

## 第46回 運 営 審 議 委 員 会

2 0 2 3 年 1 1 月 2 8 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 2023年度上半期の状況について

- (1) 2023年度上半期における紛争解決業務等の状況
- (2) 2023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) 2023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

# 2023年度上半期における紛争解決業務等の状況

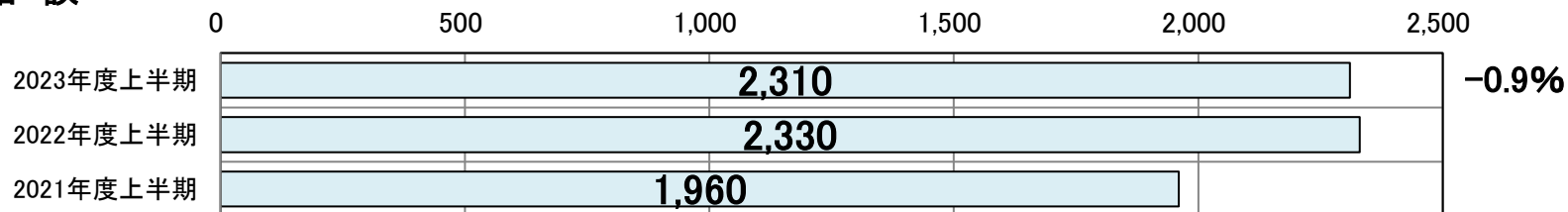
2023年11月28日



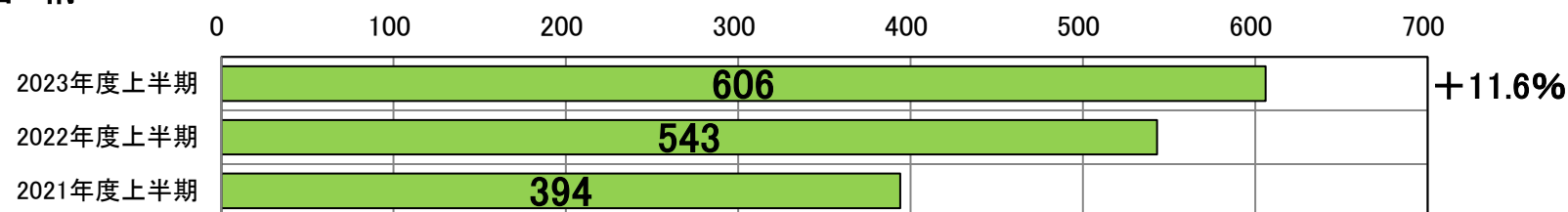
# 2023年度上半期(4～9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2023年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

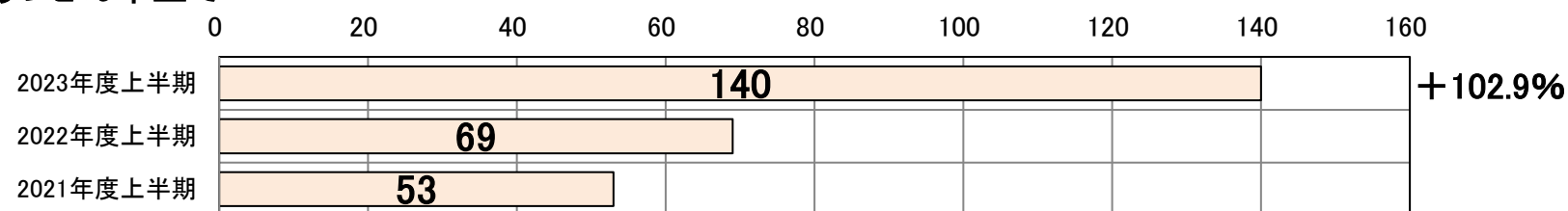
### ① 相 談



### ② 苦 情



### ③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談の件数は僅かに減少（-0.9%）しましたが、苦情及びあっせん申立ての件数は大幅に増加（それぞれ+11.6%、+102.9%）した。

## 2. 2023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    | 2023年度上半期 |        | 2022年度上半期 |        |
|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|        | 件数        | 構成比(%) | 件数        | 構成比(%) |
| 制度     | 727       | 31.5   | 624       | 26.8   |
| うち証券会社 | 402       | 17.4   | 343       | 14.7   |
| センター業務 | 167       | 7.2    | 109       | 4.7    |
| 取引制度   | 66        | 2.9    | 55        | 2.4    |
| 勧誘     | 219       | 9.5    | 259       | 11.1   |
| うち説明義務 | 114       | 4.9    | 138       | 5.9    |
| 適合性    | 62        | 2.7    | 72        | 3.1    |
| 強引     | 30        | 1.3    | 24        | 1.0    |
| 売買取引   | 302       | 13.1   | 440       | 18.9   |
| うち売買一般 | 129       | 5.6    | 246       | 10.6   |
| 取引制度   | 103       | 4.5    | 124       | 5.3    |
| 無断売買   | 27        | 1.2    | 21        | 0.9    |
| 事務処理   | 345       | 14.9   | 300       | 12.9   |
| 投資運用   | 10        | 0.4    | 14        | 0.6    |
| 投資助言   | 10        | 0.4    | 8         | 0.3    |
| その他    | 697       | 30.2   | 685       | 29.4   |
| 合 計    | 2,310     | 100    | 2,330     | 100    |

概況：

制度に関する相談が大幅に増加し、勧誘に関する相談は減少、売買取引に関する相談は大幅に減少（対前年比はそれぞれ+103件・+16.5%、-40件・-15.4%、-138件・-31.4%）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. 2023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    | 2023年度上半期 |        | 2022年度上半期 |        |
|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|        | 件数        | 構成比(%) | 件数        | 構成比(%) |
| 勧誘     | 307       | 50.7   | 251       | 46.2   |
| うち説明義務 | 223       | 36.8   | 150       | 27.6   |
| 適合性    | 32        | 5.3    | 37        | 6.8    |
| 強引     | 24        | 4.0    | 36        | 6.6    |
| 売買取引   | 139       | 22.9   | 147       | 27.1   |
| うち売買一般 | 42        | 6.9    | 42        | 7.7    |
| 取引制度   | 41        | 6.8    | 49        | 9.0    |
| 無断売買   | 22        | 3.6    | 11        | 2.0    |
| 事務処理   | 87        | 14.4   | 75        | 13.8   |
| 投資運用   | 3         | 0.5    | 2         | 0.4    |
| 投資助言   | 2         | 0.3    | 2         | 0.4    |
| その他    | 68        | 11.2   | 66        | 12.2   |
| 合 計    | 606       | 100    | 543       | 100    |

### ③ あっせん申立て

| 類 型      | 2023年度上半期 |        | 2022年度上半期 |        |
|----------|-----------|--------|-----------|--------|
|          | 件数        | 構成比(%) | 件数        | 構成比(%) |
| 勧誘       | 131       | 93.6   | 57        | 82.6   |
| うち説明義務   | 105       | 75.0   | 31        | 44.9   |
| 適合性      | 16        | 11.4   | 20        | 29.0   |
| 誤った情報の提供 | 6         | 4.3    | 3         | 4.3    |
| 売買取引     | 8         | 5.7    | 12        | 17.4   |
| うちシステム障害 | 1         | 0.7    | －         | －      |
| 過当売買     | 1         | 0.7    | 3         | 4.3    |
| 無断売買     | 1         | 0.7    | －         | －      |
| 事務処理     | －         | －      | －         | －      |
| 投資運用     | 1         | 0.7    | －         | －      |
| 投資助言     | －         | －      | －         | －      |
| その他      | －         | －      | －         | －      |
| 合 計      | 140       | 100    | 69        | 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、「売買一般」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」に関するものが圧倒的に多い状況でした。

### 3. 2023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  |            |          |            |
|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
|            | 2023年上半期 |            | 2022年上半期 |            | 2023年上半期 |            | 2022年上半期 |            | 2023年上半期 |            | 2022年上半期 |            |
|            | 件数       | 構成比<br>(%) | 件数       | 構成比<br>(%) | 件数       | 構成比<br>(%) | 件数       | 構成比<br>(%) | 件数       | 構成比<br>(%) | 件数       | 構成比<br>(%) |
| 株式         | 524      | 22.7       | 532      | 22.8       | 135      | 22.3       | 152      | 28.0       | 8        | 5.7        | 14       | 20.3       |
| 債券(仕組債を除く) | 125      | 5.4        | 141      | 6.1        | 84       | 13.9       | 64       | 11.8       | 8        | 5.7        | 9        | 13.0       |
| 仕組債        | 124      | 5.4        | 179      | 7.7        | 205      | 33.8       | 114      | 21.0       | 119      | 85.0       | 25       | 36.2       |
| 投資信託       | 253      | 11.0       | 296      | 12.7       | 59       | 9.7        | 94       | 17.3       | 1        | 0.7        | 13       | 18.8       |
| 有価証券デリバティブ | 6        | 0.3        | 6        | 0.3        | 4        | 0.7        | 11       | 2.0        | 1        | 0.7        | －        | －          |
| 金融先物デリバティブ | 66       | 2.9        | 160      | 6.9        | 40       | 6.6        | 42       | 7.7        | －        | －          | 3        | 4.3        |
| CFD        | 13       | 0.6        | 13       | 0.6        | 6        | 1.0        | 6        | 1.1        | －        | －          | 2        | 2.9        |
| その他のデリバティブ | 3        | 0.1        | 2        | 0.1        | 2        | 0.3        | 2(1)     | 0.4        | 1        | 0.7        | －        | －          |
| 暗号資産デリバティブ | 3        | 0.1        | 2        | 0.1        | 1        | 0.2        | －        | －          | 1        | 0.7        | －        | －          |
| 商品関連デリバティブ | 6        | 0.3        | 10       | 0.4        | 1        | 0.2        | 5        | 0.9        | －        | －          | 1        | 1.4        |
| 第2種関連商品    | 18       | 0.8        | 29       | 1.2        | 5        | 0.8        | 6        | 1.1        | －        | －          | 1        | 1.4        |
| ラップ        | 13       | 0.6        | 21       | 0.9        | 3        | 0.5        | 10       | 1.8        | 1        | 0.7        | 1        | 1.4        |
| 先物オプション    | 2        | 0.1        | －        | －          | －        | －          | －        | －          | －        | －          | －        | －          |
| その他        | 1,154    | 50.0       | 939      | 40.3       | 61       | 10.1       | 37       | 6.8        | －        | －          | －        | －          |
| 合 計        | 2,310    | 100        | 2,330    | 100        | 606      | 100        | 543      | 100        | 140      | 100        | 69       | 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インパース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。

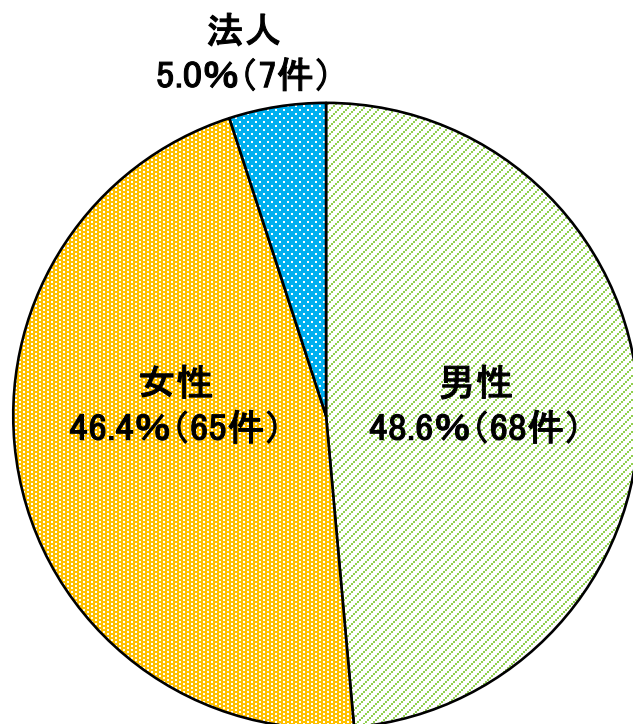
#### 概況：

商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く（22.7%）、苦情及びあっせん申立てでは債券のうち仕組債の割合が非常に高い状況（それぞれ33.8%、85.0%）でした。

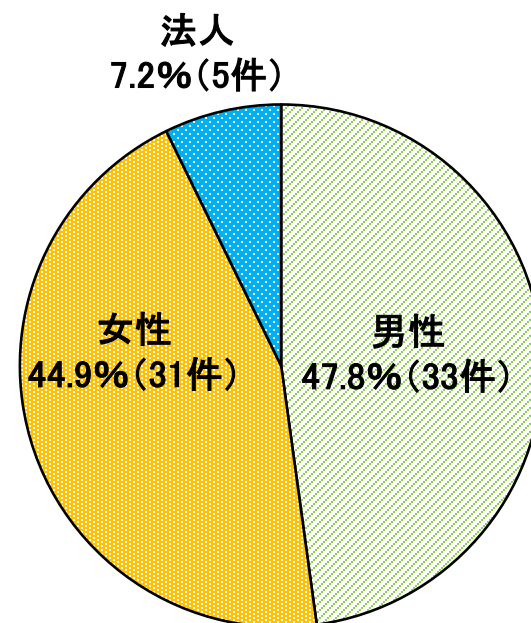
## 4. 2023年度上半期のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

< 2023年度上半期(140件) >



< (参考)2022年度上半期(69件) >



概況：

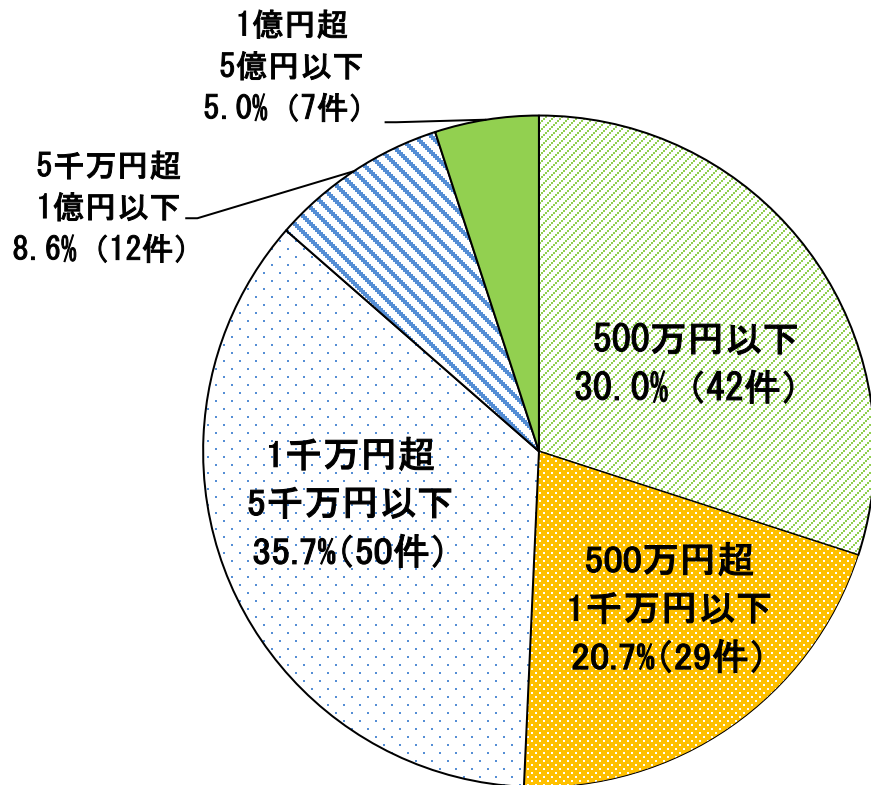
あっせん申立ての個人の内訳は、男性48.6%（68件）、女性46.4%（65件）となり、前年同期と同様に男性の割合が僅かに高い状況でした。

なお、法人は5.0%（7件）でした。

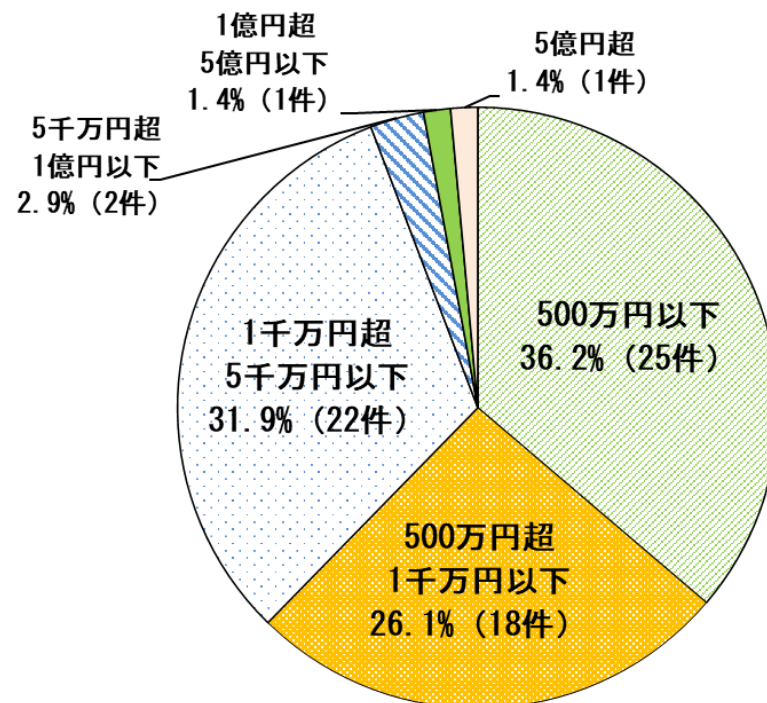
## 4. 2023年度上半期のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2023年度上半期(140件) >



< (参考) 2022年度上半期(69件) >



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が50.7%（71件）を占め、「1千万円超 5千万円以下」35.7%（50件）、「5千万円超 1億円以下」8.6%（12件）、「1億円超 5億円以下」5.0%（7件）の申立てがありました。

なお、100万円以下は2.9%（4件）でした。



## 5. 2023年度上半期(117件)のあっせん終結事案について

### (1) 概況

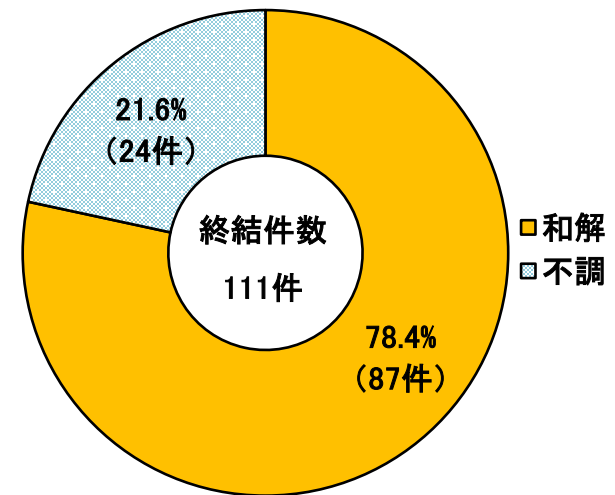
|        | 2023年度上半期 | 2022年度上半期 |
|--------|-----------|-----------|
| 期初未済件数 | 84        | 36        |
| 新規申立件数 | 140       | 69        |
| 終結件数   | 117(6)    | 55(3)     |
| 期末未済件数 | 107       | 50        |

※( )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)

|        | 2023年度上半期<br>(111件) | 2022年度上半期<br>(52件) |
|--------|---------------------|--------------------|
| 1回     | 101                 | 45                 |
| 2回     | 10                  | 5                  |
| 3回     | －                   | 1                  |
| 4回     | －                   | 1                  |
| 平均開催回数 | 1.09                | 1.19               |

【参考】終結結果(終結を除く)



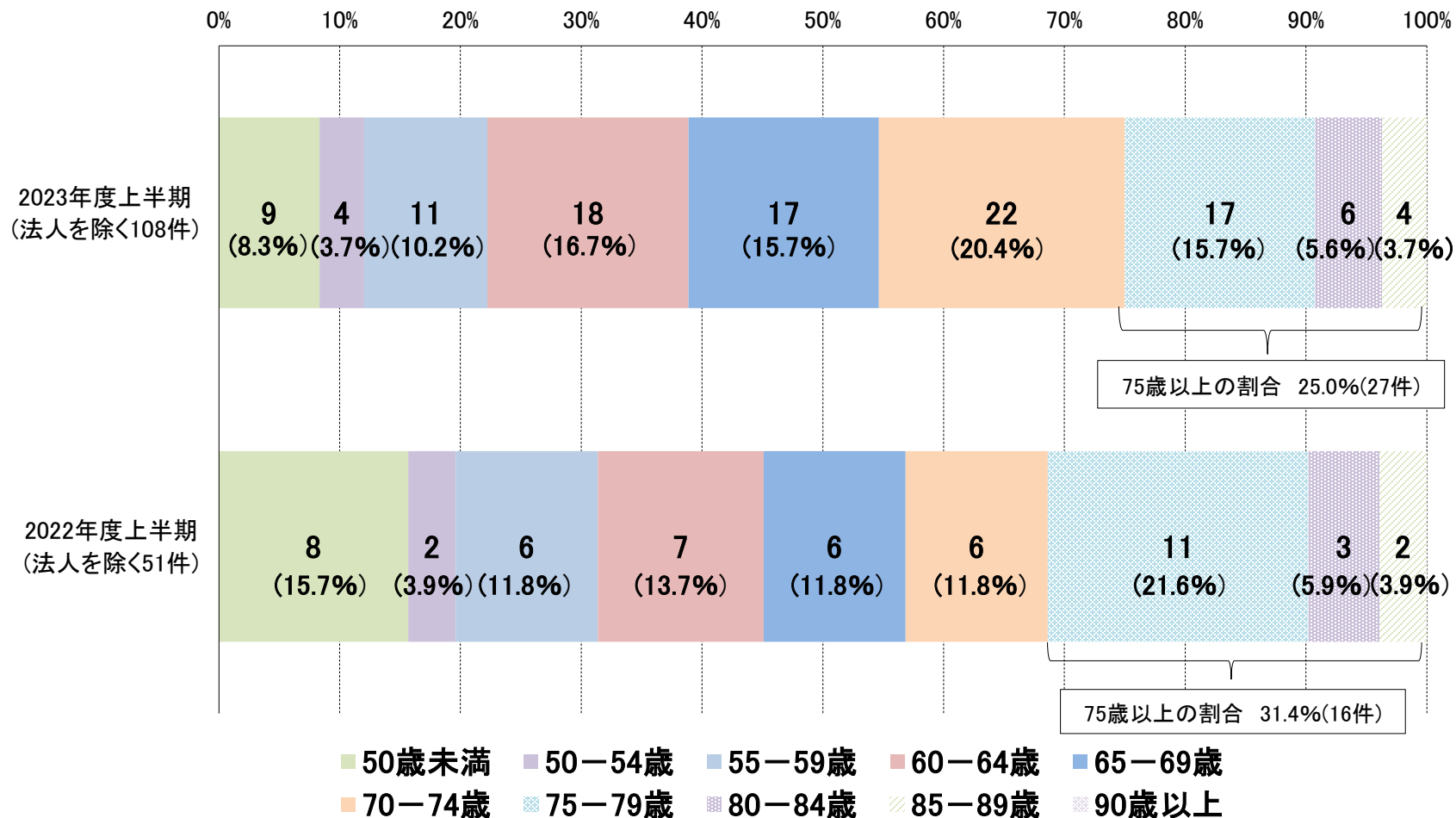
概況:

2023年上半期に終結したあっせんの件数は合計111件(取り下げを除く)。その内訳は、和解87件、不調24件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は78.4%(前年同期61.5%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案101件、2回の事案10件、平均開催回数は1.09回(前年同期1.19回)でした。

## 5. 2023年度上半期(法人を除く108件)のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況：

2023年上半期の終結事案（個人108件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は25.0%、27件（前年同期は31.4%、16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 (2023年度上半期集計分)

2023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、あっせん手続利用者に対するアンケート調査を実施している。

2023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：2023年4月1日から2023年9月30日まで

回収事案数：77件（和解：57件・不調：20件）

※ 回収事案の内訳は、双方より提出37件、申立人のみ提出15件、被申立人のみ提出25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       |            |
|----------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| 2023年度<br>上半期  | 2.6%       |            | 21.9%       |             | 69.3%       |             | 6.1%       |            | 0.0%       |            |
|                | 和解<br>1.8% | 不調<br>0.9% | 和解<br>14.9% | 不調<br>7.0%  | 和解<br>52.6% | 不調<br>16.7% | 和解<br>5.3% | 不調<br>0.9% | 和解<br>0.0% | 不調<br>0.0% |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 2.0%       |            | 37.3%       |             | 52.9%       |             | 7.8%       |            | 0.0%       |            |
|                | 2.0%       |            | 15.7%       |             | 21.6%       |             | 2.0%       |            | 0.0%       |            |
|                | 和解<br>0.0% | 不調<br>9.1% | 和解<br>35.0% | 不調<br>45.5% | 和解<br>57.5% | 不調<br>36.4% | 和解<br>7.5% | 不調<br>9.1% | 和解<br>0.0% | 不調<br>0.0% |

|                |            |             |             |             |             |             |            |             |            |             |
|----------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 2022年度         | 3.4%       |             | 16.0%       |             | 76.0%       |             | 3.4%       |             | 1.1%       |             |
|                | 和解<br>1.7% | 不調<br>1.7%  | 和解<br>13.1% | 不調<br>2.9%  | 和解<br>57.1% | 不調<br>18.9% | 和解<br>1.7% | 不調<br>1.7%  | 和解<br>0.0% | 不調<br>1.1%  |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 5.2%       |             | 23.4%       |             | 62.3%       |             | 6.5%       |             | 2.6%       |             |
|                | 1.3%       |             | 13.0%       |             | 23.4%       |             | 3.9%       |             | 2.6%       |             |
|                | 和解<br>3.2% | 不調<br>13.3% | 和解<br>24.2% | 不調<br>20.0% | 和解<br>67.7% | 不調<br>40.0% | 和解<br>4.8% | 不調<br>13.3% | 和解<br>0.0% | 不調<br>13.3% |

※ 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   |            |
|----------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| 2023年度<br>上半期  | 84.2%       |             | 5.3%       |             | 10.5%       |            |
|                | 和解<br>65.8% | 不調<br>18.4% | 和解<br>0.9% | 不調<br>4.4%  | 和解<br>7.9%  | 不調<br>2.6% |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 72.5%       |             | 11.8%      |             | 15.7%       |            |
|                | 29.4%       |             | 5.9%       |             | 5.9%        |            |
|                | 和解<br>80.0% | 不調<br>45.5% | 和解<br>2.5% | 不調<br>45.5% | 和解<br>17.5% | 不調<br>9.1% |

|                |             |             |            |             |             |             |
|----------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| 2022年度         | 80.3%       |             | 8.1%       |             | 11.6%       |             |
|                | 和解<br>61.8% | 不調<br>18.5% | 和解<br>4.0% | 不調<br>4.0%  | 和解<br>7.5%  | 不調<br>4.0%  |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 68.0%       |             | 16.0%      |             | 16.0%       |             |
|                | 25.3%       |             | 9.3%       |             | 9.3%        |             |
|                | 和解<br>77.0% | 不調<br>28.6% | 和解<br>9.8% | 不調<br>42.9% | 和解<br>13.1% | 不調<br>28.6% |

※ 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     |             |
|----------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 2023年度<br>上半期  | 5.3%       |            | 87.7%       |             | 7.0%        |             |
|                | 和解<br>1.8% | 不調<br>3.5% | 和解<br>69.3% | 不調<br>18.4% | 和解<br>3.5%  | 不調<br>3.5%  |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 3.9%       |            | 80.4%       |             | 15.7%       |             |
|                | 0.0%       |            | 33.3%       |             | 7.8%        |             |
|                | 和解<br>2.5% | 不調<br>9.1% | 和解<br>87.5% | 不調<br>54.5% | 和解<br>10.0% | 不調<br>36.4% |

|                |            |            |             |             |            |             |
|----------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| 2022年度         | 3.5%       |            | 90.2%       |             | 6.4%       |             |
|                | 和解<br>2.3% | 不調<br>1.2% | 和解<br>68.2% | 不調<br>22.0% | 和解<br>2.3% | 不調<br>4.0%  |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 1.3%       |            | 84.2%       |             | 14.5%      |             |
|                | 0.0%       |            | 35.5%       |             | 7.9%       |             |
|                | 和解<br>1.6% | 不調<br>0.0% | 和解<br>91.8% | 不調<br>53.3% | 和解<br>6.6% | 不調<br>46.7% |

※ 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<br>聞いてくれた |             | よく<br>聞いてくれた |             | ふつう         |            | あまり聞いて<br>くれなかった |            | 聞いて<br>くれなかった |             |
|----------------|----------------|-------------|--------------|-------------|-------------|------------|------------------|------------|---------------|-------------|
| 2023年度<br>上半期  | 45.2%          |             | 27.8%        |             | 13.9%       |            | 5.2%             |            | 7.8%          |             |
|                | 和解<br>35.7%    | 不調<br>9.6%  | 和解<br>20.0%  | 不調<br>7.8%  | 和解<br>10.4% | 不調<br>3.5% | 和解<br>5.2%       | 不調<br>0.0% | 和解<br>3.5%    | 不調<br>4.3%  |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 63.5%          |             | 15.4%        |             | 7.7%        |            | 3.8%             |            | 9.6%          |             |
|                | 23.1%          |             | 9.6%         |             | 3.8%        |            | 1.9%             |            | 3.8%          |             |
|                | 和解<br>70.7%    | 不調<br>36.4% | 和解<br>14.6%  | 不調<br>18.2% | 和解<br>9.8%  | 不調<br>0.0% | 和解<br>4.9%       | 不調<br>0.0% | 和解<br>0.0%    | 不調<br>45.5% |

|                |             |             |             |            |            |             |            |             |            |             |
|----------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 2022年度         | 44.0%       |             | 37.7%       |            | 9.7%       |             | 5.7%       |             | 2.9%       |             |
|                | 和解<br>32.6% | 不調<br>11.4% | 和解<br>30.3% | 不調<br>7.4% | 和解<br>6.9% | 不調<br>2.9%  | 和解<br>3.4% | 不調<br>2.3%  | 和解<br>0.6% | 不調<br>2.3%  |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 52.6%       |             | 26.3%       |            | 6.6%       |             | 9.2%       |             | 5.3%       |             |
|                | 21.1%       |             | 10.5%       |            | 2.6%       |             | 5.3%       |             | 3.9%       |             |
|                | 和解<br>54.8% | 不調<br>42.9% | 和解<br>32.3% | 不調<br>0.0% | 和解<br>4.8% | 不調<br>14.3% | 和解<br>8.1% | 不調<br>14.3% | 和解<br>0.0% | 不調<br>28.6% |

※ 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 |             |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|
| 2023年度<br>上半期  | 40.0%       |             | 37.4%       |             | 12.2%       |            | 6.1%       |             | 4.3%       |             |
|                | 和解<br>30.4% | 不調<br>9.6%  | 和解<br>28.7% | 不調<br>8.7%  | 和解<br>10.4% | 不調<br>1.7% | 和解<br>4.3% | 不調<br>1.7%  | 和解<br>0.9% | 不調<br>3.5%  |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 51.9%       |             | 28.8%       |             | 9.6%        |            | 3.8%       |             | 5.8%       |             |
|                | 19.2%       |             | 11.5%       |             | 7.7%        |            | 0.0%       |             | 3.8%       |             |
|                | 和解<br>56.1% | 不調<br>36.4% | 和解<br>31.7% | 不調<br>18.2% | 和解<br>12.2% | 不調<br>0.0% | 和解<br>0.0% | 不調<br>18.2% | 和解<br>0.0% | 不調<br>27.3% |

|                |             |             |             |             |            |             |            |            |            |             |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| 2022年度         | 44.0%       |             | 40.6%       |             | 10.9%      |             | 2.9%       |            | 1.7%       |             |
|                | 和解<br>33.7% | 不調<br>10.3% | 和解<br>30.9% | 不調<br>9.7%  | 和解<br>6.3% | 不調<br>4.6%  | 和解<br>2.3% | 不調<br>0.6% | 和解<br>0.0% | 不調<br>1.7%  |
| 上記のうち<br>申立人のみ | 50.0%       |             | 31.6%       |             | 10.5%      |             | 3.9%       |            | 3.9%       |             |
|                | 18.4%       |             | 13.2%       |             | 6.6%       |             | 1.3%       |            | 3.9%       |             |
|                | 和解<br>55.7% | 不調<br>26.7% | 和解<br>34.4% | 不調<br>20.0% | 和解<br>4.9% | 不調<br>33.3% | 和解<br>4.9% | 不調<br>0.0% | 和解<br>0.0% | 不調<br>20.0% |

※ 網掛け部分は申立人が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 46件**      **〔内訳〕 和解 36件**    (申立人:24件、被申立人:12件)

**不調 10件**（申立人：9件、被申立人：1件）

① 評価・謝意等 29件

・和解 23件(申立人:16件、被申立人:7件)

・不調 6件(申立人: 5件、被申立人: 1件)

## ② あっせん結果に関する感想 8件

・和解 7件(申立人: 6件、被申立人: 1件)

・不調 1件(申立人: 1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 3件

・和解 3件(申立人: 0件、被申立人: 3件)

・不調 0件(申立人: 0件、被申立人: 0件)

④ あっせん委員の説明に関するもの 5件

・和解 2件(申立人:1件、被申立人:1件)

・不調 3件(申立人: 3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 0件

・和解 0件(申立人: 0件、被申立人: 0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 1件

・和解 1件(申立人:1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

#### ①評価・謝意等

- 「結果は期待に反しましたが、担当された方が被害者の立場になり親身に対応していただいた事に感謝しております。ありがとうございました。」(申立人・不調事案)
- 「当初、経産省に相談しましたところ相手にされず、藁をつかむ思いで貴センターに相談したところ、結果はともかく親切にご教示いただき感謝しております。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「貴センターのおかげで、相手が大企業でも話の席を作っていただけたこと、いつも丁寧に時間をかけて相談を聴いていただけたこと、あっせん期日まで日数があり、心労で弱気になっていましたが安心して来てくださいと声をかけていただけたこと、本当にありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「あっせんの結果は残念でしたが、担当相談員には初めから親身に相談に乗っていただき感謝しております。あっせん手続をしていく中で、自分の中でいろいろと整理することができ、貴センターに出会えたことは救いとなりました。ありがとうございました。きちんとお礼が言えないまま帰って来てしまったので、アンケートが届いて良かったです。」(申立人・不調事案)
- 「証券会社と系列の銀行の担当者がぐるになって書類にサイン印をさせられ、オレオレ詐欺どころではありませんでした。5年間悩み続けて、疲れ果てていましたが、80歳近くになって、あっせんで1割5分のお金が戻り、解決していただきました貴センターの方々には、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。また、バリアフリーのあるあっせん会場は、エレベーター利用で足が悪いので助かりました。」(申立人・和解事案)
- 「終始丁寧なご対応、ありがとうございました。皆様のおかげで、迅速に訴訟によらず解決を図ることができました。」(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

- ・「お世話になりありがとうございました。理解出来ないことには手を出さないことを肝に銘じがんばります。」(申立人・不調事案)
- ・「お忙しい中、とても親身になり、丁寧に対応して下さい、また、良い結果に導いて下さり本当に感謝しております。貴センターを知る事ができ、相談できて本当に良かったと思っております。本当にありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- ・「事案に即して手続を進行していただき、ありがとうございました。」(被申立人・不調事案)

### ②あっせんに関する感想

- ・「銀行と証券会社の複合事案に対応する窓口の設置とその仕組み作りを希望いたします。」(申立人・和解事案)
- ・「当社が提出している書面や証拠書類について目を通していないとしか思えなかった。また、直近に、あっせん期日での発言と矛盾するような状況もあり、公正・中立な立場ではないように感じられた。このような状況が続くと貴センターへの信頼が低下すると考える。」(被申立人・和解事案)
- ・「もし貴センターが無かったら裁判になるケースですが、あまりにも不利な状況である事に対して、このような結果になりました。大手の証券会社は、この結果を世の中に通すこと自体、関係者はどう判断していくのでしょうか。日本の将来が心配です。」(申立人・和解事案)
- ・「相違点がはっきりし、具体的に電話での録音テープを聴いてもらっても、私の言っている趣旨は理解してくれなくて打切りになる。これほど、明解な証拠の「録音テープ」を聴いても、こうだから理解に苦しむ。明らかに証券会社側に有利にもたらしようになっている。こんな形でいいのか。再度、話を聴いて欲しい。上部に提言出来る所があるなら訴えたい。がっかりした。」(申立人・不調事案)

## 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

- ・「被申立人側から思わせぶりの言動があり、ミスに対するお詫びはあったが、2年間公表しなかったことについては隠蔽体質が感じられた。貴センター事務局の方には丁寧に対応いただき、お世話になりました。」(申立人・和解事案)
- ・「申立人は話し合いの場で結果を聞くだけであった。途中経過の状況は不明であり、交渉結果に至るまでの『途中の被申立人とのやり取り』は見えなかった。当事者同志の話は、時間制限をしてでも必要である。被申立人の結論のみを聞かされ、それ以上は無理との結果を聞かされたただけだった。」(申立人・和解事案)

### ③あっせん委員の事情聴取に関するもの

- ・「過失割合について、根拠の明示が十分でなく、あっせん委員による見解については、当方の主張は聞いてくれなかった。」(被申立人・和解事案)
- ・「問題点の整理の説明について理解できなかった。答弁書の再提出を指示される等、当方の当初の主張が聞き入れられたか疑念が生じた。」(被申立人・和解事案)

### ④あっせん委員の説明に関するもの

- ・「被申立人の電話録音を事前に聴いており、私(申立人)の録音テープは確認もせず、一方的な話し合いであった。時間、費用をかけた意味がない。もう少し公平なあっせんであってほしい。やはり証券会社寄りの結論であり残念だった。申立人と被申立人の話し合いが無く、あっせん委員も過去の事例が頭にあり、最初から決めつけようとする態度、言動があったので残念であり、今後のあっせんをより中立な態度で臨んで欲しい。担当相談員にはお世話になり感謝しています。」(申立人・不調事案)

## 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

- ・「当方が提出した書面を確認していないようにしか思えなかった。また、終始、抽象論しか述べず、昨今の報道等に引っ張られた結論ありきの進行にしか見えなかった。当方の趣意を理解せず、被申立人が社内に持ち帰っても決裁が下りるかわからないといったラインの和解金額を申立人に説明をすることなく提示する等、極めて不公正な進行であった。」(被申立人・和解事案)
- ・「あっせん委員は、終始、被申立人の主張に則り、あたかも被申立人の代理人であるかのような説得を繰り返すばかりで、公平性・中立性に著しく欠けていた。被申立人にばかり顔を向けた公平性に欠けるあっせんの仕方であった。紛争解決機関の看板に相応しい仕事をしてほしい。」(申立人・不調事案)
- ・「もう少し申立人の側で交渉して欲しい。」(申立人・和解事案)

### ⑥事務局の対応に関するもの

- ・「あっせん事案をホームページで公開されているが、今後とも事例をできるだけ広報していただけると心強く思います。」(申立人・和解事案)

# 2023年度上半期における 紛争解決業務等実施状況の検証

2023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. 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。
- 2023年度上半期におけるあっせん開催回数は延べ121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、具体的には群馬県高崎市、神奈川県川崎市、静岡県浜松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。
- 低廉な申立金で利用いただいている。なお、2023年度上半期に終結した117件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額500万円超800万円以下(申立金11,550円)の27件、次に利用件数の多い区分は300万円超500万円以下(申立金8,360円)の19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。
- 2023年度上半期の高齢者(75歳以上)事案26件について、事情聴取の場に補佐人が同席した事案が6件あつた。

## 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。
- 2023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) 2023年度上半期におけるあっせんの処理状況

|                 | 2023年度上半期 | 2022年度  | 2021年度  |
|-----------------|-----------|---------|---------|
| 年度初係属件数         | 84        | 36      | 51      |
| 新規申立件数          | 140       | 178     | 117     |
| 期中処理件数 (A)      | 117       | 130     | 132     |
| 期末係属件数          | 107       | 84      | 36      |
| 取下げ等件数 (B)      | 6         | 3       | 2       |
| 取下げ等を除く処理件数     | 111       | 127     | 130     |
| うち和解件数 (C)      | 87        | 87      | 83      |
| うち不調件数          | 24        | 40      | 47      |
| 和解率(%) (C/A-B)  | 78.4%     | 68.5%   | 63.8%   |
| 〔VIX ETNを除く和解率〕 | 〔78.4%〕   | 〔68.5%〕 | 〔61.5%〕 |

(2) 2023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

※取下げを除く

|             | 2023年度上半期 |       | 2022年度 |       | 2021年度 |       |
|-------------|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 終結まで4月以下    | 49件       | 44.1% | 85件    | 66.9% | 87件    | 66.9% |
| 終結まで4月超6月以下 | 52件       | 46.8% | 35件    | 27.6% | 31件    | 23.9% |
| 終結まで6月超     | 10件       | 9.0%  | 7件     | 5.5%  | 12件    | 9.2%  |
| 平均所要期間      | 130.7日    |       | 111.7日 |       | 118.2日 |       |
| 平均開催回数      | 1.1回      |       | 1.3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。
- 2023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、2023年度上半期に処理したあっせん事案117件のうち87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っている。
  - ・ 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

- 2023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87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78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。
- 2023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24件であり、その内訳は概ね次のとおり。
  - 金融機関側が、当社に非はないとの姿勢を崩さなかった事案 12件
  - 双方の主張や和解金額の水準が対立し、互譲の余地が見いだせなかった事案 8件
  - 顧客側が、和解を拒否した事案 3件
  - その他 1件

## 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

|            | 2023年度上半期 | 2022年度  | 2021年度 |
|------------|-----------|---------|--------|
| 苦情受付件数     | 606件      | 1,266件  | 928件   |
| (うち取次あり)   | (492)     | (1,074) | (821)  |
| (うち取次なし)   | (114)     | (192)   | (107)  |
| 苦情終結件数     | 567件      | 1,195件  | 963件   |
| (うち解決)     | (429)     | (1,021) | (847)  |
| (うちあっせん移行) | (138)     | (174)   | (116)  |
| (うち その他)   | (0)       | (0)     | (0)    |
| 期末時点係属件数   | 163件      | 124件    | 53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

|            | 2023年度上半期    | 2022年度       | 2021年度       |
|------------|--------------|--------------|--------------|
| 受付件数 合計    | 606件         | 1,266件       | 928件         |
| 勧誘に関する苦情   | 307件 (50.7%) | 604件 (47.7%) | 313件 (33.7%) |
| 売買取引に関する苦情 | 139件 (22.9%) | 334件 (26.4%) | 319件 (34.4%) |
| 事務処理に関する苦情 | 87件 (14.4%)  | 178件 (14.1%) | 191件 (20.6%) |
| 投資運用に関する苦情 | 3件 (0.5%)    | 5件 (0.4%)    | 4件 (0.4%)    |
| 投資助言に関する苦情 | 2件 (0.3%)    | 5件 (0.4%)    | 11件 (1.2%)   |
| その他の苦情     | 68件 (11.2%)  | 140件 (11.1%) | 90件 (9.7%)   |

#### ② 苦情の事例

##### <勧誘に関する苦情>

- 夫が入院し、自身も高齢のため、証券会社から息子を取引代理人とするための手続書面をもらったが、その直後に担当者が来訪し、投資信託の購入を勧められた。「判断能力があるうちは代理人登録はいらない。」と担当者に言われ、勧められた投資信託を購入してしまった。自身は勧められると断れない性格ではあるため、購入した投資信託で損をしたくないと思い、息子を通じて当該証券会社に約定取消しを申し出たが、応じられないと言われた。



- 米ドル建ての債券約470万円分を申し込んだ後、キャンセルしたいと申し出たができないと言われた。証券会社がいきなり来訪し、2時間も勧誘されたため、よく理解できないまま買い付けてしまった。代金は支払っていないが、期限までに支払わないと裁判になると言われ不満である。

#### <売買取引に関する苦情>

- ネット証券で買ったロシア株式の売り注文を出すと「ウクライナ情勢に鑑みて売買の取引はしません」とメッセージが出て売れない。理由を聞いても教えてもらえない。

#### <事務処理に関する苦情>

- 母親が亡くなり相続手続きをしたが、2か月近くたっても手続きが終わらない上に、五月雨式に書類の不備等の連絡がある。面談で手続きした際、同席していた銀行の手続きは完了しており、証券会社に不審感をもっている。

#### <その他の苦情>

- 父親が亡くなった際に、取引していた相手方証券会社に連絡して今後はダイレクトメール等の送付をしないよう直接申し入れを行っているにも関わらず、亡き父親宛てにNISA制度の案内が記載された書面が送られてきた。以前に相手方証券会社に申し入れを行った際に、相手方証券会社の本社から勧誘等を停止する旨のメールが送られてきたにも関わらず、書面が送られてきた。

## 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

|            | 2023年度上半期    | 2022年度        | 2021年度        |
|------------|--------------|---------------|---------------|
| 受付件数 合計    | 2,310件       | 4,653件        | 4,148件        |
| 制度に関する相談   | 727件 (31.5%) | 1,239 (26.6%) | 1,304 (31.4%) |
| 勧誘に関する相談   | 219件 (9.5%)  | 542 (11.6%)   | 283 (6.8%)    |
| 売買取引に関する相談 | 302件 (13.1%) | 856 (18.1%)   | 655 (15.8%)   |
| 事務処理に関する相談 | 345件 (14.9%) | 592 (12.7%)   | 638 (15.4%)   |
| 投資運用に関する相談 | 10件 (0.4%)   | 39 (0.48)     | 16 (0.4%)     |
| 投資助言に関する相談 | 10件 (0.4%)   | 22 (0.5%)     | 27 (0.7%)     |
| その他の相談     | 697件 (30.2%) | 1,363 (29.3%) | 1,225 (29.5%) |

- (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＞

- 証券会社との取引で損をした。あっせんとはどんな手続きか、また代理人弁護士をつけても良いか。

### ＜勧誘に関する相談＞

- 証券会社に健忘症の妹が口座を保有している。本人が希望していないにもかかわらず、勧誘してくる。勧誘をやめさせられないか。

### ＜売買取引に関する相談＞

- 認知症の親族が、自分でPCを操作し、証券会社に口座開設してしまった。証券業界で認知症の人に対する規制等はあるのか。

### ＜事務処理に関する相談＞

- 89歳の母親の取引代理人になっている。母親のカードの再発行を証券会社に依頼したところ、手続きや説明は口座名義人本人にしかできないと言われた。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2023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 | 130件 |
| ②配偶者からの相談          | 40件  |
| ③その他の親族からの相談       | 49件  |
| 合 計                | 219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、(親族事案であつても)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)父親が銀行からの紹介で証券会社を通じて1500万円も投資した。本人は家族に内緒にして取引を認めようとしなない。家族としては損失を被ることは困るので現在の損益を知りたい。
- ・ (息子からの相談)母親が証券会社と取引しているが、高齢者施設に入居する予定があり、可能なものは解約させたい。母親以外は手続きできないのか。
- ・ (妻からの相談)夫がネット証券でFX取引をしており、かなりの損失を被っていると思う。内容を調べたり、止めさせたりすることはできないか。

## 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(2023年9月12日:東京会場(オンライン方式併用)、2023年9月14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
  - ・苦情解決支援とあっせんに関する業務規程等の改正について
- ② 2023年7月、あっせん委員に対し、2022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。

### (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、定期的に相談員研修を実施している。

2023年度上半期においては「第二種金融商品取引業協会の概要」、「金融先物取引業協会の概要」などをテーマとして研修を実施した。
- ② また、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している。

## (2) 外部有識者への報告

### ① 2023年6月5日 運営審議委員会(Web会議併用)

「2022年度事業報告及び収支決算」、「2023年度事業計画案及び収支予算案」及び「あっせん委員の選任」等について審議いただいた。また、「2022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 2023年6月12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」、「2022年度事業報告及び収支決算」、「2023年度事業計画案及び収支予算案」及び「紛争解決支援とあっせんに関する業務規程等の改正」等について審議いただいた。また、「2022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)な情報交換及び他のADR機関との意見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23日)及び金融ADR連絡協議会(Web会議方式にて6月1日)に参加した。