

事業報告書

自平成27年4月1日～至平成28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27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等の動向	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	21

第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

1. 総 会	24
2. 理事会	24
3. 運営審議委員会	25
4. あっせん委員候補者推薦委員会	26

平成27年度 財務報告

1. 平成27年度会計財産目録	27
2. 平成27年度貸借対照表	28
3. 平成27年度収支計算書	29

平成27年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役 員	31
2. 特別顧問	31
3. 運営審議委員会	32
4. あっせん委員候補者推薦委員会	32
5. あっせん委員名簿	33

平成27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140件、苦情の申出1,374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、前年度からの係属案件も含め、62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7,616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、金融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 (定款に記載した事業)	具体的な事業内容	(A) 当該事業の実施日時 (B) 当該事業の実施場所 (C) 従事者の人数	(D) 受益対象者の範囲 (E) 人数	収支計算書の事業費の金額
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) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 (C) 職員(相談員)13名	(D) 一般消費者 (E) 7,616名	192,031千円 (①及び②)

事業名 (定款に記載した事業)	具体的な事業内容	(A) 当該事業の実施日時 (B) 当該事業の実施場所 (C) 従事者の人数	(D) 受益対象者の範囲 (E) 人数	収支計算書の事業 費の金額
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	【苦情解決】 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 【あっせん】 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	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 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 (C) 委嘱弁護士（あっせん委員）38名、職員（相談員）13名	(D) 一般消費者 (E) 1,514名	

事業名 (定款に記載した事業)	具体的な事業内容	(A) 当該事業の実施日時 (B) 当該事業の実施場所 (C) 従事者の人数	(D) 受益対象者の範囲 (E) 人数	収支計算書の事業 費の金額
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 イ．利用者一般へのインターネットによる情報提供 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) 随 時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員6名	(D) 一般消費者 (E) 左記イ．は不特定多数 左記ロ．は延べ2,474社	13,138千円 (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) 随 時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員6名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

第2章 業務に関する報告

1. 総 括

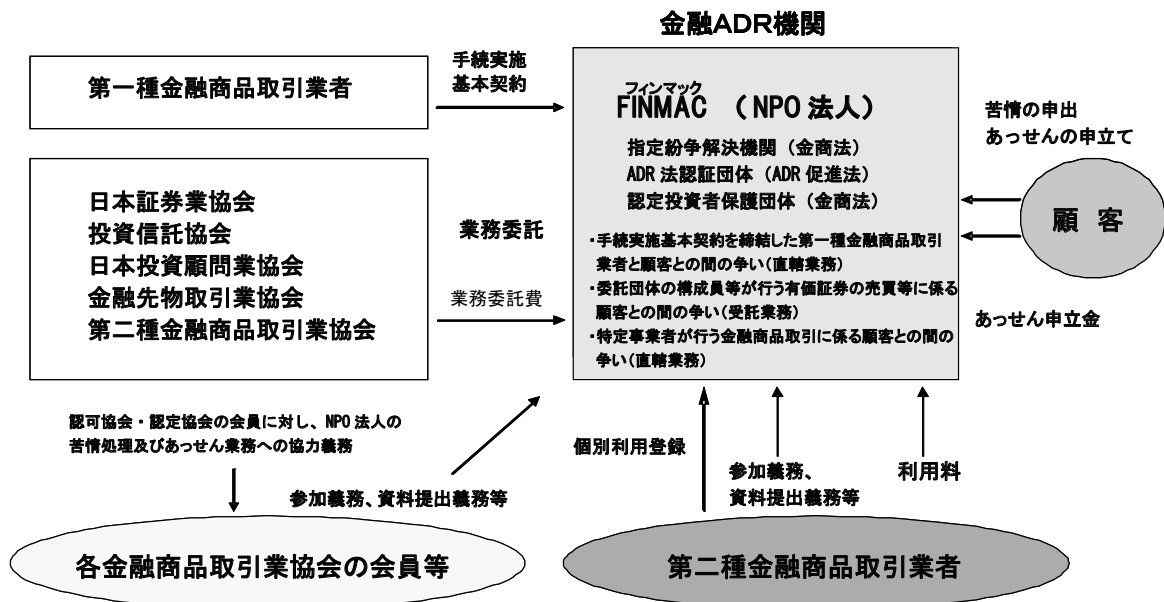
当センターは、金融ADRを専門とする第三者機関として、顧客と金商業者との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施した。

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398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585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】

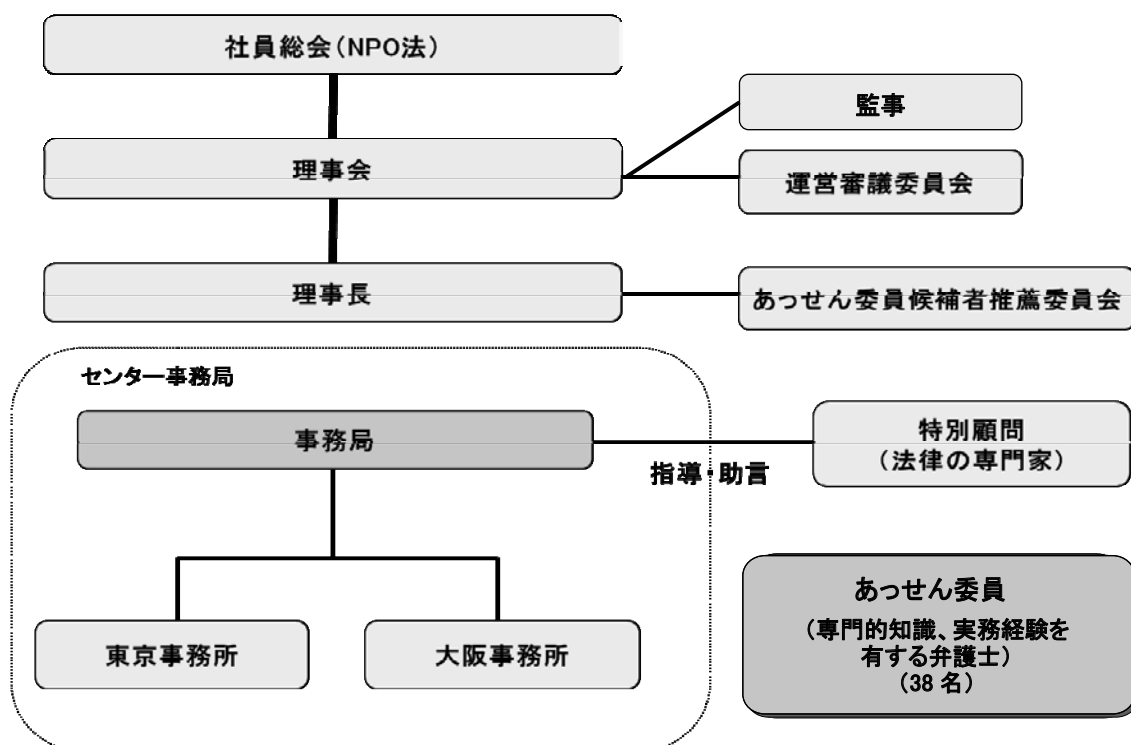


2. 当センターの業務の実施方法等

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紛争等について、相談、苦情処理及び紛争解決業務を実施した。

(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た取り組みを行った。

(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30件増の140件、「苦情」が745件増の1,374件、「相談」が1,449件減の7,616件となった（苦情件数の増加及び相談件数の減少の理由については、13頁及び17頁参照。）。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
平成27年度	140	1,374	7,616
平成26年度	110	629	9,065
平成25年度	159	975	7,406

(2) 事業者主体別内訳

当年度における事業者主体別の受付件数は、前年度に比べ、「協定事業者」にあつては、あっせん及び苦情件数が増加し、「特定事業者」にあつては、あっせん、苦情、相談件数全てが減少した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
協定事業者	140	109	1,372	624	6,728	7,892
特定事業者	0	1	2	5	6	26
その他	0	0	0	0	882	1,147
合 計	140	110	1,374	629	7,616	9,065

（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商業者等

「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、5協会構成員の業務に関する苦情件数が増加した。また、「日本証券業協会」、「金融先物取引業協会」及び「投資信託協会」の3協会構成員の業務に関する相談件数が減少した一方、「日本投資顧問業協会」及び「第二種金融商品取引業協会」の2協会構成員の業務に関する相談件数が増加した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
日本証券業協会	118	101	1,190	544	5,970	7,092
金融先物取引業協会	19	7	129	63	542	615
日本投資顧問業協会	3	1	44	17	149	133
投資信託協会	0	0	4	0	40	48
第二種金融商品取引業協会	0	0	5	0	27	4
合 計	140	109	1,372	624	6,728	7,892

(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、「投資助言・代理業務」を除いた業態の苦情件数が増加した。相談件数については、「投資運用業務」の件数が前年度に比べ増加した一方、「第一種金融商品取引業務」及び「登録金融機関業務」の件数が大きく減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
第一種金融商品取引業務	131	101	1,263	580	6,089	7,048
第二種金融商品取引業務	0	1	7	5	37	47
投資運用業務	3	0	38	6	113	79
投資助言・代理業務	0	1	10	11	74	98
登録金融機関業務	6	7	56	27	387	613
その他の業務					916	1,180
合 計	140	110	1,374	629	7,616	9,065

(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、苦情件数については、「CFD」及び「投資助言」を除いた全ての商品・サービスが前年度に比べ増加した。また、相談件数は、前年度に比べ、「債券」、「有価証券関連デリバティブ」、「CFD」及び「投資運用」が増加した一方、その他の商品・サービスは総じて減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
株 式	49	45	482	257	3,072	3,578
債 券	29	25	279	103	838	672
投資信託	32	22	332	150	1,290	1,591
デリバティブ	27	16	174	88	653	702
有価証券関連	4	2	32	12	55	40
金融先物等	19	7	129	63	550	620
C F D	3	6	11	12	43	35
そ の 他	1	1	2	1	5	7
第二種金融商品取引業取扱商品	0	1	7	5	41	47
投資運用	3	0	34	7	78	33
投資助言	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	1	66	19	1,644	2,442
合 計	140	110	1,374	629	7,616	9,065

(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**30件（27.3%）**増加し、**140件**となった。この要因は、平成27年8月下旬の日経平均の急落及び急激な円高に伴う為替相場の乱高下以降、日経平均株価が総じて軟調に推移したとともに、為替相場も円高傾向が続いたことによるものと考えられる。

また、終結件数は、前年度比**17件（15.7%）**増加し、**125件**となった。

なお、当年度末係属件数は、前年度比**15件**増加し、**40件**となった。

（単位：件）

あっせん	平成27年度	平成26年度
新規申立件数	140	110
終 結 件 数	125	108
和 解	62	59
不 調	55	41
取下げ等	8	8
当年度末係属件数	40	25

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**101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**36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**7.0ポイント**低下し、**72.1%**となった一方、「売買取引に関する紛争」は同**7.5ポイント**上昇し、**25.7%**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
27年度	件 数	101	36	3	0	0	0	140
	構成比	72.1	25.7	2.1	—	—	—	100
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

（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、「説明義務違反に関する紛争」が**29.3%**（前年度比**1.1ポイント**上昇）で最も高く、「適合性の原則違反に関する紛争」が**26.4%**（同**8.1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27年度	平成26年度
説明義務違反に関する紛争	41 (29.3)	31 (28.2)
適合性の原則違反に関する紛争	37 (26.4)	38 (34.5)
誤った情報の提供に関する紛争	15 (10.7)	8 (7.3)

【「売買取引に関する紛争」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
無断売買に関する紛争	12 (8.6)	3 (2.7)
売買執行ミスに関する紛争	8 (5.7)	5 (4.5)
過当売買に関する紛争	3 (2.1)	3 (2.7)

【「事務処理に関する紛争」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
事務処理ミスに関する紛争	3 (2.1)	1 (0.9)

(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49件で最も多く、「投資信託」が32件、「債券」が29件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が5.9ポイント低下の35.0%、「債券」が2.0ポイント低下の20.7%となった一方、「投資信託」が2.9ポイント上昇の22.9%、「金融先物等」(FX取引等)が7.2ポイント上昇の13.6%となった。

(単位：件、%)

	平成27年度		平成26年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	49	35.0	45	40.9
債 券	29	20.7	25	22.7
投 資 信 託	32	22.9	22	20.0
デリバティブ	27	19.3	16	14.5
有価証券関連	4	2.9	2	1.8
金融先物等	19	13.6	7	6.4
C F D	3	2.1	6	5.5
そ の 他	1	0.7	1	0.9
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	—	1	0.9
投 資 運 用	3	2.1	0	—
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	0	—	1	0.9
合 計	140	100	110	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129件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、登録金融機関の割合が低下したため、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業者	証券仲介業者	その他	合 計
27年度	件 数	129	7	0	0	4	140
	構成比	92.1	5.0	—	—	2.9	100
26年度	件 数	100	7	1	0	2	110
	構成比	90.9	6.4	0.9	—	1.8	100

(注) 「その他」は、FX業務、有価証券関連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134件であった。構成比で見ると、前年度に引き続き、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	
27年度	件 数	61	73	6
	構成比	43.6	52.1	4.3
26年度	件 数	42	52	16
	構成比	38.2	47.3	14.5

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
27年度	件 数	5	4	57	25	1	32	2	2
	構成比	3.6	2.9	40.7	17.9	0.7	22.9	1.4	1.4
26年度	件 数	1	1	⊗49	⊗17	2	27	7	1
	構成比	0.9	⊗0.9	⊗44.5	⊗15.5	1.8	24.5	6.4	0.9

		九州	その他
27年度	件 数	12	0
	構成比	8.6	—
26年度	件 数	5	0
	構成比	4.5	—

(注) ⊗は改定値。以下同様。

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の新規受付件数は **1,374** 件で、うち金商業者等に取り次いだ申出件数は **1,233** 件（前年度比 **604** 件（**96.0%**）増）となった。新規申出件数の増加要因は、当年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金商業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の表明」についても、「苦情」に含めていること及び利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されるケースが含まれているためである。このため、新規申出件数の対前年同期増減率については、「金商業者等に取り次いだ申出」の件数で比較している。

なお、終結件数は前年度比 **697** 件（**107.9%**）増加し、**1,343** 件となった。

（単位：件）

項目	27 年度	26 年度
新規受付件数	1,374	629
金商業者等に取り次いだ申出	1,233	629
金商業者等に取り次がなかった申出	141	—
終結件数	1,343	646
解決	1,199	530
あっせんへの移行	140	110
不調	2	5
その他	2	1
期末未済件数	61	30

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「売買取引に関する苦情」が最も多く、**515**件（前年度比**286**件増）、「勧誘に関する苦情」が**512**件（前年度比**283**件増）と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「勧誘に関する苦情」及び「売買取引に関する苦情」がそれぞれ**0.9**ポイント、**1.1**ポイント上昇し、**37.3%**、**37.5%**となった一方、「事務処理に関する苦情」が**3.1**ポイント低下し、**14.7%**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
27年度	件 数	512	515	202	4	8	133	1,374
	構成比	37.3	37.5	14.7	0.3	0.6	9.7	100
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

（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%**（前年度比同ポイント）で最も高く、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が**16.2%**（同**2.5**ポイント上昇）、「会社不満に関する苦情」が**9.5%**（同**2.7**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】

	平成27年度	平成26年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	223 (16.2)	86 (13.7)
強引な勧誘に関する苦情	85 (6.2)	26 (4.1)
適合性に関する苦情	75 (5.5)	55 (8.7)

【「売買取引に関する苦情」のうち主なもの】

	平成27年度	平成26年度
売買一般に関する苦情	249 (18.1)	114 (18.1)
無断売買に関する苦情	106 (7.7)	53 (8.4)
扱者主導に関する苦情	44 (3.2)	28 (4.5)

（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27年度	平成26年度
入出金、入出庫に関する苦情	62 (4.5)	38 (6.0)
口座開設・移管に関する苦情	50 (3.6)	24 (3.8)
株式事務に関する苦情	18 (1.3)	6 (1.0)

【「投資助言に関する苦情」のうち主なもの】（単位：件、%）

	平成27年度	平成26年度
助言内容に関する苦情	6 (0.4)	1 (0.2)
助言契約に関する苦情	1 (0.1)	6 (1.0)

【「その他に関する苦情」のうち主なもの】（単位：件、%）

	平成27年度	平成26年度
会社不満に関する苦情	130 (9.5)	43 (6.8)
詐欺・横領に関する苦情	1 (0.1)	4 (0.6)
IPOに関する苦情	1 (0.1)	2 (0.3)

（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482件で前年度に引き続き最も多く、「投資信託」が332件、「債券」が279件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が5.8ポイント低下の35.1%、「投資信託」が0.4ポイント上昇の24.2%、「債券」が3.9ポイント上昇の20.3%となった。

(単位：件、%)

	平成27年度		平成26年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	482	35.1	257	40.9
債 券	279	20.3	103	16.4
投 資 信 託	332	24.2	150	23.8
デリバティブ	174	12.6	88	14.0
有価証券関連	32	2.3	12	1.9
金融先物等	129	9.4	63	10.0
C F D	11	0.8	12	1.9
そ の 他	2	0.1	1	0.2
第二種金融商品 取引業取扱商品	7	0.5	5	0.8
投 資 運 用	34	2.5	7	1.1
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	66	4.8	19	3.0
合 計	1,374	100	629	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1,234件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「FX業者」が上昇した。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	証券仲介業者	その他	合 計
27年度	件 数	1,234	56	44	0	40	1,374
	構成比	89.8	4.1	3.2	—	2.9	100
26年度	件 数	566	28	16	0	19	629
	構成比	90.0	4.5	2.5	—	3.0	100

(注)「その他」は、FX業務、有価証券関連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1,349件となった。構成比で見ると、前年度に引き続き、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	
27年度	件 数	779	570	25
	構成比	56.7	41.5	1.8
26年度	件 数	355	255	19
	構成比	56.4	40.5	3.0

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
27年度	件 数	26	25	593	159	30	356	71	31
	構成比	1.9	1.8	43.2	11.6	2.2	25.9	5.2	2.3
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

		九州	その他
27年度	件 数	75	8
	構成比	5.5	0.6
26年度	件 数	48	0
	構成比	7.6	—

(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. 証券会社の担当者から勧められ投資信託を購入したが、購入後から基準価額が下がり始め大きな損失を被った。証券会社に補償してもらう事は出来るか。
- ロ. 銀行から仕組債を5,000万円購入したが、ノックインし4,000万円以上の損失が出ている。購入時にリスクについての説明が無かったので、責任を取って欲しい。
- ハ. 担当者から為替リスクの説明などを受けないまま、ブラジルリアル建債券を購入したが、大きな損失を被った。責任を取ってもらいたい。
- ニ. 定期預金に代わるようなもので運用したいと意向を示したにもかかわらず、担当者が替わると外国株や信用取引を勧められて頻繁に取引させられ、資産をほとんど失った。損害賠償を考えている。
- ホ. 投資信託の解約を申出たが売却してくれなかった結果、値下がりして損害が発生した。
- ヘ. 外国債券を売却し、指定の銀行口座に振り込むよう指示したところ、担当者は外国債券の売却を失念していた。

(3) 相談の状況

当年度における相談の受付件数は前年度比**1,449件（16.0%）**減少し、**7,616件**となった。この要因は、契約締結前交付書面に関する相談が減少したこと及び当年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「事業者へ取次ぎをしない不満足の表明」についても、「苦情」に含めていること、また、利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されたことで、「相談」件数が減少したものである。

（単位：件）

	平成27年度	平成26年度
受付件数	7,616	9,065

（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**3,484件**で前年度に引き続き最も多く、「売買取引に関する相談」が**1,240件**、「その他」が**1,080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**0.2ポイント**低下し、**45.7%**となったほか、「売買取引に関する相談」が前年度比**1.8ポイント**上昇し、**16.3%**、「勧誘に関する相談」が前年度比**2.8ポイント**上昇し、**9.5%**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
27年度	件数	3,484	724	1,240	1,042	12	34	1,080	7,616
	構成比	45.7	9.5	16.3	13.7	0.2	0.4	14.2	100
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

（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、「証券会社に関する相談」が**15.1%**（前年度比**7.4ポイント**上昇）で最も多く、「売買取引に関する一般的な相談」が**11.3%**（同**1.3ポイント**上昇）、「当センターの業務に関する相談」が**10.0%**（同**3.7ポイント**低下）と続いた。また、前年度に比べ、「勧誘時の説明義務に関する相談」(**4.1%**)が**1.5ポイント**、「強引な勧誘への対処方法等に関する相談」(**2.2%**)が**0.5ポイント**上昇した一方、「口座開設・移管等に関する相談」(**5.4%**)が**3.3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27年度	平成26年度
証券会社に関する相談 (相談窓口の問合せを含む)	1,148 (15.1)	700 (7.7)
当センターの業務に関する相談	762 (10.0)	1,240 (13.7)
商品性に関する相談	506 (6.6)	568 (6.3)

【「勧誘に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
勧誘時の説明義務に関する相談	312 (4.1)	239 (2.6)
強引な勧誘への対処方法等に関する相談	171 (2.2)	154 (1.7)
適合性に関する相談	145 (1.9)	125 (1.4)

【「売買取引に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
売買取引に関する一般的な相談	863 (11.3)	903 (10.0)
取引制度に関する相談	146 (1.9)	109 (1.2)
扱者主導への対処方法等に関する相談	83 (1.1)	131 (1.4)

【「事務処理に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
口座開設・移管等に関する相談	411 (5.4)	792 (8.7)
入出金、入出庫に関する相談	227 (2.9)	246 (2.7)
証券会社に関する相談	106 (1.4)	114 (1.3)

【「その他」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
他業界に関する相談	524 (6.9)	563 (6.2)
金商業者のサービス全般に関する相談	309 (4.1)	567 (6.3)
未公開株式に関する相談	81 (1.1)	154 (1.7)

(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. 保有している投資信託が急落している。今後の見通しを知りたい。保有し続けるべきか教えて欲しい。
- ロ. 新規上場株を買いたい。どのような手続きをしたら良いか。
- ハ. 取引証券会社からマイナンバーの提示を求められているが、提示しないといけないのだろうか。
- ニ. 取引証券会社のシステムが変更されて取引方法が分からない。問い合わせ窓口を教えてください。
- ホ. 1週間前に仕組債の購入申込みをしたが、相場が悪いのでキャンセルしたいと申し出たところ、出来ないと言われた。入金前なのに何故か。
- ヘ. (口座人の娘から問合せ) 担当者から母がよく理解できていないのに執拗に勧誘を受けている。どうしたらいいか。

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3,072件で最も多く、「その他」が1,644件、「投資信託」が1,290件、「債券」が838件、「金融先物等」が550件と続いた。構成比で見ると、「株式」が40.3%（前年度比0.8ポイント上昇）、「その他」が21.5%（同5.4ポイント低下）「投資信託」が16.9%（同0.7ポイント低下）、「債券」が11.0%（同3.6ポイント上昇）、「金融先物等」が7.2%（同0.4ポイント上昇）となった。

（単位：件、%）

	平成27年度		平成26年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	3,072	40.3	3,578	39.5
債 券	838	11.0	672	7.4
投 資 信 託	1,290	16.9	1,591	17.6
デリバティブ	653	8.6	702	7.7
有価証券関連	55	0.7	40	0.4
金 融 先 物 等	550	7.2	620	6.8
C F D	43	0.6	35	0.4
そ の 他	5	0.1	7	0.1
第二種金融商品 取引業取扱商品	41	0.5	47	0.5
投 資 運 用	78	1.0	33	0.4
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	1,644	21.5	2,442	26.9
合 計	7,616	100	9,065	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5,947件であった。構成比で見ると、「証券会社」が前年度比2.3ポイント上昇し、78.1%となったほか、「FX業者」が同0.3ポイント上昇し、2.5%となった。一方、「登録金融機関」は前年度比1.3ポイント低下し、6.9%となった。

（単位：件、%）

		証券会社	登録金融機関	FX業者	証券仲介業者	その他	合 計
27年度	件 数	5,947	524	193	13	939	7,616
	構成比	78.1	6.9	2.5	0.2	12.3	100
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

（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7,323件となった。構成比については、前年度比でほぼ同等であった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
27年度	件 数	4,275	3,048	293
	構成比	56.1	40.0	3.8
26年度	件 数	4,980	※3,737	※348
	構成比	54.9	※41.2	3.8

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
27年度	件 数	138	174	2,807	752	106	876	170	123
	構成比	1.8	2.3	36.9	9.9	1.4	11.5	2.2	1.6
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

		九州	その他
27年度	件 数	406	2064
	構成比	5.3	27.1
26年度	件 数	506	2,417
	構成比	5.6	26.7

(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事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27年7月31日（東京会場）、同年8月6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27年 5月14日	投資信託の動向と課題	投資信託協会 事務局長
6月18日	「金融トラブル連絡調整協議会」の説明並びにFINMACにおける対応について	当センター 業務部長
7月29日	第二種金融商品取引業協会の概要と改正金商法	第二種金融商品取引業協会 事務局長
9月29日	苦情・相談業務並びにあっせん業務に関する実務対応について	当センター 業務部長
10月27日	「金融ADR連絡協議会」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
12月2日	FINMACにおける実務上の課題について	当センター 業務部長
12月21日	「金融トラブル連絡調整協議会」の説明並びにFINMACにおける実務対応について	当センター 業務部長
平成28年 1月28日	平成28年度税制改正の概要及びジュニアNISAについて	日本証券業協会 証券税制室長
2月23日	協会実地監査における指摘事項及び最近の自主規制の動向について	金融先物取引業協会 監査部長、監査部次長
3月22日	障害者差別解消法セミナー（障害者差別解消法を知ろう）	日本ケアフィット共育機構 講師

(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、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4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11回、個社主催の研修に3回、それぞれ講師を派遣した。
- ⑤ 投資信託協会に対して、苦情及びあっせんで対象となった投資信託の種類・商品名等について情報提供した。
- ⑥ 金融先物取引業協会に対して、注意を要する苦情及びあっせん事例について情報提供を行った。
- ⑦ 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の留意点解説記事」及び「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27年7月）。

(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28年1月14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28年2月18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28年1月20日）。
- ⑤ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会（2回）及び金融ADR連絡協議会（2回）に参加した。

(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2回発行した（平成27年7月17日、平成28年1月29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．昨年度に引き続き、東京メトロ東西線茅場町駅構内に交通広告（電飾看板）を掲示した。
 - ロ．平成27年8月5日から、東武鉄道、東京メトロ日比谷線専用車の車内「沿線インフォメーション」に当センターの広告を掲載した。

ハ、昨年度に引き続き、東京メトロ東西線・日比谷線茅場町駅構内に地図案内広告を掲出した。

ニ、平成27年11月21日に日本経済新聞社（別冊・日経プラスワン）、平成27年12月2日に読売新聞（関東と東北地方は12月3日）、12月3日に日本経済新聞と産経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27年5月25日）。
- ④ 一般財団法人 日本ADR協会主催のシンポジウム「ADRの事務実施者を対象とする研修の実状と課題」に当センター職員が参加した（平成27年7月10日）。
- ⑤ アジア証券人フォーラム研修セミナーに講師を派遣した（平成27年12月3日）。
- ⑥ 以下の通り、消費生活センター等に講師を派遣した。
 - ・平成27年7月21日、京都府府民生活部消費生活安全センター
 - ・平成27年9月24日、一般財団法人日本消費者協会
 - ・平成27年9月28日、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
 - ・平成27年12月9日及び15日、神奈川県県民局くらし県民部消費生活課

(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27年5月14日、平成28年2月10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26年10月から平成27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17号」（当センターホームページで公表）に掲載した。
- ③ 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。
- ④ (2)①のとおり、「あっせん業務研究会」を2回開催した。
- ⑤ (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

(1) 通常総会

平成27年6月23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26年度 事業報告及び収支決算の件
- 第2号議案 平成27年度 事業計画及び収支予算の件
- 第3号議案 役員の選任の件
- 第4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
 - (3) あっせん委員候補者推薦委員会の選任について

(2) 臨時総会

平成27年9月24日、臨時社員総会を開催、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 理事選任の件
- 第2号議案 専務理事選任の件
- 第3号議案 その他報告事項

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を5回（第30回～第33回及び書面（1回））開催し、平成26年度事業報告及び収支決算、平成27年度事業計画及び収支予算、役員、あっせん委員、運営審議委員会委員及びあっせん委員候補者推薦委員会委員の選任、紛争解決業務等の状況及び検証、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、システムインフラのセキュリティ強化、平成27年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、平成28年度事業計画案及び事業会計収支予算案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30回理事会 平成27年6月11日開催
 - 第1号議案 平成26年度事業報告及び収支決算（案）について
 - 第2号議案 平成26年度紛争解決業務等実施状況の検証について
 - 第3号議案 平成27年度事業計画及び収支予算（案）について
 - 第4号議案 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 あっせん委員候補者推薦委員会委員の選任について
- 第9号議案 その他
- ・ 第31回理事会 平成27年9月11日開催
 - 第1号議案 今後の財務運営について
 - 第2号議案 役員の選任について
 - 第3号議案 臨時総会の開催について
 - 第4号議案 正会員の入会について
 - 第5号議案 その他
- ・ 第32回理事会 平成27年12月10日開催
 - 第1号議案 平成27年度上半期における紛争解決業務等の状況及び検証について
 - 第2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3号議案 システムインフラのセキュリティ強化について
 - 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 その他
- ・ 第33回理事会 平成28年3月2日開催
 - 第1号議案 平成27年4月－12月における紛争解決業務等の実施状況について
 - 第2号議案 平成27年度事業計画実施状況及び平成27年度事業会計収支実績見込みについて
 - 第3号議案 平成28年度事業計画案及び平成28年度事業会計収支予算案について
 - 第4号議案 平成27年度中間会計監査及び中間事業監査報告について
 - 第5号議案 その他
- ・ 書面理事会 平成28年3月28日開催
 - 提案事項 運営審議委員会委員選任の件

3. 運営審議委員会

当事業年度中、運営審議委員会を3回（第26回～第28回）開催し、あっせん委員の選任、平成26年度事業報告及び収支決算、平成27年度事業計画及び収支予算、紛争解決業務等の状況及び検証、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、システムインフラのセキュリティ強化、平成27年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、平成28年度事業計画案及び事業会計収支予算案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26回運営審議委員会 平成27年6月3日開催
 - (1) あっせん委員の選任について
 - (2) 平成26年度事業報告及び収支決算について

- (3) 平成26年度の紛争解決業務等実施状況の検証について
- (4) 平成27年度事業計画案及び収支予算案について
- (5) その他
- ・ 第27回運営審議委員会 平成27年11月27日開催
 - (1) 平成27年度上半期における紛争解決業務等の状況及び検証について
 - (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) システムインフラのセキュリティ強化について
 - (4) 今後の財務面における留意事項について
 - (5) その他
- ・ 第28回運営審議委員会 平成28年2月23日開催
 - (1) 平成27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27年度事業計画実施状況及び平成27年度事業会計収支実績見込みについて
 - (3) 平成28年度事業計画（案）及び平成28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9回あっせん委員候補者推薦委員会 平成27年5月14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10回あっせん委員候補者推薦委員会 平成28年2月10日開催
 - (1) 平成27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) その他

平成27年度 財 務 報 告

1. 平成27年度会計財産目録

平成27年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

平成28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（現金手許有高）	394,905	
預 貯 金	71,892,413	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	41,127,962	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	25,511,178	
ゆうちょ銀行	5,139,185	
みずほ銀行 大阪中央支店	114,088	
流 動 資 産 合 計		72,287,318
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	25,661,100	
退職給付引当資産	4,930,000	
みずほ銀行 退職給付引当金	4,930,000	
什器備品	13,108,915	
（事務所内装工事費用）	8,380,552	
（電話用ヘッドセット）	1	
（事務机・キャビネット）	2,099,159	
（通話録音装置5台）	1	
（シュレッダー2台）	315,414	
（ボイスマネージメントシステム）	27,150	
（ホームページ用パソコン）	1	
（ソフトウェア）	1,044,487	
（あっせん会場環境改善工事）	1,242,150	
固 定 資 産 合 計		43,700,015
資 産 合 計		115,987,333
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,133,950	
流 動 負 債 合 計		1,133,950
2. 固定負債		
退職給付引当金	4,930,000	
固 定 負 債 合 計		4,930,000
負 債 合 計		6,063,950
III 正味財産の部		
正 味 財 産		109,923,383

※ 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27年度貸借対照表

平成27年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 平成28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	394,905		
預貯金	71,892,413		
流動資産合計		72,287,318	
2. 固定資産			
什器備品	13,108,915		
敷金（差入保証金）	25,661,100		
退職給付引当預金	4,930,000		
固定資産合計		43,700,015	
資産の部合計			115,987,333
II 負債の部			
1. 流動負債			
預り金	1,133,950		
流動負債合計		1,133,950	
2. 固定負債			
退職給付引当金	4,930,000		
固定負債合計		4,930,000	
負債の部合計			6,063,950
III 正味財産の部			
前期正味財産額		126,389,737	
当期正味財産減少額		16,466,354	
正味財産の部合計額			109,923,383
負債及び正味財産合計			115,987,333

※ 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27年度収支計算書

平成27年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

平成27年4月1日から平成28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	96,000		
賛助会員会費	500,000	596,000	
2. 助成金収入			
資本市場振興財団		100,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	95,350,000		
第2種金融商品取引業者負担金	76,300,000		
あっせん申立金	1,581,000		
あっせん利用負担金	6,470,000	179,701,000	
経常収入合計			280,297,000
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	192,031,640		
情報提供及び広報事業	13,138,535	205,170,175	
2. 管理費			
事務局運営費	18,799,260		
賃借料	44,055,444		
諸謝金	390,000		
役員報酬	25,267,800	88,512,504	
経常支出合計			293,682,679
経常収支差額			▲13,385,679
III その他資金収入の部			
受取利息	1,260		
その他資金収入合計		1,260	1,260
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			▲13,384,419
前期繰越収支差額			84,537,787
次期繰越収支差額			71,153,368

※ 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	658,571	87.7%	75,752,129	77,010,700
投 資 信 託 協 会	600,000	695,000	0.1%	86,400	1,381,400
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	600,000	3,670,000	0.8%	691,000	4,961,000
金 融 先 物 取 引 業 協 会	600,000	775,000	11.3%	9,760,500	11,135,500
第二種金融商品取引業協会	600,000	175,000	0.1%	86,400	861,400
計	3,000,000	5,973,571	100%	86,376,429	95,350,000

平成27年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

平成28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	青 木 一 郎	当センター 常勤
理 事	青 山 善 充	東京大学 名誉教授
理 事	江 川 雅 子	一橋大学大学院商学研究科 教授
理 事	翁 百 合	株式会社日本総合研究所 副理事長
理 事	森 本 学	日本証券業協会 副会長
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28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28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	飯 盛 徹 夫	（ 株 式 会 社 み ず ほ 銀 行 常 務 執 行 役 員 ）
〃	大 久 保 良 夫	（ 一 般 社 団 法 人 投 資 信 託 協 会 副 会 長 ・ 専 務 理 事 ）
〃	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 ）
〃	岳 野 万 里 夫	（ 日 本 証 券 業 協 会 専 務 理 事 ）
〃	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 ）
〃	長 瀬 吉 昌	（ 大 和 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 専 務 取 締 役 ）
〃	古 瀬 康 彦	（ 野 村 不 動 産 投 資 顧 問 株 式 会 社 取 締 役 常 務 執 行 役 員 ）
〃	本 間 通 義	（ 弁 護 士 ）
〃	松 本 大	（ マ ネ ッ ク ス 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 会 長 ）
〃	宮 下 尚 人	（ 野 村 証 券 株 式 会 社 代 表 執 行 役 常 務 ）
〃	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） 飯盛委員（株式会社みずほ銀行）及び宮下委員（野村証券株式会社）は、平成28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28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	金 子 晃	（ 弁 護 士 ・ 慶 應 義 塾 大 学 名 誉 教 授 ）
委 員	北 田 幹 直	（ 弁 護 士 （ 元 大 阪 高 等 検 察 庁 検 事 長 ） ）

5. あっせん委員名簿

平成28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
池永昭
内田実
大谷禎男
木崎孝
児島幸良
柴谷晃
滝本豊水
千葉道則
野間敬和
羽尾芳樹
萩尾保繁
松井秀樹
松野絵里子
山口健一
山本正敏
江川泰敏
佐脇敦子
堀口久
高木定
堀口純
岸本司
塩野史
瀧太郎
中田孝
松山昭
山田伸
寺垣玲
山本雄
大平昇
関谷裕
岡崎介
林正孝

（ 38名 ）

平成27年度の紛争解決業務等実施状況の検証について

平成28年6月3日



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

検証事項	実施状況																																				
1 人的態勢及び予算の確保 ・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。	(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 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。 <table><tr><th></th><th>25年度</th><th>26年度</th><th>27年度</th></tr><tr><td>相談受付件数</td><td>7,406</td><td>9,065</td><td>7,616</td></tr><tr><td>苦情受付件数</td><td>975</td><td>629</td><td>1,374</td></tr><tr><td>あっせん申立て件数</td><td>159</td><td>110</td><td>140</td></tr><tr><td>あっせん開催回数</td><td>211</td><td>121</td><td>134</td></tr><tr><td>のべ対象事業者数(年度末)</td><td>2,515</td><td>2,384</td><td>2,474</td></tr><tr><td>相談員・あっせん担当職員数(年度末)</td><td>16</td><td>14</td><td>13</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>323</td><td>315</td><td>319</td></tr></table> (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。 (2) 弾力的対応の仕組み 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。 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(27年度:1,000万円)を設けている。 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。		25年度	26年度	27年度	相談受付件数	7,406	9,065	7,616	苦情受付件数	975	629	1,374	あっせん申立て件数	159	110	140	あっせん開催回数	211	121	134	のべ対象事業者数(年度末)	2,515	2,384	2,474	相談員・あっせん担当職員数(年度末)	16	14	13	あっせん委員数(年度末)	38	38	38	予算総額(百万円)	323	315	319
	25年度	26年度	27年度																																		
相談受付件数	7,406	9,065	7,616																																		
苦情受付件数	975	629	1,374																																		
あっせん申立て件数	159	110	140																																		
あっせん開催回数	211	121	134																																		
のべ対象事業者数(年度末)	2,515	2,384	2,474																																		
相談員・あっせん担当職員数(年度末)	16	14	13																																		
あっせん委員数(年度末)	38	38	38																																		
予算総額(百万円)	323	315	319																																		

検証事項	実施状況
2 業務従事者の公正性の確保 ・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。	(1) 紛争解決委員の構成 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)。 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。 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年で選任している。 (注) あっせん委員の選任要件は、次のとおり(業務規程22条等)。 ・弁護士であること。 ・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。 ・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。 ・対象紛争の解決に有用な知識経験を有していること。 ・金融商品取引に関する知識のあること。 ・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。 ・独立してあっせんを行う能力のあること。 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。 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)。 (2) 相談員及びあっせん担当職員の構成(平成27年度末現在) 性別: 男性9名。女性4名。 出身: 自主規制機関 消費生活相談員 金融機関

検証事項	実施状況
3 手続の利便性 ・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。	(1) あっせんの開催場所 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)。 ②平成27年度における東京、大阪以外でのあっせん開催は、計59回、出張開催割合は44%。(平成26年度 計52回。出張開催割合 43%)。
	(2) あっせん申立ての費用 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)。 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。
	(3) 高齢者事案における代理人による申立て 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)。 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。
	(4) 障害者差別解消法への取組み 障害者に対する合理的配慮等について、障害の状況別に応じた対応の事例を示したリーフレット等により役職員への周知を図ったほか、外部講師による研修を行った。 平成28年4月から、ホームページへのアクセシビリティの改善等を図った。

検証事項	実施状況																																																					
4 迅速かつ適切な解決 ・個別の事情に応じて迅速かつ適切な解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27年度におけるあっせん申立て事案の処理状況																																																					
	<table><tr><td></td><td colspan="2">26年度</td><td colspan="2">27年度</td></tr><tr><td>年度初継続件数</td><td colspan="2">23</td><td colspan="2">25</td></tr><tr><td>新規申立件数</td><td colspan="2">110</td><td colspan="2">140</td></tr><tr><td>処理件数</td><td colspan="2">108</td><td colspan="2">125</td></tr><tr><td>年度末係属件数</td><td colspan="2">25</td><td colspan="2">40</td></tr><tr><td>取下げ等件数</td><td colspan="2">8</td><td colspan="2">8</td></tr><tr><td>取下げ等を除く処理件数</td><td colspan="2">100</td><td colspan="2">117</td></tr><tr><td>うち和解</td><td colspan="2">59</td><td colspan="2">62</td></tr><tr><td>不調</td><td colspan="2">41</td><td colspan="2">55</td></tr><tr><td>和解率(%)</td><td colspan="2">59.0%</td><td colspan="2">53.0%</td></tr></table>						26年度		27年度		年度初継続件数	23		25		新規申立件数	110		140		処理件数	108		125		年度末係属件数	25		40		取下げ等件数	8		8		取下げ等を除く処理件数	100		117		うち和解	59		62		不調	41		55		和解率(%)	59.0%		53.0%
	26年度		27年度																																																			
年度初継続件数	23		25																																																			
新規申立件数	110		140																																																			
処理件数	108		125																																																			
年度末係属件数	25		40																																																			
取下げ等件数	8		8																																																			
取下げ等を除く処理件数	100		117																																																			
うち和解	59		62																																																			
不調	41		55																																																			
和解率(%)	59.0%		53.0%																																																			
	(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)の終結までの期間等																																																					
	<table><tr><td></td><td colspan="2">26年度</td><td colspan="2">27年度</td></tr><tr><td>終結までの期間 4月以下</td><td>87</td><td>87.0%</td><td>104</td><td>88.9%</td></tr><tr><td>4月超6月以下</td><td>9</td><td>9.0%</td><td>12</td><td>10.3%</td></tr><tr><td>6月超</td><td>4</td><td>4.0%</td><td>1</td><td>0.9%</td></tr><tr><td>平均所要期間</td><td colspan="2">91.9日</td><td colspan="2">80.4日</td></tr><tr><td>平均開催回数</td><td colspan="2">1.2回</td><td colspan="2">1.1回</td></tr></table>						26年度		27年度		終結までの期間 4月以下	87	87.0%	104	88.9%	4月超6月以下	9	9.0%	12	10.3%	6月超	4	4.0%	1	0.9%	平均所要期間	91.9日		80.4日		平均開催回数	1.2回		1.1回																				
	26年度		27年度																																																			
終結までの期間 4月以下	87	87.0%	104	88.9%																																																		
4月超6月以下	9	9.0%	12	10.3%																																																		
6月超	4	4.0%	1	0.9%																																																		
平均所要期間	91.9日		80.4日																																																			
平均開催回数	1.2回		1.1回																																																			

検証事項	実施状況																		
	(3) 利用者アンケート調査結果(終結までの期間について)																		
	<table><tr><td></td><td>平成26年9月 集計分</td><td>平成27年9月 集計分</td></tr><tr><td>大変長い</td><td>2.8%</td><td>1.7%</td></tr><tr><td>長い</td><td>9.0%</td><td>9.3%</td></tr><tr><td>ふつう</td><td>58.3%</td><td>66.1%</td></tr><tr><td>短い</td><td>20.1%</td><td>17.0%</td></tr><tr><td>大変短い</td><td>9.7%</td><td>5.9%</td></tr></table>		平成26年9月 集計分	平成27年9月 集計分	大変長い	2.8%	1.7%	長い	9.0%	9.3%	ふつう	58.3%	66.1%	短い	20.1%	17.0%	大変短い	9.7%	5.9%
		平成26年9月 集計分	平成27年9月 集計分																
	大変長い	2.8%	1.7%																
	長い	9.0%	9.3%																
	ふつう	58.3%	66.1%																
	短い	20.1%	17.0%																
	大変短い	9.7%	5.9%																
	(4) あっせんにおける面談の実施 すべてのあっせん事案で面談を実施している。																		
	(5) あっせんにおける和解に向けた努力の状況 あっせんの前段階の苦情処理において、できる限り争点の明確化を図り、双方の主張の状況を紛争解決委員に報告し、あっせんでの解決に役立てている。 必要な場合に、紛争解決委員は、あっせん期日前に追加資料等を徴求している。 あっせん期日においては、紛争解決委員は、申立人被申立人双方同席での事情聴取のほか、それぞれから複数回入れ替わって事情聴取を行い、それぞれの主張を整理しながら、金融機関側の対応に何らかの問題点がなかったか、互いに譲歩できる余地はないかと、紛争解決の糸口を探る努力を重ねている。 事情聴取の過程を通じて、当該事案に対する紛争解決委員の見解(金融機関側の責任のほか、不適切な対応、顧客への配慮不足等の指摘を含む。)を示しながら、和解案の提示を試みている。事情に応じて、複数回提示し、調整する努力もしている。																		

検証事項	実施状況														
	(6) 和解不成立事案の状況 上記の努力をしたものの、なお双方の主張の隔たりが大きいなどの場合には、不調となっている。 平成27年10月～12月の間に和解成立の見込がないものとして終結した17件の主な事情は、次のとおり。 ・双方の主張を慎重に聴取し、和解案の可能性を探ったが、金融機関側から顧客には豊富な投資経験があると主張し、かつ、適合性、説明義務等で問題がないと反論された事案など双方の主張の隔たりが大きかった事案(投信の購入に関する事案など8件) ・和解案を提示したが、顧客側が拒否した事案(新興銘柄株式に関する事案など2件) ・通話録音を確認したところ、金融機関側の説明等に問題がないと判断された事案(株式に関する事案) ・顧客側に同種の取引があり、ヘッジ比率も顧客会社の業容に比して高いものではない中、歩み寄りが困難と判断された事案(為替スワップに関する事案) ・その他 5件														
	(7) 特別調停案の提示状況(業務開始以後平成27年度末現在) 特別調停案の提示件数 2件 うち 和解成立 1件 訴訟へ移行 1件 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27年7月31日及び8月6日)。														
	(8) 平成27年度末苦情未済事案における経過期間別内訳 <table><tr><th></th><th>26年度</th><th>27年度</th></tr><tr><td>2月以下</td><td>21件</td><td>52件</td></tr><tr><td>2月超3月以下</td><td>1件</td><td>4件</td></tr><tr><td>3月超6月以下</td><td>3件</td><td>5件</td></tr><tr><td>6月超</td><td>5件</td><td>0件</td></tr></table>		26年度	27年度	2月以下	21件	52件	2月超3月以下	1件	4件	3月超6月以下	3件	5件	6月超	5件
	26年度	27年度													
2月以下	21件	52件													
2月超3月以下	1件	4件													
3月超6月以下	3件	5件													
6月超	5件	0件													

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 ・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。 ・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) <table><tr><th></th><th>平成26年9月 集計分</th><th>平成27年9月 集計分</th></tr><tr><td>聞いてくれなかった</td><td>4.1%</td><td>5.1%</td></tr><tr><td>あまり聞いてくれなかった</td><td>6.1%</td><td>6.7%</td></tr><tr><td>ふつう</td><td>14.9%</td><td>11.8%</td></tr><tr><td>よく聞いてくれた</td><td>34.5%</td><td>31.9%</td></tr><tr><td>大変よく聞いてくれた</td><td>40.5%</td><td>44.5%</td></tr></table>		平成26年9月 集計分	平成27年9月 集計分	聞いてくれなかった	4.1%	5.1%	あまり聞いてくれなかった	6.1%	6.7%	ふつう	14.9%	11.8%	よく聞いてくれた	34.5%	31.9%	大変よく聞いてくれた	40.5%	44.5%
		平成26年9月 集計分	平成27年9月 集計分																
聞いてくれなかった	4.1%	5.1%																	
あまり聞いてくれなかった	6.1%	6.7%																	
ふつう	14.9%	11.8%																	
よく聞いてくれた	34.5%	31.9%																	
大変よく聞いてくれた	40.5%	44.5%																	
	(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) <table><tr><th></th><th>平成26年9月 集計分</th><th>平成27年9月 集計分</th></tr><tr><td>大変わかりにくかった</td><td>2.0%</td><td>2.5%</td></tr><tr><td>わかりにくかった</td><td>4.8%</td><td>8.5%</td></tr><tr><td>ふつう</td><td>17.7%</td><td>14.4%</td></tr><tr><td>わかりやすかった</td><td>37.4%</td><td>29.7%</td></tr><tr><td>大変わかりやすかった</td><td>38.1%</td><td>44.9%</td></tr></table>		平成26年9月 集計分	平成27年9月 集計分	大変わかりにくかった	2.0%	2.5%	わかりにくかった	4.8%	8.5%	ふつう	17.7%	14.4%	わかりやすかった	37.4%	29.7%	大変わかりやすかった	38.1%	44.9%
	平成26年9月 集計分	平成27年9月 集計分																	
大変わかりにくかった	2.0%	2.5%																	
わかりにくかった	4.8%	8.5%																	
ふつう	17.7%	14.4%																	
わかりやすかった	37.4%	29.7%																	
大変わかりやすかった	38.1%	44.9%																	

検証事項	実施状況																											
	(3) 相談・苦情の受付及び処理状況 <table><tr><td></td><td>26年度</td><td>27年度</td></tr><tr><td>相談受付件数</td><td>9,065</td><td>7,616</td></tr><tr><td>苦情受付件数</td><td>629</td><td>1,374</td></tr><tr><td>うち取次あり</td><td>629</td><td>1,233</td></tr><tr><td>取次なし</td><td>—</td><td>141</td></tr><tr><td>苦情終結件数</td><td>646</td><td>1,342</td></tr><tr><td>うち解決</td><td>530</td><td>1,198</td></tr><tr><td>あっせんへ移行</td><td>110</td><td>140</td></tr><tr><td>その他</td><td>6</td><td>4</td></tr></table> (注1) 平成27年度から、金融商品取引業者等への取次をしない当該事業者に対する不満足の説明についても苦情に計上する扱いとしている。 (苦情受付件数の構成割合 ⇒ 取次あり:89.7%、取次なし:10.3%) (注2) 金融商品取引業者等へ取次をしなかった苦情申出(141件)の内訳は、次のとおり。 - 相談員の説明で納得した申出: 82件(58.2%) 「氏名又は事業者名を明かしたくない」、「今は取次ぎを希望しない」等の申出:59件(41.8%) (その他、「自分で事業者に申し出るので取次不要」、「少し考えて、何かあれば改めて相談する」等の申出があった)		26年度	27年度	相談受付件数	9,065	7,616	苦情受付件数	629	1,374	うち取次あり	629	1,233	取次なし	—	141	苦情終結件数	646	1,342	うち解決	530	1,198	あっせんへ移行	110	140	その他	6	4
	26年度	27年度																										
相談受付件数	9,065	7,616																										
苦情受付件数	629	1,374																										
うち取次あり	629	1,233																										
取次なし	—	141																										
苦情終結件数	646	1,342																										
うち解決	530	1,198																										
あっせんへ移行	110	140																										
その他	6	4																										

検証事項	実施状況		
	(4) 相談の内容別内訳		
		26年度	27年度
	制度に関する相談	4,164(45.9%)	3,484(45.7%)
	勧誘に関する相談	610(6.7%)	724(9.5%)
	売買取引に関する相談	1,311(14.5%)	1,240(16.3%)
	事務処理に関する相談	1,442(15.9%)	1,042(13.7%)
	投資運用に関する相談	12(0.1%)	12(0.2%)
	投資助言に関する相談	53(0.6%)	34(0.4%)
	その他の相談	1,473(16.2%)	1,080(14.2%)
	(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。		

検証事項	実施状況
	相談の事例： ・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。 ・MRFの解約をしようとしたところ、マイナンバーの提示が必要と言われた。 ・相続をしたが、口座を作る必要があるか。 ・証券会社の連絡先を教えてほしい。 ・証券会社が破たんした場合、預けていた資産は補償されるのか。 ・外貨建ての債券の購入申し込みをしたが、クーリングオフできるか。 ・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。 ・株式から外国国債への乗り換えを勧められ、応じたが、償還が25年先なので不安である。 ・信用取引で建玉を強制決済された。 ・儲かると勧められ、FX取引をしたが、円高で損失を被った。 ・投信で利益が出ている時に売り時を教えてほしかった。 ・（口座名義人の息子からの相談） 母の投資判断能力が落ちていたにもかかわらず、外国株式を中止とする証券取引が行われ、損失を被っていることがわかった。

検証事項	実施状況																					
	(5) 苦情の内容別内訳 <table><tr><td></td><td>26年度</td><td>27年度</td></tr><tr><td>勧誘に関する苦情</td><td>229(36.4%)</td><td>512(37.3%)</td></tr><tr><td>売買取引に関する苦情</td><td>229(36.4%)</td><td>515(37.5%)</td></tr><tr><td>事務処理に関する苦情</td><td>112(17.8%)</td><td>202(14.7%)</td></tr><tr><td>投資運用に関する苦情</td><td>2(0.3%)</td><td>4(0.3%)</td></tr><tr><td>投資助言に関する苦情</td><td>8(1.3%)</td><td>8(0.6%)</td></tr><tr><td>その他の苦情</td><td>49(7.8%)</td><td>133(9.7%)</td></tr></table> 苦情の事例： ・高齢で、投資経験が乏しく、判断力、理解力が劣っていたにもかかわらず、国内外の株式や投信を頻繁に勧誘された。 ・担当者が交代して、頻繁に外国株式等の売買を勧められ、損失を被った。 ・高齢者にとって理解が困難な仕組債を勧められ、損失を被った。 ・リスクに関する十分な説明がないままFX取引を勧められ、損失を被った。 ・米ドル預金を原資に米ドル債券を購入し、米ドルでの償還を希望していたが、十分な説明がないまま、円貨で償還され、損失を被った。 ・他社株転換社債(EB債)が株式償還となり、売却しようとしたところ、誤った説明により売却可能日に売却できなかった。 ・保有株式がプラスになったとして売却を勧められたが、実際は損失であった。 ・投信の解約を申し入れたがすぐに対応してもらえず、損失が拡大した。 ・株式の相続手続が遅延し、その間株価が下落し、損失を被った。 ・投資信託を購入した際に、値動きについて連絡をされると言われていたが、全く連絡がなく、知らないままに担当者の変更になっていた。		26年度	27年度	勧誘に関する苦情	229(36.4%)	512(37.3%)	売買取引に関する苦情	229(36.4%)	515(37.5%)	事務処理に関する苦情	112(17.8%)	202(14.7%)	投資運用に関する苦情	2(0.3%)	4(0.3%)	投資助言に関する苦情	8(1.3%)	8(0.6%)	その他の苦情	49(7.8%)	133(9.7%)
	26年度	27年度																				
勧誘に関する苦情	229(36.4%)	512(37.3%)																				
売買取引に関する苦情	229(36.4%)	515(37.5%)																				
事務処理に関する苦情	112(17.8%)	202(14.7%)																				
投資運用に関する苦情	2(0.3%)	4(0.3%)																				
投資助言に関する苦情	8(1.3%)	8(0.6%)																				
その他の苦情	49(7.8%)	133(9.7%)																				

検証事項	実施状況
	(6) 苦情解決に向けた努力の状況 ・苦情解決は、大別して、次の方法により行っている。 ①事業者に対して勧誘時の状況等に関する社内調査(応接記録、顧客勘定元帳、通話録音等の確認を含む。)及び顧客に対する回答を依頼し、当該回答を顧客に伝達し、さらに必要な場合には顧客、事業者双方の見解の取次を繰り返す。双方の見解の取次と併せて、事業者顧客間の直接の話し合いを促す場合もある。(例： 家族同席の上で面談するよう調整する、担保証券価格の下落に伴うトラブルで速やかな説明を促す等) ②事業者に対して、社内調査及び顧客に対する説明等を依頼し、報告を受けることとし、さらに必要な場合には追加的な対応を依頼する。(例： 口座閉鎖等の依頼、換金手続促進の依頼、配偶者名義への変更の依頼等) 上記のほか、相談員が申出者に対して一般的な取扱い等を説明し、理解を求める一方、不満、要望等を事業者に伝える扱いとしたものもある。(例： 執拗な勧誘の中止の要請、営業姿勢に対する不満の伝達等) ・苦情の取次にあたっては、顧客と事業者との交渉能力の差に十分留意して、顧客の主張の内容から、問題点を引き出し、整理した上で事業者に伝え、解決に向けた誠実かつ迅速な対応(顧客の事情、心情に配慮した丁寧な対応を含む)を促している。(例： 謝罪の表明を希望している旨の伝達、意識障害を生じた顧客の口座解消への対応の依頼等) ・また、事業者顧客間の話し合いを促す場合には、あらかじめ、顧客に対して事業者を確認すべきポイント等を助言している。 (例： (必要な場合には家族同席の上で)通話録音を聞くように顧客に助言する等) ・顧客が事業者の回答に不満の場合、あっせん手続を案内し、移行を図っている。なお、顧客自身が勧誘時の状況をよく把握していない等の場合、事業者への取次を通じて争点整理を行い、あっせん申立書作成の助言も行っている。

検証事項	実施状況
6 あっせん委員間の情報共有及び技能向上等 ・あっせん委員間の情報共有を図る態勢を整備しているか。 ・相談員の能力向上の取り組みをしているか。	(1) あっせん委員間の情報共有 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27年7月31日:東京会場、同8月6日:大阪会場)。その内容は、次のとおり。 ① 紛争解決業務全般の動向(平成26年度及び平成27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26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。 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。 ② あっせん事案について(各会場3事例ずつ)、報告と意見交換を行った。 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。
	(2) 相談員研修の実施 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、投資信託協会、金融先物取引業協会、第二種金融商品取引業協会等から講師を招き、研修(ジュニアNISA、投資信託の動向と課題、金融先物取引業に関する自主規制の動向、クラウドファンディングへの対応等)を行ったほか、金融庁金融トラブル連絡調整協議会の議論等の周知を図った。

検証事項	実施状況
7 あっせん手続の結果等に関する情報開示 ・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。	(1) あっせん手続結果等の情報開示(16、17ページ) 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。 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。
	(2) 講師派遣 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11回。 ②日本証券業協会会員等の社内研修及び消費者センター等への講師派遣…計8回。

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

区 分		方 法	公表等の内容
1. あっせんの 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 (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 (毎月)	主なあっせん申立て事案の概要
2. あっせんの 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 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 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 (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 (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。

検証事項	実施状況
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 ・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。 ・関係機関と連携を図っているか。	(1) 利用者アンケート調査の回答結果を踏まえた運営方針の確認 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26年9月～平成27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(19ページ、機関誌FINMAC第17号(当センターのホームページで公表)に掲載した)。 アンケート調査の対象者及び調査項目は、次のとおり。 アンケートの対象者： 終結したあっせん事案(取下げ等のあった事案を除く)の双方の当事者(顧客及び金融機関側)(和解事案及び不調事案の両方を含む。))。 調査項目： あっせんの期間、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等。

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26年9月～平成27年9月集計分)

ご意見・ご要望の内容	対 応 方 針
・あっせん委員による事情聴取について 「中立の立場はわかるが、素人と場数を踏んだ業者との差を埋める努力をもう少ししてほしかった。」(申立人・和解事案) 「双方の言い分が根本的に矛盾している場合、大事なことに限ってさらに事情を聴くなどしてほしかった。」(申立人・不調事案)	投資者顧客と金融機関との間の立場の差等にも十分配慮しつつ、個々の事情に応じて公正かつ納得感ある紛争解決を図るため、引き続き努力していくこととする。
・あっせん委員による説明について 「原状回復のための損害額算定方法について、最初の段階で示してほしかった。」(申立人・和解事案)	損害額算定方法について、類似事例も参照しながら、丁寧な説明に努めることとする。
・あっせん終結までの期間について 「申立てと期日の間を短縮してほしい。」(申立人・和解事案)	あっせん期日までの準備においては、話し合いによる解決を導くための十分な資料を得ることを考慮すると同時に、迅速な解決への期待の要素も考慮し、引き続き苦情段階での争点整理の充実や金融機関側に対する協力依頼等に努めていくこととする。
・その他 「解決できて良かった。もっと早くセンターを知っていればと思った。」(申立人・和解事案) 「思いやりのある態度、わかりやすい説明と最寄りの場所での開催に大変感謝している。」(申立人・和解事案) 「個人が会社に対して主張していくことはハードルが高いが、センターのような中立者を介しながら自分の意見を主張できた。また、長く引きずることなく、次への一步を踏み出すことができて良かった。」(申立人・和解事案)	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。 今後とも親切丁寧な応接とわかりやすい説明、利便性の確保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。

検証事項	実施状況
	(2) 外部有識者への検証の報告 ①平成27年11月27日 運営審議委員会 平成27年度上半期における紛争解決業務等の実施状況(終結事案の具体例を含む。)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等について報告が行われ、了承された。 ②平成27年12月10日 理事会 同上 ③平成28年2月10日 あっせん委員候補者推薦委員会 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。 ④平成28年2月23日 運営審議委員会 平成27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、了承された。 ⑤平成28年3月2日 理事会 同上
	(3) 関係機関との連携 ①委託元団体との定期的な情報交換の実施(11回) 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) 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28年1月) ④全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会及び信託協会との意見交換会に参加(平成28年1月) ⑤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28年2月) ⑥国民生活センターとの間で情報交換を実施(平成28年1月)

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。

資料 3

平成28年度事業計画案 (平成28年4月1日から平成29年3月31日まで)

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