

# 証券・金融商品あっせん相談センター

## 第42回 理事会

平成31年3月14日（木）13時30分～

第二証券会館 会議室

### 議 案

第1号議案 あっせん委員の再任について

第2号議案 運営審議委員会委員の選任について

第3号議案 平成30年4月～12月における紛争解決業務等の状況について

第4号議案 平成30年度事業計画実施状況及び平成30年度事業会計収支実績見込みについて

第5号議案 平成31年度事業計画案及び平成31年度事業会計収支予算案について

第6号議案 その他

以 上

平成 31 年 2 月 21 日

証券・金融商品あっせん相談センター

理事長 日野正晴 殿

あっせん委員候補者推薦委員会

委員長 金子 晃

第 16 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

平成 31 年 2 月 19 日に開催いたしましたあっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について下記のとおりご報告します。

記

あっせん委員候補者の推薦について【審議結果】

- 次期あっせん委員候補者の推薦に当たり、現任のあっせん委員 38 名の再任について、当委員会が取りまとめたあっせん委員の再任に関する基本的な考え方（平成 24 年 2 月 29 日付け当委員会決定「あっせん委員の再任について」）に基づき、あっせんの実施状況、年齢、在任年数、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果の概要等の資料を参考に、検討した。
- 審議の結果、あっせんの実施状況、年齢、在任年数等を総合勘案して、滝本委員（東京地区）について交代していただくこととし、その他の現任の委員 37 名については、引き続き再任という形であっせん委員候補者として推薦することを決定した。
- 滝本委員（東京地区）の後任のあっせん委員候補者等については、次回に審議することとした。

以 上

# あっせん委員名簿

平成 30 年 7 月 1 日  
証券・金融商品あっせん相談センター

- 北海道地区(2名) 祖母井 里重子
- 東北地区(2名) 田 中 燈 一
- 東京地区(16名) 小 野 浩 一
- 真 田 昌 行
- 池 田 秀 雄
- 池 永 朝 昭
- 内 田 実 実
- 大 谷 禎 男
- 木 崎 孝 孝
- 児 島 幸 良
- 柴 谷 晃 晃
- 滝 本 豊 水
- 千 葉 道 則
- 野 間 敬 和
- 羽 尾 芳 樹
- 萩 尾 保 繁
- 松 井 秀 樹
- 松 野 絵 里 子
- 山 口 健 一
- 名古屋地区(4名) 山 本 正 正
- 江 本 泰 敏 子
- 川 合 伸 子
- 川 上 敦 子
- 堀 口 久 久
- 北陸地区(2名) 高 木 利 定 子
- 長 澤 裕 子
- 大阪地区(6名) 岸 本 達 司
- 小 松 一 雄
- 塩 野 隆 史
- 瀧 賢 太 郎
- 中 村 隆 次
- 中国地区(2名) 山 田 長 伸
- 寺 垣 玲 玲
- 四国地区(2名) 山 本 英 雄
- 滝 口 耕 司
- 九州地区(2名) 藤 本 邦 人
- 岡 崎 信 介
- 林 正 孝

(38名:敬称略)

## あっせん委員推薦基準

証券・金融商品あっせん相談センター

(あっせん委員の選任要件等)

あっせん委員の選任にあたっては、あっせん業務規程第22条の規定に定めるほか、あっせん委員候補者推薦委員会からの推薦を受けたうえで、次の各号の要件を満たす者の中から選任する。

- ① 弁護士、裁判官又は検察官のいずれかの職に在職した期間が5年以上あること。
- ② 人格見識の高い年齢満40歳以上満75歳未満の者であること。
- ③ 金融商品取引に関する知識のあること。
- ④ あっせんで独立して行う能力があること。

(あっせん委員の再任)

あっせん委員の再任にあたっては、次の各号のいずれかに該当すると認められる場合、当該状況について十分勘案の上、慎重に判断する。

- ① 心身の故障のため、あっせん業務の遂行に支障がある場合
- ② あっせん委員たるにふさわしくない非行があった場合
- ③ あっせん委員が兼ねている他の業務が多忙である等により、あっせん委員の職務の従事に著しい制限がある場合
- ④ あっせん委員の在任期間が5年を超える場合

## あっせん委員の再任について

平成 24 年 2 月 29 日  
あっせん委員候補者推薦委員会

あっせん委員の再任については、下記の基本的な考え方に基づいて判断するものとする。

- 1 あっせんの実施状況のほか、年齢、在任年数、略歴等を総合的に勘案する。
- 2 平成 24 年 7 月以降に新たに委嘱をするあっせん委員については、再任の上限を 10 年とする。
- 3 上記 2 に伴い、在任年数の長い委員について、上記 1 の諸要素のほか、各地区の事情や地区別バランスも考慮しつつ、順次、交代について検討することとし、在任年数 10 年以上の委員を中心に、今後 5 年以内に定年退任者のほか 10 名程度の交代を図ることを目安とする。  
具体的には、毎年度、東京大阪地区、その他地区から 1 名程度の交代を図ることを目安とする。
- 4 定数が 2 名の地区にあっては、委員の同時交代を回避するものとする。

## 運営審議委員会委員の選任について(案)

平成 31 年 3 月 14 日  
証券・金融商品あっせん相談センター

浅野 委員（株式会社みずほ銀行常務執行役員）及び長瀬 委員（大和証券株式会社 代表取締役専務取締役）は、平成 31 年 3 月 31 日をもって運営審議委員会委員を辞任されることとなった。これに伴い、次のとおり、後任の運営審議委員会委員を選任することとしたい。

候補者名	会社・役職名	就任予定日 (任期期限)
浅山 理恵	株式会社三井住友銀行 執行役員	平成 31 年 4 月 1 日 (平成 32 年 3 月 31 日)
川上 進次	大和証券株式会社 代表取締役専務取締役	平成 31 年 4 月 1 日 (平成 31 年 6 月 30 日)

(敬称略)

(注) 運営審議委員会規則第 3 条第 3 項の規定により、運営審議委員会委員の任期は、就任の日から 1 年となっております。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間となっております。

以 上

# 平成30年4月～12月における 紛争解決業務等の状況について

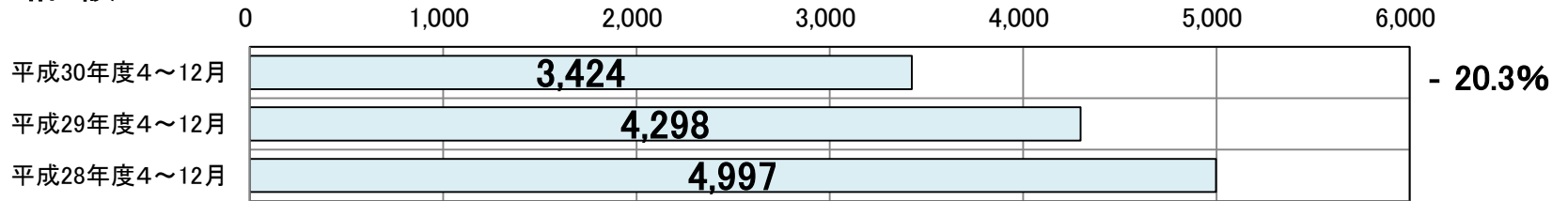
平成31年3月14日



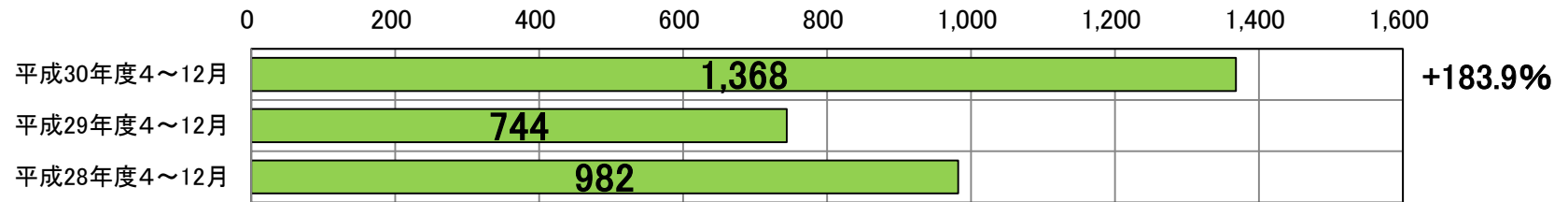
# 平成30年4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 平成30年4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

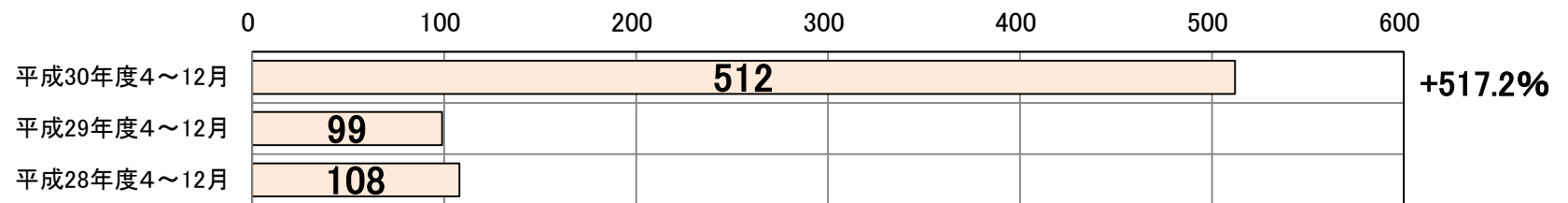
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ相談は減少(-20.3%)しているが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に増加している(それぞれ、+183.9%、+517.2%)。



## 2. 平成30年4～12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30年度4～12月		平成29年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,150	33.6	2,020	47.0
うちセンター業務	440	12.9	245	5.7
証券会社	369	10.8	1,155	26.9
取引制度	106	3.1	192	4.5
勧誘	281	8.2	278	6.5
うち説明義務	149	4.4	104	2.4
適合性	71	2.1	79	1.8
強引	41	1.2	61	1.4
売買取引	947	27.7	673	15.7
うち売買一般	728	21.3	349	8.1
取引制度	86	2.5	164	3.8
システム障害	55	1.6	43	1.0
事務処理	344	10.0	610	14.2
投資運用	18	0.5	28	0.7
投資助言	56	1.6	45	1.0
その他	628	18.3	644	15.0
合 計	3,424	100	4,298	100

概況：

相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

制度に関する相談のうち、主なものは当センターの業務に関する相談440件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)369件、取引制度に関する相談106件などです。

## 2. 平成30年4～12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30年度4～12月		平成29年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	884	64.6	242	32.5
うち説明義務	799	58.4	90	12.1
強引	30	2.2	46	6.2
適合性	27	2.0	63	8.5
売買取引	308	22.5	254	34.1
うち売買一般	171	12.5	132	17.7
扱者主導	46	3.4	26	3.5
無断売買	33	2.4	34	4.6
事務処理	77	5.6	112	15.1
投資運用	9	0.7	7	0.9
投資助言	25	1.8	15	2.0
その他	65	4.8	114	15.3
合 計	1,368	100	744	100

### ③ あっせん申立て

類 型	平成30年度4～12月		平成29年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	495	96.7	75	75.8
うち説明義務	476	93.0	32	32.3
適合性	14	2.7	30	30.3
断定的判断の提供	4	0.8	5	5.1
売買取引	10	2.0	18	18.2
うち無断売買	2	0.4	3	3.0
システム障害	1	0.2	2	2.0
その他	7	1.4	9	9.1
事務処理	2	0.4	2	2.0
投資運用	-	-	4	4.0
投資助言	5	1.0	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	512	100	99	100

※ 平成29年度4～12月の「売買取引に関するあっせん申立て」の内訳としては、「無断売買」、「システム障害」のほかは「過当売買(4件3.7%)」であった。

概況：

苦情やあっせんの申立ての内容では、勧誘時の説明義務に関する苦情やあっせんが大幅に増加しています。

### 3. 平成30年4～12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30年度4～12月		平成29年度4～12月		平成30年度4～12月		平成29年度4～12月		平成30年度4～12月		平成29年度4～12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	975	28.5	1,418	33.0	246	18.0	302	40.6	20	3.9	35	35.4
債券	436	12.7	336	7.8	156	11.4	123	16.5	12	2.3	24	24.2
投資信託	543	15.9	583	13.6	134	9.8	135	18.1	13	2.5	21	21.2
有価証券デリバティブ	17	0.5	25	0.6	11	0.8	13	1.7	4	0.8	2	2.0
金融先物	125	3.7	244	5.7	36	2.6	51	6.9	10	2.0	10	10.1
CFD	15	0.4	37	0.9	10	0.7	12	1.6	3	0.6	4	4.0
その他有価証券(デリバティブ)	24 (22)	0.7	2	0.0	688 (687)	50.3	6	0.8	449 (449)	87.7	3	3.0
ラップ	44	1.3	47	1.1	22	1.6	13	1.7	1	0.2	-	-
第2種関連商品	122	3.6	54	1.3	10	0.7	12	1.6	-	-	-	-
その他	1,123	32.8	1,552	36.1	55	4.0	77	10.3	-	-	-	-
合 計	3,424	100	4,298	100	1,368	100	744	100	512	100	99	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。その他有価証券(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. 「その他有価証券(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)である。

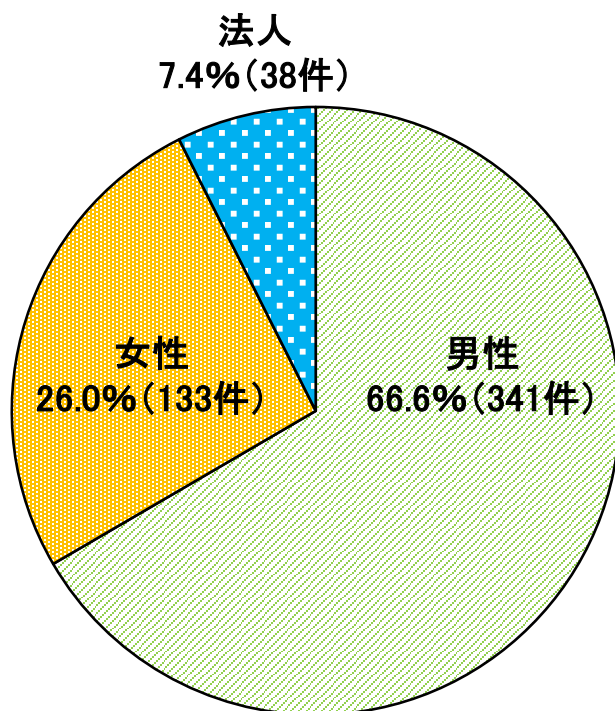
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(28.5%)になっているが、苦情及びあっせんの内訳ではその他有価証券(デリバティブ)の割合が高く(それぞれ50.3%、87.7%)、これらはVIXインバースETN事案の増加に伴うものである。

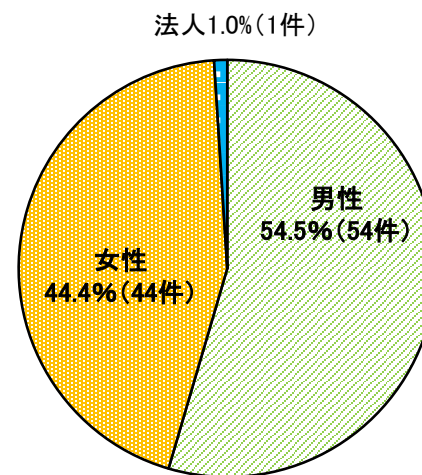
#### 4. 平成30年4～12月のあっせん申立てについて

##### (1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成30年度4～12月(512件)>



<(参考)平成29年度4～12月(99件)>



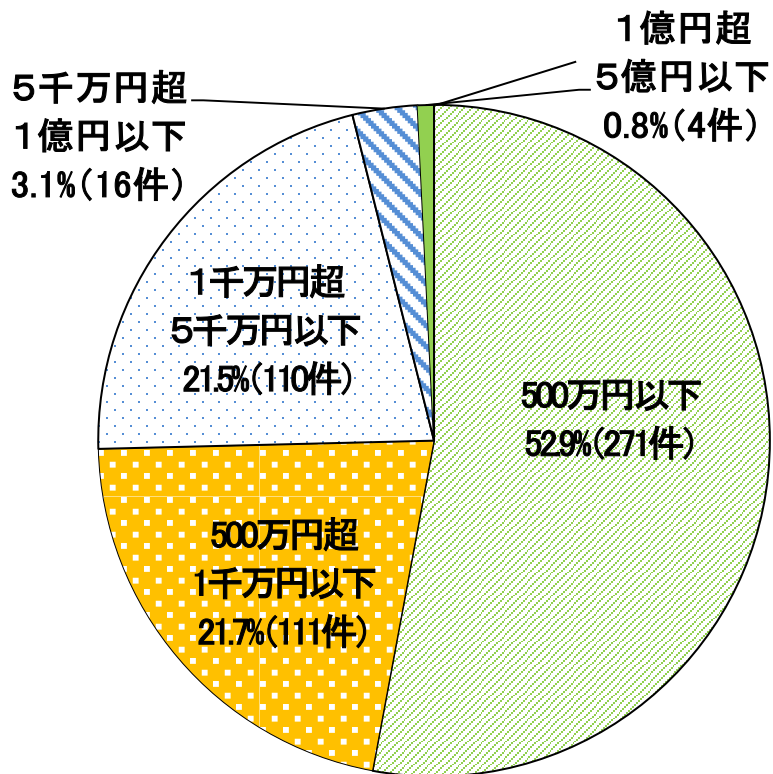
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性66.6%(341件)、女性26.0%(133件)、法人7.4%(38件)となりました。

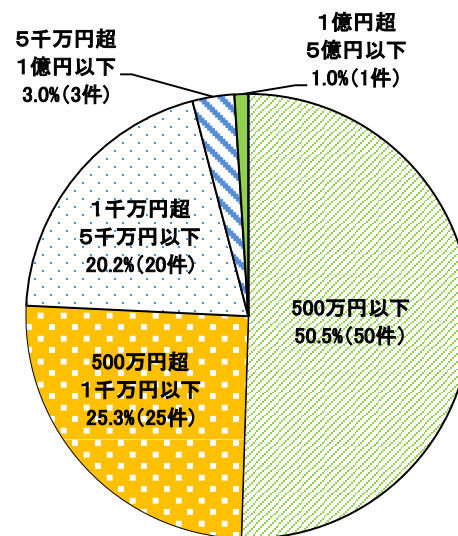
#### 4. 平成30年4～12月のあっせん申立てについて

##### (2) あっせん申立てにおける請求金額

<平成30年度4～12月(512件)>



<(参考)平成29年度4～12月(99件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額の分布は、前年同期と比べると500万円以下の請求が2.4%増加し、500万円超1千万円以下の請求が3.6%減少しました。

また、100万円以下は15.2%(78件)でした。

## 5. 平成30年4～12月のあっせん終結事案について

### (1) 概況

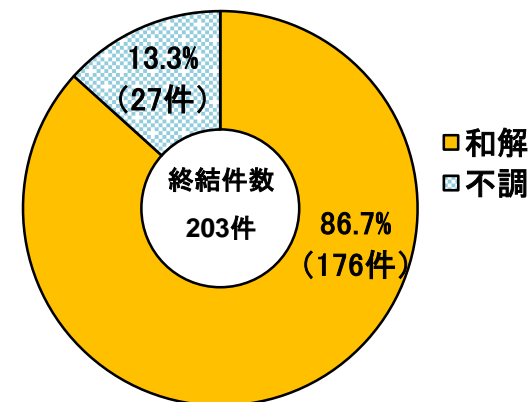
	平成30年度4～12月	平成29年4～12月
期初未済件数	21	38
新規申立件数	512	99
終結件数	205(2)	113(3)
期末未済件数	328	24

※( )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30年度4～12月 (203件)	平成29年4～12月 (110件)
1回	192	91
2回	11	16
3回	0	2
4回	0	1
平均開催回数	1.1	1.2

(参考)終結結果



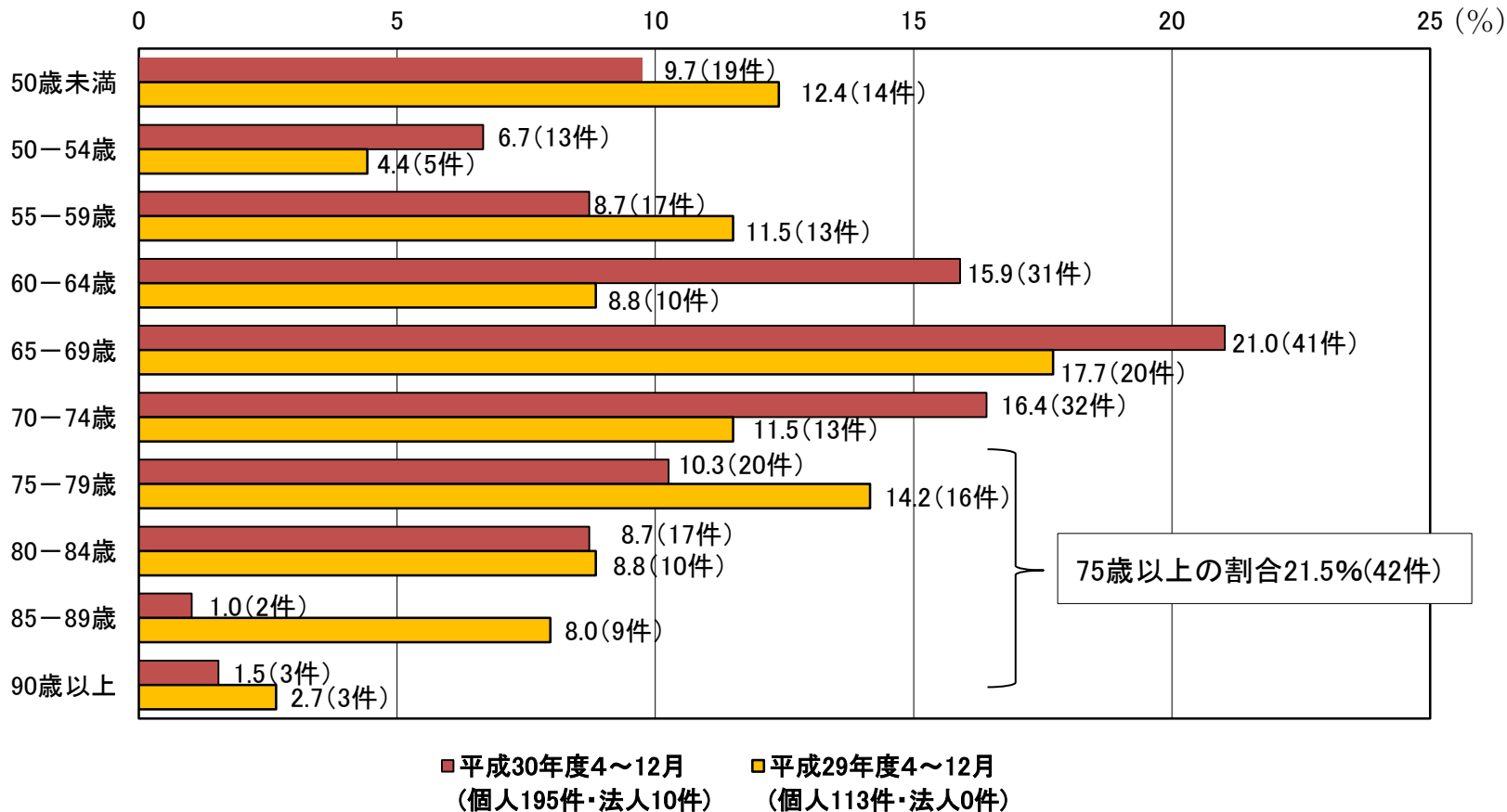
概況:

平成30年4～12月に終結したあっせんの件数は合計205件で、その内訳は、和解176件、不調27件、取下げ等2件で、取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は86.7%でした(前年同期60.0%)。

あっせん開催回数は、1回の事案192件、2回の事案11件、3～4回の事案なし、平均開催回数は1.1回でした(前年同期1.2回)。

## 5. 平成30年4～12月のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況:

平成30年度4～12月の終結事案(個人195件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は21.5%でした(前年同期は23.2%、16件)。

# VIXインバースETNに係る苦情、あっせんの状況

## I. 苦情処理の状況

### (1) 苦情受付件数の推移 (速報値)

		2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
VIXのみ	当月	45	13	12	30	82	363	95	41	31	15	16	9
	累計 (A)	45	58	70	100	182	545	640	681	712	727	743	752
全体 (VIX含む)	当月	120	79	80	106	164	436	181	105	121	83	91	89
	累計 (B)	120	199	279	385	549	985	1,166	1,271	1,392	1,475	1,566	1,655
(A) / (B)		37.5%	29.1%	25.1%	26.0%	33.2%	55.3%	54.9%	53.6%	51.1%	49.3%	47.4%	45.4%

### (2) 苦情対応

顧客の苦情申出に対して丁寧に事情を聴取し、相手方証券会社への苦情を取り次ぐなどの対応を行った。併せて、あっせんの希望(意向)を確認した。

VIXのみ苦情受付件数 (2月~1月)	うちあっせん希望件数
752件	695件



## Ⅱ. あっせん手続きの状況

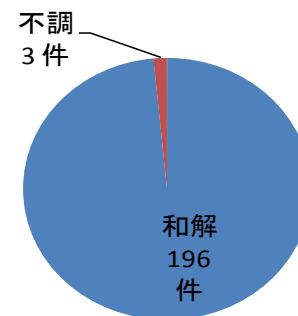
### (1) あっせん申立て件数(申立書提出ベース)の推移 (速報値)

(単位：件)

		2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
VIXのみ	当月	3	4	5	25	27	196	157	76	48	30	17	21
	累計(A)	3	7	12	37	64	260	417	493	541	571	588	609
全体 (VIX含む)	当月	14	13	17	31	34	202	161	84	54	36	25	26
	累計(B)	14	27	44	75	109	311	472	556	610	646	671	697
(A) / (B)		21.4%	25.9%	27.3%	49.3%	58.7%	83.6%	88.3%	88.7%	88.7%	88.4%	87.6%	87.4%

### (2) あっせんの実施状況

		あっせん実施件数 (5月～1月)			
		うち終結件数(和解の場合は和解契約締結済み)			
VIXのみ	283件	199			
		和解 196件	不調 3件	取下げ 0件	その他 0件



(3) あっせんの申立てから終結までの期間 (VIXのみ)

	件数	比率
終結までの期間 4月以下	188件	94.5%
4月超6月以下	11件	5.5%
6月超	0件	—
平均所要日数	90.2日	
平均開催回数	1.02回	

以 上

## 平成 30 年度 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）における事業計画実施状況

平成 31 年 3 月 14 日

証券・金融商品あっせん相談センター

事業計画	実施状況																
<p>【1】相談苦情及び紛争解決業務の実施</p> <p>○ 金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間の紛争等について、相談、苦情処理及び紛争解決業務を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談、苦情及びあっせんの受付状況（平成 30 年 12 月末現在）</li> </ul> <table border="1" data-bbox="651 546 1477 734"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 30 年 4 月～12 月末累計</th> <th>前年同期</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談</td> <td>3,424</td> <td>4,298</td> <td>▲20.3%</td> </tr> <tr> <td>苦情</td> <td>1,368</td> <td>744</td> <td>183.9%</td> </tr> <tr> <td>あっせん</td> <td>512</td> <td>99</td> <td>517.2%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>VIX インバース ETN に係る苦情処理、あっせん手続きの急増を受け、30 年度予算の予備費の使用、補正予算の編成により所要の予算を確保し、相談員の増員等による業務体制の整備・強化を図った。</li> </ul>		平成 30 年 4 月～12 月末累計	前年同期	増減	相談	3,424	4,298	▲20.3%	苦情	1,368	744	183.9%	あっせん	512	99	517.2%
	平成 30 年 4 月～12 月末累計	前年同期	増減														
相談	3,424	4,298	▲20.3%														
苦情	1,368	744	183.9%														
あっせん	512	99	517.2%														
<p>【2】あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み</p> <p>○ あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>あっせん業務の資質向上及び意見交換等を目的とした「あっせん業務研究会」の開催（平成 30 年 8 月：東京会場、同 9 月：大阪会場）</li> <li>相談、苦情及びあっせん業務における相談員の資質の向上を図るため、相談・苦情処理・紛争解決業務の実務対応に関する研修（最近の相談・苦情処理の対応例と留意点、苦情相談記録書の作成上の留意点、成年後見制度の現状等、ラップ口座の概要など）を行ったほか、金融庁金融トラブル連絡調整協議会の議論等の周知を図った。</li> </ul>																
<p>【3】紛争解決業務の情報提供</p> <p>○ 金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表</li> <li>毎月、事業者と顧客間の紛争に関する未然防止・再発防止に役立てるため、参考となる事例、典型的な事例を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会の協会員に対し提供</li> <li>同種の苦情の再発防止を図るため、業務を巡って投資者より申出のあった苦情の中から、注意を要すると思われる事例を「苦情事例の概要」として四半期毎（6 月、9 月、12 月、3 月）に取りまとめ、日本証券業協会の協会員に対し提供</li> <li>親族からの不満を証券会社に伝達してほしいとの日証協及び証券会社からの要望を受け、その実務対応について日証協と協議を重ねた。</li> <li>日本証券業協会主催の自主規制規則に基づく研修（内部管理統括責任者研修等）への講師派遣・・・計 8 回</li> <li>日本証券業協会協会員等の社内研修への講師派遣・・・計 5 回</li> </ul>																

事業計画	実施状況
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 投資信託協会に対し、苦情及びあっせんの対象となった具体的商品名について毎月提供…計11回</li> </ul>
事業計画	実施状況
<p>【4】他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携</p> <p>○ 他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託元団体との定期的な情報交換の実施</li> <li>・ 指定紛争解決機関（全国銀行協会、日本損害保険協会、生命保険協会等）の担当者との間で情報交換を適宜実施</li> <li>・ 金融庁の金融ADR連絡協議会及び金融トラブル連絡調整協議会に参加</li> <li>・ グローバル金融連携センター（GLOPAC）に講師を派遣（平成30年6月）</li> <li>・ アジア証券人フォーラム研修セミナーに講師を派遣（平成30年9月）</li> <li>・ JICA全人代法制工作委員会研修に講師を派遣（平成30年9月）</li> <li>・ JICAアジア地域証券取引所整備研修に講師を派遣（平成30年10月）</li> <li>・ 公益社団法人全国消費生活相談員協会研修会に講師を派遣（平成30年11月）</li> </ul>
<p>【5】普及啓発活動の実施</p> <p>○ 当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当センターの法人案内「証券・金融商品あっせん相談センターのご案内」を作成、配布（平成30年4月）</li> <li>・ 機関誌「FINMAC」の発行（平成30年7月、30年12月：ホームページ上にて公表）</li> <li>・ 雑誌（文藝春秋）への広告掲載（平成31年3月号）</li> <li>・ 茅場町駅電飾看板を掲示（平成30年10月～平成31年9月）</li> </ul>
<p>【6】業務の質の向上に向けた継続的な取組み</p> <p>○ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用、検証の実施等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員の選任過程の透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を開催（平成30年5月、平成31年2月）</li> <li>・ あっせん業務研究会の開催（前掲）</li> <li>・ VIXインバースETNに係るあっせん手続きの本格開始に先立ち、あっせん委員間の情報共有を含めた意見交換会を開催（平成30年7月）</li> <li>・ あっせん最終結果の概要を全あっせん委員に配付</li> <li>・ 証券取引等の適合性等に関する判例一覧を作成し、全あっせん委員に配付。あっせん事例集を全あっせん委員に配付</li> <li>・ 理事会及び運営審議委員会等の外部有識者の意見を反映させた業務運営を実施</li> <li>・ あっせん利用者から信頼感、納得感を得られるあっせん手続を提供するため、利用者に対し、アンケート調査を実施（平成23年9月）</li> </ul>

事業計画	実施状況
	<p>～)。平成 30 年 9 月までの 1 年間の実施状況をとりとまとめ、あっせん業務研究会、あっせん委員候補者推薦委員会、運営審議委員会及び理事会に報告。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 「平成 29 年度の紛争解決業務等実施状況についての検証」、「平成 30 年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証」を運営審議委員会及び理事会に報告。</li><li>・ 平成 31 年中に「苦情相談・あっせんシステム」の更新を行う必要があることから、新たなシステム仕様の検討、システムベンダーの選定など更新に係る対応を行った。</li></ul>

以上

平成30年度「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」事業会計収支実績見込  
平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

平成31年3月14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

科 目		金 額 (単位：千円)	
I	経常収入の部		
1	会費収入		
	正会員会費収入	90	
	賛助会員会費収入	3,500	3,590
2	助成金収入		
	資本市場振興財団	95,000	95,000
3	苦情相談・あっせん事業収入		
	諸団体負担金	326,595	
	第2種金融商品取引業者負担金	50,900	
	あっせん利用負担金収入	22,566	
	あっせん申立金収入	9,002	409,063
	経常収入合計 (A)		507,653
II	経常支出の部		
1	事業費		
	相談、苦情解決及びあっせん事業支出	325,999	
	情報提供及び広報事業支出	5,058	331,057
2	管理費		
	役員報酬等	27,300	
	事務局運営費	18,866	
	賃借料	42,230	
	諸謝金	540	88,936
3	予備費		0
	経常支出合計 (B)		419,993
III	その他資金収入の部		
	その他資金収入合計 (C)		1,222
IV	その他資金支出の部		
	その他資金支出合計 (D)		0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)		88,882
	期首資金有高 (F)		27,837
	当期収支差額 (E)		88,882
	期末資金有高 (F+E) (G)		116,719

## 平成30年度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事業会計収支実績見込

平成31年3月14日  
(単位: 千円)

科 目	30年度予算 (当初)	30年度予算 (補正後)	同実績見込	差 額 (実績見込-予算 (補正後))	備 考
I 経 常 収 入 の 部					
1 会費収入	3,599	3,599	3,590	-9	
正会員会費収入	99	99	90	-9	正会員3名減
賛助会員会費収入	3,500	3,500	3,500	0	
2 助成金収入	95,000	95,000	95,000	0	
資本市場振興財団	95,000	95,000	95,000	0	
3 苦情相談・あっせん事業収入	283,883	446,495	409,063	-37,432	
諸団体負担金	221,583	326,595	326,595	0	
第2種金融商品取引業者負担金	52,000	52,000	50,900	-1,100	
あっせん利用負担金収入	8,600	53,600	22,566	-31,034	あっせん動向を反映
あっせん申立金収入	1,700	14,300	9,002	-5,298	あっせん動向を反映
経常収入計 (A)	382,482	545,094	507,653	-37,441	
II 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	285,880	449,192	331,057	-118,135	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	275,780	439,092	325,999	-113,093	
人件費等	179,820	207,149	188,431	-18,718	
相談員研修費用等	800	800	753	-47	
事務運営費	42,000	46,325	43,566	-2,759	システム経費、電話料、コピーリース料等
あっせん委員報酬・旅費等	41,060	140,393	70,694	-69,699	あっせん動向を反映
相談員旅費及び会場費	5,000	29,661	12,919	-16,742	あっせん動向を反映
あっせん等に係る諸費用	7,100	14,764	9,636	-5,128	あっせん業務研究会、事例集、郵便料等
◎情報提供及び広報事業支出	10,100	10,100	5,058	-5,042	
広告宣伝費	7,900	7,900	2,653	-5,247	雑誌広告等
情報提供費	2,200	2,200	2,405	205	機関誌等
2 管理費	88,740	98,040	88,936	-9,104	
役員報酬	28,900	28,900	27,300	-1,600	
事務局運営費	17,000	26,300	18,866	-7,434	消費税、監査法人経費、光熱費等
賃借料	42,240	42,240	42,230	-10	
諸謝金	600	600	540	-60	
3 予備費	10,000	0	0	0	
経常支出計 (B)	384,620	547,232	419,993	-127,239	
当期収支差額 (A-B)	-2,138	-2,138	87,660	89,798	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	1,222	1,222	1,222	0	
IV そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	0	0	0	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	-916	-916	88,882	89,798	
繰越金当期取崩額 (F)	916	916	-88,882	-89,798	
差引当期繰越収支差額 (E+F) (G)	0	0	0	0	
期首繰越金有高 (H)	27,837	27,837	27,837	0	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-916	-916	88,882	89,798	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	26,921	26,921	116,719	89,798	

平成31年度事業計画案  
(平成31年4月1日-平成32年3月31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. 苦情相談及び紛争解決業務の実施

金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間の紛争等について、相談、苦情処理及び紛争解決業務を実施する。

なお、「苦情相談・あっせんシステム」の更新を実施する。

2. あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み

あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。

3. 紛争解決業務の情報提供

金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実向上に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。また、親族からの不満を証券会社へ伝達する取組みを試験的に実施する。

4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携

他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。

5. 普及啓発活動の実施

当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。

6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用、検証の実施等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。

また、外部監査を導入するとともに、会計基準について検討を行う。

以上



## 資料5-2

平成31年度「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」事業会計収支予算案  
平成31年4月1日から平成32年3月31日まで

平成31年3月14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

科 目		金額 (単位：千円)	
I	経常収入の部		
1	会費収入		
	正会員会費収入	90	
	賛助会員会費収入	3,500	3,590
2	助成金収入		
	資本市場振興財団	95,000	95,000
3	苦情相談・あっせん事業収入		
	諸団体負担金	239,557	
	第2種金融商品取引業者負担金	50,000	
	あっせん利用負担金収入	35,600	
	あっせん申立金収入	6,546	331,703
	経常収入合計 (A)		430,293
II	経常支出の部		
1	事業費		
	相談、苦情解決及びあっせん事業支出	396,700	
	情報提供及び広報事業支出	6,200	402,900
2	管理費		
	役員報酬	28,900	
	事務局運営費	35,031	
	賃借料	42,660	
	諸謝金	600	107,191
3	予備費		10,000
	経常支出合計 (B)		520,091
III	その他資金収入の部		
	その他資金収入合計 (C)		0
IV	その他資金支出の部		
	その他資金支出合計 (D)		0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)		-89,798
	期首資金有高		116,719
	次期繰越収支差額		26,921

注1 相談、苦情解決及びあっせん事業支出には、日本証券業協会からの受入出向職員に係る人件費の当センター負担分を含む。  
平成31年度では、受入出向職員に係る人件費負担区分について、追加的に12百万円、日本証券業協会から、当センター負担に切り替えることとしている。この結果、受入出向職員に係る平成31年度の日本証券業協会の人件費負担は約9百万円となる見込みである。

注2 あっせん利用負担金収入及びあっせん申立金収入が予算額を上回る場合には、当該上回る額の範囲内で、追加的に必要な経費に充当できるものとする。

## 平成31年度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 事業会計収支予算案

平成31年3月14日  
(単位: 千円)

科 目	30年度予算 (当初)	30年度予算 (補正後)	同実績見込	31年度予算案	備 考
I 経 常 収 入 の 部					
1 会費収入	3,599	3,599	3,590	3,590	
正会員会費収入	99	99	90	90	正会員30名 (@3千円)
賛助会員会費収入	3,500	3,500	3,500	3,500	賛助会員5団体 (@700千円 × 5)
2 助成金収入	95,000	95,000	95,000	95,000	
資本市場振興財団	95,000	95,000	95,000	95,000	申請額
3 苦情相談・あっせん事業収入	283,883	446,495	409,063	331,703	
諸団体負担金	221,583	326,595	326,595	239,557	日証協: 204,293千円 投信協: 1,201千円 顧問業協: 10,595千円 金先協: 20,512千円 二種業協: 2,956千円
第2種金融商品取引業者負担金	52,000	52,000	50,900	50,000	直近の動向等を勘案した見込額
あっせん利用負担金収入	8,600	53,600	22,566	35,600	直近の動向等を勘案した見込額
あっせん申立金収入	1,700	14,300	9,002	6,546	直近の動向等を勘案した見込額
経常収入計 (A)	382,482	545,094	507,653	430,293	
II 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	285,880	449,192	331,057	402,900	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	275,780	439,092	325,999	396,700	
人件費等	179,820	207,149	188,431	219,810	受入出向職員人件費切替及びシステム要員等
相談員研修費用等	800	800	753	800	相談員研修費等
事務運営費	42,000	46,325	43,566	50,363	あっせんシステム更改経費、電話料、コピー機等リース料、
あっせん委員報酬・旅費等	41,060	140,393	70,694	98,496	あっせん委員報酬、出張旅費、特別顧問報酬等
相談員旅費及び会場費	5,000	29,661	12,919	19,163	相談員出張旅費、会場費
あっせん等に係る諸費用	7,100	14,764	9,636	8,068	あっせん業務研究会、事例集、郵便料等
◎情報提供及び広報事業支出	10,100	10,100	5,058	6,200	
広告宣伝費	7,900	7,900	2,653	4,000	ホームページ、広告掲載等
情報提供費	2,200	2,200	2,405	2,200	機関紙等
2 管理費	88,740	98,040	88,936	107,191	
役員報酬	28,900	28,900	27,300	28,900	
事務局運営費	17,000	26,300	18,866	35,031	消費税、監査法人経費、光熱費、会議運営費等
賃借料	42,240	42,240	42,230	42,660	東京・大阪事務所の借室料、共益費
諸謝金	600	600	540	600	公益委員謝金
3 予備費	10,000	0	0	10,000	
経常支出計 (B)	384,620	547,232	419,993	520,091	
当期収支差額 (A-B)	-2,138	-2,138	87,660	-89,798	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	1,222	1,222	1,222	0	
IV そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)		0	0	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	-916	-916	88,882	-89,798	
繰越金当期取崩額 (F)	916	916	-88,882	89,798	繰越金の状況を勘案
差引当期繰越収支差額 (E+F) (G)	0	0	0	0	
期首繰越金有高 (H)	27,837	27,837	27,837	116,719	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-916	-916	88,882	-89,798	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	26,921	26,921	116,719	26,921	

注1 相談、苦情解決及びあっせん事業支出には、日本証券業協会からの受入出向職員に係る人件費の当センター負担分を含む。平成31年度では、平成25年11月に策定された7か年計画を進めるため、受入出向職員に係る人件費負担区分について、追加的に1,200万円分、日本証券業協会負担から当センター負担に切り替えることとしている。この結果、受入出向職員に係る平成31年度の日本証券業協会の人件費負担は約9百万円となる見込みである。

注2 あっせん利用負担金収入及びあっせん申立金収入が予算額を上回る場合には、当該上回る額の範囲内で、追加的に必要なあっせん事業経費に充当できるものとする。

## 平成31年度予算案 諸団体負担金内訳

31・3・14

(円)

団体名	基本分担金	実績分担金		分担金合計	(参考) 平成30年度予算 (補正前) 分担金
		分担率	分担金額		
日本証券業協会	2,052,857	88.08%	202,239,733	204,292,590	183,907,571
投資信託協会	925,000	0.12%	275,531	1,200,531	1,208,384
日本投資顧問業協会	3,845,000	2.94%	6,750,509	10,595,509	12,593,618
金融先物取引業協会	720,000	8.62%	19,792,308	20,512,308	21,240,141
第二種金融商品取引業協会	2,405,000	0.24%	551,062	2,956,062	2,633,286
合 計	9,947,857	100.00%	229,609,143	239,557,000	221,583,000

(注1) 基本分担金は、各協会の会員数に応じて分担する部分である。日本証券業協会については、

受入出向職員に係る人件費負担切替7か年計画との関係で、平成26年度から段階的に適用している。

(注2) 実績分担金は、各協会に係る相談、苦情及びあっせん申立ての実績に応じて分担する部分である。

分担率の算定に際しては、相談、苦情及びあっせん申立てについて、1：2：7の割合で勘案することとしている。

平成 31 年度収支予算成立前における通常経費の支出等について（案）

平成 31 年 3 月 14 日

証券・金融商品あっせん相談センター

新年度における収支予算は、定款 51 条において「この法人の事業計画及びこれに伴う収支予算は、理事長が作成し、総会の決議を経なければならない。」とあるが、収支予算成立前における通常経費の支出及び負担金等の徴収について、次のとおり取り扱うこととする。

1. 収支予算成立前における通常経費の支出

定款第 52 条に基づき、新年度収支予算が総会で承認されるまでの間は、理事長の承認を得て通常必要と認められる経費を支出する。

2. 収支予算成立前における負担金等の徴収

上記の通常経費を賄うため、業務の遂行上必要と認められる範囲内で負担金等を徴収することとする。

以 上

**（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（抜粋）**

（事業計画及び予算、事業報告及び決算）

**第 51 条** この法人の事業計画及びこれに伴う収支予算は、理事長が作成し、総会の議決を経なければならない。

（暫定予算）

**第 52 条** 前条の規定にかかわらず、やむを得ない事由により予算が成立しないときは、理事長は、理事会の決議を経て、予算成立の日まで前事業年度の予算に準じて収入支出することができる。

2 前項の収入支出は、新たに成立した予算の収入支出とみなす。

# 親族からの不満を 証券会社に伝達することについて

2019年3月14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

資料  
9

# 1. 現在の取り扱い



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

口座名義人本人(以下「本人」という。)の親族から本人の取引等に関する不満が寄せられた場合、その申出内容を聴取したうえで、改めて本人から当センターに苦情として申し出ていただくか、あるいは親族から証券会社に直接申し出ていただくことを慫慂している。

(注)・金融商品取引法第156条の42

指定紛争解決機関は、この法律及び業務規程の定めるところにより、紛争解決業務を行うものとする。

・業務規程第11条(苦情申出人の範囲)

この業務規程において当センターが苦情の申出を受け付ける顧客の範囲は、当該苦情にかかる取引の名義人又はその代理人とする。代理人については、親権者、相続人、法定後見人又は弁護士のほか、代理人として苦情の申立てをすることがやむを得ないと認められる特別の事情がある者とする。

## 2. 日証協の要望



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

一昨年来、日証協から当センターに対し、親族からの不満の申出は証券会社はその業務を改善・向上するうえで有益な情報であり、証券会社各社では当該情報の提供を望んでいるので、親族からの不満の申出を証券会社に伝達することについて検討してほしい旨の要望が寄せられている。

# 3. 論点～積極消極両面から



ADR FINMAC

特定非営利活動法人  
証券・金融商品あっせん相談センター

## (1) 積極

- ・ 証券会社が業務の改善・向上を図るうえで有益である。
- ・ きめ細かい投資者保護、高齢投資家保護の観点からは、情報提供を行うことが望ましい。

(注)金融庁は昨年7月、「高齢社会における金融サービスのあり方」の中間的取りまとめを行い、現在、金融審議会市場ワーキンググループにおいて、きめ細かな投資家保護の枠組み等について議論が行われている。

## (2) 消極

- ・ 親族(代理人を称する場合を含む)であることの確認が実務的に困難であり、親族の範囲についても限定がない。
- ・ 本人と親族が内心において一致していない場合、親族からの申出を本人の意向を確認することなく証券会社に伝達することにより、本人に意図しない不利益が及ぶ可能性がある。
- ・ 伝達する情報の中に、プライバシーに属する事実等、本人にとって秘密として保護されるべき事項が含まれる場合、役職員に課されている秘密保持義務(金商法第156条の41第1項)に抵触する可能性がある。



## 4. 検討



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

### 親族からの不満を証券会社に伝達することには、 慎重な配慮が必要。

- 本人から申し出てもらい苦情として処理するか、又は親族から直接証券会社に申し出てもらうことが望ましいが、親族の希望がある場合、申出があったという事実のみを伝達することについては、特段の問題はない。
- 申出の事実だけでは、証券会社において適切な対応が図られず、保護に欠ける場合が発生する可能性があるが、申出の内容についてまでも一律に伝達することは、前述の消極事由からみて問題がある。  
内容の伝達は、本人の保護、紛争の未然防止等の観点から、必要と認められる場合に限ることが適当ではないか。

⇒どのような場合に必要と認められるかについて予め基準を設けることは難しいが、例えば、詐欺や横領のような場合、また、高齢化等により認知能力に問題がある場合で、成年後見人制度の利用を待っては本人の保護に欠けるおそれがある場合などが考えられる。

# 5. 具体的な伝達方法



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

- 一般的な対応としては、改めて本人から当センターへ申し出てもらうか、又は親族から証券会社対応部署(通常当センターが苦情を取り次ぐ本社の苦情対応部署)へ直接申し出てもらうかの、いずれかを慫慂する。
- それでもなお親族が証券会社へ伝えてほしいと希望する場合には、当センターから証券会社対応部署へ、本人及び親族の氏名等とともに「親族から不満の申出があった旨」を連絡する。
- 親族の申出の内容から本人の保護の必要性があると当センターが判断した場合には、当センターから証券会社対応部署へ申出内容を伝えることとする。ただし、センシティブ情報やプライバシーに属すると思われる事項は伝達しない。

(注)「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」により、金融分野における個人情報取扱事業者は、以下のセンシティブ情報については、第三者提供は行わないこととされている(第6条)。

政治的見解、信教、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報

# 6. 証券会社での管理・活用



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

- 当センターから情報伝達を受けた証券会社に対しては、情報伝達後においても親族や本人からの問い合わせ等が想定されることから、当センターとの連携を確保することを要請する。
- 証券会社は伝達を受けた情報を内部的な資料として活用するにとどめ、情報の管理及び守秘について責任を負い(当センターとの間で守秘義務契約を締結することが考えられる)、当センターはその責を負わないこととする。

# 7. 実施時期



## 《実施時期》

- 円滑な業務の実施が可能かどうかを検証するため、大手証券会社との間で、2019年4月から年末の間を目途に、試行を行うこととする。
- 検証結果を運営審議委員会、理事会に報告し、存続の可否を含めて必要な見直しを行う。

以 上