

当センター事務所の移転について(案)

平成28年11月29日

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

1. 当事務所の移転について

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（ADR FINMAC）は、本部事務所（主たる事務所）が入居する第三証券会館の所有者である株式会社東京証券会館より、東京国際金融センター構想に基づく日本橋兜町地区再開発計画（茅場町PJ）への協力及びそれに伴う事務所の移転についての要請を受け、当該要請を受け入れることとしたが、業務運営への影響及び周知期間の必要性等も勘案し、当面の措置として、本年4月に事務所の一部を隣接する第二証券会館1階に移転した。その後、第三証券会館の所有権は、再開発予定地の地権者に移転している。

このたび、諸般の準備及び環境が整ったことから、集約化により業務運営の効率化及び利用者利便の一層の向上を図ることとし、下記の移転日に本部事務所（主たる事務所）を第二証券会館に全面移転することを理事会に付議するものである。なお、移転にあたっては、業務委託元である各団体等の協力を得て、周知に十分配慮することとする。

（注）電話番号（フリーダイヤルを含む）、メールアドレスには変更はなく、郵便についても移転後1年間は転送される。

2. 移転日

平成29年4月1日（土）

3. 移転後の所在地

東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号

（移転前所在地）

東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番地13号

以上

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について(案)

平成28年11月29日

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

1. 改正の趣旨

当センターは、「資料2-1」のとおり、本部事務所を平成29年4月1日付けで移転する予定である。

ついては、「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。)において本部事務所の所在地を定める規定を改正するため、定款第32条(3)に基づき理事会に付議するものである。

2. 改正の内容

業務規程に定める本部事務所の所在地を「東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番地13号」から「東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番1号」に改める(第56条第1項第1号)。

3. 施行日等

この改正は、平成29年4月1日から施行する。

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について(案)新旧対照表

平成28年11月29日

(下線部分変更)

改 正 案	現 行
<p>(事務所の所在地及び業務区域) 第56条 センターの事務所の所在地は次のとおりとする。 (1) 本部事務所の所在地は、東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番<u>1号</u>とする。 (2) (現行どおり)</p>	<p>(事務所の所在地及び業務区域) 第56条 センターの事務所の所在地は次のとおりとする。 (1) 本部事務所の所在地は、東京都中央区日本橋茅場町二丁目1番地<u>13号</u>とする。 (2) 大阪事務所の所在地は、大阪府大阪市中央区北浜一丁目5番5号とする</p>

改正案	現行
2 (現行どおり) 付 則 この改正は平成29年4月1日から施行する。	2 (略)

(参考) 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定款

第32条 理事会は、この定款に別に定めるもののほか、次の事項を議決する。

(1)・(2) (省 略)

(3) 紛争等解決事業の実施に必要な規則及び運営審議委員会に関する規則の制定、
変更及び廃止

(4)・(5) (省 略)

(以上)

平成28年度上半期における 紛争解決業務等の動向について

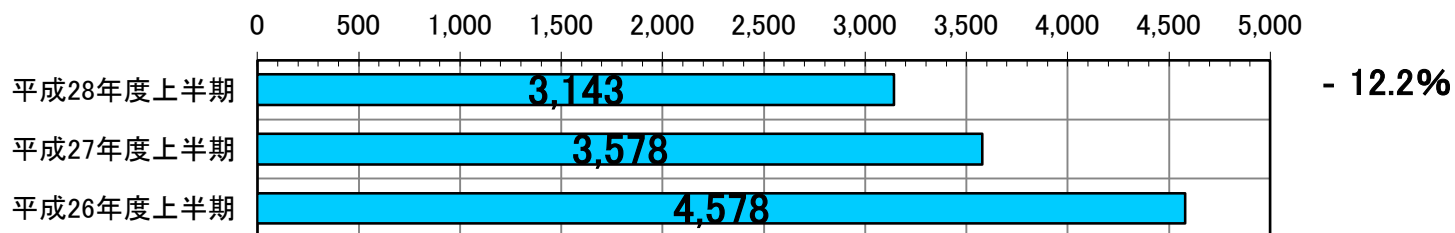
平成28年11月29日



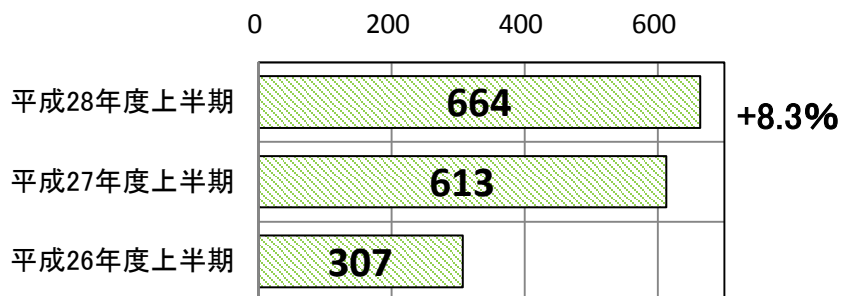
平成28年度上半期(4月－9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成28年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

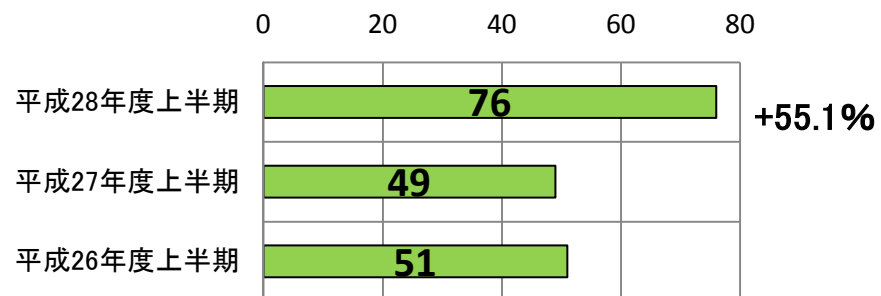
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ての件数は増加しましたが(それぞれ、+8.3%、+55.1%)、相談は減少しました(-12.2%)。

2. 平成28年度上半期(4月－9月)の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

類 型	平成28年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,084	34.5	1,665	46.5
うち証券会社	542	17.2	340	9.5
センター業務	198	6.3	537	15.0
商品性	161	5.1	279	7.8
勧誘	312	9.9	311	8.7
うち説明義務	116	3.7	124	3.5
適合性	93	3.0	64	1.8
強引	58	1.8	80	2.2
売買取引	738	23.5	518	14.5
うち売買一般	502	16.0	353	9.9
取引制度	156	5.0	57	1.6
無断売買	29	0.9	※	※
事務処理	450	14.3	517	14.4
投資運用	20	0.6	6	0.2
投資助言	22	0.7	19	0.5
その他	517	16.4	542	15.1
合 計	3,143	100	3,578	100

※平成27年度上半期の「売買取引に関する相談」のうち、主な項目は「売買一般」、「取引制度」のほか、「扱者主導(45件、1.3%)」であった。

概況：

相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)542件、当センターの業務に関する相談198件、商品の特徴に関する相談161件などです。

2. 平成28年度上半期(4月－9月)の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	平成28年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	235	35.4	210	34.3
うち説明義務	111	16.7	82	13.4
強引	36	5.4	39	6.4
適合性	36	5.4	32	5.2
売買取引	257	38.7	229	37.4
うち売買一般	142	21.4	101	16.5
無断売買	39	5.9	48	7.8
システム障害	28	4.2	※	※
事務処理	103	15.5	93	15.2
投資運用	3	0.5	1	0.2
投資助言	6	0.9	6	1.0
その他	60	9.0	74	12.1
合 計	664	100	613	100

③ あっせん申立て

類 型	平成28年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	54	71.1	32	65.3
うち説明義務	28	36.8	7	14.3
適合性	20	26.3	17	34.7
断定的判断の提供	3	3.9	※	※
売買取引	22	28.9	15	30.6
うち無断売買	5	6.6	8	16.3
システム障害	4	5.3	※	※
過当売買	4	5.3	※	※
事務処理	-	-	2	4.1
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	76	100	49	100

※ 平成27年度上半期の「売買取引に関する苦情」のうち、主な項目は「売買一般」、「無断売買」のほか「売買執行ミス(24件、3.9%)」であった。

また、あっせん申立てにおける「勧誘」の主な項目は、「説明義務」のほか、「適合性」、「誤った情報の提供(6件、12.2%)」であった。次に「売買取引」の主な項目は、「無断売買」のほか、「売買執行ミス(3件、6.1%)」、「その他(4件、8.2%)」であった。

概況:

苦情やあっせんの新規申立ての内容では、引き続き、勧誘時の説明義務や適合性(勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして適合的であるかどうかということ)に関する苦情やあっせんが多くなっています。

3. 平成28年度上半期(4月－9月)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			
	平成28年度上半期		平成27年度上半期		平成28年度上半期		平成27年度上半期		平成28年度上半期		平成27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	1,048	33.3	1,494	41.8	224	33.7	242	39.5	28	36.8	21	42.9
債券	401	12.8	321	9.0	156	23.5	90	14.7	18	23.7	6	12.2
投資信託	539	17.1	632	17.7	151	22.7	136	22.2	22	28.9	12	24.5
有価証券デリバティブ	17	0.5	34	1.0	12	1.8	15	2.4	-	-	-	-
金融先物	209	6.6	276	7.7	49	7.4	70	11.4	4	5.3	5	10.2
CFD	17	0.5	19	0.5	12	1.8	7	1.1	1	1.3	2	4.1
その他のデリバティブ	2	0.1	4	0.1	2	0.3	1	0.2	1	1.3	1	2.0
投資運用(ラップ)・投資助言	42	1.3	37	1.0	19	2.9	16	2.6	2	2.6	2	4.1
第2種関連商品	31	1.0	19	0.5	7	1.1	3	0.5	-	-	-	-
その他	837	26.7	742	20.7	32	4.8	33	5.4	-	-	-	-
合 計	3,143	100	3,578	100	664	100	613	100	76	100	49	100

(注) 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。

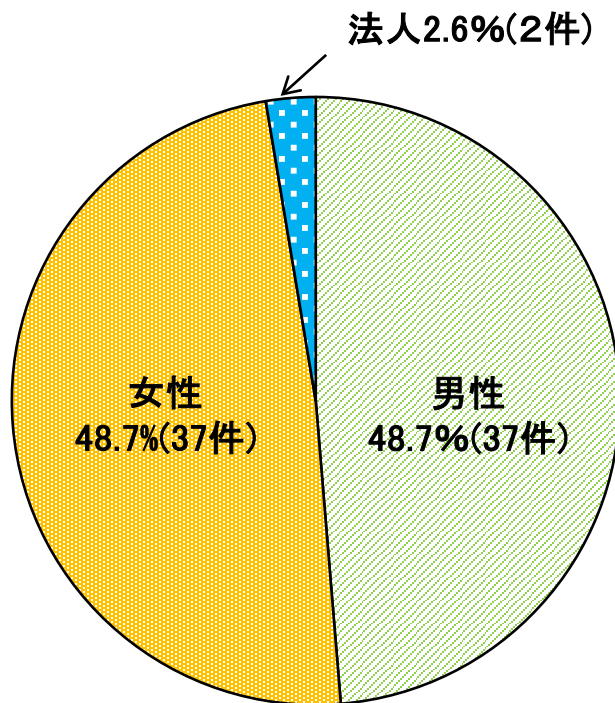
概況:

商品別の内訳では、相談、苦情及びあっせんともに、株式の割合が高く(それぞれ33.3%、33.7%、36.8%)なっています。

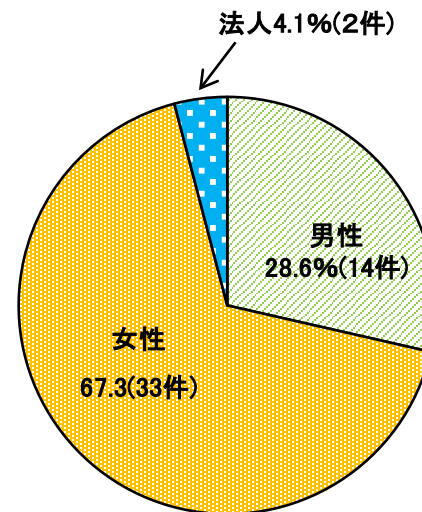
4. 平成28年度上半期(4月ー9月)のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成28年度上半期(76件)>



<(参考)平成27年度上半期(49件)>



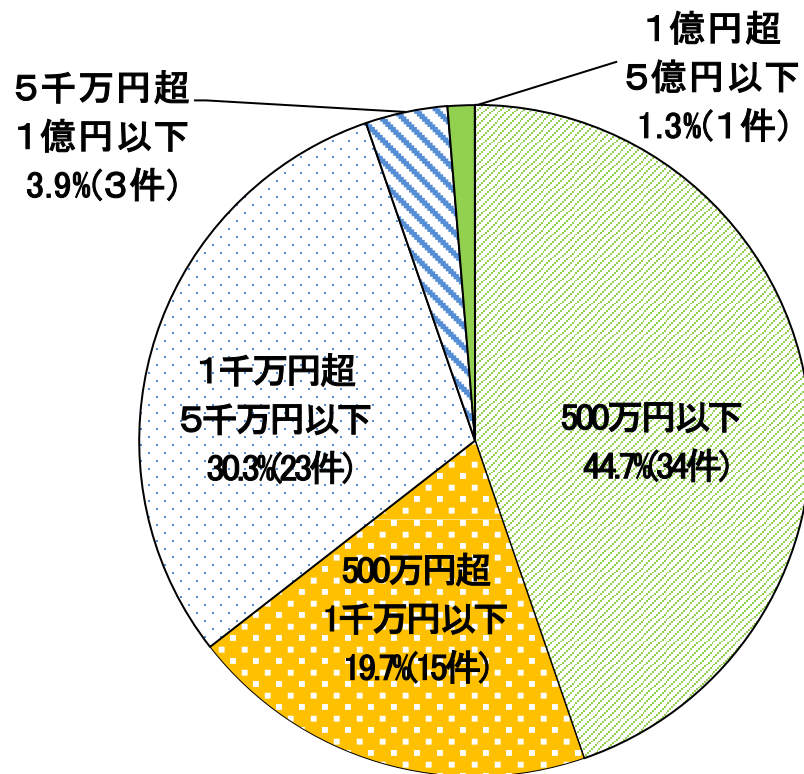
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、男性、女性ともに48.7%(37件)、法人2.6%(2件)となっています。

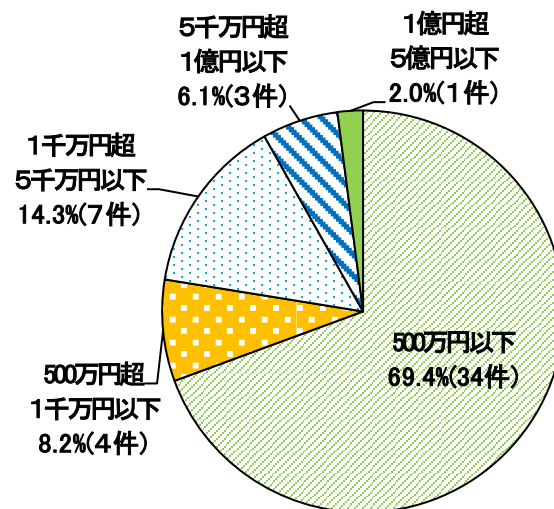
4. 平成28年度上半期(4月－9月)のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<平成28年度上半期(76件)>



<(参考)平成27年度上半期(49件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額別の分布は、1千万円以下の請求が64.4%(49件)を占めています。また、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は18.4%(14件)でした。

5. 平成28年度上半期(4月－9月)のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成28年度上半期	平成27年度上半期
期初未済件数	40	25
新規申立件数	76	49
終結件数	90(6)	44(1)
期末未済件数	26	30

※()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)

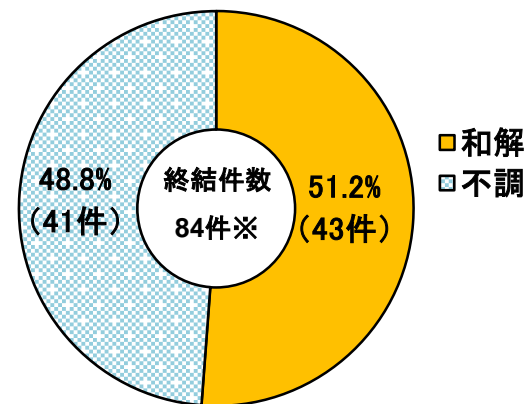
	平成28年度上半期 (84件)	平成27年度上半期 (43件)
1回	76	36
2回	8	6
3回	0	1
平均開催回数	1.1	1.2

概況:

平成28年度上半期に終結したあっせんの件数は90件で、その内訳は、和解43件、不調41件、取り下げ等6件でした。取り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51.2%でした(前年同期58.1%)。

取り下げ等を除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が76件、2回の事案が8件で、全て2回までの事案でした。また、平均開催回数は1.1回でした(前年同期は1.2回)。

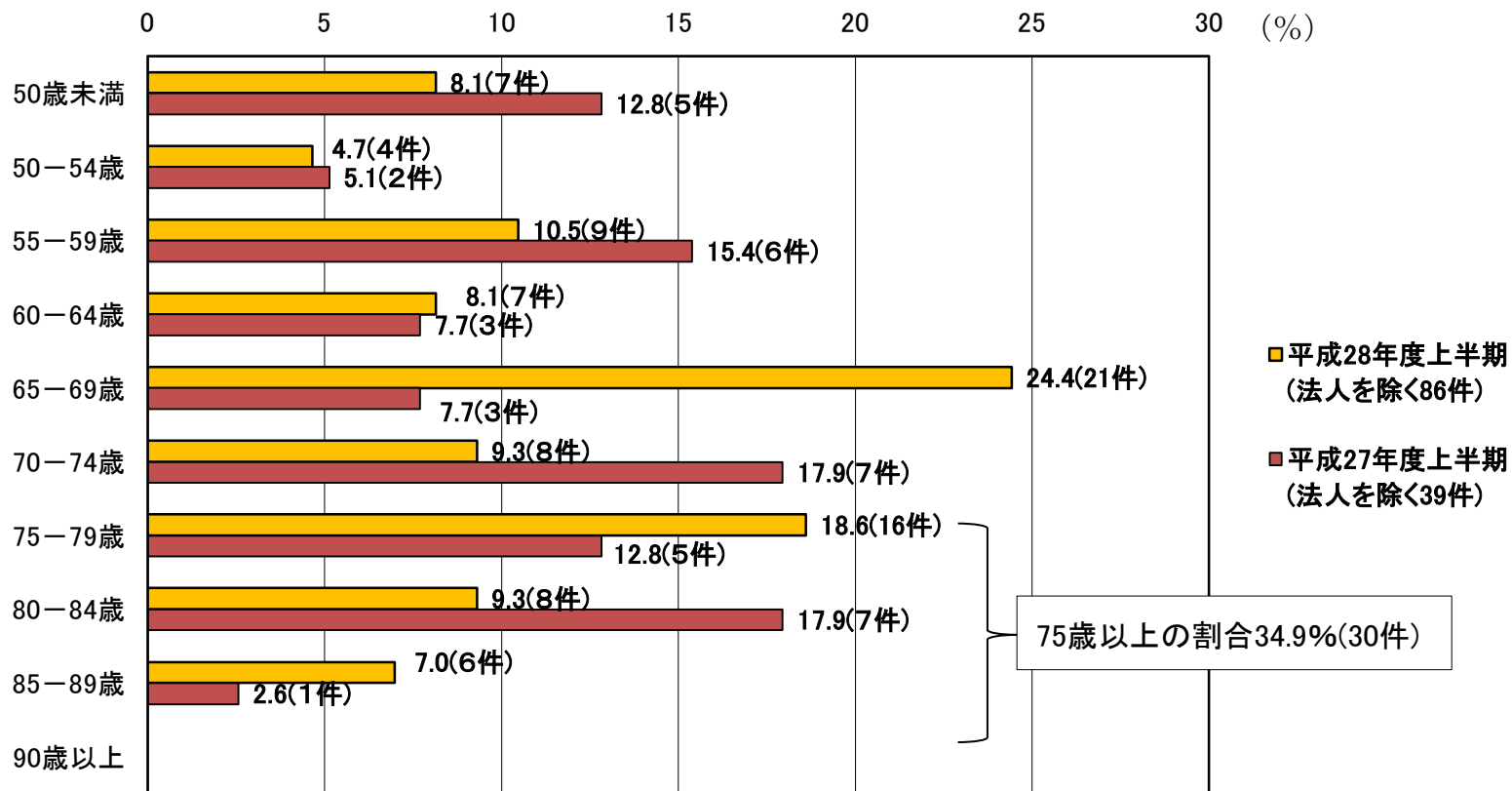
(参考) 取り下げ等を除く終結結果



※取り下げ等の件数(6件)を除く。

5. 平成28年度上半期(4月－9月)のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

平成28年度上半期の法人4件を除くあっせん終結事案(86件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は、34.9%(30件、前年同期は33.3%、13件)となりました。

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 (平成27年10月～28年9月集計分)

平成28年11月29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うえでの参考にさせていただく観点から、平成23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。

平成27年10月から平成28年9月まで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： 終結したあっせん事案(取下げ等のあった事案を除く)の双方の当事者
(顧客及び金融機関側)(和解事案及び不調事案の両方を含む。)

調査項目： あっせんの期間、あっせん委員による事情聴取及び説明等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： 平成27年10月1日から平成28年9月30日まで

対象件数： 154件(和解76件・不調78件)のべ308人

回収枚数： 205通 回収率 61.4% (和解67.1%・不調55.8%)

(提出者別内訳 双方より提出59件・申立人のみ提出38件・被申立人のみ提出49件)

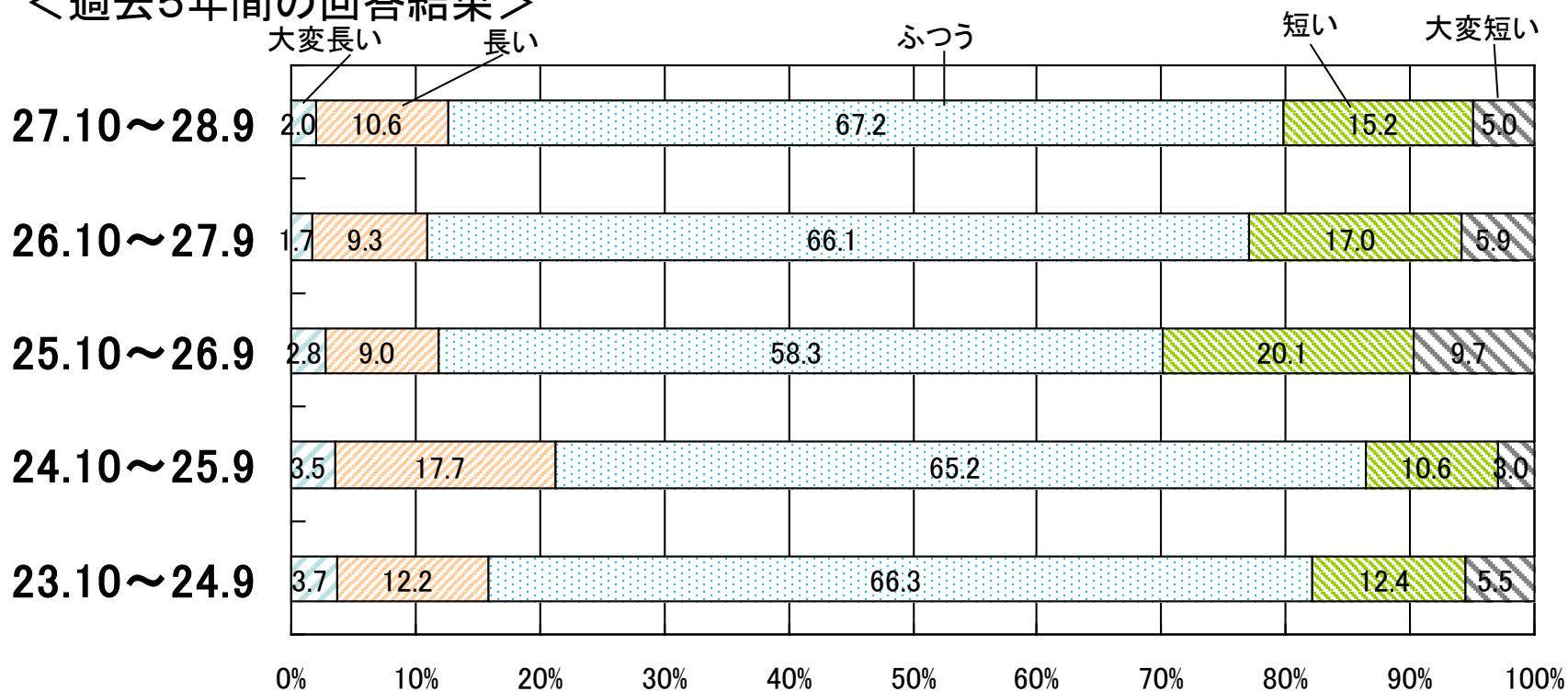
(和解不調別内訳 和解112通・不調93通)

3. アンケート調査の回答結果(平成27年10月～平成28年9月)

(1) あっせんの期間について

	大変長い	長い	ふつう	短い	大変短い
今回	2.0%	10.6%	67.2%	15.2%	5.0%
前回集計	1.7%	9.3%	66.1%	17.0%	5.9%

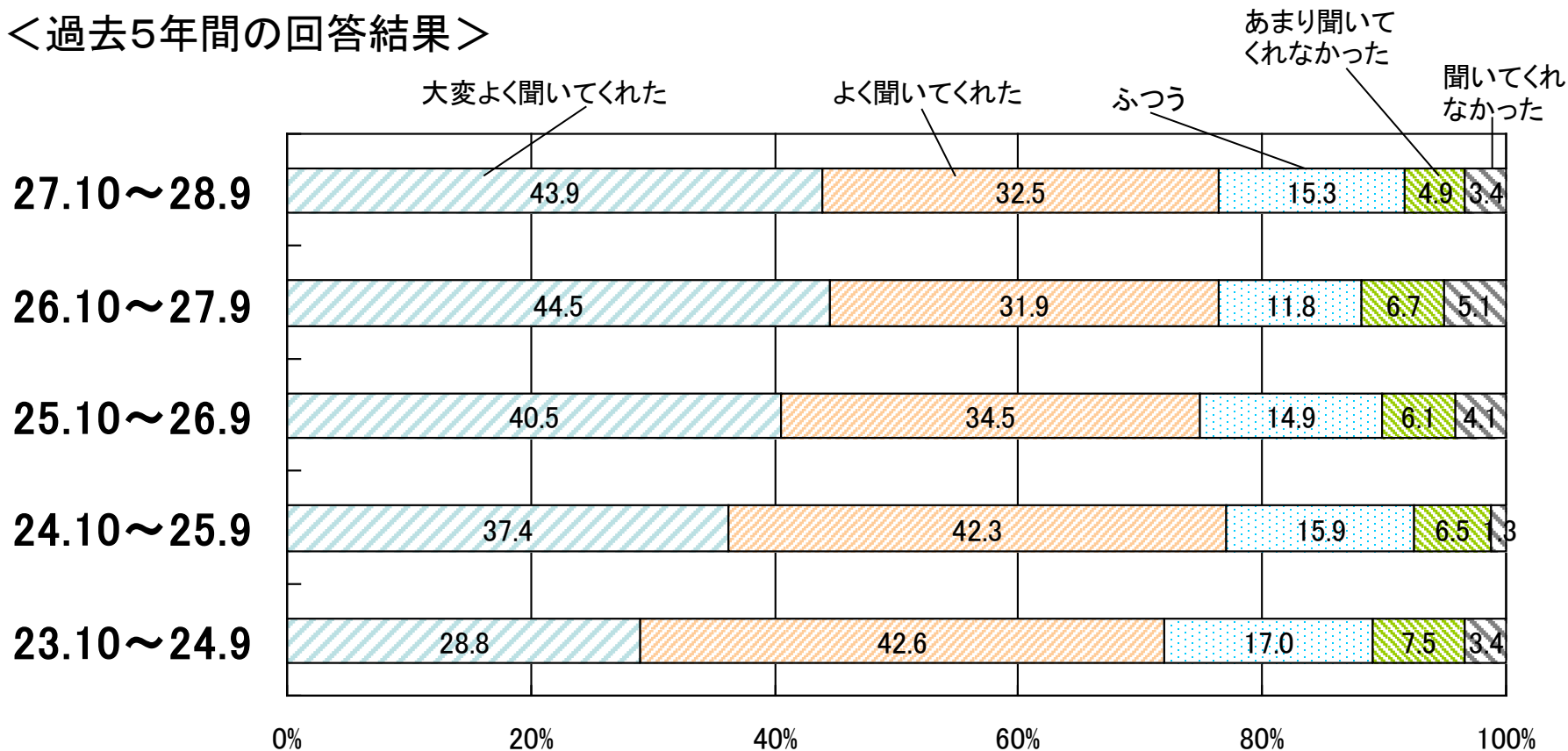
<過去5年間の回答結果>



(2)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
今回	43.9%	32.5%	15.3%	4.9%	3.4%
前回集計	44.5%	31.9%	11.8%	6.7%	5.1%

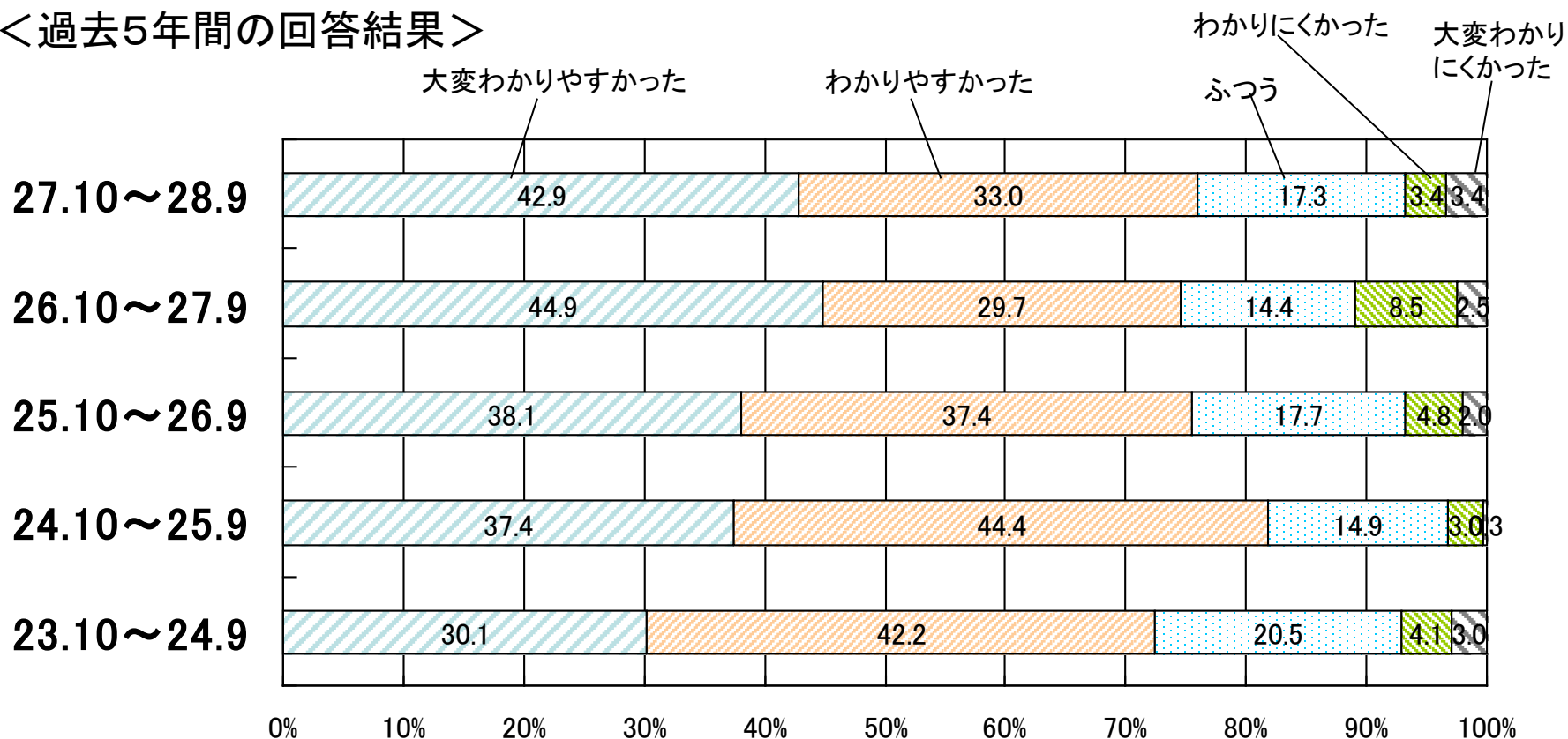
<過去5年間の回答結果>



(3) 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
今回	42.9%	33.0%	17.3%	3.4%	3.4%
前回集計	44.9%	29.7%	14.4%	8.5%	2.5%

<過去5年間の回答結果>



(4) 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109件、うち和解61件(申立人49 被申立人12)・不調48件(申立人30 被申立人18))

・ 評価、謝意等 (和解43件(申立人36被申立人7) ・不調12件(申立人6 被申立人6))	55件	・ あっせん委員の説明に関するもの (和解3件(申立人3 被申立人0) ・不調6件(申立人3 被申立人3))	9件
・ あっせん委員による事情聴取に 関するもの (和解5件(申立人3 被申立人2) ・不調5件(申立人4 被申立人1))	10件	・ 事務局の対応に関するもの (和解0件(申立人0 被申立人0) ・不調3件(申立人1 被申立人2))	3件
・ あっせん結果に関する感想 (和解8件(申立人5 被申立人3) ・不調16件(申立人13 被申立人3))	24件	・ あっせん終結までの期間に関する もの (和解1件(申立人1 被申立人0) ・不調1件(申立人1 被申立人0))	2件

4. 寄せられた意見・要望に対する対応状況について

あっせん手続の利用者から寄せられた意見・要望は、以下のとおりである。

ご意見・ご要望の内容	対 応 方 針
<p>・あっせん終結までの期間について 「申立てから終結までの流れについて、聞いていた期間より短く感じた。」(申立人・和解事案)</p>	<p>争点整理の充実や被申立人側に対する協力依頼等により、引き続き迅速な紛争解決に努めていくこととする。</p>
<p>・あっせん委員による事情聴取について 「営業担当者がいない席では水掛け論になり、被申立人側が有利になると感じた。」(申立人・不調事案) 「申立人の主張はともかく、当社が提出した書類(証拠書類)をもっと考慮して欲しいと感じた。」(被申立人・和解事案)</p>	<p>個別の事情により必要な場合には、営業担当者からの事情聴取を行うこと、また、証拠書類に係る担当者への事情聴取を行う等、適切な紛争解決を図るよう努めていくこととする。</p>
<p>・あっせん委員による説明について 「争点が断定的判断の提供だったので、あっせん委員が録音を聞いているのなら、その内容を具体的に聞かせてほしかった。」(申立人・不調事案) 「あっせん委員から、客観的に見ると少し勧誘時の説明不足と感じられるとの印象を持たれたとの事であったが、具体的にご教授ただけると幸いです。」(被申立人・不調事案)</p>	<p>あっせん委員の見解を示していく際には、申立書、答弁書等の内容を踏まえるほか、双方から理解が得られるようにわかりやすい説明を心がけ、適切な紛争解決を図るよう努めていくこととする。</p>
<p>・その他 「証券・金融商品あっせん相談センターの仕事や趣旨をもっと早く知ることができればと思った。」(申立人・和解事案) 「社会的弱者と言われる者が勧誘において射倖心を煽られ、言われるがまま取引したものの、法律に問題とされにくいケースを拾い上げてくださったことに感謝いたします。被害にあった家族は精神的に疲弊しており、担当相談員さんのように被害者の心に寄り添い、誠実に中立を保ち相談事案を聞いて対処くださったことはこの上ない幸せでありました。」(申立人・和解事案)</p>	<p>当センターのあっせん制度について一層周知を図っていくために、引き続き各般の施策を実施していくこととする。</p> <p>今後とも、親切丁寧な応接とわかりやすい説明に十分留意するとともに、個別の事情に即した紛争解決に努めていくこととする。</p>

紛争解決業務等実施状況の検証について — 平成28年度上半期 —

平成28年11月29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

紛争解決業務の検証

1. 平成28年度上半期におけるあっせん申立て事案の処理状況

	28年度上半期	27年度通期	26年度通期
年度初係属件数	40	25	23
新規申立件数	76	140	110
期中処理件数 (A)	90	125	108
期末係属件数	26	40	25
取下げ等件数 (B)	6	8	8
取下げ等を除く処理件数	84	117	100
うち和解件数 (C)	43	62	59
うち不調件数	41	55	41
和解率(%) (C/A-B)	51.2%	53.0%	59.0%

2. あっせん手続きの利便性

① あっせん開催場所

- ・ 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。
- ・ 平成28年度上半期におけるあっせん開催回数は91回であり、その多く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、県庁所在地以外で開催したものが4回(いわき市、豊橋市、帯広市、防府市)あった。

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。
- ・ 平成28年度上半期に終結した90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18件、次に利用の多い区分は100万円以下(申立金2,000円)の16件であった。

③ 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、紛争解決委員(当該事案を担当するあっせん委員)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。

平成28年度上半期の高齢者(75歳以上)事案30件のうち、事情聴取の場に補佐人が同席した事案は7件であった。

- ・ また、あっせんの申立て自体についても成年後見人等からの申立てを認めており、平成28年度上半期においては該当の申立てが2件あった。

④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。
平成28年度上半期においては次のような対応を行った。

事例1

申立人：80歳代男性

障がいの状況：身体障がい(車椅子使用)と聴覚障がい(耳が遠い)

- ・近隣の駐車場の案内等、あっせん会場来場までの方法を丁寧に案内。
- ・車椅子での移動と聴覚障がいに対応し、あっせん会場の机の配置等を工夫。

事例2

申立人：80歳代女性

障がいの状況：身体障がい(車椅子使用)

- ・車椅子での移動を極力少なくするよう工夫。
- ・トイレや帰りのタクシーの案内等に関する配慮。

(注)東京のあっせん会場では、車椅子対応トイレの利用が可能。

3. 迅速かつ適切な解決

① あっせんの申立てから、あっせんの終結までの期間(取下げ等を除く)

件数(構成比)

	平成28年度上半期		平成27年度通期		平成26年度通期	
終結までの期間 4月以下	77件	92.8%	104件	88.9%	87件	87.0%
4月超6月以下	5件	6.0%	12件	10.3%	9件	9.0%
6月超	1件	1.2%	1件	0.9%	4件	4.0%
平均所要期間	83.7日		80.4日		91.9日	
平均開催回数	1.1回		1.1回		1.2回	

注1) 家族事案は1件としてカウントした。

注2) あっせん手続きの標準処理期間は「4か月」以内と定めている。

◆ アンケート調査結果(期間について)

	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分	平成26年9月 集計分
大変長い	2.0%	1.7%	2.8%
長い	10.6%	9.3%	9.0%
ふつう	67.2%	66.1%	58.3%
短い	15.2%	17.0%	20.1%
大変短い	5.0%	5.9%	9.7%

② 和解に向けた努力の状況

従前より、あっせんによる和解に向けて取り組んでいる。

平成28年度上半期においても、次のとおり、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紛争解決委員に報告し、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、紛争解決委員は、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、紛争解決委員は、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、当該事案に対する紛争解決委員の見解(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。事情に応じて、複数回和解案を提示し、和解に向け調整する努力もしている。

◆個別事案における「和解に向けた努力の状況」

＜和解した事案＞

・紛争解決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43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、紛争解決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31件あった。

③和解不成立事案の状況

上記の努力をしたものの、なお双方の主張の隔たりが大きいなどの場合には、不調となっている。平成28年4月～9月に和解成立の見込みがないもの（不調）として終結した41件の主な事情は、次のとおり。

- ・紛争解決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6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」「指摘された問題点については全く落ち度がない」「金額的に応じられない」として、金融機関側が応じられないとした事案が9件あった。
- ・和解に向けた解決を探したが、双方の言い分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、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14件あった。

◆ 利用者アンケート調査結果(あっせん委員による事情聴取について)

	平成28年9月 集計分	平成27年9月集計 分	平成26年9月集 計分
大変よく聞いてくれた	43.9%	44.5%	40.5%
よく聞いてくれた	32.5%	31.9%	34.5%
ふつう	15.3%	11.8%	14.9%
あまり聞いてくれなかった	4.9%	6.7%	6.1%
聞いてくれなかった	3.4%	5.1%	4.1%

◆ 利用者アンケート調査結果(あっせん委員による説明について)

	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分	平成26年9月 集計分
大変わかりやすかった	42.9%	44.9%	38.1%
わかりやすかった	33.0%	29.7%	37.4%
ふつう	17.3%	14.4%	17.7%
わかりにくかった	3.4%	8.5%	4.8%
大変わかりにくかった	3.4%	2.5%	2.0%

4. 特別調停案について

特別調停案については、金融ADR制度に定められた措置として、その有効活用に係る態勢整備の必要性が謳われているところである(金融庁監督指針)。

平成28年度上半期においては特別調停案に関し次のように対応している。

- ・あっせん業務研究会の場で、特別調停案の制度や有効活用について周知を図っている。
- ・各紛争解決委員においては、紛争事案の状況に応じて必要な場合に特別調停案の提示を検討している。最近において、特別調停案の提示を検討した事案は以下のとおりである。

(当該事案の状況)

- 適合性原則違反などを起因として損害賠償を求める件
- 申立人:60歳代女性
- 被申立人は答弁書において、申立人の請求には一切応じられないと主張した。
- 第1回あっせん期日において、和解案を提示したところ、申立人は応諾したが、被申立人は応諾しないと回答した。そこで、紛争解決委員は、当該事案の性質等を勘案したうえで、特別調停案の提示を検討し、「特別調停案を提示する用意がある」旨を被申立人に伝えた。
その後、第2回あっせん期日において、紛争解決委員から修正した和解案を提示したところ、申立人が応諾し、被申立人も応諾したことから、和解が成立し、特別調停案の提示には至らなかった。

※ 特別調停案は、事案の性質、当事者の意向を十分に考慮するとともに、提示した場合であっても、金融機関が受諾しない場合には訴訟が提起されることにも配意して、紛争解決委員が提示の適否を判断している。

相談・苦情の受付及び処理状況の検証

1. 相談・苦情の受付及び処理状況

	28年度上半期	27年度通期	26年度通期
相談受付件数	3,143	7,616	9,065

	28年度上半期	27年度通期	26年度通期
苦情受付件数	664	1,374	629
(うち取次あり)	(584)	(1,233)	(629)
(うち取次なし)	(80)	(141)	(—)
苦情終結件数	681	1,343	646
(うち解決)	(605)	(1,199)	(530)
(うちあっせん移行)	(76)	(140)	(110)
(うちその他)	(0)	(4)	(6)
期末時点係属件数	44	61	30

(注)平成27年度から、金融商品取引業者等への取次をしない当該事業者に対する不満足の表明についても苦情に計上する扱いとしている。

2. 相談の内容別内訳

件数（構成比）

	28年度上半期	27年度通期	26年度通期
制度に関する相談	1,084(34.5%)	3,484(45.7%)	4,164(45.9%)
勧誘に関する相談	312(9.9%)	724(9.5%)	610(6.7%)
売買取引に関する相談	738(23.5%)	1,240(16.3%)	1,311(14.5%)
事務処理に関する相談	450(14.3%)	1,042(13.7%)	1,442(15.9%)
投資運用に関する相談	20(0.6%)	12(0.2%)	12(0.1%)
投資助言に関する相談	22(0.7%)	34(0.4%)	53(0.6%)
その他の相談	517(16.4%)	1,080(14.2%)	1,473(16.2%)

(注1)「制度に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、ADR制度等に関する相談

「勧誘に関する相談」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する相談

「売買取引に関する相談」とは、無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関する相談

「事務処理に関する相談」とは、入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。

3. 相談の事例

<制度に関する相談>

- ・契約締結前交付書面が届いたが、この書面はどのようなものなのか。
- ・取引証拠金維持率の計算方法を説明して貰いたい。
- ・証券会社とトラブルになっている。あっせんを考えているのであっせん制度について知りたい。

<勧誘に関する相談>

- ・十分な説明がなく、勧められるままにEB債の申込みをした。リスクが大きい商品のようなので不安になっている。どうしたらよいか。
- ・親から有価証券を相続したところ、1日に何回も勧誘等の電話がかかってくるが、どうすればよいか。

<売買取引に関する相談>

- ・店頭に出向き、株式買付を発注したところ、注文指示書の提出もなしに受け付けてくれたが、対面取引はこのようなやり方が普通なのか。
- ・4日前に外貨建て債券を購入したが、不安になったのでクーリングオフを申し入れたところ応じてもらえないが、どうしたらよいか。

<事務処理に関する相談>

- ・購入した投資信託の分配金が入金されていないので調べてほしい。
- ・口座開設の際にマイナンバーの提出を求められることはあるだろうか。

<投資運用に関する相談>

- ・証券会社にファンドラップを勧められ契約をしたが、運用の結果、損失が出た。損失を出しているにもかかわらず手数料を取るのをおかしいのではないか。

<投資助言に関する相談>

- ・不正行為をしている投資助言業者を指導してほしいので情報提供をしたいと考えている。
- ・投資顧問会社から投資助言を受けて買い付けた銘柄で損ばかりしている。今まで支払った投資助言料の一部でも返金してもらえないか。

<その他の相談> (会社不満)

- ・担当者から半年間も電話連絡がなかった。その間、株価が大きく値下がりし損失が拡大している。損害賠償を求めることができるのか聞きたい。
- ・担当者から公社債投信が繰上償還になることの連絡を個別にもらえなかったことや、個人向け国債への乗換えの案内をされなかったことに不満がある。

● 口座名義人の親族からの相談

	件数
子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	221
配偶者からの相談	38
その他の親族からの相談	54
合計(平成28年度上半期)	313

(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。

<子供からの相談の事例>

- ・(口座名義人の娘からの相談)高齢(78歳)の母親が担当者に勧められるまま新興国の債券を複数買付けしている。中には満期が15年以上先のものもある。販売上問題はないですか。
- ・(口座名義人の息子からの相談)85歳の両親が証券会社と取引をしていたことがわかった。判断能力の衰えた高齢者と取引をするのは問題ではないか。

4. 苦情の内容別内訳

件数(構成比)

	28年度上半期	27年度通期	26年度通期
勧誘に関する苦情	235(35.4%)	512(37.3%)	229(36.4%)
売買取引に関する苦情	257(38.7%)	515(37.5%)	229(36.4%)
事務処理に関する苦情	103(15.5%)	202(14.7%)	112(17.8%)
投資運用に関する苦情	3(0.5%)	4(0.3%)	2(0.3%)
投資助言に関する苦情	6(0.9%)	8(0.6%)	8(1.3%)
その他の苦情	60(9.0%)	133(9.7%)	49(7.8%)

5. 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・株を売りたいと言ったら、すぐにトルコリラ債を勧誘され、株の売却代金で買い付けた。リスク説明が十分ではなく、損失に納得いかない。
- ・担当者から投資信託を勧められ買い付けた。リスクについての説明がなく、契約後、帰り際に渡された目論見書を後で確認したところリスクが高いことがわかった。白紙撤回したい。
- ・強引な勧誘を受け、意向にそぐわない銘柄を売買させられ損失を被った。そのうえ移管や売却を依頼しても応じてもらえない。
- ・高齢で認知症の老人に対し、ほぼ全財産をハイリスクの仕組債に投資するように勧誘するのは適合性に違反する。原状回復を要求する。

<売買取引に関する苦情>

- ・保有しているA株式について訊ねたところ、「A株式を売って、他の商品になっている」と言われた。そのような取引を行った記憶はない。
- ・担当者の言うことを信じて取引に応じたが、その売却の都度、損失額を知らされないまま、売買が頻繁に繰り返された。

<事務処理に関する苦情>

- ・証券会社に相続手続きを依頼したが放置され、売却が遅れた。損失が発生していれば、責任を取って欲しい。
- ・外国債券が満期を迎え、事前に償還金を外貨で受け取りたい旨を伝えていたところ、担当者の失念により、外貨で受け取れなかった。

<その他の苦情>

- ・こちらが提案して欲しい商品は提案せず、会社が勧誘したい商品を勧めるだけである。この様な営業スタイルは問題である。
- ・「担当者の対応に不満な時はいつでもこちらに連絡してください」と言っていた役席者が挨拶無しに他店に転勤していた。相手会社の対応に不満がある。

6. 苦情解決に向けた努力の状況

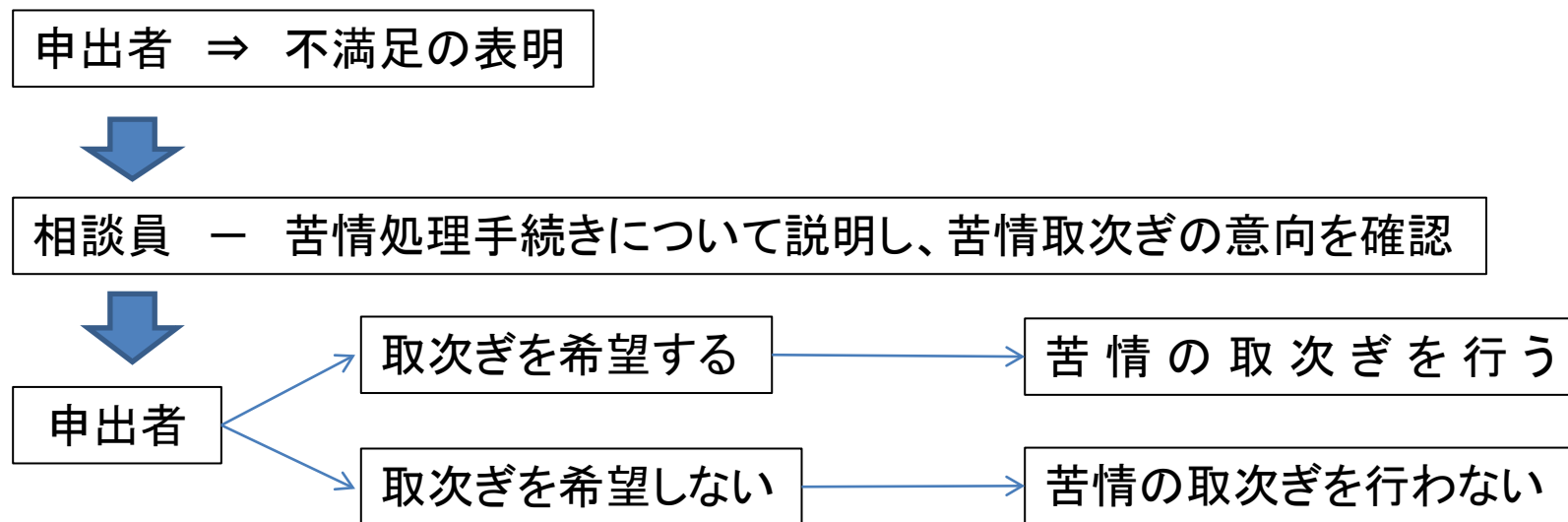
✓ 苦情は、個別事案の内容に応じて、相談員が概ね次のような手続きをとって解決を図っている。

- 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：顧客が家族同席の上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速やかな説明を促す等）
- 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、更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し、理解を求める一方、不満、要望等を事業者に伝える扱いとしたものもある。（例：執拗な勧誘の中止の要請、営業姿勢に対する不満の伝達等）

- ✓ 次のような取組みや配慮を行うことにより、苦情の解決に努めている。
- 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、整理したうえ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：謝罪の表明を希望している旨の伝達、意識障害を生じた顧客の口座解消への対応の依頼等）
 - ② また、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、あっせん制度を案内し、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、顧客自身が勧誘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争点整理を行い、顧客に対してあっせん申立書作成に当たっての助言も行っている。

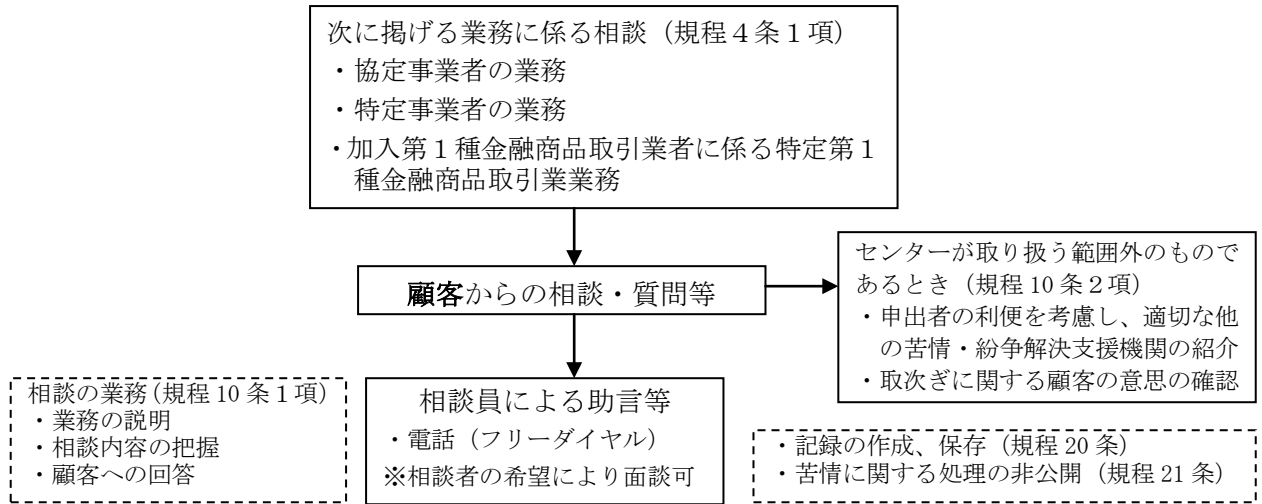
7. 苦情の取次ぎを行わなかった事案について



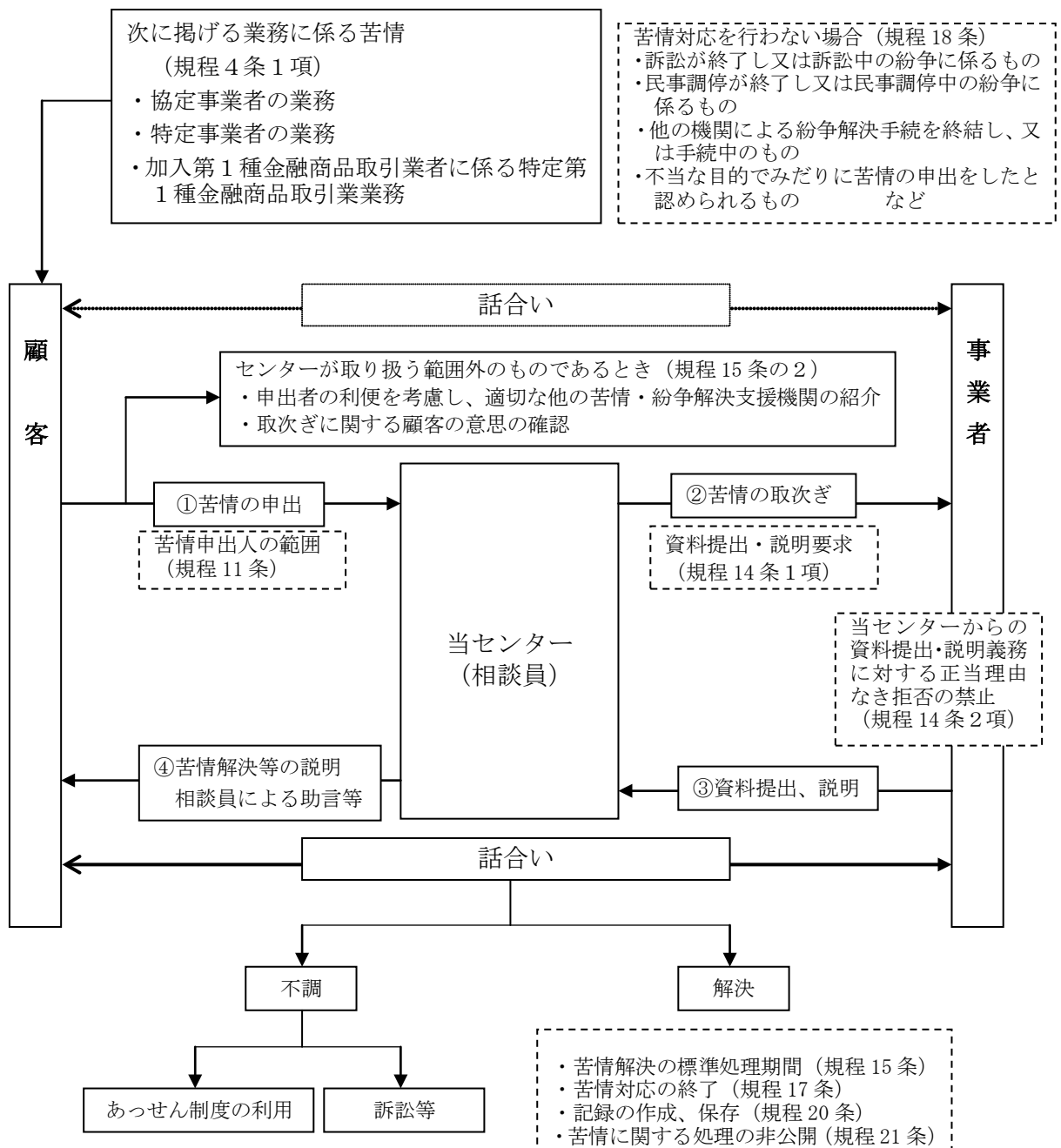
〔金融商品取引業者等へ取次を行わなかった苦情申出(80件)の内訳〕

- ・当初は不満足を示していたものの、相談員の説明により、最終的に納得した申出: 27件(34%)
- ・「氏名又は事業者名を明かしたくない」、「今は取次ぎを希望しない」、「自分で事業者に申し出るので取次ぎ不要」等の申出: 53件(66%)

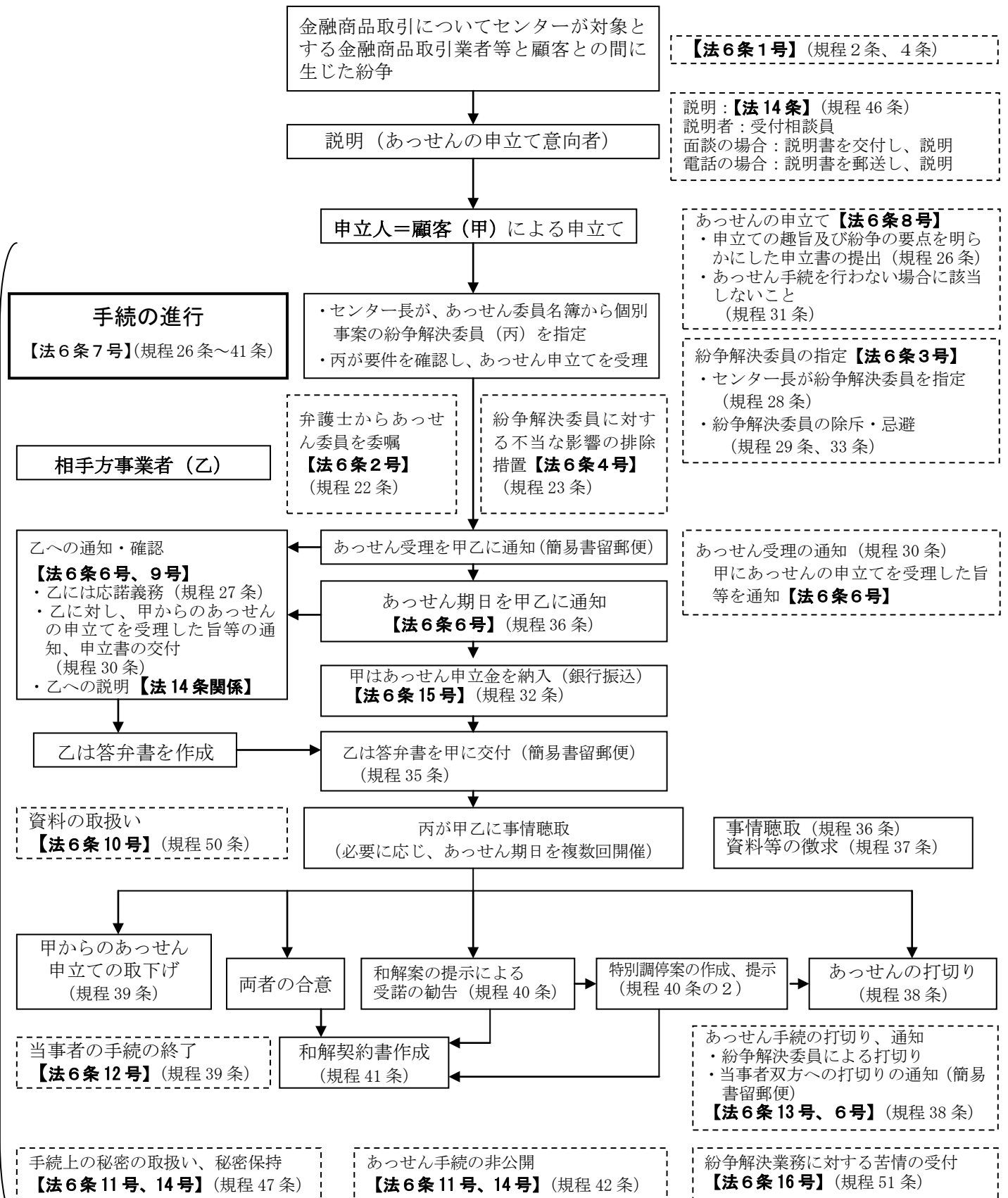
◎ 相談対応の流れ



◎ 苦情処理対応の流れ



◎ あっせん手続の流れ（顧客による申立て）



（注）

- 「法」 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律
- 「規程」 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程
- 「事業者等」 規程4条1項1号に規定する協定事業者又は同項2号に規定する特定事業者

財務運営上留意すべき事項

- ① あっせん件数の動向
- ② 個別契約2種業者の利用動向
26年度初 1,026社、 27年度初 830社
28年度初 585社(11月1日現在 565社)
- ③ 助成金の受入
- ④ システム関連費用の継続的支出
独立化とセキュリティ対策
- ⑤ 繰越金の適切な管理(収支相償)