

第43回運営審議委員会

2022年12月1日
証券・金融商品あっせん相談センター
C会議室

議 案

(報告事項)

第1号議案 2022年度上半期の状況について

- (1) 2022年度上半期における紛争解決業務等の状況
- (2) 2022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) 2022年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証

以 上

2022年度上半期における紛争解決業務等の状況

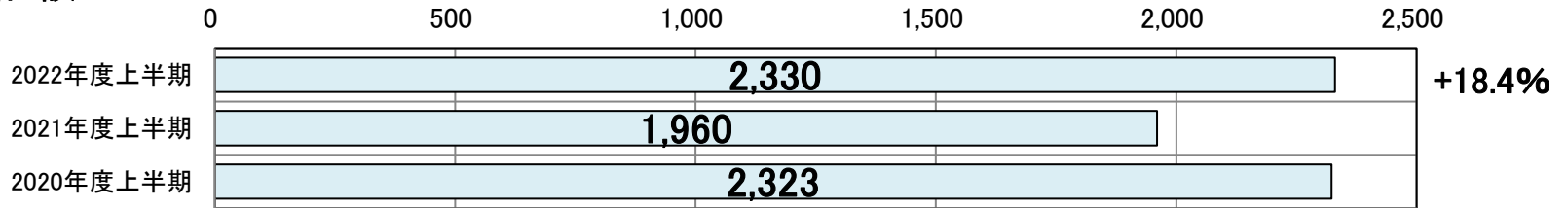
2022年12月1日



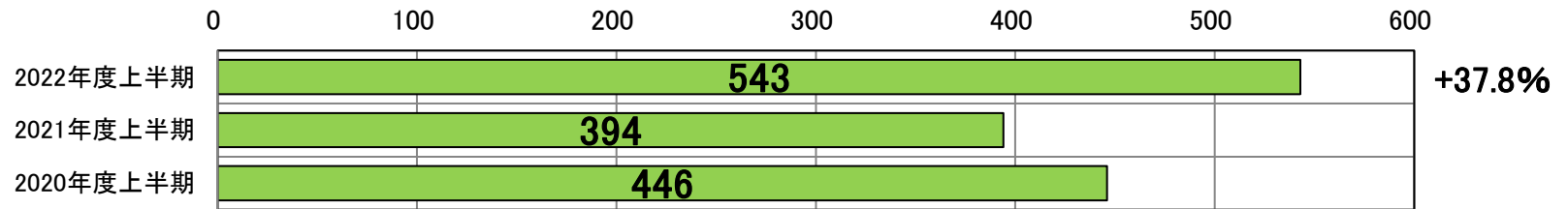
2022年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2022年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

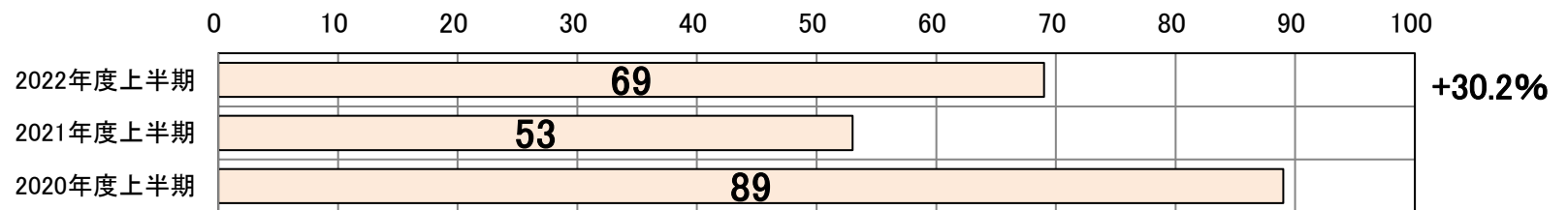
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は、それぞれ大幅に増加（+18.4%、+37.8%、+30.2%）しています。

2. 2022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	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	624	26.8	619	31.6
うち証券会社	343	14.7	354	18.1
センター業務	109	4.7	132	6.7
取引制度	55	2.4	37	1.9
勧誘	259	11.1	101	5.2
うち説明義務	138	5.9	48	2.4
適合性	72	3.1	25	1.3
強引	24	1.0	15	0.8
売買取引	440	18.9	295	15.1
うち売買一般	246	10.6	174	8.9
取引制度	124	5.3	82	4.2
システム障害	23	1.0	14	0.7
事務処理	300	12.9	315	16.1
投資運用	14	0.6	3	0.2
投資助言	8	0.3	18	0.9
その他	685	29.4	609	31.1
合 計	2,330	100	1,960	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。）343件で、勧誘及び売買取引に関する相談は大幅に増加しました。

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を含みます。

2. 2022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	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	251	46.2	115	29.2
うち説明義務	150	27.6	72	18.3
適合性	37	6.8	12	3.0
強引	36	6.6	13	3.3
売買取引	147	27.1	142	36.0
うち取引制度	49	9.0	57	14.5
売買一般	42	7.7	34	8.6
システム障害	21	3.9	24	6.1
事務処理	75	13.8	87	22.1
投資運用	2	0.4	3	0.8
投資助言	2	0.4	5	1.3
その他	66	12.2	42	10.7
合 計	543	100	394	100

③ あっせん申立て

類 型	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	57	82.6	45	84.9
うち説明義務	31	44.9	33	62.3
適合性	20	29.0	10	18.9
誤った情報の提供	3	4.3	-	-
売買取引	12	17.4	6	11.3
うち売却・解約阻止	5	7.2	-	-
過当売買	3	4.3	1	1.9
ネット取引	2	2.9	-	-
事務処理	-	-	1	1.9
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	1	1.9
その他	-	-	-	-
合 計	69	100	53	100

概況：

苦情では勧誘時の「説明義務」に関するもの、「事務処理」に関するもの、「取引制度」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. 2022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			
	2022年上半期		2021年上半期		2022年上半期		2021年上半期		2022年上半期		2021年上半期	
	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	532	22.8	489	24.9	152	28.0	131	33.2	14	20.3	13	24.5
債券	320	13.7	162	8.3	178	32.8	87	22.1	34	49.3	22	41.5
投資信託	296	12.7	214	10.9	94	17.3	69	17.5	13	18.8	4	7.5
有価証券デリバティブ	6	0.3	12	0.6	11	2.0	4	1.0	-	-	-	-
金融先物デリバティブ	160	6.9	196	10.0	42	7.7	29	7.4	3	4.3	2	3.8
CFD	13	0.6	12	0.6	6	1.1	10	2.5	2	2.9	4	7.5
その他のデリバティブ	2	0.1	3(2)	0.2	2(1)	0.4	6(4)	1.5	-	-	6(6)	11.3
暗号資産デリバティブ	2	0.1	8	0.4	-	-	8	2.0	-	-	1	1.9
商品関連デリバティブ	10	0.4	12	0.6	5	0.9	3	0.8	1	1.4	-	-
第2種関連商品	29	1.2	59	3.0	6	1.1	5	1.3	1	1.4	1	1.9
ラップ	21	0.9	10	0.5	10	1.8	3	0.8	1	1.4	-	-
先物オプション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	939	40.3	783	39.9	37	6.8	39	9.9	-	-	-	-
合計	2,330	100	1,960	100	543	100	394	100	69	100	53	100

※1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、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。CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。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。

3. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

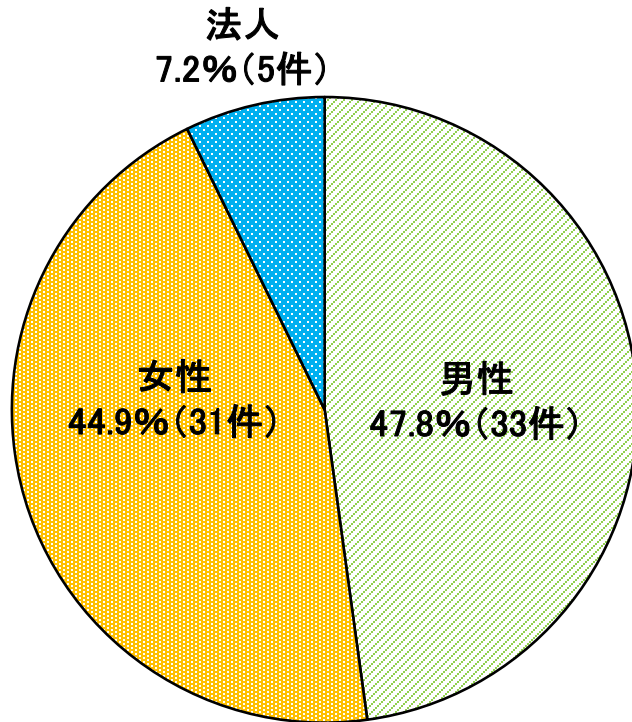
概況：

商品別の内訳では、株式の割合は相談が高く（22.8%）、苦情及びあっせん申立ては債券の割合が高い（それぞれ32.8%、50.7%）状況でした。

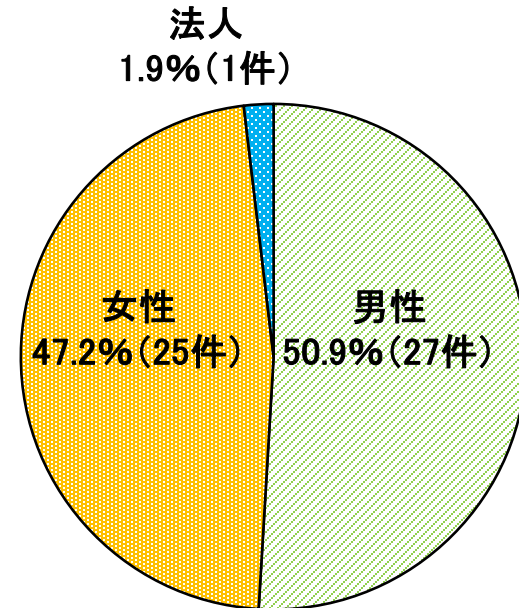
4. 2022年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2022年度上半期(69件) >



<(参考)2021年度上半期(53件) >



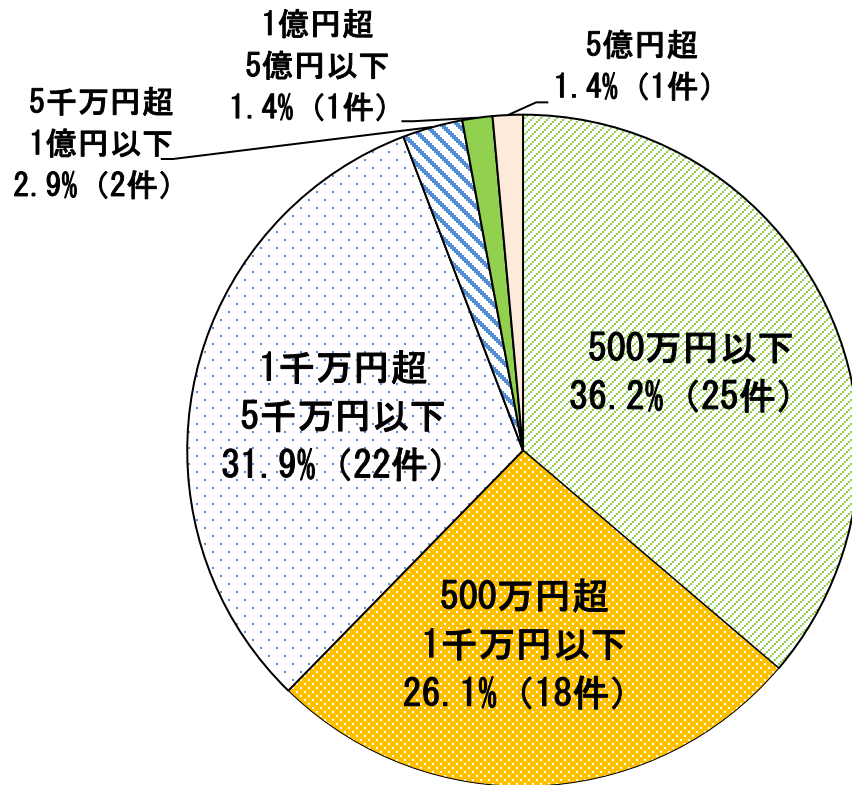
概況：

あっせん申立ての個人の内訳は、男性47.8%（33件）、女性44.9%（31件）となりました。なお、法人は7.2%（5件）となり、前年同期と比べて件数も多く、割合も高くなりました。

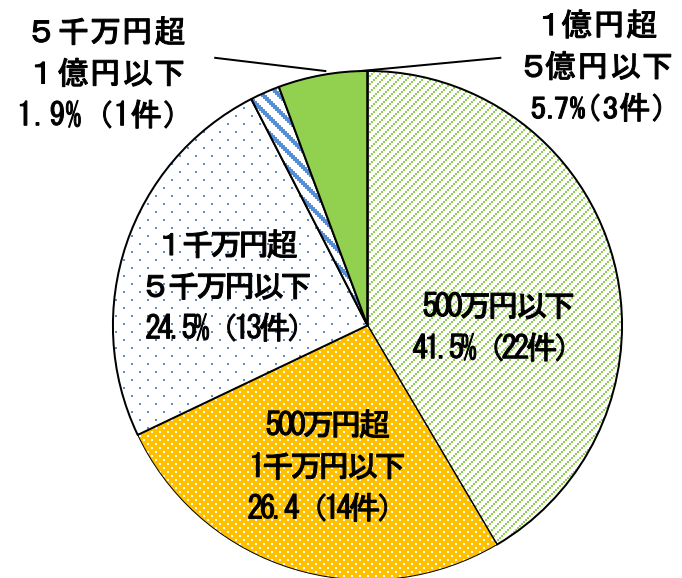
4. 2022年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2022年度上半期(69件) >



<(参考) 2021年度上半期(53件)>



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が62.3%（43件）を占めます。「1千万円超5千万円以下」31.9%（22件）、「5千万円超1億円以下」2.9%（2件）、「1億円超5億円以下」及び「5億円超」がそれぞれ1.4%（1件）の申立てがありました。

なお、100万円以下は11.6%（8件）でした。

5. 2022年度上半期のあっせん終結事案について

(1) 概況

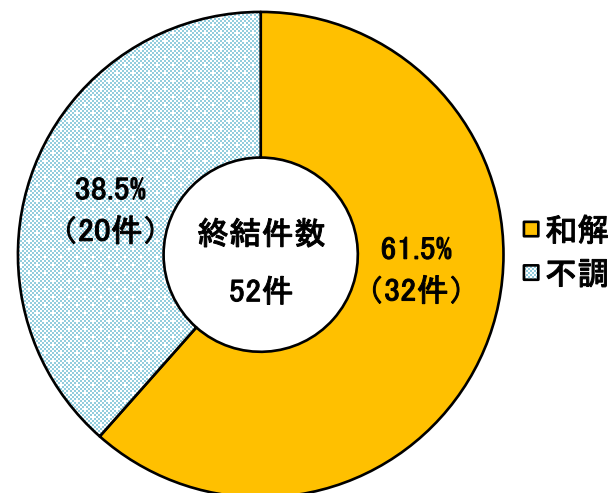
	2022年度上半期	2021年度上半期
期初未済件数	36	51
新規申立件数	69	53
終結件数	55(3)	63
期末未済件数	50	41

※()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)

	2022年度上半期 (52件)	2021年度上半期 (63件)
1回	45	59
2回	5	3
3回	1	-
4回	1	1
平均開催回数	1.19	1.10

(参考)終結結果



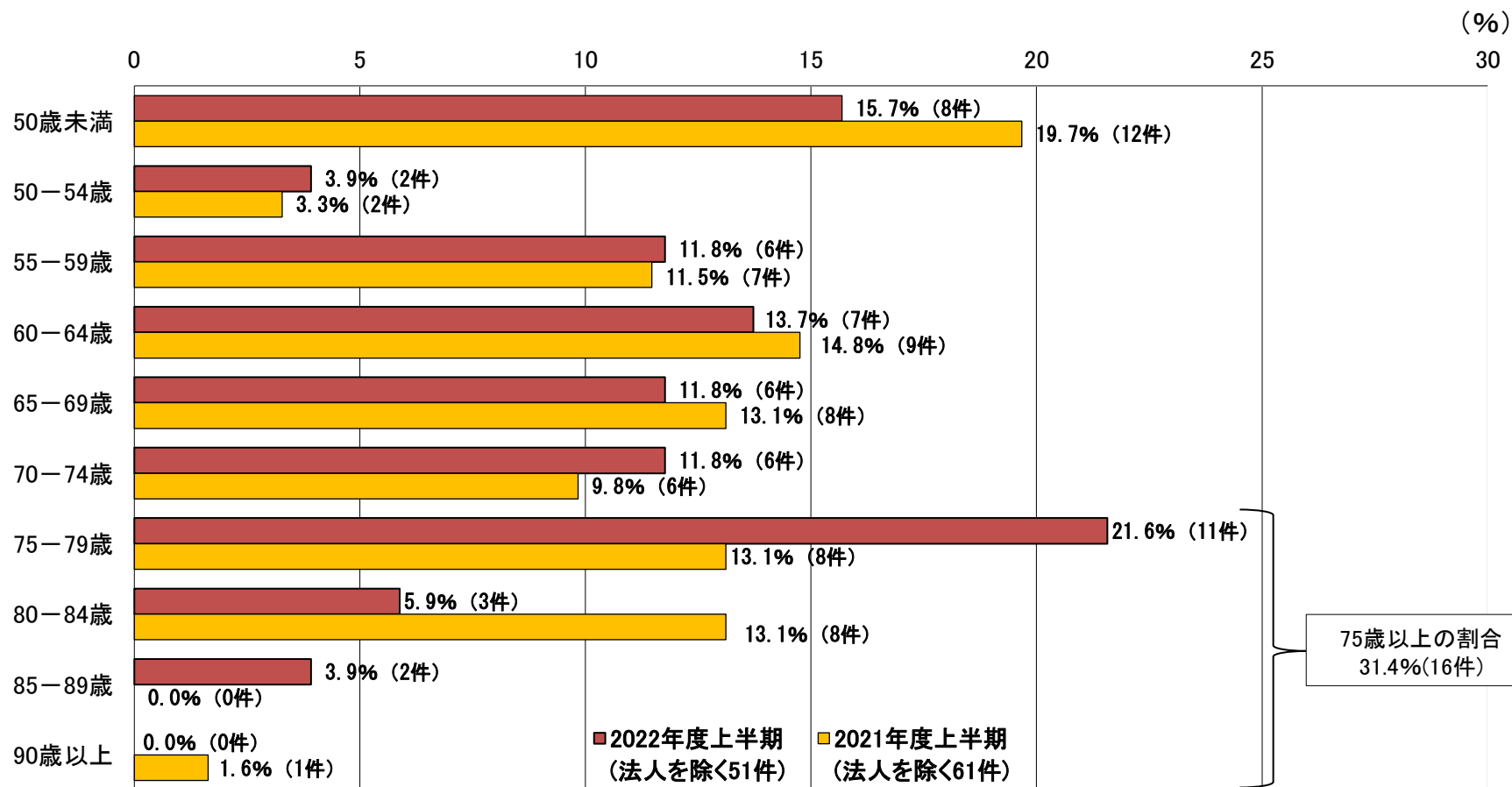
概況:

2022年上半期に終結したあっせんの件数は合計52件(取り下げを除く)。その内訳は、和解32件、不調20件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は61.5%(前年同期76.2%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案45件、2回の事案5件、3回及び4回の事案は各1件、平均開催回数は1.19回(前年同期1.10回)でした。

5. 2022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：

2022年度上半期の終結事案（個人51件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.4%（前年同期27.9%、17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について (2022年度上半期集計分)

2022年12月1日



あっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況について

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていく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。

2022年度上半期のアンケート調査の状況について、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：2022年4月1日から2022年9月30日まで

回収事案数：39件(和解：27件・不調：12件)

※ 回収事案の内訳は、双方より提出23件、申立人のみ提出4件、被申立人のみ提出12件。

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	
2022年度 上半期	3.2%		16.1%		74.2%		4.8%		1.6%	
	和解 1.6%	不調 1.6%	和解 11.3%	不調 4.8%	和解 58.1%	不調 16.1%	和解 1.6%	不調 3.2%	和解 0.0%	不調 1.6%
上記のうち 申立人のみ	3.7%		25.9%		55.6%		11.1%		3.7%	
	3.7%		11.1%		18.5%		7.4%		3.7%	
	和解 0.0%	不調 16.7%	和解 23.8%	不調 33.3%	和解 71.4%	不調 0.0%	和解 4.8%	不調 33.3%	和解 0.0%	不調 16.7%

2021年度	4.5%		22.6%		70.1%		1.7%		1.1%	
	和解 4.0%	不調 0.6%	和解 14.7%	不調 7.9%	和解 52.5%	不調 17.5%	和解 0.6%	不調 1.1%	和解 0.6%	不調 0.6%
上記のうち 申立人のみ	3.8%		35.4%		57.0%		2.5%		1.3%	
	2.5%		10.1%		22.8%		0.0%		0.0%	
	和解 4.8%	不調 0.0%	和解 29.0%	不調 58.8%	和解 62.9%	不調 35.3%	和解 1.6%	不調 5.9%	和解 1.6%	不調 0.0%

※ 網掛け部分は申立人が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	
2022年度 上半期	83.9%		8.1%		8.1%	
	和解 66.1%	不調 17.7%	和解 3.2%	不調 4.8%	和解 3.2%	不調 4.8%
上記のうち 申立人のみ	66.7%		18.5%		14.8%	
	25.9%		11.1%		7.4%	
	和解 81.0%	不調 16.7%	和解 9.5%	不調 50.0%	和解 9.5%	不調 33.3%

2021年度	70.3%		7.4%		22.3%	
	和解 53.1%	不調 17.1%	和解 5.7%	不調 1.7%	和解 13.1%	不調 9.1%
上記のうち 申立人のみ	61.5%		9.0%		29.5%	
	23.1%		2.6%		10.3%	
	和解 68.9%	不調 35.3%	和解 8.2%	不調 11.8%	和解 23.0%	不調 52.9%

※ 網掛け部分は申立人が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	
2022年度 上半期	3.2%		85.5%		11.3%	
	和解 1.6%	不調 1.6%	和解 67.7%	不調 17.7%	和解 3.2%	不調 8.1%
上記のうち 申立人のみ	0.0%		74.1%		25.9%	
	0.0%		29.6%		14.8%	
	和解 0.0%	不調 0.0%	和解 90.5%	不調 16.7%	和解 9.5%	不調 83.3%

2021年度	4.0%		86.4%		9.7%	
	和解 2.8%	不調 1.1%	和解 63.6%	不調 22.7%	和解 5.7%	不調 4.0%
上記のうち 申立人のみ	0.0%		78.5%		21.5%	
	0.0%		24.1%		11.4%	
	和解 0.0%	不調 0.0%	和解 83.9%	不調 58.8%	和解 16.1%	不調 41.2%

※ 網掛け部分は申立人が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	
2022年度 上半期	45.2%		40.3%		8.1%		3.2%		3.2%	
	和解 35.5%	不調 9.7%	和解 30.6%	不調 9.7%	和解 3.2%	不調 4.8%	和解 3.2%	不調 0.0%	和解 0.0%	不調 3.2%
上記のうち 申立人のみ	51.9%		25.9%		11.1%		3.7%		7.4%	
	18.5%		11.1%		7.4%		0.0%		7.4%	
	和解 57.1%	不調 33.3%	和解 33.3%	不調 0.0%	和解 4.8%	不調 33.3%	和解 4.8%	不調 0.0%	和解 0.0%	不調 33.3%

2021年度	38.6%		38.1%		18.8%		2.3%		2.3%	
	和解 29.0%	不調 9.7%	和解 27.3%	不調 10.8%	和解 13.6%	不調 5.1%	和解 1.1%	不調 1.1%	和解 1.1%	不調 1.1%
上記のうち 申立人のみ	39.2%		36.7%		15.2%		3.8%		5.1%	
	10.1%		11.4%		8.9%		1.3%		3.8%	
	和解 40.3%	不調 35.3%	和解 38.7%	不調 29.4%	和解 14.5%	不調 17.6%	和解 3.2%	不調 5.9%	和解 3.2%	不調 11.8%

※ 網掛け部分は申立人が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	
2022年度 上半期	44.3%		41.0%		11.5%		0.0%		3.3%	
	和解 34.3%	不調 9.8%	和解 32.8%	不調 8.2%	和解 4.9%	不調 6.6%	和解 0.0%	不調 0.0%	和解 0.0%	不調 3.3%
上記のうち 申立人のみ	50.0%		26.9%		15.4%		0.0%		7.7%	
	15.4%		11.5%		7.7%		0.0%		7.7%	
	和解 55.0%	不調 33.3%	和解 35.0%	不調 0.0%	和解 10.0%	不調 33.3%	和解 0.0%	不調 0.0%	和解 0.0%	不調 33.3%

2021年度	42.6%		36.9%		15.9%		2.8%		1.7%	
	和解 33.0%	不調 9.7%	和解 27.8%	不調 9.1%	和解 10.8%	不調 5.1%	和解 1.1%	不調 1.7%	和解 0.6%	不調 1.1%
上記のうち 申立人のみ	43.6%		34.6%		14.1%		3.8%		3.8%	
	12.8%		11.5%		6.4%		1.3%		2.6%	
	和解 47.6%	不調 26.7%	和解 34.9%	不調 33.3%	和解 12.7%	不調 20.0%	和解 3.2%	不調 6.7%	和解 1.6%	不調 13.3%

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

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

- 「初めてのことで、どのようなものなのか心配していましたが、とっても丁寧でお世話になり、ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「長期間、申立人対応をしていただき、ありがとうございました。」(被申立人・不調事案)
- 「このような機関があることも存じあげませんでしたし、対応が親切で、誠に感謝いたします。」(申立人・和解事案)
- 「誰に頼って、どのように紛争解決したらよいのか、まったく暗中模索の状況でしたが、貴センターを知り解決に至ったこと、感謝しています。」(申立人・和解事案)
- 「何よりも気持ちに寄り添っていただけたことで、大変救われました。私自身、至らない点が多かったのですが、解決に向けて丁寧にアドバイスしていただいたことで、何とかあきらめずに最後までできたと思っております。相談員とあっせんの事務局には大変感謝しております。本当にありがとうございました。和解がまとまってからは、やっと強いストレスから解放されたように思います。これからも、私のように不安で苦しんでいる人のためにがんばっていただきたいです。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「この度の和解案件は、自分では納得は決してしていません。決裂して裁判にするのも面倒であり、費用もかかり、家族を巻き込みたくなく、妥協して和解しました。あっせん委員、事務局の方々には感謝してます。ありがとうございました。」(申立人・和解案件)
- 「大変お世話になりました。丁寧な対応をしていただき安心してお任せすることができました。ただ仕方がない事とは思いますが、当日私は一人、相手方は三人でプレッシャーを強く感じました。私が話し出した途端、三人の方が一斉にペンで何かメモし出したのもとても怖かったです。あちらは慣れていらっしゃるかとは思いますが」(申立人・和解案件)

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

②あっせんに関する感想

- 「経験・知見のあるあっせん委員の出した結論に対して、被申立人側の応じない姿勢を認めてしまったら『あっせん』の機能は損なわれてしまいます。被申立人側はあっせん委員の出した結論に対して真摯に受け止め、業務規程第1条に記載のある『金融商品市場の健全な発展』に努めるべく、社内のコンプライアンス強化を図る一助とすべきです。あっせん委員の立場がこれほど脆弱とは思いませんでした。大変残念でなりません。」(申立人・不調事案)
- 「相手方が話し合いを拒否した場合、あっせんでは難しいのだと感じた。あっせんの対応は良かったが、被申立人が簡単に証拠の提出を拒否できてしまうので、せめて通話録音を出す要求ができると思い良かった。」(申立人・不調事案)
- 「あっせんセンターは頼みの綱です。申立人は高齢者、素人も多いと思います。法律に不案内かつ体力、気力の衰えの中で救いを求めてあっせんセンターに行くこととなります。今回非力を感じました。前もって専門家に相談、助言を求めべきでした。終了した今、まったく納得感はありません。いくつかの争点について、委員の考えはまったくわからずじまいでした。本当にそれが聞きたかった。あっせん当日、当然聞けるものと思っていた。たとえ負けであっても、納得できる内容のあっせんであって欲しかった。この長い期間、体力、気力の消耗、ストレスは何だったのだろうと空しいです。あっせんセンターは中立としていますが、やはり素人对法律家です。申立人の納得いくようお願いしたいと願うものです。」(申立人・不調事案)
- 「私の様な個人が強大な法人に対して申立てた場合、公正中立にこだわりすぎず、消費者に寄り沿う的な立場での機関となって欲しいと感じた。」(申立人・和解事案)
- 「お互いに意見の交換をする時間が足りなかった。」(申立人・不調案件)

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

③あっせん委員の事情聴取に関するもの

- 「CD-Rに被申立人の担当者が『半年で2倍』と言ったことを録音して送ったが、取り上げられなかったため、被申立人からお金をもらっているのではないかと思えた。知人からも、今回はもっと高く取れたのではないかとされるくらいだったがその通りと思える。途中で人が変わるのはいくつか。だまされる人が多いので、もっと親身になってほしい。」(申立人・和解案件)

④あっせん委員の説明に関するもの

- 「あっせん委員の被申立人寄りの発言が少し気になりました。弱い立場(申立人)に寄り添ってくれるものと思っていた。」(申立人・和解事案)
- 「あっせん委員が公正なのか疑問に思いました。公正中立に弱い人の味方になってください。」(申立人・不調事案)
- 「申立人より返金額の提示をするとき、まったく見当もつかないまま提示しましたが、後になってみると、もう少し多く提示できたのではと後悔してしまいますので、大きな金額を知らせていただければより良かったと思っています。あつかましいお願いで申し訳ないです。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「『争点に対する認識が誤っている。相手方にもう一度聞いてください。』と要望したが、『時間がない。』と打ち切られた。声が小さく滑舌も悪かった(何回も聞き直した。申立人の耳も少し遠くなっていることはあるにしても)。申立人の主張はどう見ているかについての発言はなかった。机上の空論のごとく現実の存在を見ていないことになった。真実を判定して欲しかった。争点の本質を捉えていただけなかったと残念です。」(申立人・不調事案)
- 「他のあっせん委員でも同じ結果になったのか疑問が残った。」(被申立人・和解案件)

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

⑤ あっせん終結までの期間に関するもの

- ・「申立人が和解の条件提示後の回答期限を大幅に経過した返答であったため、期限は守るようにするべきと考えます。」(被申立人・和解案件)

⑥ 事務局の対応に関するもの

- ・「超高齢者に丁寧に親切に対応してくださったと思います。」(申立人・不調事案)
- ・「親切な対応を感謝しております。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- ・「事務局の方にはあっせん委員と連携し良く行って頂きました。」(被申立人・和解事案)
- ・「事務局がご用意され、期日前にあっせん委員に提供された資料が適切で、期日当日の進行が要領良く行えたことお礼申し上げます。」(被申立人・不調事案)
- ・「中立で対応いただければと思います。」(被申立人・和解案件)

⑦ その他

- ・金融庁ADR室を通じて、仕組債の償還前に、あっせんにより償還時に損失が発生した場合の負担割合を決定し、実際に損失が発生したときには、決定済の割合の損害賠償を行う解決方法の提案がなかったとの意見等を頂戴した。(苦情申出者)

2022年度上半期における 紛争解決業務等実施状況の検証

2022年12月1日



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あつせん相談センター

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の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。
- 2022年度上半期におけるあっせん開催回数は延べ62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、具体的には愛媛県新居浜市、三重県四日市市、兵庫県姫路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、2022年度上半期に終結した55件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額300万円超500万円以下(申立金8,360円)の11件、次に利用の多い区分は100万円超300万円以下(申立金6,270円)の10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。
- 2022年度上半期の高齢者(75歳以上)事案16件について、事情聴取の場に補佐人が同席した事案はなかつた。

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。
- 2022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) 2022年度上半期におけるあっせんの処理状況

	2022年度上半期	2021年度	2020年度
年度初係属件数	36	51	68
新規申立件数	69	117	159
期中処理件数 (A)	55	132	176
期末係属件数	50	36	51
取下げ等件数 (B)	3	2	4
取下げ等を除く処理件数	52	130	172
うち和解件数 (C)	32	83	114
うち不調件数	20	47	58
和解率(%) (C/A-B)	61.5%	63.8%	66.3%
[VIX ETNを除く和解率]	[61.5%]	[61.5%]	[61.1%]

(注) 各件数にはVIXインバースETNの件数が含まれている。

(2)2022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

	2022年度上半期		2021年度		2020年度	
終結までの期間 4月以下	43件	82.7%	87件	66.9%	91件	52.9%
4月超6月以下	8件	15.4%	31件	23.9%	60件	34.9%
6月超	1件	1.9%	12件	9.2%	21件	12.2%
平均所要期間	95.3日		118.2日		120.8日	
平均開催回数	1.2回		1.2回		1.2回	

※取下げを除く

(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。

- 2022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た。結果として、2022年度上半期に処理したあっせん事案55件のうち32件で和解が成立した。
 - 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。
 - あっせん委員は、必要な場合には、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。
 - 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、投資家の責任等の指摘を含む。)を示しながら、和解案の提示、説明を行っている。状況に応じて、和解案を複数回提示し、和解に向け調整する努力もしている。

- 和解に向けた努力の成果
 - 2022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32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19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。

- 2022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、その内訳は概ね次のとおり。
 - ・ 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4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2件あった。
 - ・ あっせん委員は和解に向け、解決の糸口を探したが、双方の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) 苦情の受付及び処理の状況

	2022年度上半期	2021年度	2020年度
苦情受付件数	543件	928件	867件
(うち取次あり)	(480)	(821)	(848)
(うち取次なし)	(63)	(107)	(19)
苦情終結件数	539件	963件	893件
(うち解決)	(471)	(847)	(734)
(うちあっせん移行)	(68)	(116)	(159)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	57件	53件	88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。

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（事業者に取り次ぐことなく）納得していただけるケースもある。また、申出者から「不満、要望等を事業者に伝えるだけでよい（回答は不要）」という苦情もある。（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。サービス低下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。（例：謝罪を希望している旨の伝達、顧客の口座閉鎖への対応の依頼等）
- 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、あっせん制度を説明し、顧客の意向を確認しながら対応している。なお、顧客があっせんを希望したものの、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、あっせん申立書作成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

	2022年度上半期	2021年度	2020年度
勧誘に関する苦情	251件(46.2%)	313件(33.7%)	352件(40.6%)
売買取引に関する苦情	147件(27.1%)	319件(34.4%)	298件(34.4%)
事務処理に関する苦情	75件(13.8%)	191件(20.6%)	178件(20.5%)
投資運用に関する苦情	2件(0.4%)	4件(0.4%)	3件(0.3%)
投資助言に関する苦情	2件(0.4%)	11件(1.2%)	8件(0.9%)
その他の苦情	66件(12.2%)	90件(9.7%)	28件(3.2%)

② 苦情の事例

< 勧誘に関する苦情 >

- 銀行から証券会社を紹介されて初めて金融商品取引口座を開設した際に、担当者から仕組債を勧められた。これまでに銀行で国債を購入したことはあった。銀行からの紹介なので仕組債が安心できる商品だと思って購入したところ、現在、大きな評価損が発生している。リスクがある金融商品だとは思っていなかったため、相手方証券会社に対して、損害賠償を求めたい。
- 取引している銀行でローンの残額を完済しようとしたところ、ローン金利を引き下げるから系列証券会社で運用しないかと持ち掛けられたので、当該証券会社でEB債を購入し、損失が発生した。納得できないので相手方証券会社に対して損害賠償を請求したい。

- 証券会社から20年利付国債を何度も勧められた。担当者が、「20年も持つ人はいない。」というので3、4年で解約するつもりで額面1,000万円を2回買付した。買付から約1月後に担当者の上司から連絡があり、買付時98円台だった単価が現在92円台だと言われ、納得できない。

<売買取引に関する苦情>

- 昨年、証券会社で買い付けた米ドル建投資信託について、利上げにより損失が出ると思い、担当者に何度も解約したいと伝えたが応じてもらえなかった。今月、相手方証券会社から届いた書面で評価損に気付き、担当者に連絡したが、解約の意向は聞いたことがないと言われた。
- 米ドル建ての債券が満期を迎えた時に、証券会社の担当者と上司から投資信託の購入を勧められ、100万円値下がりしたら解約することを条件に2,000万円購入した。投資信託の評価額はインターネットで確認していたことから、100万円の評価損になった時点で担当者に解約を申し入れた。しかし、担当者は分配金のこと等を説明して、まだ解約はしない方がいいと言って応じてくれなかった。投資信託を購入した際に伝えた条件どおり、100万円値下がりしたのだから解約に応じてほしい。

<事務処理に関する苦情>

- 高齢の母の取引において、証券会社の担当者が商品の売却に応じないので、商品を他社に移管しようと思うが、移管させてくれない。証券会社社員が母の意思確認をする際には、近くによる等の配慮をせず、少し離れたところから声掛けをした上で、回答がなかったことをもって「意思確認できなかった。」と判断された。

<その他の苦情>

- 証券会社の担当者から「仕組債の説明が不十分だった。」と言われて再度説明を受けたが、その時には、既に購入をキャンセルできなかった。後日、担当者から連絡があり、再び仕組債のリスク説明をしようとしたので、不審に思って断った。相手方証券会社の自己防衛に思え、その後の上席者の対応も含め、納得できない。

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

	2022年度上半期	2021年度	2020年度
受付件数 合計	2,330件	4,148件	4,796件
制度に関する相談	624件(26.8%)	1,304(31.4%)	1,617(33.7%)
勧誘に関する相談	259件(11.1%)	283(6.8%)	412(8.6%)
売買取引に関する相談	440件(18.9%)	655(15.8%)	980(20.4%)
事務処理に関する相談	300件(12.9%)	638(15.4%)	761(15.9%)
投資運用に関する相談	14件(0.6%)	16(0.4%)	11(0.2%)
投資助言に関する相談	8件(0.3%)	27(0.7%)	36(0.8%)
その他の相談	685件(29.4%)	1,225(29.5%)	979(20.4%)

- (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>

- ネット証券会社で株式取引を行っているが、何か質問をしようとしても電話がすぐにつながらず、テープの音声ばかりで肉声が聞こえない。会社所在地に行っても会おうとしない。まるで顧客を無視したような態度であり、このようなことが許されるのか。

<勧誘に関する相談>

- 証券会社で10年程取引をしているが、担当者の勧誘が執拗で困っている。相手方証券会社の担当者は2、3年ごとに変わり、勧誘が強引な担当者について、お客様相談室に苦情を言って担当者を変更してもらったが、新任の担当者も執拗に勧誘してくる。今後、どのように対応していったらよいか。

<売買取引に関する相談>

- 証券会社の担当者に言われるまま日本国債、国内株式、外貨建て債券、米国株式等の取引をしていた。65歳になったので証券取引をやめたい旨を担当者に伝えたが、担当者から「もっといい株がある。」と言われ、取引を続けた結果、多額の損失が発生した。証券会社に責任を追及する事は出来るか。

<事務処理に関する相談>

- 証券会社の出金手続きをパソコンで行いたいが、設定したパスワードがわからなくなってしまった。そのため、相手方証券会社のお客様サポートセンターに電話したが、自動音声ガイダンスによる対応であり、耳が遠いためサービス番号等を聞き取ることができず困っている。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2022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	115件
②配偶者からの相談	35件
③その他の親族からの相談	31件
合計	181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>

- (長男からの相談)90代の父が証券会社で株式取引を行っており、取引を止めるように言っても聞かない。医師から「認知機能に問題があり、認知症の検査を勧める。」と言われているが、本人は頑なに拒否している。取引を止めさせることはできないか。
- (娘からの相談)母が銀行からの案内で証券会社に口座を開設したところ、リスク等を認識しないままに仕組債を購入させられた。損失を被っており納得できない。

検証事項4. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等

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

(1) あっせん委員間の情報共有等

- 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(2022年8月30日:東京会場(オンライン方式併用)、2022年9月5日:大阪会場(オンライン方式併用)。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
- ② 2022年8月、あっせん委員に対し、2021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 2022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能力向上を図るため、原則として毎月、相談員研修を実施している。

2022年度上半期においては「重要情報シートの導入・活用に向けた取組み等について」、「証券会社等への親族不満の伝達について」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、「ハラスメント関係」、「コンプライアンス関係」、「メンタルヘルス関係」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なっている。

(2) 外部有識者への報告

① 2022年6月7日 運営審議委員会(Web会議併用)

「2021年度事業報告及び2021年度収支決算」及び「2022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、「2021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。

② 2022年6月14日 理事会(Web会議併用)

運営審議委員会委員の選任、役員の選任、「2021年度事業報告及び2021年度収支決算」、「2022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、「2021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)な情報交換を実施したほか、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13日)及び金融ADR連絡協議会(Web会議方式にて5月19日及び9月28日)に参加した。