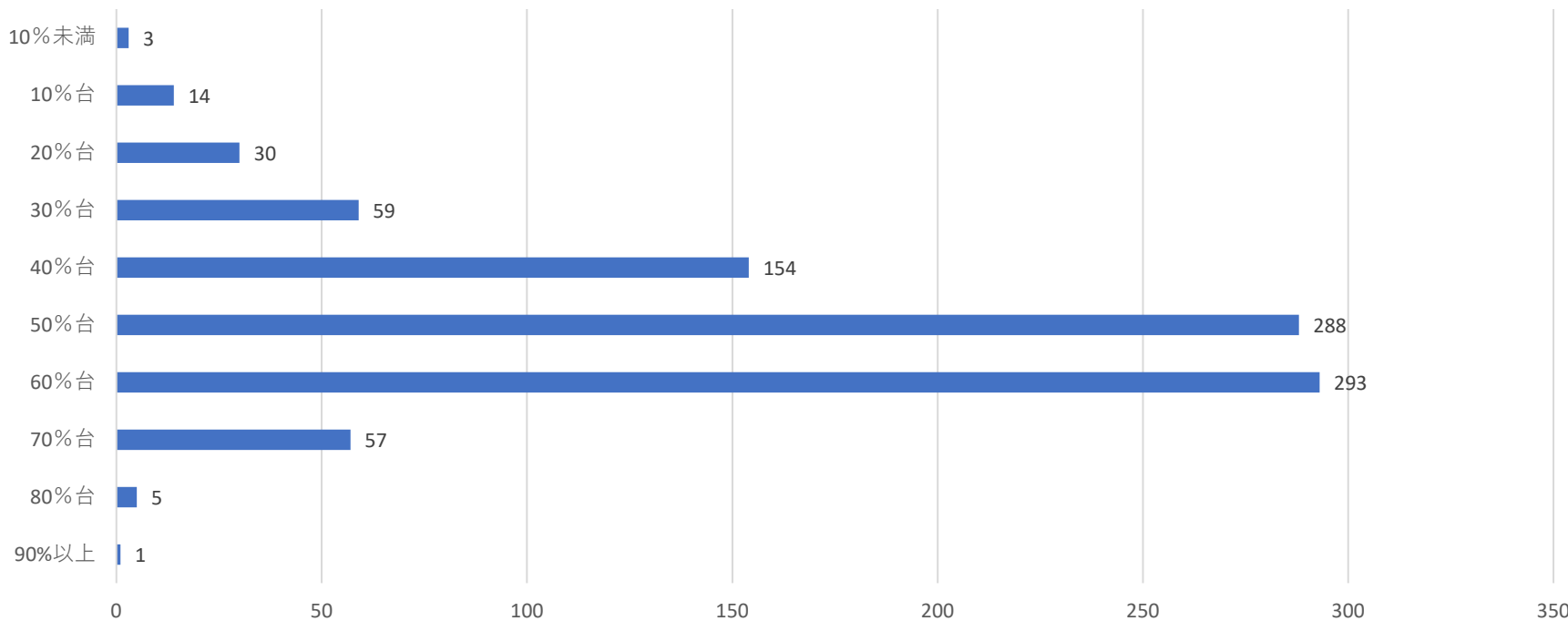
2021年11月5日現在の状況

苦情受付	あっせん 申立受理	終結
1,001	913	913

終結内訳

- 和解：904件（和解率：99%）
- 不調：8件
- 取下げ：1件

業者負担率

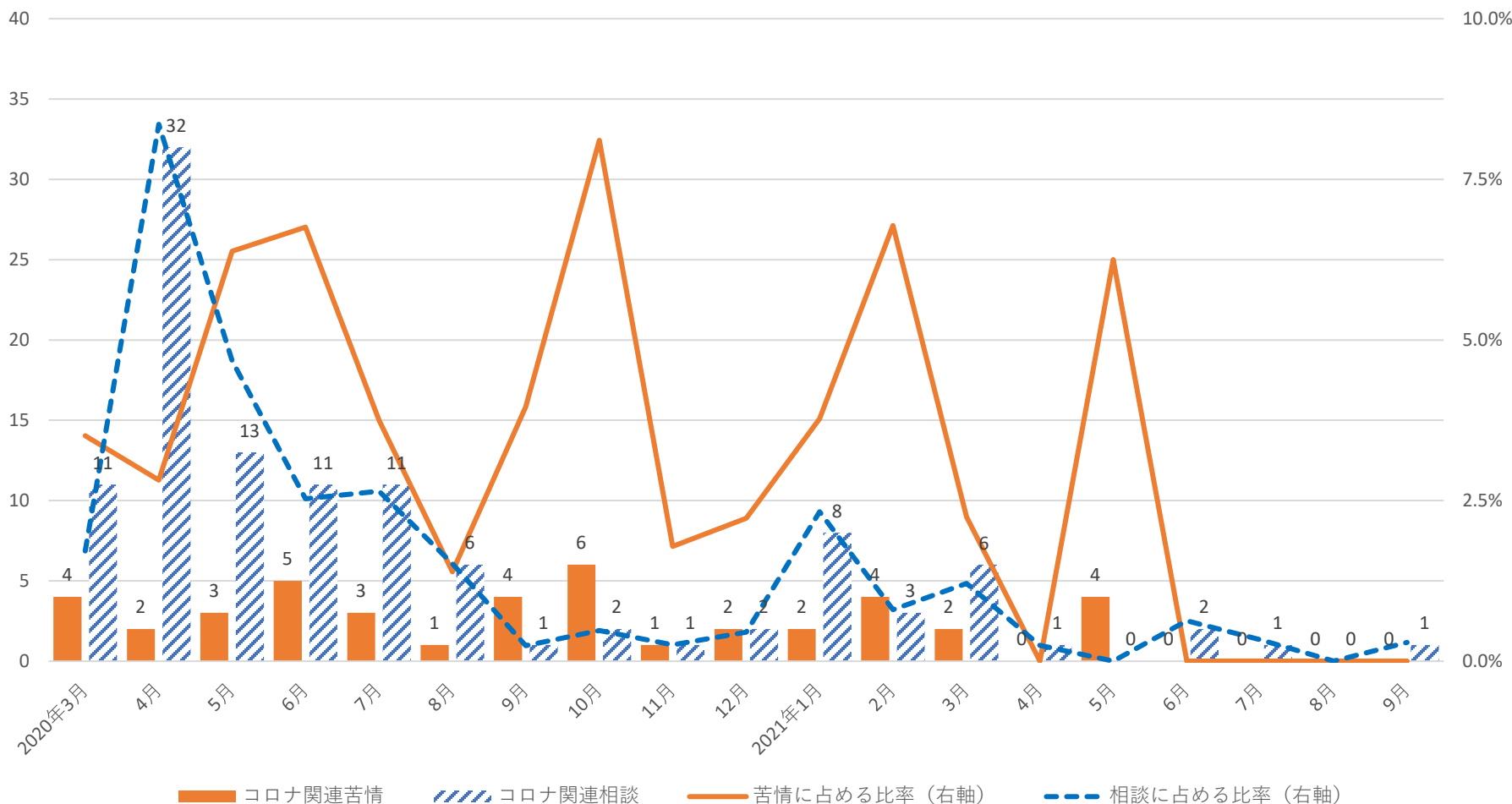


業者負担率 = 和解金額 / 申立人請求金額

和解件数

新型コロナウイルス感染症関連 苦情相談の状況

苦情相談の件数等推移



苦情相談の事例

	苦情内容	相談内容
初期の事例	• 担当者に電話をして、コロナの影響から、投資信託等を売却したいと伝えたが、断定的な判断を提供され売却注文を拒否された。その後売却したが大きな損失を被る結果となったので、損害を賠償して欲しい。（2020年3月） • 5年前、銀行から紹介された証券会社にレアル/円連動円建債券を勧められて契約した。2週間前にコロナの影響で急速に為替が変動し、元本の半額程度での償還になると証券会社から連絡があった。そんなリスクは理解していなかった。（2020年4月）	• 証券会社で投資をしているが、コロナウィルスで暴落していて夜も眠れない。（2020年3月） • 相続のため、亡父の残高を知りたいと、証券会社の支店に指定された書類を郵送した。対応してくれないので支店に行ったが、コロナの影響か窓口はほとんど閉まっており不安なのですぐに帰った。（2020年5月）
最近の事例	• 証券会社の担当者に対し、投資信託の解約を申し出たが、担当者が発注を失念した。基準価額の戻りを待ったがコロナ禍によりさらに下落し、損失を被った。（2021年5月）	• モデルナ株式を保有していたが、証券会社担当者から、コロナワクチンの認可には数年かかる場合もあるので、他の銘柄に乗り換えた方がよいと言われ、言われるままに取引した。ところが、モデルナの認可が早かった。このような場合は自己責任か。（2021年9月）

加入第1種金融商品取引業者による資料の一部不提出について

2021年11月26日
運 営 審 議 委 員 会

当委員会では、加入第1種金融商品取引業者である[]（以下「A社」という。）を被申立人とするあっせんにおいて、あっせん委員によるA社への資料の求めに対し、A社が一部の資料提出のみに応じ、求められた資料のすべての提出に応じなかったことについて継続して議論してきた。

担当あっせん委員及びA社からの事情聴取を含めたこれまでの議論を踏まえ、本件について、次のとおり考える。

記

当センターの苦情解決支援とあっせんに関する業務規程（以下「業務規程」という。）においては、当センターが対象とする加入第1種金融商品取引業者等に対し、あっせん委員及び当センターの業務に対する協力を基本的責務として義務付けている。A社を含めた個々の加入第1種金融商品取引業者等との間で締結している手続実施基本契約においては、業務規程の遵守および手続実施基本契約上の義務の履行を規定し、正当な理由なく、加入第1種金融商品取引業者等に業務規程の不遵守または手続実施基本契約上の義務の不履行が認められた場合、当センターは、その事実を公表し、改善の措置を求めることとされている。

A社は事情聴取において、あっせん委員が求めた資料の一部のみを提出した主な理由として、裁判への影響を懸念して資料提出に消極的にならざるを得なかった趣旨を述べているが、抽象的な将来の裁判への影響の懸念のみをもって資料不提出の理由とすることは、裁判外での簡易・迅速な解決手段を提供し、利用者の信頼性の向上に資することを目的とする金融ADR制度を有名無実化させることとなり、このような懸念のみをもって資料提出の求めに応じないことは適當ではない。仮に資料提出に応じられない正当な理由があるとすれば、あっせん委員にその理由の理解を得るよう努めるべきである。A社は、金融ADR制度の趣旨を十分に理解しておらず、加入第1種金融商品取引業者がとるべき基本的な姿勢に欠けていたと言わざるを得ない。

他方、加入第1種金融商品取引業者等に正当な理由がなく業務規程の不遵守または手続実施基本契約上の義務の不履行があったとして、その事実を当センターが公表することは、加入第1種金融商品取引業者等にとって大きな不利益であり、その認定は慎重に行う必要がある。

本件においては、担当あっせん委員とA社の間で提出すべき資料内容が必ずしも明

確に共有されていなかったことや、A社が第2回目のあっせん期日においてあっせん委員から提出資料が不十分である旨を指摘された際に、事実関係は裁判で争うとして資料提出を行わないとした言動を受け、担当あっせん委員が直ちに特別調停案の提示を検討する旨をA社に告げ、資料を提出しない理由を再度確認する等の話し合いが必ずしも十分に行われないうまま、担当あっせん委員によるA社の資料提出拒否との判断がなされたことも認められる。

当委員会としては、このような状況を考慮し、本件について、A社に正当な理由がないとしてまで、業務規程の不遵守または手続実施基本契約上の義務の不履行が認められたとすることはしないこととする。しかし、将来の裁判への懸念のみをもって資料提出に応じないことは正当な理由とは言えず、A社に対し、金融ADR制度の趣旨を十分に理解し、当センターのあっせん業務に対し積極的に協力を行うよう反省を促し、改善を求めることとしたい。

以 上