

平成 **26** 年度

# 事業報告書

自平成26年4月1日～至平成27年3月31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

# 目 次

## 平成26年度 事業報告

### 第1章 事業活動の概要

|                |   |
|----------------|---|
| 1. 事業の成果       | 1 |
| 2. 事業の実施に関する事項 | 2 |

### 第2章 業務に関する報告

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1. 総 括                            | 5  |
| 2. 当センターの業務の実施方法等                 | 6  |
| 3. 当センターの主な事業の実施状況                | 6  |
| 4. 当センターにおいて実施した紛争等解決業務の動向        | 8  |
| 5. あっせん・苦情・相談の状況                  | 10 |
| 6. 苦情・紛争処理制度に対する利用者の信頼性向上等に向けた対応等 | 20 |

### 第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1. 総 会            | 23 |
| 2. 理事会            | 23 |
| 3. 運営審議委員会        | 24 |
| 4. あっせん委員候補者推薦委員会 | 25 |

## 平成26年度 財務報告

|                 |    |
|-----------------|----|
| 1. 平成26年度会計財産目録 | 26 |
| 2. 平成26年度貸借対照表  | 27 |
| 3. 平成26年度収支計算書  | 28 |

## 平成26年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1. 役 員            | 30 |
| 2. 特別顧問           | 30 |
| 3. 運営審議委員会        | 31 |
| 4. あっせん委員候補者推薦委員会 | 31 |
| 5. あっせん委員名簿       | 32 |

---

# 平成26年度 事業報告

---

## 第1章 事業活動の概要

### 1. 事業の成果

特定非営利活動法人である当センターは、金融分野の裁判外紛争解決手続（以下「金融ADR」という。）の専門機関として、中立・公正な立場で苦情・紛争を解決する業務やこれに付随する業務に取り組んでいる。

具体的には、当センター相談員が仲介して、顧客からの金融商品取引業等業務に関する苦情を取り次ぎ、必要な助言等を添えつつ相手方の金融商品取引業者（以下「金商業者」という。）から受けた社内調査報告を顧客に伝えるなどして、その解決を促進するとともに、苦情解決の段階で顧客の納得が得られない場合に、その申立てを受けて、金融分野に精通する弁護士の紛争解決委員（あっせん委員）の下で話し合いによる解決を図る紛争解決（あっせん）手続を実施している。

当年度においても、あっせんの申立て110件、苦情の申出629件に迅速に対応するとともに、紛争解決（あっせん）手続においては、前年度からの継続案件も含め、59件につき、金商業者と顧客との間に和解を成立させた。

（注）対象とする金商業者は、次のとおり、金融商品取引業の分野を網羅し、広く顧客が金融ADRの恩恵を受けられるようにしている。

- ① 第一種金商業者（証券会社、FX専業事業者）（第一種金融商品取引業に対応する指定紛争解決機関（指定第一種紛争解決機関）として）
- ② 第二種金融商品取引業、投資助言・代理業、投資運用業関係の自主規制機関に加入する事業者（いわゆる金融ADR代替措置実施機関として）
- ③ 自主規制機関である日本証券業協会に加入する登録金融機関（銀行等金融機関）（金融ADR代替措置実施機関として）
- ④ 自主規制機関未加入の第二種金商業者（第二種金商業者に関する認定投資者保護団体として）

①、②及び③の事業者と顧客との紛争等解決業務は、これら事業者が加入する自主規制機関との協定に基づき（協定事業者向けとして）、④の事業者と顧客との紛争等解決業務は、当該事業者からの利用登録申請に基づき（特定事業者向けとして）、実施している。

- 
- i. 平成22年2月19日に認定投資者保護団体としての認定を、平成23年2月15日に指定紛争解決機関としての指定を金融庁より受けた。
  - ii. 当センターが行うすべての紛争等解決業務は、法務省認証（平成22年1月22日）の紛争解決事業者として実施した。
  - iii. 業務委託元（協定締結先）の自主規制機関は、日本証券業協会、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会及び一般社団法人第二種金融商品取引業協会である。

また、紛争等解決業務に付随して、顧客一般から金融商品取引業等業務等に関する広範囲の相談9,065件に応じた。

このほか、利用者の信頼感や当センターの苦情・紛争解決制度の信頼性の向上、同種の苦情・紛争の未然防止等を図るため、顧客一般や相手方対象事業者向けに、当センターホームページ等を通じて、取り扱った相談・苦情及びあっせんに関する統計・事例等の情報を提供したほか、当センターの紛争解決業務について一層の周知を図るとともに、ADRによる解決の仕組みに関する理解浸透を促進するため、各般の普及・啓発活動を実施した。

## 2. 事業の実施に関する事項

### ○ 特定非営利活動に係る事業

| 事業名<br>(定款に記載した事業)               | 具体的な事業内容                                          | (A)<br>当該事業の実施日時<br><br>(B)<br>当該事業の実施場所<br><br>(C)<br>従事者の人数                        | (D)<br>受益対象者の範囲<br><br>(E)<br>人数  | 収支計算書の事業費の金額<br>(単位：千円) |
|----------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| ①金融商品取引業者等の業務に関する利用者からの相談に対応する事業 | 金融商品取引業者の業務及び当該業務に関する制度等について顧客からの相談に応じ、その疑義を解明する。 | (A)<br>随時<br><br>(B)<br>東京都中央区<br>【本部】<br>大阪府大阪市<br>【大阪事務所】<br><br>(C)<br>職員(相談員)13名 | (D)<br>一般消費者<br><br>(E)<br>9,065名 | 167,984千円<br>(①及び②)     |

| 事業名<br>(定款に記載した事業)          | 具体的な事業内容                                                                                                                                          | (A)<br>当該事業の実施日時<br><br>(B)<br>当該事業の実施場所<br><br>(C)<br>従事者の人数                                                                                         | (D)<br>受益対象者の範囲<br><br>(E)<br>人数         | 収支計算書の事業<br>費の金額<br>(単位：千円) |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|
| ②金融商品取引紛争に係る苦情解決及びあっせんを行う事業 | <p>【苦情解決】<br/>顧客からの金融商品取引業者の業務に関する苦情を相手方である事業者に取り次ぎ、その解決を図ること</p> <p>【あっせん】<br/>公正中立な弁護士（あっせん委員）が、顧客と金融商品取引業者の双方から事情を聴取したうえで、話し合いによりその解決を図ること</p> | <p>(A)<br/>随時</p> <p>(B)<br/>東京都中央区<br/>【本部】<br/>大阪府大阪市<br/>【大阪事務所】</p> <p>上記を含め、都道府県庁所在地等50か所であっせんを実施</p> <p>(C)<br/>委嘱弁護士（あっせん委員）38名、職員（相談員）13名</p> | <p>(D)<br/>一般消費者</p> <p>(E)<br/>739名</p> |                             |

| 事業名<br>(定款に記載した事業)                                      | 具体的な事業内容                                                                                        | (A)<br>当該事業の実施日時<br><br>(B)<br>当該事業の実施場所<br><br>(C)<br>従事者の人数 | (D)<br>受益対象者の範囲<br><br>(E)<br>人数                       | 収支計算書の事業<br>費の金額<br>(単位：千円) |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ③金融商品取引紛争の解決事例の概要（当事者の秘密に関する事項を除く。）に関する事業者及び利用者への情報提供事業 | 相談、苦情、あっせんに関する統計、事例等の情報提供<br>イ．利用者一般へのインターネットによる情報提供<br>ロ．相手方対象事業者（当法人を利用する消費者の相手方になり得る事業者）への周知 | (A)<br>随 時<br><br>(B)<br>東京都中央区<br>【本部】<br><br>(C)<br>職員6名    | (D)<br>一般消費者<br><br>(E)<br>左記イ．は不特定多数<br>左記ロ．は延べ2,384社 | 18,715千円<br>(③及び④)          |
| ④前各号に掲げる事業に付随する一切の事業                                    | 当法人の事業内容のリーフレット等の広報活動資料の作成等                                                                     | (A)<br>随 時<br><br>(B)<br>東京都中央区<br>【本部】<br><br>(C)<br>職員6名    | (D)<br>一般消費者<br><br>(E)<br>不特定多数                       |                             |

## 第2章 業務に関する報告

### 1. 総括

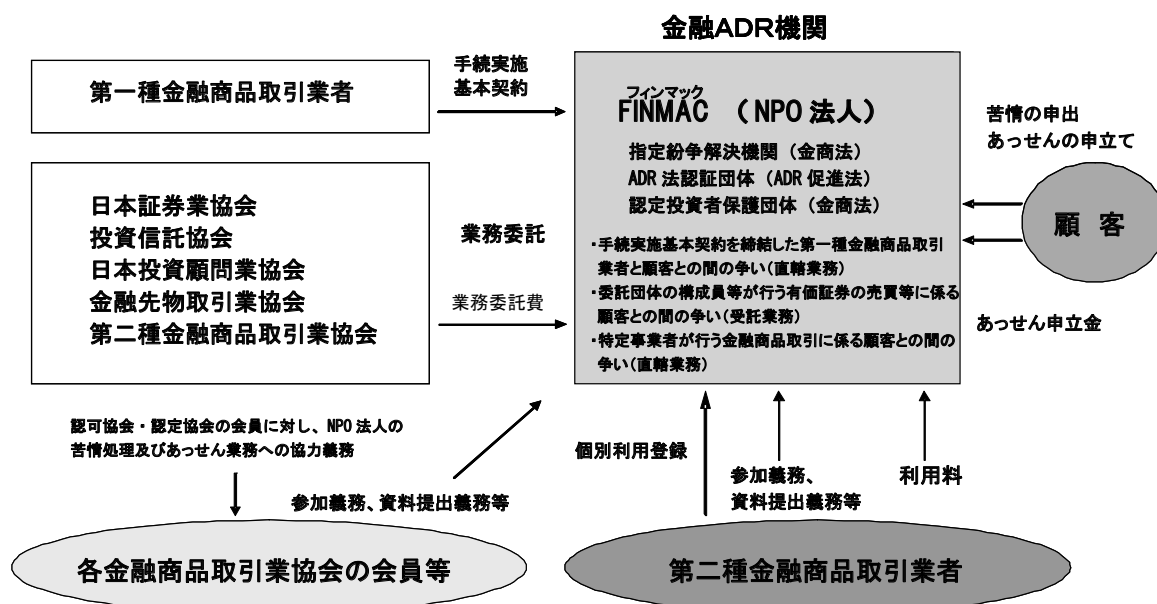
当センターは、金融ADRを専門とする第三者機関として、顧客と金商業者との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施した。

具体的には、第一種金商業者のほか、第二種金融商品取引業、投資助言・代理業、投資運用業の事業者、日本証券業協会に加入する登録金融機関、加えて、自主規制機関未加入の第二種金商業者が行う業務を巡って苦情・紛争となった事案について、顧客からの要請に基づき、中立・公正な立場で解決に向けて尽力した。

また、自主規制機関加入の第一種金商業者（当年度末延べ403社）、第二種金融商品取引業、投資助言・代理業及び投資運用業の事業者並びに登録金融機関と顧客とのトラブル解決は、加入する自主規制機関との協定に基づき（協定事業者向けとして）、自主規制機関未加入の第二種金商業者（当年度末798社）と顧客とのトラブル解決は、当該事業者からの利用登録申請に基づき（特定事業者向けとして）実施した。

このほか、顧客一般から金融商品取引業等業務等に関する相談に応じるとともに、顧客一般や対象事業者向けに、当センターホームページ等を通じて、取り扱った相談・苦情・あつせんに関する統計・事例等の情報を提供したほか、当センターの業務内容の周知等のため、各般の普及・啓発活動を実施した。

#### 【当センター（FINMAC）の概要】

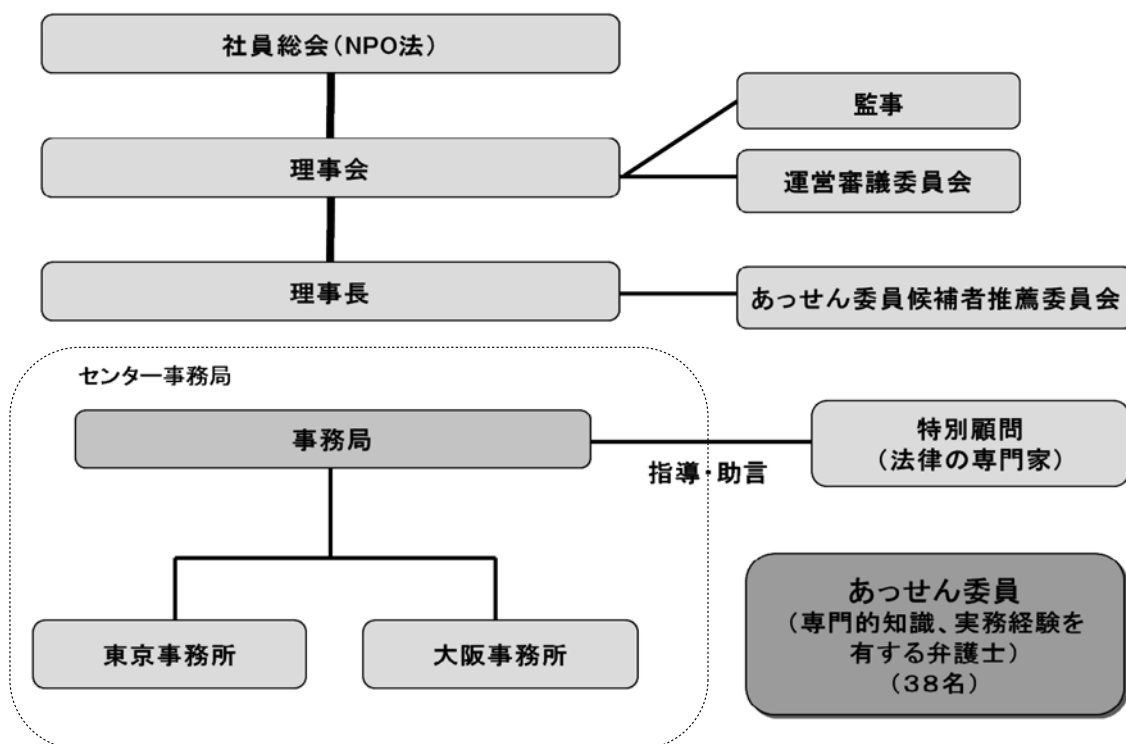


## 2. 当センターの業務の実施方法等

東京都内に本部を、大阪市内に事務所を置き、金融商品取引に関する専門的な知識を有する相談員を多数配置して、相談業務や苦情解決業務に当たるとともに、金融分野の専門知識を持つ実務経験豊かな弁護士を紛争解決委員（あっせん委員）に選任して、あっせん業務を実施した。

このほか、フリーダイヤルによる相談・苦情の受付や全国50か所（都道府県庁所在地等）でのあっせん実施など、顧客の利便性向上にも配慮した。

### 【当センターの組織体制】



## 3. 当センターの主な事業の実施状況

当年度は、前年度に引き続き、以下の業務を中心に取り組んだ。

### (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、金商業者等とその顧客である利用者との間の苦情・紛争解決業務や相談業務を実施した。

### (2) あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取り組み

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て取り組んだ。

(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商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った。

(4) 他の機関、自主規制機関等との緊密な連携

他のADR機関並びに業務委託元である自主規制機関（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った。

(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た。

(6) 業務の質の向上に向けた継続的な取り組み

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り組みを行った。

#### 4. 当センターにおいて実施した紛争等解決業務等の動向

##### (1) あっせん・苦情・相談の受付状況

当年度における受付件数は、前年度に比べ、「あっせん」が49件減の110件、「苦情」が346件減の629件、「相談」が1,659件増の9,065件となった。

(単位：件)

|        | あっせん | 苦情    | 相談    |
|--------|------|-------|-------|
| 平成26年度 | 110  | 629   | 9,065 |
| 平成25年度 | 159  | 975   | 7,406 |
| 平成24年度 | 334  | 1,152 | 6,136 |

##### (2) 事業者主体別内訳

当年度における事業主体者別の受付件数は、前年度に比べ、「協定事業者」にあつては相談が増加、あっせん及び苦情が減少し、「特定事業者」にあつては苦情及び相談が減少した。

(単位：件)

|       | あっせん |      | 苦情   |      | 相談    |       |
|-------|------|------|------|------|-------|-------|
|       | 26年度 | 25年度 | 26年度 | 25年度 | 26年度  | 25年度  |
| 協定事業者 | 109  | 159  | 624  | 963  | 7,892 | 5,683 |
| 特定事業者 | 1    | 0    | 5    | 11   | 26    | 222   |
| そ の 他 | 0    | 0    | 0    | 1    | 1,147 | 1,501 |
| 合 計   | 110  | 159  | 629  | 975  | 9,065 | 7,406 |

(注)

「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（5協会）の構成員

「特定事業者」とは、当センターに個別利用登録した第二種金融業者等

「その他」とは、いずれの分類にも属さない事業者（当センターが取り扱う商品・サービスでない場合）

##### (3) 協定事業者別内訳

当年度における協定事業者別の受付件数は、前年度に比べ、5協会構成員とも相談が増加した一方、「日本証券業協会」、「金融先物取引業協会」及び「第二種金融商品取引業協会」構成員にあつてはあっせん及び苦情、「日本投資顧問業協会」及び「投資信託協会」構成員にあつては苦情が減少した。

(単位：件)

|               | あっせん |      | 苦情   |      | 相談    |       |
|---------------|------|------|------|------|-------|-------|
|               | 26年度 | 25年度 | 26年度 | 25年度 | 26年度  | 25年度  |
| 日 本 証 券 業 協 会 | 101  | 128  | 544  | ※843 | 7,092 | 5,161 |
| 金融先物取引業協会     | 7    | 29   | 63   | ※94  | 615   | 382   |
| 日本投資顧問業協会     | 1    | 0    | 17   | 21   | 133   | 122   |
| 投 資 信 託 協 会   | 0    | 0    | 0    | 3    | 48    | 15    |
| 第二種金融商品取引業協会  | 0    | 2    | 0    | 2    | 4     | 3     |
| 合 計           | 109  | 159  | 624  | 963  | 7,892 | 5,683 |

(注)

※は改定値。以下同様。

#### (4) 業態種別内訳

当年度における業態種別の受付件数は、前年度に比べ、「第一種金融商品取引業務」、「投資運用業務」、「登録金融機関業務」を巡る相談が増加した一方、「第二種金融商品取引業務」、「投資助言・代理業務」を巡る相談が減少した。また、「第一種金融商品取引業務」、「第二種金融商品取引業務」、「登録金融機関業務」を巡るあっせん及び苦情が減少した。

(単位：件)

|             | あっせん |      | 苦情   |      | 相談    |       |
|-------------|------|------|------|------|-------|-------|
|             | 26年度 | 25年度 | 26年度 | 25年度 | 26年度  | 25年度  |
| 第一種金融商品取引業務 | 101  | 116  | 580  | 861  | 7,048 | 5,165 |
| 第二種金融商品取引業務 | 1    | 2    | 5    | 13   | 47    | 508   |
| 投資運用業務      | 0    | 0    | 6    | 4    | 79    | 30    |
| 投資助言・代理業務   | 1    | 0    | 11   | 20   | 98    | 112   |
| 登録金融機関業務    | 7    | 41   | 27   | 75   | 613   | 377   |
| その他の業務      |      |      | 0    | 2    | 1,180 | 1,214 |
| 合 計         | 110  | 159  | 629  | 975  | 9,065 | 7,406 |

(注)「その他の業務」とは、当センターが取り扱う商品・サービスではない商品・サービスに関する業務

#### (5) 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の受付件数は、前年度に比べ、「株式」、「投資信託」、「デリバティブ」及び「投資運用」を巡る相談が増加した一方、「債券」及び「第二種金融商品取引業取扱商品」を巡る相談が減少した。また、「投資運用」を巡る苦情や「株式」を巡るあっせんが微増となった。

(単位：件)

|                | あっせん |      | 苦情   |      | 相談    |       |
|----------------|------|------|------|------|-------|-------|
|                | 26年度 | 25年度 | 26年度 | 25年度 | 26年度  | 25年度  |
| 株 式            | 45   | 40   | 257  | 424  | 3,578 | 2,835 |
| 債 券            | 25   | 32   | 103  | 158  | 672   | 814   |
| 投 資 信 託        | 22   | 42   | 150  | 208  | 1,591 | 1,246 |
| デリバティブ         | 16   | 41   | 88   | 130  | 702   | 546   |
| 有価証券関連         | 2    | 0    | 12   | 24   | 40    | 103   |
| 金融先物等          | 7    | 29   | 63   | 93   | 620   | 411   |
| C F D          | 6    | 0    | 12   | 5    | 35    | 23    |
| そ の 他          | 1    | 12   | 1    | 8    | 7     | 9     |
| 第二種金融商品取引業取扱商品 | 1    | 2    | 5    | 13   | 47    | 533   |
| 投 資 運 用        | 0    | 0    | 7    | 1    | 33    | 14    |
| 投 資 助 言        | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     | 0     |
| そ の 他          | 1    | 2    | 19   | 41   | 2,442 | 1,418 |
| 合 計            | 110  | 159  | 629  | 975  | 9,065 | 7,406 |

(注)

- ① 「デリバティブ（金融先物等）」には、通貨オプション、金利・為替先物、外為証拠金（FX）取引等を含む。
- ② 「デリバティブ（その他）」には、金利・為替スワップ、天候デリバティブ等を含む。
- ③ 「第二種金融商品取引業取扱商品」には、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。
- ④ 「その他」には、商品・サービス区分に関係ない事案（例：取引口座に関するもの、事務処理に関するもの、会社対応・担当者への不満等に関するもの等）を含む。

## 5. あっせん・苦情・相談の状況

### (1) あっせんの状況

当年度におけるあっせんの新規申立件数は、前年度比**49件（30.8％）**減少し、**110件**となった。この要因は、株式市況が好調に推移し、為替も円安傾向であったこと等から、具体的な損失が発生するケースが少なかったこと等によるものと考えられる。

また、終結件数は、前年度比**110件（50.5％）**減少し、**108件**となった。

なお、当年度末係属件数は、前年度比**2件**増加し、**25件**となった。

（単位：件）

| あっせん     | 平成26年度 | 平成25年度 |
|----------|--------|--------|
| 新規申立件数   | 110    | 159    |
| 終 結 件 数  | 108    | 218    |
| 和 解      | 59     | 140    |
| 不 調      | 41     | 51     |
| 取下げ等     | 8      | 27     |
| 当年度末係属件数 | 25     | 23     |

#### ① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「勧誘に関する紛争」が**87件**で前年度に引き続き最も多く、「売買取引に関する紛争」が**20件**と続いた。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が前年度比**6.1ポイント**上昇し、**79.1％**となった一方、「売買取引に関する紛争」は同**5.1ポイント**低下し、**18.2％**となった。

（単位：件、％）

|      |     | 勧 誘  | 売買取引 | 事務処理 | 投資運用 | 投資助言 | その他 | 合計  |
|------|-----|------|------|------|------|------|-----|-----|
| 26年度 | 件 数 | 87   | 20   | 1    | 0    | 1    | 1   | 110 |
|      | 構成比 | 79.1 | 18.2 | 0.9  | —    | 0.9  | 0.9 | 100 |
| 25年度 | 件 数 | 116  | 37   | 3    | 0    | 0    | 3   | 159 |
|      | 構成比 | 73.0 | 23.3 | 1.9  | —    | —    | 1.9 | 100 |

（注）顧客の主張する内容に応じて、次のとおり分類している。

「勧誘に関する紛争」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする紛争

「売買取引に関する紛争」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする紛争

「事務処理に関する紛争」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする紛争

「投資運用に関する紛争」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紛争

「投資助言に関する紛争」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する紛争

「その他の紛争」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する紛争

#### ② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「適合性の原則違反に関する紛争」が**34.5％**（前年度比**6.8ポイント**上昇）で最も高く、「説明義務違反に関する紛争」が**28.2％**（同**4.5ポイント**低下）と続いた。

#### 【「勧誘に関する紛争」のうち主なもの】

（単位：件、％）

|                | 平成26年度    | 平成25年度    |
|----------------|-----------|-----------|
| 適合性の原則違反に関する紛争 | 38 (34.5) | 44 (27.7) |
| 説明義務違反に関する紛争   | 31 (28.2) | 52 (32.7) |
| 誤った情報の提供に関する紛争 | 8 ( 7.3)  | 10 ( 6.3) |

【「売買取引に関する紛争」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|              | 平成26年度   | 平成25年度    |
|--------------|----------|-----------|
| 売買執行ミスに関する紛争 | 5 ( 4.5) | 10 ( 6.3) |
| 無断売買に関する紛争   | 3 ( 2.7) | 9 ( 5.7)  |
| 過当売買に関する紛争   | 3 ( 2.7) | 5 ( 3.1)  |

【「事務処理に関する紛争」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|              | 平成26年度   | 平成25年度   |
|--------------|----------|----------|
| 事務処理ミスに関する紛争 | 1 ( 0.9) | 3 ( 1.9) |

(注) 括弧内の割合は、各年度のあっせん申立総件数に対する割合である。

③ 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が45件で最も多く、「債券」が25件、「投資信託」が22件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が15.7ポイント上昇の40.9%、「債券」が2.6ポイント上昇の22.7%となった一方、「投資信託」が6.4ポイント低下の20%、「金融先物等」(通貨オプション等)が11.8ポイント低下の6.4%となった。

(単位：件、%)

|                    | 平成26年度 |      | 平成25年度 |      |
|--------------------|--------|------|--------|------|
|                    | 件 数    | 構成比  | 件 数    | 構成比  |
| 株 式                | 45     | 40.9 | 40     | 25.2 |
| 債 券                | 25     | 22.7 | 32     | 20.1 |
| 投 資 信 託            | 22     | 20.0 | 42     | 26.4 |
| デリバティブ             | 16     | 14.5 | 41     | 25.7 |
| 有価証券関連             | 2      | 1.8  | 0      | —    |
| 金 融 先 物 等          | 7      | 6.4  | 29     | 18.2 |
| C F D              | 6      | 5.5  | 0      | —    |
| そ の 他              | 1      | 0.9  | 12     | 7.5  |
| 第二種金融商品<br>取引業取扱商品 | 1      | 0.9  | 2      | 1.3  |
| 投 資 運 用            | 0      | —    | 0      | —    |
| 投 資 助 言            | 0      | —    | 0      | —    |
| そ の 他              | 1      | 0.9  | 2      | 1.3  |
| 合 計                | 110    | 100  | 159    | 100  |

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く100件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、登録金融機関の「金融先物等」(通貨オプション等)を巡る事案数が減少したため、「登録金融機関」が低下し、相対的に「証券会社」が上昇した。

(単位：件、%)

|      |     | 証券会社 | 登録金融機関 | FX専業 | 証券仲介業者 | その他 | 合 計 |
|------|-----|------|--------|------|--------|-----|-----|
| 26年度 | 件 数 | 100  | 7      | 1    | 0      | 2   | 110 |
|      | 構成比 | 90.9 | 6.4    | 0.9  | —      | 1.8 | 100 |
| 25年度 | 件 数 | 116  | 41     | 1    | 0      | 1   | 159 |
|      | 構成比 | 73.0 | 25.8   | 0.6  | —      | 0.6 | 100 |

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者

## ⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く94件であった。構成比で見ると、前年度に比べ「金融先物等」（通貨オプション等）を巡る事案数が減少したため、「法人」が低下し、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

|      |     | 個人   |      | 法人   |
|------|-----|------|------|------|
|      |     | 男性   | 女性   |      |
| 26年度 | 件 数 | 42   | 52   | 16   |
|      | 構成比 | 38.2 | 47.3 | 14.5 |
| 25年度 | 件 数 | 64   | 47   | 48   |
|      | 構成比 | 40.3 | 29.6 | 30.2 |

## ⑥ 地区別内訳

(単位：件、%)

|      |     | 北海道 | 東北  | 東京   | 名古屋  | 北陸  | 大阪   | 中国  | 四国  |
|------|-----|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|
| 26年度 | 件 数 | 1   | 1   | 50   | 16   | 2   | 27   | 7   | 1   |
|      | 構成比 | 0.9 | 0.0 | 45.5 | 14.5 | 1.8 | 24.5 | 6.4 | 0.9 |
| 25年度 | 件 数 | 0   | 5   | 72   | 15   | 2   | 40   | 2   | 7   |
|      | 構成比 | —   | 3.1 | 45.3 | 9.4  | 1.3 | 25.2 | 1.3 | 4.4 |

|      |     | 九州   | その他 |
|------|-----|------|-----|
| 26年度 | 件 数 | 5    | 0   |
|      | 構成比 | 4.5  | —   |
| 25年度 | 件 数 | 16   | 0   |
|      | 構成比 | 10.1 | —   |

## (2) 苦情の状況

当年度における苦情の新規申出件数は、前年度比**346件（35.5%）**減少し、**629件**となった。  
この要因は、あっせんの新規申立件数の減少と同様と考えられる。

なお、終結件数は、前年度比**366件（36.1%）**減少し、**646件**となった。

（単位：件）

|          | 平成26年度 | 平成25年度 |
|----------|--------|--------|
| 新規申出件数   | 629    | 975    |
| 終結件数     | 646    | ※1,012 |
| 当年度末未済件数 | 30     | ※47    |

### ① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、ともに**229件**となった「勧誘に関する苦情」と「売買取引に関する苦情」が最も多く、**112件**となった「事務処理に関する苦情」が続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「勧誘に関する苦情」が**2.8ポイント**上昇し、「売買取引に関する苦情」が**5.4ポイント**低下し、**36.4%**となった。

（単位：件、%）

|      |     | 勧誘   | 売買取引 | 事務処理 | 投資運用 | 投資助言 | その他 | 合計  |
|------|-----|------|------|------|------|------|-----|-----|
| 26年度 | 件数  | 229  | 229  | 112  | 2    | 8    | 49  | 629 |
|      | 構成比 | 36.4 | 36.4 | 17.8 | 0.3  | 1.3  | 7.8 | 100 |
| 25年度 | 件数  | 328  | 408  | 152  | 1    | 12   | 74  | 975 |
|      | 構成比 | 33.6 | 41.8 | 15.6 | 0.1  | 1.2  | 7.6 | 100 |

（注）顧客の主張する内容に応じて、次のとおり分類している。

「勧誘に関する苦情」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする苦情

「売買取引に関する苦情」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする苦情

「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする苦情

「投資運用に関する苦情」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苦情

「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情

「その他の苦情」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する苦情

### ② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「売買一般に関する苦情」が**18.1%**（前年度比**0.1ポイント**低下）で最も高く、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が**13.7%**（同**0.3ポイント**上昇）、「適合性に関する苦情」が**8.7%**（同**2.1ポイント**上昇）と続いた。

#### 【「勧誘に関する苦情」のうち主なもの】

（単位：件、%）

|                | 平成26年度   | 平成25年度    |
|----------------|----------|-----------|
| 勧誘時の説明義務に関する苦情 | 86（13.7） | 131（13.4） |
| 適合性に関する苦情      | 55（8.7）  | 64（6.6）   |
| 誤認勧誘に関する苦情     | 31（4.9）  | 39（4.0）   |

#### 【「売買取引に関する苦情」のうち主なもの】

（単位：件、%）

|            | 平成26年度    | 平成25年度    |
|------------|-----------|-----------|
| 売買一般に関する苦情 | 114（18.1） | 177（18.2） |
| 無断売買に関する苦情 | 53（8.4）   | 85（8.7）   |
| 扱者主導に関する苦情 | 28（4.5）   | 33（3.4）   |

(注)

「売買一般に関する苦情」とは、「売買取引に関する苦情」のうち、「無断売買に関する苦情」、「扱者主導売買に関する苦情」、「売買執行ミスに関する苦情」、「システム障害に関する苦情」等に分類されない苦情

【「事務処理に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|               | 平成26年度    | 平成25年度    |
|---------------|-----------|-----------|
| 入出金、入出庫に関する苦情 | 38 ( 6.0) | 42 ( 4.3) |
| 口座開設・移管に関する苦情 | 24 ( 3.8) | 21 ( 2.2) |
| 証券税制に関する苦情    | 15 ( 2.4) | 11 ( 1.1) |

【「投資助言に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|            | 平成26年度   | 平成25年度   |
|------------|----------|----------|
| 助言契約に関する苦情 | 6 ( 1.0) | 9 ( 0.9) |
| 助言内容に関する苦情 | 1 ( 0.2) | 3 ( 0.3) |

【「その他に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|             | 平成26年度    | 平成25年度    |
|-------------|-----------|-----------|
| 会社不満に関する苦情  | 43 ( 6.8) | 63 ( 6.5) |
| 詐欺・横領に関する苦情 | 4 ( 0.6)  | 6 ( 0.6)  |
| IPOに関する苦情   | 2 ( 0.3)  | 0 ( - )   |

(注) 括弧内の割合は、各年度の苦情申出総件数に対する割合である。

③ 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が257件で前年度に引き続き最も多く、「投資信託」が150件、「債券」が103件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が2.6ポイント低下の40.9%、「投資信託」が2.5ポイント上昇の23.8%、「債券」が0.2ポイント上昇の16.4%となった。

(単位：件、%)

|                    | 平成26年度 |      | 平成25年度 |      |
|--------------------|--------|------|--------|------|
|                    | 件 数    | 構成比  | 件 数    | 構成比  |
| 株 式                | 257    | 40.9 | 424    | 43.5 |
| 債 券                | 103    | 16.4 | 158    | 16.2 |
| 投 資 信 託            | 150    | 23.8 | 208    | 21.3 |
| デリバティブ             | 88     | 14.0 | 130    | 13.4 |
| 有価証券関連             | 12     | 1.9  | 24     | 2.5  |
| 金融先物等              | 63     | 10.0 | 93     | 9.5  |
| C F D              | 12     | 1.9  | 5      | 0.5  |
| そ の 他              | 1      | 0.2  | 8      | 0.8  |
| 第二種金融商品<br>取引業取扱商品 | 5      | 0.8  | 13     | 1.3  |
| 投 資 運 用            | 7      | 1.1  | 1      | 0.1  |
| 投 資 助 言            | 0      | —    | 0      | —    |
| そ の 他              | 19     | 3.0  | 41     | 4.2  |
| 合 計                | 629    | 100  | 975    | 100  |

#### ④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く566件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「登録金融機関」、「FX専業」及び「その他」が低下したため、相対的に「証券会社」が上昇した。

(単位：件、%)

|      |     | 証券会社 | 登録金融機関 | FX専業 | 証券仲介業者 | その他 | 合 計 |
|------|-----|------|--------|------|--------|-----|-----|
| 26年度 | 件 数 | 566  | 28     | 16   | 0      | 19  | 629 |
|      | 構成比 | 90.0 | 4.5    | 2.5  | —      | 3.0 | 100 |
| 25年度 | 件 数 | 829  | 77     | 28   | 0      | 41  | 975 |
|      | 構成比 | 85.0 | 7.9    | 2.9  | —      | 4.2 | 100 |

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者

#### ⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く610件となった。構成比で見ると、前年同期に比べ、「金融先物等」(通貨オプション等)を巡る事案数が減少したため、「法人」が低下し、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

|      |     | 個人   |      | 法人  |
|------|-----|------|------|-----|
|      |     | 男性   | 女性   |     |
| 26年度 | 件 数 | 355  | 255  | 19  |
|      | 構成比 | 56.4 | 40.5 | 3.0 |
| 25年度 | 件 数 | 575  | 340  | 60  |
|      | 構成比 | 59.0 | 34.9 | 6.2 |

#### ⑥ 地区別内訳

(単位：件、%)

|      |     | 北海道 | 東北  | 東京   | 名古屋  | 北陸  | 大阪   | 中国  | 四国  |
|------|-----|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|
| 26年度 | 件 数 | 12  | 17  | 344  | 88   | 4   | 87   | 13  | 16  |
|      | 構成比 | 1.9 | 2.7 | 54.7 | 14.0 | 0.6 | 13.8 | 2.1 | 2.5 |
| 25年度 | 件 数 | 25  | 22  | 547  | 134  | 7   | 141  | 14  | 22  |
|      | 構成比 | 2.6 | 2.3 | 56.1 | 13.7 | 0.7 | 14.5 | 1.4 | 2.3 |

|      |     | 九州  | その他 |
|------|-----|-----|-----|
| 26年度 | 件 数 | 48  | 0   |
|      | 構成比 | 7.6 | —   |
| 25年度 | 件 数 | 62  | 1   |
|      | 構成比 | 6.4 | 0.1 |

(注)「その他」は、苦情申出者の所在地を特定できないもの(携帯電話からのもの)

(参考)

当年度は、次の申出が見られた。

イ. リスクに関する十分な説明がないまま、外国株式の売買を頻繁に勧誘された。

ロ. 担当者から勧められるままに新興市場株式の売買を繰り返し、損失を被った。

ハ. 毎月分配型投資信託について、元本保証で定期的に安定的な収入を得られる商品と誤信して購入し、損失を被った。

ニ. リスクに関する十分な説明がないまま、EB債の購入を勧められ、損失を被った。

ホ. 外貨建て債券の償還の際、外貨での償還を希望したのに、担当者が失念し、円貨で償還され、損失を被った。

ヘ. 投資信託について評価額が一定額を下回ったら連絡をくれるよう依頼していたにもかかわらず、連絡をもらえなかった。

### (3) 相談の状況

当年度における相談受付件数は、前年度比1,659件（22.4％）増加し、9,065件となった。この要因は、契約締結前交付書面制度など取引制度に関する相談や商品の特徴に関する相談が増加したことによるものである。

（単位：件）

|      | 平成26年度 | 平成25年度 |
|------|--------|--------|
| 受付件数 | 9,065  | 7,406  |

（注）

相談には問合せ、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。

#### ① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「取引制度等に関する相談」が4,164件で前年度に引き続き最も多く、「その他」が1,473件、「事務処理に関する相談」が1,442件と続いた。構成比で見ると、「取引制度等に関する相談」が前年度比9.4ポイント上昇し、45.9%となったほか、「事務処理に関する相談」が前年度比7.1ポイント上昇し、15.9%となった。一方、前年度に比べ「その他」が10ポイント、「売買取引に関する相談」が2.1ポイント、「勧誘に関する相談」が4.3ポイント低下し、それぞれ16.2%、14.5%、6.7%となった。

（単位：件、％）

|      |     | 取引制度等 | 勧 誘  | 売買取引  | 事務処理  | 投資運用 | 投資助言 | その他   | 合計    |
|------|-----|-------|------|-------|-------|------|------|-------|-------|
| 26年度 | 件 数 | 4,164 | 610  | 1,311 | 1,442 | 12   | 53   | 1,473 | 9,065 |
|      | 構成比 | 45.9  | 6.7  | 14.5  | 15.9  | 0.1  | 0.6  | 16.2  | 100   |
| 25年度 | 件 数 | 2,703 | 814  | 1,228 | 649   | 2    | 66   | 1,944 | 7,406 |
|      | 構成比 | 36.5  | 11.0 | 16.6  | 8.8   | 0.0  | 0.9  | 26.2  | 100   |

（注）

「取引制度等に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、あっせん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、売買取引に関する相談  
「事務処理に関する相談」とは、入出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」とは、いずれの分類にも属さない相談。未公開株式等（債券、ファンドを含む）に関する相談は「その他」に分類する。

#### ② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「当センターの業務に関する相談」が13.7%（前年度比5.1ポイント上昇）で最も多く、「売買に関する一般的な相談」が10.0%（同1.1ポイント上昇）、「口座開設・移管等に関する相談」が8.7%（同5.9ポイント上昇）と続いた。また、前年度に比べ、「証券会社に関する相談」（7.7%）が5.1ポイント、「取引制度に関する相談」（7.4%）が1.5ポイント上昇した一方、「勧誘時の説明義務に関する相談」（2.6%）が2.1ポイント、「強引な勧誘への対処方法等に関する相談」（1.7%）が0.9ポイント、「扱者主導への対処方法等に関する相談」（1.4%）が0.7ポイント低下した。

【「取引制度等に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|                             | 平成26年度       | 平成25年度     |
|-----------------------------|--------------|------------|
| 当センターの業務に関する相談              | 1,240 (13.7) | 640 ( 8.6) |
| 証券会社に関する相談<br>(相談窓口の問合せを含む) | 700 ( 7.7)   | 191 ( 2.6) |
| 取引制度に関する相談                  | 671 ( 7.4)   | 436 ( 5.9) |

【「勧誘に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|                    | 平成26年度     | 平成25年度     |
|--------------------|------------|------------|
| 勧誘時の説明義務に関する相談     | 239 ( 2.6) | 349 ( 4.7) |
| 強引な勧誘への対処方法等に関する相談 | 154 ( 1.7) | 194 ( 2.6) |
| 適合性に関する相談          | 125 ( 1.4) | 141 ( 1.9) |

【「売買取引に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|                   | 平成26年度     | 平成25年度     |
|-------------------|------------|------------|
| 売買に関する一般的な相談      | 903 (10.0) | 662 ( 8.9) |
| 扱者主導への対処方法等に関する相談 | 131 ( 1.4) | 152 ( 2.1) |
| 取引制度に関する相談        | 109 ( 1.2) | 100 ( 1.4) |

【「事務処理に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|                | 平成26年度     | 平成25年度     |
|----------------|------------|------------|
| 口座開設・移管等に関する相談 | 792 ( 8.7) | 205 ( 2.8) |
| 入出金、入出庫に関する相談  | 246 ( 2.7) | 169 ( 2.3) |
| 証券会社に関する相談     | 114 ( 1.3) | 20 ( 0.3)  |

【「その他」のうち主なもの】 (単位：件、%)

|                   | 平成26年度     | 平成25年度     |
|-------------------|------------|------------|
| 金商業者のサービス全般に関する相談 | 567 ( 6.3) | 537 ( 7.3) |
| 他業界に関する相談         | 563 ( 6.2) | 512 ( 6.9) |
| 未公開株式に関する相談       | 154 ( 1.7) | 205 ( 2.8) |

(注)

- ① 括弧内の割合は、各年度の相談総件数に対する割合である。
- ② 「当センターの業務に関する相談」とは、当センターのあっせん制度や取り扱う事案など当センターの業務に関する相談

(参考)

- 当年度は、次の相談が見られた。
- イ. 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か。
  - ロ. 投資信託の基準価額を調べる方法を知りたい。
  - ハ. 外国為替証拠金取引を始めたいが、どのような点に注意すればよいか。
  - ニ. 高い金利に惹かれて仕組債を買う約束をしたがリスクが心配になってきた。払込みをしていないが解約できるか。
  - ホ. 担当者から執拗な勧誘がある。どのように対応すればよいか。
  - ヘ. (口座名義人の娘からの相談) 高齢で一人暮らしの母が認知症気味である。娘である私を通じて取引できるか。

③ 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が3,578件で最も多く、「その他」が2,442件、「投資信託」が1,591件、「デリバティブ」が702件、「債券」が672件と続く。

た。構成比で見ると、「株式」が39.5%（前年度比1.2ポイント上昇）、「その他」が26.9%（同7.8ポイント上昇）「投資信託」が17.6%（同0.8ポイント上昇）、「デリバティブ」が7.7%（同0.3ポイント低下）、「債券」が7.4%（同3.6ポイント低下）となった。

（単位：件、%）

|                    | 平成26年度 |      | 平成25年度 |      |
|--------------------|--------|------|--------|------|
|                    | 件 数    | 構成比  | 件 数    | 構成比  |
| 株 式                | 3,578  | 39.5 | 2,835  | 38.3 |
| 債 券                | 672    | 7.4  | 814    | 11.0 |
| 投 資 信 託            | 1,591  | 17.6 | 1,246  | 16.8 |
| デリバティブ             | 702    | 7.7  | 546    | 7.4  |
| 有価証券関連             | 40     | 0.4  | 103    | 1.4  |
| 金 融 先 物 等          | 620    | 6.8  | 411    | 5.5  |
| C F D              | 35     | 0.4  | 23     | 0.3  |
| そ の 他              | 7      | 0.1  | 9      | 0.1  |
| 第二種金融商品<br>取引業取扱商品 | 47     | 0.5  | 533    | 7.2  |
| 投 資 運 用            | 33     | 0.4  | 14     | 0.2  |
| 投 資 助 言            | 0      | —    | 0      | —    |
| そ の 他              | 2,442  | 26.9 | 1,418  | 19.1 |
| 合 計                | 9,065  | 100  | 7,406  | 100  |

#### ④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く6,869件であった。構成比で見ると、「証券会社」が前年度比8.2ポイント上昇し、75.8%となったほか、「登録金融機関」が同2.3ポイント、「FX専業」が同0.1ポイント上昇し、それぞれ8.2%、2.2%となった。一方、「その他」が前年度比10.5ポイント低下し、13.8%となった。

（単位：件、%）

|      |     | 証券会社  | 登録金融機関 | FX専業 | 証券仲介業者 | その他   | 合 計   |
|------|-----|-------|--------|------|--------|-------|-------|
| 26年度 | 件 数 | 6,869 | 741    | 200  | 4      | 1,251 | 9,065 |
|      | 構成比 | 75.8  | 8.2    | 2.2  | 0.0    | 13.8  | 100   |
| 25年度 | 件 数 | 5,009 | 437    | 153  | 11     | 1,796 | 7,406 |
|      | 構成比 | 67.6  | 5.9    | 2.1  | 0.1    | 24.3  | 100   |

（注）

「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者。金融商品取引業登録失効業者も含む。

#### ⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く8,720件となった。構成比で見ると、前年度に比べ「法人」が低下し、相対的に「個人」が上昇した。

（単位：件、%）

|      |     | 個人    |       | 法人  |
|------|-----|-------|-------|-----|
|      |     | 男性    | 女性    |     |
| 26年度 | 件 数 | 4,980 | 3,740 | 345 |
|      | 構成比 | 54.9  | 41.3  | 3.8 |
| 25年度 | 件 数 | 4,080 | 2,932 | 394 |
|      | 構成比 | 55.1  | 39.6  | 5.3 |

⑥ 地区別内訳

(単位：件、%)

|      |     | 北海道 | 東北  | 東京    | 名古屋  | 北陸  | 大阪    | 中国  | 四国  |
|------|-----|-----|-----|-------|------|-----|-------|-----|-----|
| 26年度 | 件 数 | 184 | 238 | 3,238 | 894  | 107 | 1,075 | 248 | 158 |
|      | 構成比 | 2.0 | 2.6 | 35.7  | 9.9  | 1.2 | 11.9  | 2.7 | 1.7 |
| 25年度 | 件 数 | 174 | 180 | 3,055 | 785  | 51  | 1,062 | 104 | 141 |
|      | 構成比 | 2.3 | 2.4 | 41.3  | 10.6 | 0.7 | 14.3  | 1.4 | 1.9 |

|      |     | 九州  | その他   |
|------|-----|-----|-------|
| 26年度 | 件 数 | 506 | 2,417 |
|      | 構成比 | 5.6 | 26.7  |
| 25年度 | 件 数 | 373 | 1,481 |
|      | 構成比 | 5.0 | 20.0  |

(注)「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話からのもの)

## 6. 苦情・紛争処理制度に対する利用者の信頼性向上等に向けた対応等

利用者の信頼感や当センターの苦情・紛争処理制度の信頼性の向上、同種の苦情及び紛争の解決や未然防止等を図るため、前年度に引き続き、当年度においても金融ADR制度の趣旨を踏まえつつ、次のとおり施策を実施した。

### (1) 苦情・紛争解決業務及び相談業務の実施について

業務委託元の自主規制機関である日本証券業協会、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の構成員並びに個別利用登録をした第二種金商業者と顧客との金融商品取引を巡る紛争等解決業務について、顧客からの信頼感・納得感が得られるよう公正かつ中立な立場で取り組んだ。

### (2) あっせん委員及び相談員の資質向上・態勢強化への施策について

- ① あっせん業務の一層の質的向上を図るため、「あっせん業務研究会」を2回（平成26年7月31日（東京会場）、同年8月7日（大阪会場））開催した。
- ② 相談員の資質向上を図るため、時宜にかなったテーマを選定し、「相談員研修」を以下のとおり10回開催した。

#### 【「相談員研修」開催状況】

| 開催日            | テーマ                                                                    | 講師                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 平成26年<br>4月24日 | IPO制度に係る相談対応のために                                                       | 日本証券業協会 エクイティ市場部次長                    |
| 5月29日          | 判例から見た顧客の属性について                                                        | 当センター大阪事務所 紛争解決委員補佐                   |
| 6月26日          | 全銀協ADRにおける相談・苦情・あっせんについて                                               | 全国銀行協会 相談室                            |
| 7月29日          | 電話相談における「傾聴」のポイント<br>・「あっせん業務」における留意事項について<br>・「反社会的勢力への対応」に係る態勢整備について | カウンセリングオフィス・ヒロ 代表カウンセラー<br>当センター 業務部長 |
| 10月1日          | 「金融ADR連絡調整協議会」の模様並びにFINMACにおける対応状況について                                 | 当センター 業務部長                            |
| 11月5日          | 総合取引所の実現に向けた枠組みの整備等について                                                | 日本証券業協会 企画部長                          |
| 12月15日         | 「金融トラブル連絡調整協議会」の説明並びにFINMACにおける対応状況について                                | 当センター 業務部長                            |
| 平成27年<br>1月27日 | 平成27年度税制改正の概要～NISAの改正点を中心に～                                            | 日本証券業協会 証券税制室長                        |
| 2月25日          | スイスフランの急騰に伴うFX取引の影響について                                                | 金融先物取引協会 監査部長                         |
| 3月25日          | 「事故確認制度の概要及び具体的事例等について」                                                | 日本証券業協会 規律審査部課長                       |

### (3) 紛争解決業務等の情報開示について

- ① 業務委託元の自主規制機関に対し、各機関に係る相談、苦情及びあっせんに関する統計情報を毎月提供した。
- ② 同種の苦情及び紛争の未然防止のため、相談、苦情及びあっせんに関する統計情報や紛争解決手続事例等を当センターホームページに適宜公表するとともに、参考となる事例、典型的な事例の事実関係・あっせん処理結果・留意事項を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会協会員に毎月提供した。
- ③ 同種の苦情の再発防止を図るため、平成26年7月より、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」として四半期ごとに取りまとめ、日本証券業協会協会員に提供することを開始し、当年度3回提供した。
- ④ 内部管理態勢の強化等に資することを目的に、日本証券業協会主催研修（内部管理統括責任者研修、内部管理責任者研修等）に12回、日本証券業協会の会員が集まる会合主催の研修に1回、個社主催の研修に2回、それぞれ講師を派遣した。
- ⑤ 特定事業者に対して、コンプライアンス態勢の充実に資することを目的に「コンプライアンス上重要な論点解説記事」を提供した（平成27年1月30日）。また、各種統計や行政・監督当局の動き等の情報を提供した（平成26年12月26日）。

### (4) 業務委託元の自主規制機関及び他の金融ADR機関等との緊密な連携について

- ① 業務委託元の自主規制機関との情報交換会を11回（8月を除く毎月）実施した。
- ② 金融庁 金融サービス利用者相談室との意見交換会を1回実施した（平成26年10月21日）。
- ③ 一般社団法人 全国銀行協会紛争解決委員との意見交換会を1回実施した（平成26年12月5日）。
- ④ 独立行政法人 国民生活センター紛争解決委員会との意見交換会を1回実施した（平成26年12月18日）。
- ⑤ 以下のとおり、他の指定紛争解決機関との意見交換会に参加した。
  - イ. 全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会及び当センターとの意見交換会（平成26年5月20日、同年9月4日、同年11月20日）。
  - ロ. 全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会、保険オンブズマン、信託協会、日本少額短期保険協会、日本貸金業協会及び当センターとの意見交換会（平成27年2月5日）。
- ⑥ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会に参加した（それぞれ2回）。

### (5) 普及啓発・周知活動等について

- ① 当センターの活動内容、あっせん委員の声等を利用者等に提供するため、「機関誌 FINMAC」を3回発行した（平成26年7月1日、同年12月26日、平成27年3月16日）。
- ② 当センターの業務内容の周知等のため、以下の広報活動を行った。
  - イ. 東京23区のうち、18区役所に当センターのリーフレットを初めて配置した。
  - ロ. 消費生活センター（180か所）及び法テラス（65か所）に当センターのリーフレットを初めて送付した。

- ハ．東京メトロ茅場町駅構内で交通広告（電飾看板）を掲示した。
- ニ．平成26年8月5日から8月15日までの間、東京メトロ各線主要21駅（大手町、新宿、上野、渋谷、池袋等）の連絡通路内にポスター（右下に付けた簡易ポケットにリーフレットを配架したもの）を初めて掲出した。
- ホ．平成27年1月下旬から2月上旬までの間、新聞8紙（日本経済新聞、読売新聞、朝日新聞、産経新聞、毎日新聞、東京新聞、中日新聞及び西日本新聞）に広告を掲載した。
- ③ 独立行政法人 国際協力機構（JICA）の地域別研修に当センター職員を派遣した（平成26年4月16日）。
- ④ 一般財団法人 日本ADR協会主催のシンポジウム（「相談機関とADR機関の連携のあり方について」をテーマとするパネルディスカッション）に当センター職員が参加した（平成26年7月11日）。
- ⑤ 公益財団法人 広告審査協会主催の会員媒体社向け勉強会（平成27年2月16日開催）に当センター職員を派遣した。

**(6) 業務の質の向上に向けた継続的な取組みについて**

- ① あっせん委員の選任過程に係る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2回開催し、あっせん委員候補者の推薦等について審議した（平成26年4月24日、平成27年2月19日）。
- ② あっせん業務の一層の質的向上のための参考に資する観点から、あっせん手続利用者に対するアンケート調査を引き続き実施した。また、平成25年10月から平成26年9月までのアンケート回答結果を取りまとめ、理事会、運営審議委員会等に報告するとともに、「機関誌 FINMAC第15号」（当センターホームページで公表）に掲載した。
- ③ 上記(2)①のとおり、「あっせん業務研究会」を2回開催した。
- ④ あっせん終結結果の概要及び適合性原則等に関する判例情報について、あっせん委員に情報提供を行った。
- ⑤ 上記(2)②のとおり、相談員に対する研修を10回開催した。

## 第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

### 1. 総 会

平成26年6月26日、定時社員総会（特定非営利活動促進法（NPO法）による）を開催、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

第1号議案 平成25年度 事業報告及び収支決算の件

第2号議案 平成26年度 事業計画及び収支予算の件

第3号議案 定款の一部改正の件

第4号議案 任期満了に伴う役員の選任の件

第5号議案 その他報告事項

(1) あっせん委員の選任について

(2) 運営審議委員会委員の選任について

### 2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を4回（第26回～第29回）開催し、平成25年度事業報告及び収支決算、平成26年度事業計画及び収支予算、定款の一部改正、役員、あっせん委員及び運営審議委員会委員の選任、紛争等解決業務等の状況、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方、平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込み、平成27年度事業計画案及び事業会計収支予算案、相談と苦情の仕分け、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）、あっせん委員の再任、紛争解決業務等の検証の実施に関する事項など当センターの業務運営に関する重要事項について審議、承認した。

なお、理事会の開催状況は次のとおりである。

- ・ 第26回理事会 平成26年6月12日開催

第1号議案 平成25年度事業報告及び収支決算について

第2号議案 平成26年度事業計画及び収支予算について

第3号議案 定款の一部改正について

第4号議案 任期満了に伴う役員の選任について

第5号議案 通常総会の開催について

第6号議案 あっせん委員の選任について

第7号議案 運営審議委員会委員の選任について

第8号議案 その他

- ・ 第27回理事会 平成26年12月8日開催

第1号議案 正会員の入会について

第2号議案 平成26年度上半期における紛争等解決業務等の動向について

第3号議案 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

第4号議案 今後の財務面における留意事項について

第5号議案 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方について

第6号議案 書面表決による専務理事選任に関する提案について

第7号議案 その他

・ 第28回理事会 平成27年2月20日開催

第1号議案 平成26年4－12月における紛争等解決業務等の状況について

第2号議案 平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込みについて

第3号議案 平成27年度事業計画（案）及び平成27年度事業会計収支予算（案）について

第4号議案 相談と苦情の仕分けについて

第5号議案 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）について

第6号議案 平成26年度中間会計監査及び中間事業監査報告について

第7号議案 その他

・ 第29回理事会 平成27年3月30日開催

第1号議案 あっせん委員の再任について

第2号議案 紛争解決業務等の検証の実施について

第3号議案 運営審議委員会委員の選任について

第4号議案 平成27年度事業計画案及び平成27年度事業会計収支予算案について

第5号議案 その他

### 3. 運営審議委員会

当事業年度中、運営審議委員会を4回（第22回～第25回）開催し、あっせん委員の選任、平成25年度事業報告及び収支決算、平成26年度事業計画及び収支予算、定款の一部改正、紛争等解決業務等の状況、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方、平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込み、平成27年度事業計画案及び事業会計収支予算案、相談と苦情の仕分け、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）、あっせん委員の再任に関する事項など当センターの紛争等解決事業等の業務運営に関する重要事項について審議、了承した。

なお、運営審議委員会の開催状況は次のとおりである。

・ 第22回運営審議委員会 平成26年6月6日開催

(1) あっせん委員の選任について

(2) 平成25年度事業報告及び収支決算について

(3) 平成26年度事業計画及び収支予算について

(4) 定款の一部改正について

- (5) その他
- ・ 第23回運営審議委員会 平成26年11月27日開催
  - (1) 平成26年度上半期における紛争等解決業務等の動向について
  - (2) 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
  - (3) 今後の財務面における留意事項について
  - (4) 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方について
  - (5) その他
- ・ 第24回運営審議委員会 平成27年2月9日開催
  - (1) 平成26年4－12月における紛争解決業務等の状況について
  - (2) 平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込みについて
  - (3) 平成27年度事業計画（案）及び平成27年度事業会計収支予算（案）について
  - (4) 相談と苦情の仕分けについて
  - (5) 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）について
  - (6) その他
- ・ 第25回運営審議委員会 平成27年3月4日開催
  - (1) あっせん委員の選任について
  - (2) 紛争解決業務等の検証について
  - (3) 平成27年度事業計画案及び平成27年度事業会計収支予算案について
  - (4) その他

#### 4. あっせん委員候補者推薦委員会

当事業年度中、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2回開催し、あっせん委員候補者の推薦について審議した。

なお、あっせん委員候補者推薦委員会の開催状況は次のとおりである。

- ・ 第7回あっせん委員候補者推薦委員会 平成26年4月24日開催
  - (1) あっせん委員候補者の推薦について
  - (2) その他
- ・ 第8回あっせん委員候補者推薦委員会 平成27年2月19日開催
  - (1) 平成26年4－12月における紛争解決業務等の状況について
  - (2) あっせん委員候補者の推薦について
  - (3) 相談と苦情の仕分けについて
  - (4) 紛争解決業務等に関する検証の実施について
  - (5) その他

## 平成26年度 財 務 報 告

### 1. 平成26年度会計財産目録

#### 平成26年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録 平成27年3月31日現在

| 科 目               | 金 額        | (単位：円)      |
|-------------------|------------|-------------|
| <b>I 資産の部</b>     |            |             |
| <b>1. 流動資産</b>    |            |             |
| 現 金 (現金手許有高)      | 305,050    |             |
| 預 貯 金             | 85,596,454 |             |
| みずほ銀行 兜町証券営業部1    | 52,028,134 |             |
| みずほ銀行 兜町証券営業部2    | 28,052,980 |             |
| ゆうちょ銀行            | 5,313,064  |             |
| みずほ銀行 大阪中央支店      | 202,276    |             |
| 流 動 資 産 合 計       |            | 85,901,504  |
| <b>2. 固定資産</b>    |            |             |
| 敷金 (差入保証金)        | 25,661,100 |             |
| 退職給付引当資産          | 29,128,000 |             |
| みずほ銀行 退職給付引当金     | 29,128,000 |             |
| 什器備品              | 16,190,850 |             |
| (事務所内装工事費用)       | 9,445,275  |             |
| (電話用ヘッドセット)       | 37,230     |             |
| (事務机・キャビネット)      | 2,329,513  |             |
| (通話録音装置5台)        | 21,028     |             |
| (シュレッダー2台)        | 1          |             |
| (ボイスマネージメントシステム)  | 407,660    |             |
| (ホームページ用パソコン)     | 1          |             |
| (ソフトウェア)          | 2,096,892  |             |
| (あっせん会場環境改善工事)    | 1,853,250  |             |
| 固 定 資 産 合 計       |            | 70,979,950  |
| 資 産 合 計           |            | 156,881,454 |
| <b>II 負債の部</b>    |            |             |
| <b>1. 流動負債</b>    |            |             |
| 預り金               | 1,363,717  |             |
| 流 動 負 債 合 計       |            | 1,363,717   |
| <b>2. 固定負債</b>    |            |             |
| 退職給付引当金           | 29,128,000 |             |
| 固 定 負 債 合 計       |            | 29,128,000  |
| 負 債 合 計           |            | 30,491,717  |
| <b>III 正味財産の部</b> |            |             |
| 正 味 財 産           |            | 126,389,737 |

※ この帳票は、「経理規程事務処理細則」第12条による会計帳簿、会計伝票により作成している。

## 2. 平成26年度貸借対照表

### 平成26年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 平成27年3月31日現在

| 科 目         | 金 額 (単位：円) |             |             |
|-------------|------------|-------------|-------------|
| I 資産の部      |            |             |             |
| 1. 流動資産     |            |             |             |
| 現 金         | 305,050    |             |             |
| 預 貯 金       | 85,596,454 |             |             |
| 流動資産合計      |            | 85,901,504  |             |
| 2. 固定資産     |            |             |             |
| 什器備品        | 16,190,850 |             |             |
| 敷金（差入保証金）   | 25,661,100 |             |             |
| 退職給付引当預金    | 29,128,000 |             |             |
| 固定資産合計      |            | 70,979,950  |             |
| 資 産 の 部 合 計 |            |             | 156,881,454 |
| II 負債の部     |            |             |             |
| 1. 流動負債     |            |             |             |
| 預 り 金       | 1,363,717  |             |             |
| 流動負債合計      |            | 1,363,717   |             |
| 2. 固定負債     |            |             |             |
| 退職給付引当金     | 29,128,000 |             |             |
| 固定負債合計      |            | 29,128,000  |             |
| 負 債 の 部 合 計 |            |             | 30,491,717  |
| III 正味財産の部  |            |             |             |
| 前期正味財産額     |            | 123,310,627 |             |
| 当期正味財産増加額   |            | 3,079,110   |             |
| 正味財産の部合計額   |            |             | 126,389,737 |
| 負債及び正味財産合計  |            |             | 156,881,454 |

※ この帳票は、「経理規程事務処理細則」第12条による会計帳簿、会計伝票により作成している。

### 3. 平成26年度収支計算書

#### 平成26年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

平成26年4月1日から平成27年3月31日まで

| 科 目              | 金 額 (単位：円)  |             |             |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| I 経常収入の部         |             |             |             |
| 1. 会費収入          |             |             |             |
| 正会員会費            | 99,000      |             |             |
| 賛助会員会費           | 500,000     | 599,000     |             |
| 2. 助成金収入         |             |             |             |
| 資本市場振興財団         |             | 90,000,000  |             |
| 3. 苦情相談・あっせん事業収入 |             |             |             |
| 諸団体負担金           | 79,040,400  |             |             |
| 第2種金融商品取引業者負担金   | 100,600,000 |             |             |
| あっせん申立金          | 1,601,000   |             |             |
| あっせん利用負担金        | 6,400,000   | 187,641,400 |             |
| 経常収入合計           |             |             | 278,240,400 |
| 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  | 167,984,190 |             |             |
| 情報提供及び広報事業       | 18,715,190  | 186,699,380 |             |
| 2. 管理費           |             |             |             |
| 事務局運営費           | 11,676,092  |             |             |
| 賃借料              | 44,032,055  |             |             |
| 諸謝金              | 480,000     |             |             |
| 役員報酬             | 28,548,000  | 84,736,147  |             |
| 経常支出合計           |             |             | 271,435,527 |
| 経常収支差額           |             |             | 6,804,873   |
| III その他資金収入の部    |             |             |             |
| 受取利息             | 1,168       |             |             |
| その他資金収入合計        |             | 1,168       | 1,168       |
| IV その他資金支出の部     |             |             |             |
| 1. 予備費           | 0           |             |             |
| その他資金支出合計        |             | 0           | 0           |
| 当期収支差額           |             |             | 6,806,041   |
| 前期繰越収支差額         |             |             | 77,731,746  |
| 次期繰越収支差額         |             |             | 84,537,787  |
| うち事業運営安定化資金      |             |             | 64,537,787  |

※ この帳票は、「経理規程事務処理細則」第12条による会計帳簿、会計伝票により作成している。

(別紙) 諸団体負担金

(単位：円)

| 団体名               | 基本分担金     | 個別分担金     | 実績分担金  |            | 分担金合計      |
|-------------------|-----------|-----------|--------|------------|------------|
|                   |           |           | 分担率    | 分担金額       |            |
| 日 本 証 券 業 協 会     | 600,000   | 333,571   | 77.7%  | 54,694,538 | 55,628,109 |
| 投 資 信 託 協 会       | 600,000   | 645,000   | 0.1%   | 70,352     | 1,315,352  |
| 日 本 投 資 顧 問 業 協 会 | 600,000   | 3,735,000 | 0.7%   | 492,767    | 4,827,767  |
| 金 融 先 物 取 引 業 協 会 | 600,000   | 770,000   | 20.6%  | 14,500,700 | 15,870,700 |
| 第二種金融商品取引業協会      | 600,000   | 165,000   | 0.9%   | 633,472    | 1,398,472  |
| 計                 | 3,000,000 | 5,648,571 | 100.0% | 70,391,829 | 79,040,400 |

---

## 平成26年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

---

### 1. 役員

平成27年3月31日 現在（50音順・敬称略）

|      |         |                  |
|------|---------|------------------|
| 理事長  | 日 野 正 晴 | 弁護士              |
| 専務理事 | 松 川 忠 晴 | 当センター 常勤         |
| 理 事  | 青 山 善 充 | 明治大学法科大学院 特任教授   |
| 理 事  | 江 川 雅 子 | 国立大学法人東京大学 理事    |
| 理 事  | 大久保 良 夫 | 日本証券業協会 副会長      |
| 理 事  | 翁 百 合   | 株式会社日本総合研究所 副理事長 |
| 監 事  | 伊地知 日出海 | 日本証券業協会 常任監事     |

### 2. 特別顧問

平成27年3月31日 現在（敬称略）

|      |         |                  |
|------|---------|------------------|
| 特別顧問 | 岡 田 良 雄 | 弁護士（元 大阪高等裁判所長官） |
|------|---------|------------------|

### 3. 運営審議委員会

平成27年3月31日 現在（50音順・敬称略）

|      |         |                               |
|------|---------|-------------------------------|
| 委員長  | 池 尾 和 人 | （ 慶 應 義 塾 大 学 経 済 学 部 教 授 ）   |
| 副委員長 | 弥 永 真 生 | （筑波大学大学院 ビジネス科学研究科教授）         |
| 委 員  | 天 野 雅 美 | （三菱地所投資顧問株式会社 取締役社長）          |
| 〃    | 乾 文 男   | （一般社団法人 投資信託協会 副会長）           |
| 〃    | 小 林 一 彦 | （水戸証券株式会社 代表取締役会長）            |
| 〃    | 後 藤 敬 三 | （一般社団法人 金融先物取引業協会 専務理事）       |
| 〃    | 高 橋 伸 子 | （ 生 活 経 済 ジ ャ ー ナ リ ス ト ）     |
| 〃    | 中 山 恒 博 | （メリルリンチ日本証券株式会社 代表取締役会長）      |
| 〃    | 長 尾 和 彦 | （一般社団法人 日本投資顧問業協会 副会長）        |
| 〃    | 本 間 通 義 | （ 弁 護 士 ）                     |
| 〃    | 松 下 浩 一 | （大和証券株式会社 代表取締役専務取締役）         |
| 〃    | 松 本 大   | （マネックス証券株式会社 代表取締役社長）         |
| 〃    | 宮 下 尚 人 | （ 野 村 証 券 株 式 会 社 代 表 執 行 役 ） |
| 〃    | 森 本 学   | （ 日 本 証 券 業 協 会 専 務 理 事 ）     |
| 〃    | 柳 井 隆 博 | （株式会社三菱東京UFJ銀行 常務執行役員）        |
| 〃    | 若 松 宗 継 | （一般社団法人 第二種金融商品取引業協会 専務理事）    |

（注） 松下委員（大和証券株式会社）及び柳井委員（株式会社三菱東京UFJ銀行）は、平成27年3月31日付けで退任。

### 4. あっせん委員候補者推薦委員会

平成27年3月31日 現在（50音順・敬称略）

|     |         |                                         |
|-----|---------|-----------------------------------------|
| 委員長 | 岡 田 良 雄 | （ 弁 護 士 （ 元 大 阪 高 等 裁 判 所 長 官 ） ）       |
| 委 員 | 大 泉 隆 史 | （ 弁 護 士 ・ 一 般 社 団 法 人 投 資 信 託 協 会 理 事 ） |
| 委 員 | 金 子 晃   | （ 弁 護 士 ・ 慶 應 義 塾 大 学 名 誉 教 授 ）         |

## 5. あっせん委員名簿

平成27年3月31日 現在（地区別50音順・敬称略）

○ 北海道地区（2名）

○ 東北地区（2名）

○ 東京地区（16名）

○ 名古屋地区（4名）

○ 北陸地区（2名）

○ 大阪地区（6名）

○ 中国地区（2名）

○ 四国地区（2名）

○ 九州地区（2名）

|        |      |
|--------|------|
| 祖母井里重子 | 田中燈一 |
| 小野浩一   | 真田昌行 |
| 池田秀雄   | 池田永昭 |
| 内田実男   | 大谷禎  |
| 木崎孝良   | 児島幸晃 |
| 柴谷水則   | 滝本豊道 |
| 千葉敬和   | 野間芳樹 |
| 羽尾保繁   | 萩尾秀樹 |
| 松井絵里子  | 松野健一 |
| 山本正子   | 山川上敦 |
| 佐脇子正   | 初鹿野久 |
| 堀口定純   | 堀木利康 |
| 岸本司史   | 塩野隆賢 |
| 瀧太郎    | 中田昭孝 |
| 松山恒昭   | 山田伸  |
| 寺山玲雄   | 垣本英昇 |
| 大関平裕   | 利正公  |
| 林和智    |      |

（ 38名 ）

# 平成26年度の紛争解決業務等実施状況の検証について

平成27年6月3日

| 検証事項                                                 | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |       |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|---------------|-------|-------|-------|--------------------|----|----|----|--------------|----|----|----|-----------|-----|-----|-----|
| 1 人的態勢及び予算の確保<br><br>・環境変化に機動的に対応しうる人的態勢、予算を確保しているか。 | <p>(1) 相談、苦情及びあっせん申立て件数の推移と人的態勢及び予算の推移<br/>下記のとおり、紛争解決業務等に必要な人的態勢及び予算を確保している。</p> <table><tr><td></td><td>24年度</td><td>25年度</td><td>26年度</td></tr><tr><td>相談受付件数</td><td>6,136</td><td>7,406</td><td>9,065</td></tr><tr><td>苦情受付件数</td><td>1,152</td><td>975</td><td>629</td></tr><tr><td>あっせん申立て件数</td><td>334</td><td>159</td><td>110</td></tr><tr><td>あっせん開催回数</td><td>490</td><td>211</td><td>121</td></tr><tr><td>のべ対象事業者数(年度末)</td><td>2,321</td><td>2,515</td><td>2,384</td></tr><tr><td>相談員・あっせん担当職員数(年度末)</td><td>16</td><td>16</td><td>14</td></tr><tr><td>あっせん委員数(年度末)</td><td>38</td><td>38</td><td>38</td></tr><tr><td>予算総額(百万円)</td><td>345</td><td>323</td><td>315</td></tr></table> <p>(注) のべ対象事業者数は、5協会会員数と特定事業者数の合計。相談員2名補充予定。</p> <p>(2) 弾力的対応の仕組み</p> <p>①東京と大阪に事務所を設置し、それぞれの管轄範囲については、細則で弾力的に変更できるようにしている。</p> <p>②想定以上にあっせん申立て件数が急増した場合に備えるため、予算に予備費(26年度:1,000万円)を設けている。</p> <p>③特定の急増事案(通貨オプション事案)に対応するため、あっせんの開催ごとに事業者が負担するあっせん利用負担金の上乗せの特例を設け、当該急増事案に関するあっせん直接経費に充当してきている。</p> |       | 24年度  | 25年度 | 26年度 | 相談受付件数 | 6,136 | 7,406 | 9,065 | 苦情受付件数 | 1,152 | 975 | 629 | あっせん申立て件数 | 334 | 159 | 110 | あっせん開催回数 | 490 | 211 | 121 | のべ対象事業者数(年度末) | 2,321 | 2,515 | 2,384 | 相談員・あっせん担当職員数(年度末) | 16 | 16 | 14 | あっせん委員数(年度末) | 38 | 38 | 38 | 予算総額(百万円) | 345 | 323 | 315 |
|                                                      | 24年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 25年度  | 26年度  |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
| 相談受付件数                                               | 6,136                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 7,406 | 9,065 |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
| 苦情受付件数                                               | 1,152                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 975   | 629   |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
| あっせん申立て件数                                            | 334                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 159   | 110   |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
| あっせん開催回数                                             | 490                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 211   | 121   |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
| のべ対象事業者数(年度末)                                        | 2,321                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2,515 | 2,384 |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
| 相談員・あっせん担当職員数(年度末)                                   | 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 16    | 14    |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
| あっせん委員数(年度末)                                         | 38                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 38    | 38    |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |
| 予算総額(百万円)                                            | 345                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 323   | 315   |      |      |        |       |       |       |        |       |     |     |           |     |     |     |          |     |     |     |               |       |       |       |                    |    |    |    |              |    |    |    |           |     |     |     |

| 検証事項                                                         | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2 業務従事者の公正性の確保</p> <p>・紛争解決業務従事者として公正中立の立場の者を選任しているか。</p> | <p>(1) 紛争解決委員の構成</p> <p>①9地区に分けてあらかじめ選任した弁護士であるあっせん委員(総数38名)の中から、個々の事案ごとに1名を指定する単独委員制を採用している(業務規程28条)。</p> <p>単独委員制を採用しているのは、迅速な解決の実現や予算上の制約条件を考慮したものである。委員による判断のばらつきの問題に対しては、あっせん業務研究会の開催等による委員間の情報共有化により対処している。</p> <p>あっせん委員は、後記(3)のとおり、毎年度、3段階の審議を経て、選任している。</p> <p>②当該事案につき内閣府令で定める特別の利害関係を有する者を除外してそれ以外の者から指定している。原則として輪番で指定し、必要に応じて、特別顧問と協議の上、あっせん委員の経験等を考慮した指定を行っている。</p> <p>③紛争解決委員の公正性又は独立性を疑うに足る相当の理由がある場合には当該紛争解決委員を忌避する仕組みを設けている(業務規程33条1項)。</p> |
|                                                              | <p>(2) あっせん委員の選任要件</p> <p>あっせん委員の選任要件は、次のとおり(業務規程22条等)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弁護士であること。</li> <li>・裁判官、検察官又は弁護士のいずれかに在職した年数が5年以上であること。</li> <li>・人格見識の高い年齢満40歳以上75歳未満の者であること。</li> <li>・対象紛争の解決に有用な知識経験を有していること。</li> <li>・金融商品取引に関する知識のあること。</li> <li>・内閣府令で定める紛争解決委員の欠格要件に該当しないこと。</li> <li>・独立してあっせんを行う能力のあること。</li> </ul>                                                                                                            |

| 検証事項 | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>(3) あっせん委員の選任経過(26年7月委嘱)</p> <p>あっせん委員は、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の3段階の審議を経て、毎年度、任期1年で選任される(業務規程22条)。</p> <p>平成26年7月1日に委嘱したあっせん委員の選任経過は、次のとおり。</p> <p>①平成26年2月19日 あっせん委員候補者推薦委員会開催。あっせん委員全員について、あっせん事案の処理状況、和解不調の状況、年齢、在任年数、利用者アンケート調査結果等をもとに、再任の可否等について審議を行った。その結果、在任年数の長い2委員(北海道・東北各1名)について委員交代を図るとともに残りの委員について再任が適当であると決定した。</p> <p>②平成26年3月17日の運営審議委員会及び同年3月25日の理事会において、上記①のあっせん委員候補者推薦委員会報告について審議し、了承した。</p> <p>③平成26年4月24日 あっせん委員候補者推薦委員会開催。北海道及び東北地区のあっせん委員の補充について、あっせん委員選任要件等を踏まえ審議し、2名を推薦することとした。</p> <p>④平成26年6月6日の運営審議委員会及び同年6月12日の理事会において、上記③のあっせん委員候補者推薦委員会により推薦された者をあっせん委員に選任することについて、審議し、これを了承した。(北海道地区:祖母井里重子氏。東北地区:小野浩一氏)</p> <p>(4) 相談員及びあっせん担当職員の構成(平成26年度末現在)</p> <p>性別: 男性10名。女性4名。</p> <p>出身: 自主規制機関 証券取引所 消費生活相談員 金融機関</p> |

| 検証事項                                                                  | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3 手続の利便性</p> <p>・高齢者等の利便を含め、紛争解決を行う場所、費用等に関してアクセスの容易性を確保しているか。</p> | <p>(1) あっせんの開催場所</p> <p>①あっせんは申立人の利便を考慮し、県庁所在地等50か所で開催している(業務規程24条1項、業務細則8条)。上記50か所での開催を容易にするため、あっせん委員を9地区に分けて選任している(業務規程28条)。</p> <p>②平成26年度における東京、大阪以外でのあっせん開催状況は、次のとおり。</p> <p>札幌:1回 青森:1回 さいたま:2回 横浜:8回 千葉:4回 高崎:1回 名古屋:11回 津:1回 静岡3回 福井:1回 神戸:3回 京都:3回 和歌山:1回 広島:3回 岡山:1回 鳥取:1回 下関:1回 徳島:1回 福岡:2回 長崎:1回 鹿児島2回</p> <p>計52回。出張開催割合 43%。</p> |
|                                                                       | <p>(2) あっせん申立ての費用</p> <p>あっせん申立金は、請求額に応じて2,000円から50,000円と定めている(業務規程32条1項)。</p> <p>請求額別にみてあっせん申立てが最も多い区分は100万円以下の区分(あっせん申立金2,000円)であり、次いで多い区分は100万円超300万円以下の区分(あっせん申立金6,000円)であった。</p> <p>平成26年度のあっせん申立てのうち請求額500万円以下の事案は、全体の48.2%であった。</p>                                                                                                     |
|                                                                       | <p>(3) 高齢者事案における代理人による申立て</p> <p>特別の事情がある場合には、あっせん委員の判断により、親族の補佐人としての同席又は親族代理人による申立てを認めている(業務規程11条)。</p> <p>認知症と診断されている場合、成年後見人等の選任を経て、成年後見人等からの申立てを受理している。</p>                                                                                                                                                                                |

| 検証事項       | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|----|------|------|------|------|------|----|------|
|            | <p data-bbox="537 134 1031 172">(4) 普及啓発・周知活動の実施</p> <p data-bbox="517 177 1846 348">当センターの活動に関する各種情報を提供するホームページを運営するほか、機関誌FINMACの発行(3回)、新聞広告の掲載(8紙)、リーフレットの提供、ポスターの掲出、地下鉄駅構内における電飾看板の掲示等、各般の普及啓発・周知活動を実施した。</p> <p data-bbox="517 401 1827 482">平成26年度の相談苦情受付における当センターを知った方法の種類別の割合は、次のとおり(知った方法について回答した利用者全体に占める割合)。</p> <table data-bbox="598 562 1255 1125"> <tr> <td data-bbox="598 562 1085 638">リーフレット、新聞等</td><td data-bbox="1085 562 1255 638">32.7%</td></tr> <tr> <td data-bbox="598 638 1085 701">ホームページ</td><td data-bbox="1085 638 1255 701">18.8%</td></tr> <tr> <td data-bbox="598 701 1085 776">相手方事業者</td><td data-bbox="1085 701 1255 776">15.4%</td></tr> <tr> <td data-bbox="598 776 1085 852">消費者センター</td><td data-bbox="1085 776 1255 852">11.0%</td></tr> <tr> <td data-bbox="598 852 1085 928">既知</td><td data-bbox="1085 852 1255 928">6.9%</td></tr> <tr> <td data-bbox="598 928 1085 1003">金融庁等</td><td data-bbox="1085 928 1255 1003">5.7%</td></tr> <tr> <td data-bbox="598 1003 1085 1079">他の会社</td><td data-bbox="1085 1003 1255 1079">5.1%</td></tr> <tr> <td data-bbox="598 1079 1085 1125">知人</td><td data-bbox="1085 1079 1255 1125">5.1%</td></tr> </table> | リーフレット、新聞等 | 32.7% | ホームページ | 18.8% | 相手方事業者 | 15.4% | 消費者センター | 11.0% | 既知 | 6.9% | 金融庁等 | 5.7% | 他の会社 | 5.1% | 知人 | 5.1% |
| リーフレット、新聞等 | 32.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |
| ホームページ     | 18.8%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |
| 相手方事業者     | 15.4%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |
| 消費者センター    | 11.0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |
| 既知         | 6.9%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |
| 金融庁等       | 5.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |
| 他の会社       | 5.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |
| 知人         | 5.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |        |       |        |       |         |       |    |      |      |      |      |      |    |      |

| 検証事項                                                                     | 実施状況                                                                  |  |       |       |                 |     |       |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--|-------|-------|-----------------|-----|-------|
| 4 迅速かつ適切な解決<br><br>・個別の事情に応じて迅速かつ適切な決に努めるとともに、必要な場合に特別調停案の活用を図る態勢としているか。 | (1) 平成26年度におけるあっせん申立て事案の処理状況                                          |  |       |       |                 |     |       |
|                                                                          | 年度初継続件数                                                               |  | 23    |       |                 |     |       |
|                                                                          | 新規申立件数                                                                |  | 110   |       |                 |     |       |
|                                                                          | 処理件数                                                                  |  | 108   |       |                 |     |       |
|                                                                          | 年度末係属件数                                                               |  | 25    |       |                 |     |       |
|                                                                          | 取下げ等件数                                                                |  | 8     |       |                 |     |       |
|                                                                          | 取下げ等を除く処理件数                                                           |  | 100   |       |                 |     |       |
|                                                                          | うち和解                                                                  |  | 59    |       |                 |     |       |
|                                                                          | 不調                                                                    |  | 41    |       |                 |     |       |
|                                                                          | 和解率(%)                                                                |  | 59.0% |       |                 |     |       |
|                                                                          | (2) 平成26年度におけるあっせん終結事案(取下げ等を除く)のあっせん開催回数等<br>平均開催回数 1.2回 平均所要期間 91.9日 |  |       |       |                 |     |       |
|                                                                          | あっせん開催回数<br>1回                                                        |  | 86    | 86.0% | 終結までの期間<br>4月以下 | 87  | 87.0% |
|                                                                          | 2回                                                                    |  | 10    | 10.0% | 4月超 6月以下        | 9   | 9.0%  |
|                                                                          | 3回                                                                    |  | 4     | 4.0%  | 6月超             | 4   | 4.0%  |
|                                                                          | 4回以上                                                                  |  | 0     | —     | 計               | 100 | 100%  |
|                                                                          | 計                                                                     |  | 100   | 100%  |                 |     |       |

| 検証事項     | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|----------|-------|----------|-------|-----|-------|------|------|
|          | <p>(3) 利用者アンケート調査結果(終結までの期間について)<br/>(平成25年9月～平成26年9月分)</p> <table><tr><td>大変長い</td><td>2.8%</td></tr><tr><td>長い</td><td>9.0%</td></tr><tr><td>ふつう</td><td>58.3%</td></tr><tr><td>短い</td><td>20.1%</td></tr><tr><td>大変短い</td><td>9.7%</td></tr></table>                                        | 大変長い | 2.8%   | 長い       | 9.0%  | ふつう      | 58.3% | 短い  | 20.1% | 大変短い | 9.7% |
| 大変長い     | 2.8%                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
| 長い       | 9.0%                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
| ふつう      | 58.3%                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
| 短い       | 20.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
| 大変短い     | 9.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
|          | <p>(4) 特別調停案の提示状況(業務開始以後平成26年度末現在)<br/>特別調停案の提示件数 2件<br/>うち 和解成立 1件 訴訟へ移行 1件<br/>あっせん業務研究会において、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するよう要請をした(平成26年7月31日及び8月7日)。</p>                                                                                                                                     |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
|          | <p>(5) 平成26年度末苦情未済事案における経過期間別内訳</p> <table><tr><td>2月以下</td><td>21件(6)</td></tr><tr><td>2月超 3月以下</td><td>1件(0)</td></tr><tr><td>3月超 6月以下</td><td>3件(1)</td></tr><tr><td>6月超</td><td>5件(3)</td></tr></table> <p>(注) ( )は、その後終結した事案を除く件数。長期間経過事案は、いずれも、あっせん申立てについて検討中のため、顧客からの連絡待ちの状態の事案である。</p> | 2月以下 | 21件(6) | 2月超 3月以下 | 1件(0) | 3月超 6月以下 | 3件(1) | 6月超 | 5件(3) |      |      |
| 2月以下     | 21件(6)                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
| 2月超 3月以下 | 1件(0)                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
| 3月超 6月以下 | 3件(1)                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |
| 6月超      | 5件(3)                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |        |          |       |          |       |     |       |      |      |

| 検証事項                                                                                  | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|--------------|------|-----|-------|----------|-------|------------|-------|
| 5 十分な事情聴取とわかりやすい説明<br><br>・当事者からの十分な事情聴取とわかりやすい説明を行っているか。<br>・相談者に対して適切かつ丁寧な対応をしているか。 | (1) 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)<br>(平成25年9月～平成26年9月回答分)<br><table><tr><td>聞いてくれなかった</td><td>4.1%</td></tr><tr><td>あまり聞いてくれなかった</td><td>6.1%</td></tr><tr><td>ふつう</td><td>14.9%</td></tr><tr><td>よく聞いてくれた</td><td>34.5%</td></tr><tr><td>大変よく聞いてくれた</td><td>40.5%</td></tr></table> | 聞いてくれなかった  | 4.1% | あまり聞いてくれなかった | 6.1% | ふつう | 14.9% | よく聞いてくれた | 34.5% | 大変よく聞いてくれた | 40.5% |
|                                                                                       | 聞いてくれなかった                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4.1%       |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
| あまり聞いてくれなかった                                                                          | 6.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
| ふつう                                                                                   | 14.9%                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
| よく聞いてくれた                                                                              | 34.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
| 大変よく聞いてくれた                                                                            | 40.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
|                                                                                       | (2) 利用者アンケート調査(あっせん委員による説明について)<br>(平成25年9月～平成26年9月回答分)<br><table><tr><td>大変わかりにくかった</td><td>2.0%</td></tr><tr><td>わかりにくかった</td><td>4.8%</td></tr><tr><td>ふつう</td><td>17.7%</td></tr><tr><td>わかりやすかった</td><td>37.4%</td></tr><tr><td>大変わかりやすかった</td><td>38.1%</td></tr></table>        | 大変わかりにくかった | 2.0% | わかりにくかった     | 4.8% | ふつう | 17.7% | わかりやすかった | 37.4% | 大変わかりやすかった | 38.1% |
| 大変わかりにくかった                                                                            | 2.0%                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
| わかりにくかった                                                                              | 4.8%                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
| ふつう                                                                                   | 17.7%                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
| わかりやすかった                                                                              | 37.4%                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |
| 大変わかりやすかった                                                                            | 38.1%                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |      |              |      |     |       |          |       |            |       |

| 検証事項                     | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----------|-------|---|-------------|-----|-----|---------------|-------|-----|---------------|-------|-----|---------------------|----|----|--------------------------|-----|----|------------|-----|---|
|                          | <p>(3) 相談と苦情の適切な仕分け等について</p> <p>①相手方事業者の業務について、相手方事業者に対する不満足の表明があった場合、苦情処理手続について説明を行い、相談者の意向確認を行うこととしている。</p> <p>②また、苦情処理手続で解決できない場合、あっせん申立て制度について説明を行い、苦情申し出者の意向確認を行うこととしている。</p> <p>③苦情の定義規定について、苦情の範囲に変更はないものの、他の金融ADR機関における規定との整合性を確保するため、改正を行った。(平成27年5月29日施行)</p> <p>(改正後の定義)</p> <p>苦情:顧客が、金融商品取引業者等に対し、金融商品取引業者等として営む業務に関して不満足を表明するものをいう。</p> <p>④平成26年度における相談・苦情の内容別内訳は次のとおり。</p> <table><tr><th></th><th>相 談</th><th>苦 情</th></tr><tr><td>制度に関する相談</td><td>4,164</td><td>—</td></tr><tr><td>勧誘に関する相談・苦情</td><td>610</td><td>229</td></tr><tr><td>売買取引に関する相談・苦情</td><td>1,311</td><td>229</td></tr><tr><td>事務処理に関する相談・苦情</td><td>1,442</td><td>112</td></tr><tr><td>投資助言及び投資運用に関する相談・苦情</td><td>65</td><td>10</td></tr><tr><td>その他の相談・苦情(他業界等に関する相談を除く)</td><td>719</td><td>49</td></tr><tr><td>他業界等に関する相談</td><td>754</td><td>—</td></tr></table> <p>(注) 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。</p> <p>⑤相談・苦情の事例は次のとおり。</p> |     | 相 談 | 苦 情 | 制度に関する相談 | 4,164 | — | 勧誘に関する相談・苦情 | 610 | 229 | 売買取引に関する相談・苦情 | 1,311 | 229 | 事務処理に関する相談・苦情 | 1,442 | 112 | 投資助言及び投資運用に関する相談・苦情 | 65 | 10 | その他の相談・苦情(他業界等に関する相談を除く) | 719 | 49 | 他業界等に関する相談 | 754 | — |
|                          | 相 談                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 苦 情 |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |
| 制度に関する相談                 | 4,164                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | —   |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |
| 勧誘に関する相談・苦情              | 610                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 229 |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |
| 売買取引に関する相談・苦情            | 1,311                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 229 |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |
| 事務処理に関する相談・苦情            | 1,442                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 112 |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |
| 投資助言及び投資運用に関する相談・苦情      | 65                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10  |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |
| その他の相談・苦情(他業界等に関する相談を除く) | 719                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 49  |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |
| 他業界等に関する相談               | 754                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | —   |     |     |          |       |   |             |     |     |               |       |     |               |       |     |                     |    |    |                          |     |    |            |     |   |

| 検証事項 | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>相談の事例：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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か。</li> <li>・投資信託の基準価額を調べる方法を知りたい。</li> <li>・外国為替証拠金取引を始めたいが、どのような点に注意すればよいか。</li> <li>・高い金利に惹かれて仕組債を買う約束をしたがリスクが心配になってきた。払込みをしていないが解約できるか。</li> <li>・担当者から執拗な勧誘がある。どのように対応すればよいか。</li> <li>・（口座名義人の娘からの相談） 高齢で一人暮らしの母が認知症気味である。娘である私を通じて取引できるか。</li> </ul> <p>苦情の事例：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リスクに関する十分な説明がないまま外国株式の売買を頻繁に勧誘された。</li> <li>・担当者から勧められるままに新興市場株式の売買を繰り返し、損失を被った。</li> <li>・毎月分配型投資信託について、元本保証で定期的に安定収入が得られる商品と誤信して購入し、損失を被った。</li> <li>・リスクに関する十分な説明がないままEB債の購入を勧められ、損失を被った。</li> <li>・外貨建て債券の償還の際に、外貨での償還を希望したのに、担当者が失念し、円貨で償還され、損失を被った。</li> <li>・投資信託について評価額が一定額を下回ったら連絡をくれるよう依頼していたにもかかわらず、連絡をもらえなかった。</li> </ul> |

| 検証事項                                                                                          | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等</p> <p>・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。</p> <p>・相談員の能力向上の取り組みをしているか。</p> | <p>(1) あっせん委員間の情報共有</p> <p>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」を開催した(平成26年7月31日:東京会場、同8月7日:大阪会場)。その内容は、次のとおり。</p> <p>① 紛争解決業務全般の動向(平成25年度及び平成26年6月までの動向)について報告したほか、あっせん事例集としてとりまとめた和解事例の概要、平成25年における証券取引の適合性等に関する主な判例の概要、あっせん手続利用者に対するアンケート調査の中間とりまとめ状況について紹介した。アンケート調査の主な意見について対応方針を確認した。</p> <p>あわせて、特別調停案の活用について、再度、趣旨を説明、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するよう要請をした。</p> <p>② あっせん事案について(各会場2事例ずつ)、報告と意見交換を行った。</p> <p>③ 納得感と迅速な解決というニーズに対するあっせん運営上の工夫等について意見交換した。</p> |
|                                                                                               | <p>(2) 相談員研修の実施</p> <p>苦情相談業務及び紛争解決業務における相談員の資質の向上を図るため、日本証券業協会、金融先物取引業協会、全国銀行協会等から講師を招き、自主規制ルールの改正内容等(IPOルール、商品デリバティブ、株式型クラウドファンディングへの対応、マイナンバー制度、NISA制度改正等)や電話相談における傾聴の方法などについての研修を開催した(計10回実施)。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 検証事項                                                                                                              | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7 あっせん手続の結果等に関する情報開示</p> <p>・あっせん手続の結果等に関する情報開示及び関係機関へのフィードバックを十分に行っているか。</p>                                  | <p>(1) あっせん手続結果等の情報開示(14、15ページ)</p> <p>①各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表。</p> <p>②毎月末、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WANを通じて通知。</p> <p>(2) 講師派遣</p> <p>①日本証券業協会自主規制規則に規定される研修(内部管理統括責任者研修等)への講師派遣…計12回。</p> <p>②日本証券業協会会員等の社内研修及び各地方財務局並びに消費者センター等への講師派遣…計6回。</p>                                                                                                      |
| <p>8 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</p> <p>・利用者アンケート調査や外部有識者による事後的な検証を踏まえた改善措置の検討をしているか。</p> <p>・関係機関と連携を図っているか。</p> | <p>(1) 利用者アンケート調査の回答結果を踏まえた運営方針の確認</p> <p>あっせん手続利用者に対するアンケート調査の直近1年間分(平成25年9月～平成26年9月)の回答結果をとりまとめ、あっせん委員候補者推薦員委員会、運営審議委員会及び理事会に報告のうえ、利用者の意見を踏まえた運営方針について確認を行った(16ページ、機関誌FINMAC第15号(当センターのホームページで公表)に掲載した)。</p> <p>アンケート調査の対象者及び調査項目は、次のとおり。</p> <p>アンケートの対象者：</p> <p>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。))。</p> <p>調査項目：</p> <p>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。</p> |

| 検証事項 | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>(2) 外部有識者による事後的な検証の状況</p> <p>①平成26年11月27日 運営審議委員会<br/>平成26年度上半期における紛争解決業務等の実施状況及びあっせん利用者に対するアンケート調査の実施状況、相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方及び当センター相談員等の対応に対する苦情・意見の状況等について報告が行われ、今後の対応方針について了承した。</p> <p>②平成26年12月8日 理事会 同上</p> <p>③平成27年2月9日 運営審議委員会<br/>平成26年度12月までの紛争解決業務等の実施状況について報告が行われるとともに、相談と苦情の統計上の区分の整理及び業務規程上の苦情の定義に関する規定の一部改正案について、審議し、同改正案を了承した。</p> <p>④平成27年2月20日 理事会 同上</p> <p>⑤平成27年2月19日 あっせん委員候補者推薦委員会<br/>あっせん委員の再任の可否等の審議の際、各あっせん委員の事案処理状況、和解成立状況、利用者アンケート調査結果等を含め、紛争解決業務の状況について報告が行われ、審議した。</p> <p>⑥平成27年3月4日 運営審議委員会<br/>紛争解決業務等に対する検証の実施について審議し、検証項目について決定した。</p> <p>⑦平成27年3月30日 理事会 同上</p> <p>(3) 関係機関との連携</p> <p>①委託元団体との定期的な情報交換の実施(11回)</p> <p>②金融庁金融トラブル連絡協議会及び金融ADR連絡協議会に参加(それぞれ2回)</p> <p>③金融庁金融サービス利用者相談室との意見交換を実施(平成26年10月)</p> <p>④指定紛争解決機関8機関による打合せに参加(平成27年2月)</p> <p>⑤全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会との意見交換会に参加(3回)</p> <p>⑥当センターあっせん委員と全国銀行協会紛争解決委員による意見交換会を開催(平成26年12月)</p> <p>⑦国民生活センターとの間で情報交換を実施(平成26年12月)</p> |

# (別紙1) 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する 情報開示のあり方について

(現状)

| 区 分               |                           | 方 法                    | 公表等の内容                                                                                   |
|-------------------|---------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. あっせんの<br>申立て   | ①年度通期・上半期分                | HPIに掲載                 | あっせん申立て件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・申立人の個人法人別、性別、地区別の内訳                                       |
|                   | ②各月分                      | HPIに掲載                 | あっせん申立件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳                                                              |
|                   | ③ハイライト情報                  | HPIに掲載<br>(四半期ごと)      | あっせん申立ての動向を、商品別、内容別、請求金額別、申立人の属性別に分析した資料                                                 |
|                   | ④フィードバック情報                | 日証協に提供<br>(毎月)         | 主なあっせん申立て事案の概要                                                                           |
| 2. あっせんの<br>終結結果等 | ①年度通期・上半期分                | HPIに掲載                 | 終結件数及び和解・不調・取下げ等の内訳                                                                      |
|                   | ②四半期分                     | HPIに掲載                 | 全終結事例の申立人の属性(個人法人別性別年齢)・紛争類型の区分・商品区分・申立人の主張・被申立人の主張・あっせん委員の見解・あっせんの結果(第1種業関係分と全体分に分けて公表) |
|                   | ③フィードバック情報                | 各自主規制<br>機関に提供(毎月)     | ②の情報を毎月提供                                                                                |
|                   | ④あっせん事例集                  | 日証協を通じて各協会員に<br>提供(毎月) | 和解事例を基に作成した研修用資料(確認された事実関係・当事者の主張・あっせん委員の見解・あっせんの結果・コンプライアンスの観点からの留意点)                   |
|                   | ⑤あっせん業務状況(第1種業関係のみ 四半期ごと) | HPIに掲載                 | あっせん事案の新規受付、処理、未済件数 あっせん終結の和解・不調・取下げ・その他(手続不開始)の別、処理期間別内訳                                |

| 区 分      |                         | 方 法                                 | 公表等の内容                                            |
|----------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 3.苦情の受付等 | ①年度通期・上半期分              | HPに掲載                               | 苦情件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・申出人の個人法人別、性別、地区別の内訳     |
|          | ②各月分                    | HPに掲載                               | 苦情件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳                           |
|          | ③ハイライト情報                | HPに掲載<br>(四半期ごと)                    | 苦情の動向を、商品別、内容別に分析した資料                             |
|          | ④フィードバック情報              | 各自主規制機関に提供(毎月)                      | 各自主規制機関関係の全苦情事案の概要一覧表(商品区分・苦情類型区分・各事案の概要)         |
|          | ⑤苦情事例情報                 | 日証協を通じて各協会員に提供<br>(四半期ごと。26年7月から開始) | 主な苦情事案の概要と対応結果                                    |
|          | ⑥苦情処理状況(第1種業関係のみ 四半期ごと) | HPに掲載                               | 苦情の新規受付、処理、未済件数、各苦情類型の終了事由別内訳、苦情の処理期間別内訳、代表的な苦情事例 |
| 4.相談の受付  | ①年度通期・上半期分              | HPに掲載                               | 相談件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・相談者の個人法人別、性別、地区別の内訳     |
|          | ②各月分                    | HPに掲載                               | 苦情件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳                           |
|          | ③ハイライト情報                | HPに掲載(四半期ごと)                        | 相談件数の動向                                           |
|          | ④フィードバック情報              | 各自主規制機関に提供(毎月)                      | 各自主規制機関関係の全相談事案の概要一覧表(商品区分・相談類型区分・各事案の概要)         |

(注) HPの情報は、トップページの諸統計のコーナーから入って、まとめて閲覧できるようにしている。

#### 今後の検討事項:

あっせんの仕組みの理解や金融リテラシー向上の観点に立ったあっせん事例のHP掲載、相談苦情分析情報の充実など

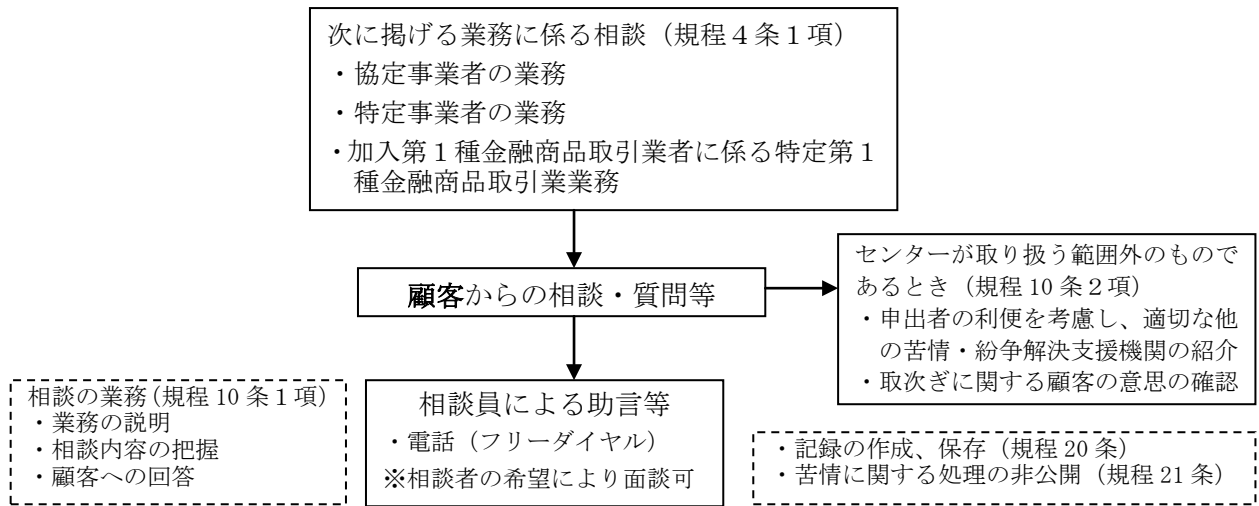
## (別紙2) 利用者アンケート調査で寄せられた意見・要望に対する対応状況について (平成25年9月～平成26年9月集計分)

| ご意見・ご要望の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 対 応 方 針                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>・あっせん委員による事情聴取について</p> <p>「和解案について、相手方の申出金額からスタートした」(申立人・和解事案)「双方の主張を十分に聞かないうちに賠償割合の提示があった」(被申立人・和解事案)</p> <p>「もう少しこちらの主張を聴いてほしかった」(申立人・和解事案)「申立人の主張を聴くのに相当の時間を割かれた」(被申立人・不調事案)</p>                                                                                                       | <p>紛争の原因となった勧誘時等の様々な事情や交渉の経緯、紛争の争点などを総合的に考慮したうえで、十分かつ適切な事情聴取を行うとともに、事案に応じて適切な和解案の提示の仕方を工夫するなど、適切な紛争解決を図るため、引き続き努力していくこととする。</p>                                                            |
| <p>・あっせん終結までの期間について</p> <p>「1回だけのあっせんで打ち切りが早いと感じた」(申立人・不調事案)</p> <p>「短い期間で解決していただきありがとうございました」(申立人・和解事案)「早期の解決が図られた」(被申立人・和解事案)</p>                                                                                                                                                          | <p>あっせん終結までの期間については、迅速な解決・終結への期待と納得感のある解決・終結への期待の両方の要素を考慮しながら、事案に応じて適切な運営を図ることとする。</p>                                                                                                     |
| <p>・事務局への対応等について</p> <p>「あっせん期日で通話録音を聴く場合にあらかじめ連絡をいただければより円滑に対応できた」(被申立人・和解事案)</p> <p>「詳しく聴いていただき、自分自身でも整理ができました。一般投資家があっせん制度を利用できることについてもっと周知してほしい」(申立人・和解事案)</p> <p>「最初は不安であったが相談してよかったと感謝している。申立書の書き方の説明もわかりやすく素人でも記入できた。話し合いの進行の流れの説明もありよかった。」(申立人・和解事案)「このような方式は良いと思います。」(申立人・和解事案)</p> | <p>通話録音記録の提出を含め、あっせん期日において必要な対応については、あっせん委員の判断の下、円滑な準備ができるよう留意することとする。</p> <p>当センターのあっせん制度の一層の周知のため、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しながら、公正中立な紛争解決に努めていくこととする。</p> |

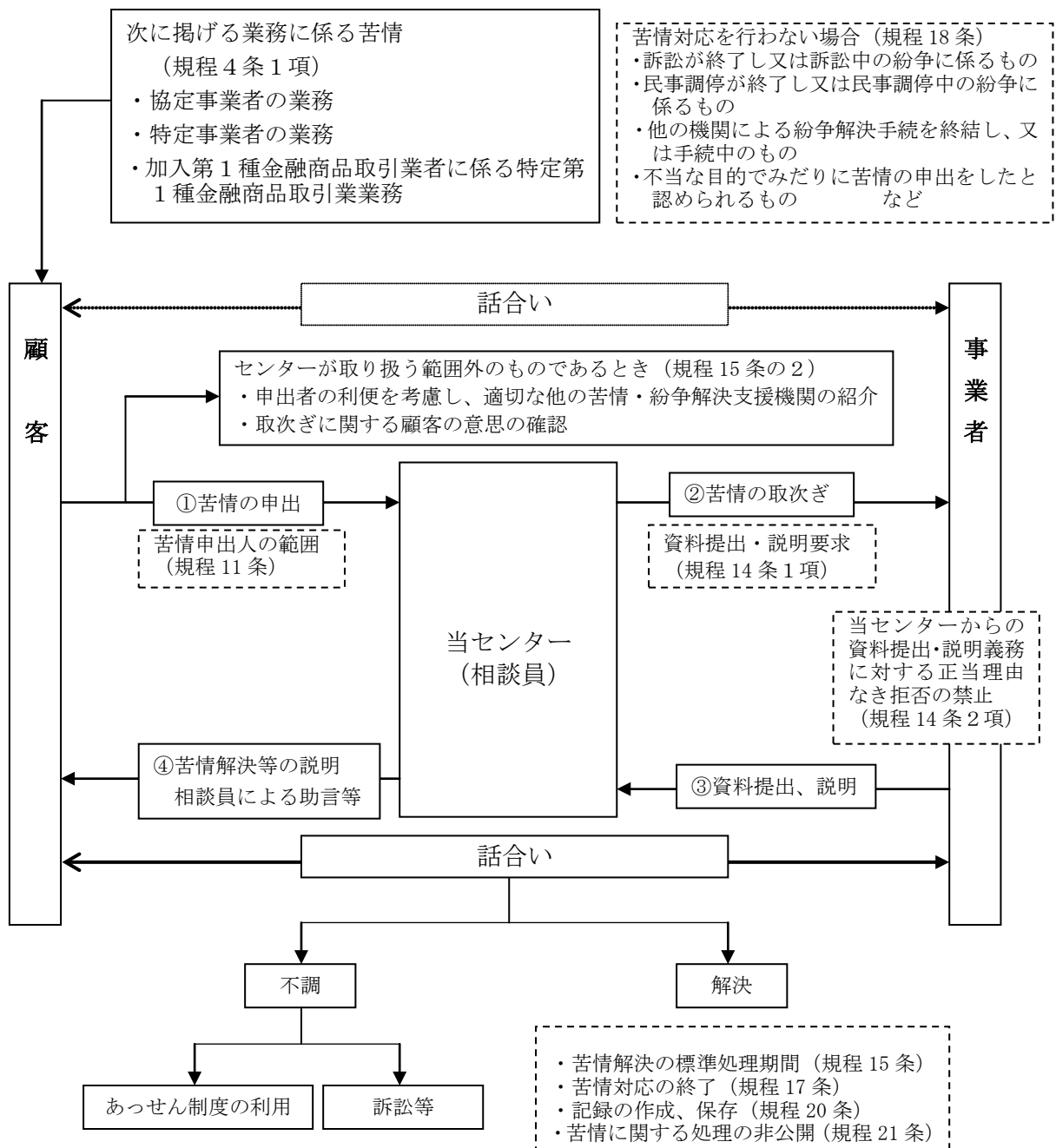
## 相談、苦情処理及びあっせん業務に係る業務監査項目

|   |                                             |   |                                                                      |
|---|---------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------|
| 1 | 相談及び苦情について適切に仕分けをするとともに、相談者の意向確認を適確に行っているか。 | 5 | 苦情処理で解決しない場合、あっせん手続を案内するとともに、あっせん申立て希望者に対してあっせん手続の仕組み等について説明を行っているか。 |
| 2 | 相手方事業者の回答の伝達や相対交渉のフォローアップ等を適確に行っているか。       | 6 | あっせん手続における申立書、受理結果通知書、答弁書、和解契約書及び打切り通知書の送付について、適確に行われているか。           |
| 3 | 未終結のまま長期間経過している事案について適切に状況をフォローアップしているか。    | 7 | あっせん手続及び苦情処理手続について記録を保存しているか。                                        |
| 4 | 当センター所掌外のトラブルについて、適切な他の機関を案内しているか。          | 8 | 当事者に関する秘密の保持について適切に管理しているか。                                          |

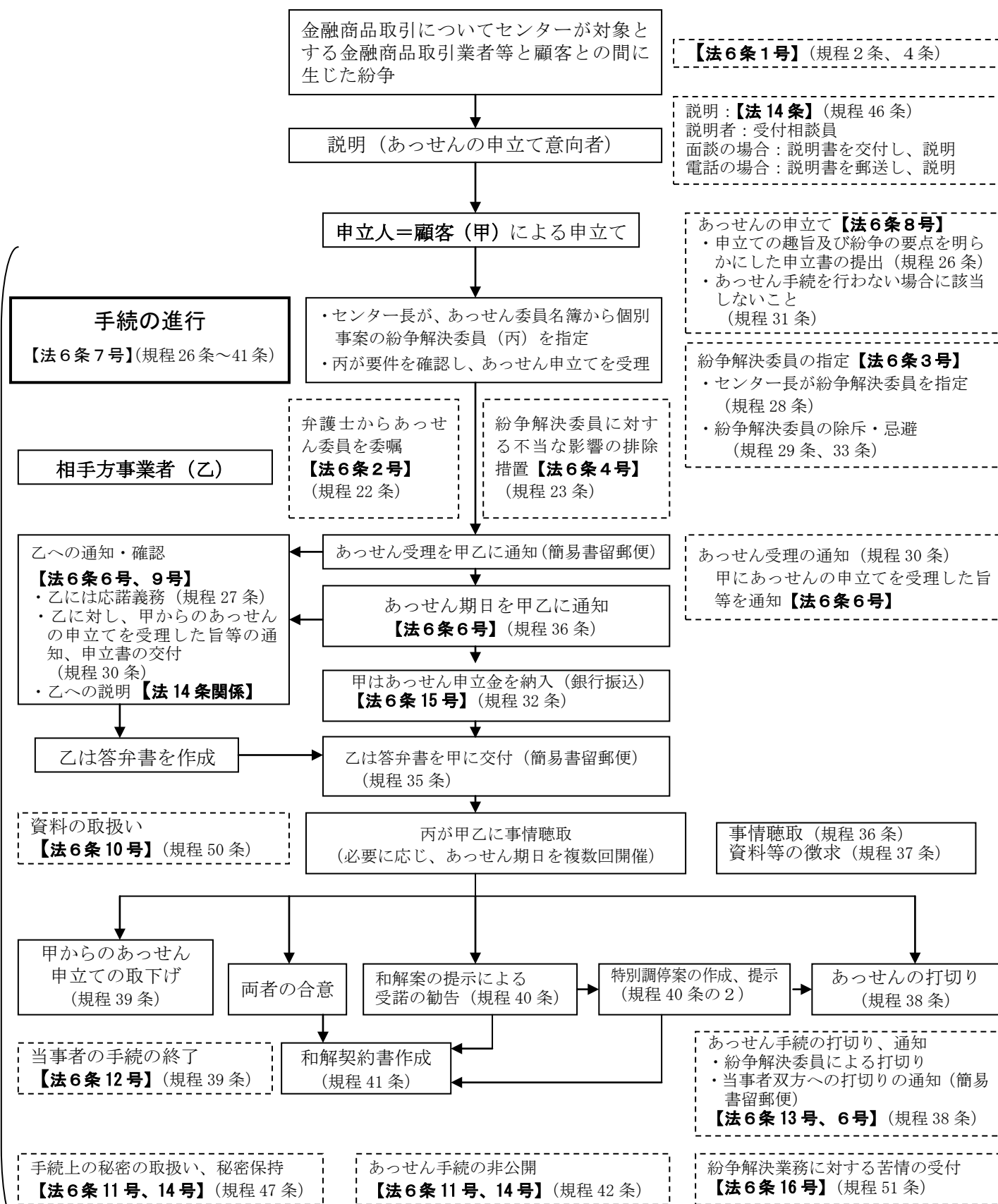
◎ 相談対応の流れ



◎ 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

### 平成27年度事業計画案 (平成27年 4 月 1 日－平成28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。

#### 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。

#### 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。

以 上