

第35回運営審議委員会

平成30年6月5日
第二証券会館 会議室

議 案

1. あっせん委員の選任について
2. 平成29年度事業報告及び収支決算案について
3. 平成29年度紛争解決業務等実施状況の検証について
4. 平成30年度事業計画案及び収支予算案について
5. その他

以 上

平成 30 年 2 月 23 日

証券・金融商品あっせん相談センター

理事長 日 野 正 晴 殿

あっせん委員候補者推薦委員会

委 員 長 岡 田 良 雄

第 14 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

平成 30 年 2 月 20 日に開催いたしましたあっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について下記のとおりご報告します。

記

あっせん委員候補者の推薦について【審議結果】

- 次期あっせん委員候補者の推薦に当たり、現任あっせん委員のうち定年退任予定者である松山委員（大阪地区）を除く 37 名の再任について、当委員会が取りまとめたあっせん委員の再任に関する基本的な考え方（平成 24 年 2 月 29 日付け当委員会決定「あっせん委員の再任について」）に基づき、あっせんの実施状況、年齢、在任年数、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果の概要等の資料を参考に、検討した。
- 審議の結果、あっせんの実施状況、年齢、在任年数等を総合勘案して、佐脇委員（名古屋地区）及び大平委員（四国地区）について交代していただくこととし、その他の現任の委員 35 名については、引き続き再任という形であっせん委員候補者として推薦することを決定した。
- 松山委員（大阪地区）、佐脇委員（名古屋地区）及び大平委員（四国地区）の後任のあっせん委員候補者等については、次回に審議することとした。

以 上

平成 30 年 5 月 18 日

証券・金融商品あっせん相談センター
理事長 日 野 正 晴 殿

あっせん委員候補者推薦委員会
委 員 長 岡 田 良 雄

第 15 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

平成 30 年 5 月 8 日に開催いたしましたあっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について下記のとおりご報告します。

記

あっせん委員候補者の推薦について【審議結果】
新任のあっせん委員候補者として、以下の氏を推薦する。

大阪地区

松山委員の後任として、小松 一雄（こまつ かずお）氏

名古屋地区

佐脇委員の後任として、川合 伸子（かわい のぶこ）氏

四国地区

大平委員の後任として、滝口 耕司（たきぐち こうじ）氏

（注） 松山委員、佐脇委員及び大平委員以外の 35 名のあっせん委員については再任

以 上

あっせん委員推薦基準

証券・金融商品あっせん相談センター

（あっせん委員の選任要件等）

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

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

（あっせん委員の再任）

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

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

あっせん委員の再任について

平成 24 年 2 月 29 日

あっせん委員候補者推薦委員会

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

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

案

平成29年度
事業報告書

自平成29年4月1日～至平成30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29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・紛争解決制度に対する利用者の信頼性向上等に向けた対応等 …19

第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

- 1. 総 会22
- 2. 理事会22
- 3. 運営審議委員会23
- 4. あっせん委員候補者推薦委員会24

平成29年度 財務報告

- 1. 平成29年度会計財産目録25
- 2. 平成29年度貸借対照表26
- 3. 平成29年度収支計算書27

平成29年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

- 1. 役 員29
- 2. 特別顧問29
- 3. 運営審議委員会30
- 4. あっせん委員候補者推薦委員会30
- 5. あっせん委員名簿31

平成29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、当センターの相談員が仲介して、顧客からの金融商品取引業等業務に関する苦情を相手方の金融商品取引業者等（以下「金商業者等」という。）に取り次ぎ、必要な助言等を添えつつ金商業者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である紛争解決委員（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129件、苦情の申出1,013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、86件につき、金商業者等と顧客との間に和解を成立させた。

当センターが対象とする金商業者等は、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⇒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の事業者と顧客との紛争等解決業務は手続実施基本契約に基づき、また、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）実施している。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。

（備考）

- i. 当センターは、金融庁より、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、また、平成23年2月15日に指定紛争解決機関としての指定をそれぞれ受けている。
- 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ている。
- iii. 当センターの業務委託元（協定締結先）である自主規制機関は、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、顧客一般からの金融商品取引業等業務等に関する広範囲の相談5,615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、取り扱ったあつせん、苦情及び相談に関する統計・事例等の情報を提供したほか、当センターの紛争等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金商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	金商業者等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17名(うち相談員11名)	(D) 一般消費者 (E) 5,615名	252,124千円 (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】 顧客からの金商業者等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。 【あっせん】 公正中立な紛争解決委員(あっせん委員)が、顧客と金商業者等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。	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 上記のほか、都道府県庁所在地等であっせんを実施 (C) 委嘱弁護士(あっせん委員) 38名、職員 17名(うち相談員 11名)	(D) 一般消費者 (E) 1,142名	※ ①参照

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	あっせん、苦情及 び相談に関する統 計、事例等の情報 提供 イ．利用者一般へ のホームページ による情報提供 ロ．相手方対象事 業者（当センタ ーを利用する消 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 2,552社	11,606千円 (③及び④)
④前各号に掲げる 事業に付随する 一切の事業	当センターの事業 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

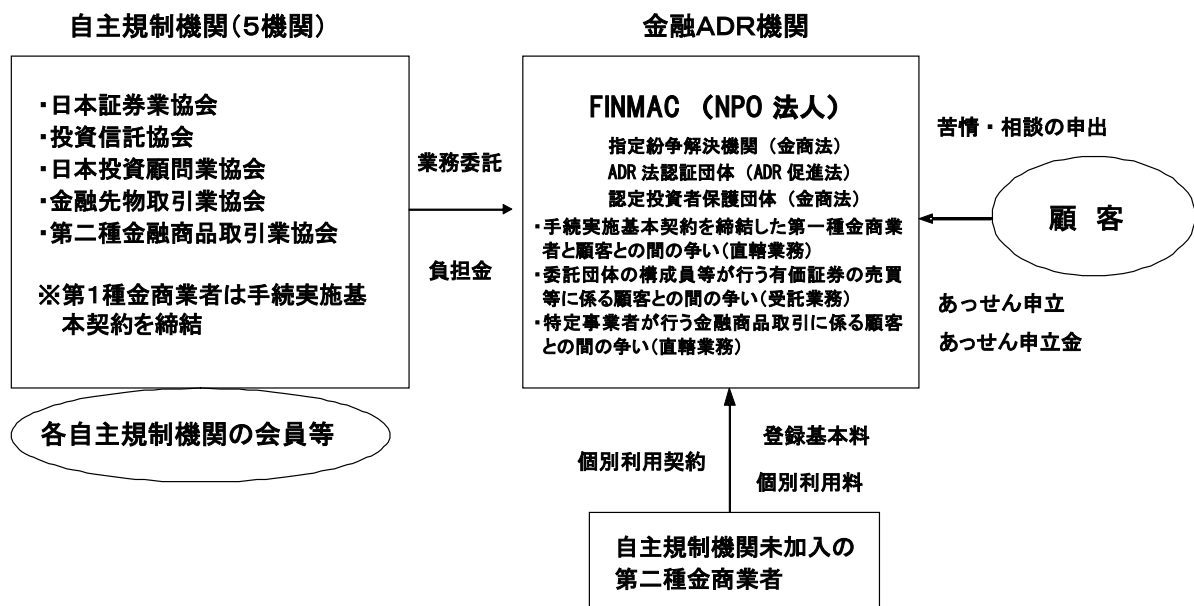
当センターは、金融ADRを専門とする第三者機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

具体的には、第一種金商業者のほか、自主規制機関に加入している第二種金融商品取引業、投資助言・代理業、投資運用業の各事業者、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り苦情・紛争となった事案について、顧客からの申出に基づき、中立・公正な立場で解決に向けて尽力した。

自主規制機関加入の第一種金商業者、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各事業者並びに登録金融機関（当年度末計2,034社）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（協定事業者として）、また、自主規制機関未加入の第二種金商業者（当年度末518社）と顧客とのトラブル解決については、当該事業者からの利用登録申請に基づき（特定事業者として）、それぞれ実施した。

このほか、顧客一般から金融商品取引業等及び当センターの業務に関する制度等について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、取り扱ったあっせん、苦情及び相談に関する統計・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】

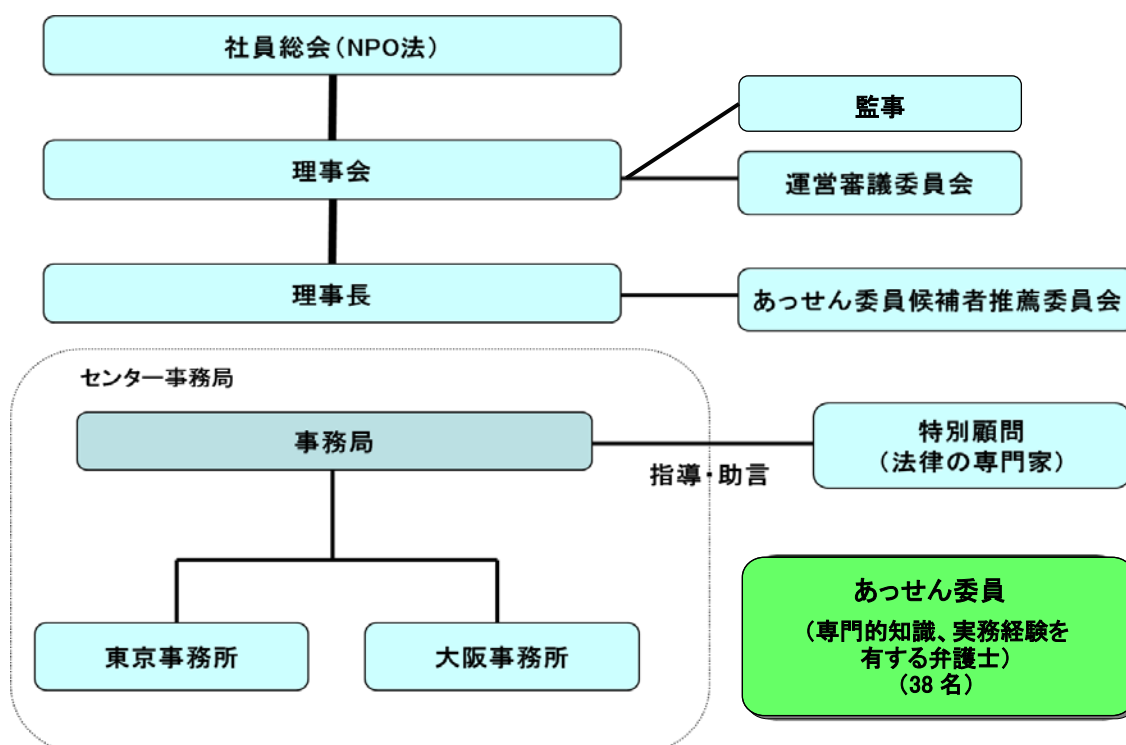


2. 当センターの業務の実施方法等

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配置して苦情解決業務や相談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、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・苦情の受付や都道府県庁所在地等でのあっせん実施など、利用者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) 紛争解決、苦情処理及び相談業務の実施

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、紛争解決、苦情処理及び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、相談員研修を開催し、事例研究や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

金融商品取引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

上に資するため、あっせんの状況、苦情処理等について適切な情報提供を行った。

(4) 他のADR機関、自主規制機関等との緊密な連携

他のADR機関及び業務委託元である自主規制機関（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）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

当年度においては、「あっせん」が前年度比23件減（15.1%減）の129件、「苦情」が同213件減（17.4%減）の1,013件、「相談」が同1,121減（16.6%減）の5,615件となり、前年度と比べいずれも減少した。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
平成29年度	129	1,013	5,615
平成28年度	152	1,226	6,736
平成27年度	140	1,374	7,616

(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、前年度同様、「あっせん」は全て協定事業者（業務委託元である自主規制機関に所属する金業者等）であり、「苦情」及び「相談」についても協定事業者が大部分を占めた。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度
協定事業者	129	152	1,001	1,223	4,685	5,708
特定事業者	0	0	11	3	66	19
その他	0	0	1	0	864	1,009
合 計	129	152	1,013	1,226	5,615	6,736

（注）「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業者。

(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を前年度と比べると、各機関において「あっせん」、「苦情」及び「相談」が総じて減少傾向にある中、金融先物取引業協会と日本投資顧問協会の「あっせん」、投資信託協会の「苦情」等が若干増加した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度
日本証券業協会	107	133	880	1,070	4,162	5,084
金融先物取引業協会	16	14	69	86	303	378
日本投資顧問業協会	6	5	42	54	146	169
投資信託協会	0	0	5	2	34	41
第二種金融商品取引業協会	0	0	5	11	40	36
合 計	129	152	1,001	1,223	4,685	5,708

(4) 業態種別内訳

当年度における業態種別の受付件数は、前年度と比べ、第一種金融商品取引業務及び投資運用業務における「あっせん」、「苦情」及び「相談」はいずれも減少したが、第二種金融商品取引業務における「苦情」及び「相談」、投資助言・代理業務における「あっせん」、「苦情」及び「相談」は増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度
第一種金融商品取引業務	119	143	916	1,107	4,130	5,109
第二種金融商品取引業務	0	0	16	14	106	54
投資運用業務	0	4	21	35	87	130
投資助言・代理業務	6	1	26	21	92	73
登録金融機関業務	4	4	33	49	317	330
その他の業務	0	0	1	0	883	1,040
合 計	129	152	1,013	1,226	5,615	6,736

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

(5) 商品別内訳

当年度における商品別の受付件数は、前年度同様、株式、投資信託、債券の順に多くなっているが、いずれの件数も前年度に比べ減少している。そうした中、特定の「E T N」について苦情が多く寄せられた（14頁「(2) 苦情の状況」③参照）。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度
株 式	45	53	388	418	1,786	2,186
債 券	28	36	160	276	444	756
投資信託	29	42	174	292	789	1,090
デリバティブ	24	17	100	123	396	473
有価証券関連	2	0	17	15	32	38
金融先物等	16	14	68	87	303	396
C F D	6	2	15	18	60	37
そ の 他	0	1	0	3	1	2
E T N	3	—	64	—	47	—
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	14	13	102	59
ラ ッ プ	0	4	16	33	54	91
そ の 他	0	0	97	71	1,997	2,081
合 計	129	152	1,013	1,226	5,615	6,736

○E T Nは平成29年度より集計。

(注)

- ① 「デリバティブ（金融先物等）」は、通貨オプション、金利・為替先物、外為証拠金（FX）取引等。
- ② 「デリバティブ（その他）」は、金利・為替スワップ、天候デリバティブ等。
- ③ 「第二種金融商品取引業取扱商品」は、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等。
- ④ 「その他」には、個別商品とは直接関連のない事案を含む。

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、前年度の152件から23件減（15.1%減）の129件であった。株式市況が堅調であったことが影響していると考えられる。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度の154件から8件減（5.2%減）の146件であった。

（単位：件）

あっせん		平成29年度	平成28年度
新規申立件数		129	152
終 結 件 数		146	154
	和 解	86	74
	不 調	57	67
	取下げ等	3	13
当年度末係属件数		21	38

① 内容別内訳

当年度における「あっせん」の内容別内訳は、前年度同様、「勧誘に関する紛争」（95件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（24件）が続いた。

（単位：件、%）

年 度	区 分	勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
29年度	件 数	95	24	4	0	6	0	129
	構成比	73.6	18.6	3.1	0	4.7	0	100
28年度	件 数	112	37	2	0	1	0	152
	構成比	73.7	24.3	1.3	0	0.7	0	100

○顧客の申出内容に応じて、次のとおり分類している（内容別内訳について以下同じ。）。

「勧誘」は、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等に関するもの。

「売買取引」は、無断売買、売買執行ミス等に関するもの。

「事務処理」は、入出金等の手続事務等のミス、遅延等に関するもの。

「投資運用」は、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関するもの。

「投資助言」は、投資判断に関して助言を行う業務等に関するもの。

「その他」は、いずれの分類にも属さないもの。

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳について見ると、「勧誘」では、「適合性の原則」（41件）が最も多く、前年度最多であった「説明義務」（40件）は減少している。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内 容	平成29年度	平成28年度
適合性の原則	41 (31.8)	40 (26.3)
説明義務	40 (31.0)	57 (37.5)
断定的判断の提供	8 (6.2)	8 (5.3)

（注）括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合。

○「売買取引」のうち主なもの

(単位：件、%)

内 容	平成29年度	平成28年度
無断売買	4 (3.1)	8 (5.3)
売買執行ミス	3 (2.3)	5 (3.3)

(注) 括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、前年度同様、「株式」(45件)が最も多く、次いで「投資信託」(29件)、「債券」(28件)の順となった。

(単位：件、%)

	平成29年度		平成28年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	45	34.9	53	34.9
債 券	28	21.7	36	23.7
投 資 信 託	29	22.5	42	27.6
デリバティブ	24	18.6	17	11.2
有価証券関連	2	1.6	0	0
金融先物等	16	12.4	14	9.2
C F D	6	4.7	2	1.3
そ の 他	0	0.0	1	0.7
E T N	3	2.3	—	—
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	0	0
ラ ッ プ	0	0	4	2.6
合 計	129	100	152	100

○「E T N」は平成29年度より集計。

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」(115件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合 計
29年度	件 数	115	4	1	0	9	129
	構成比	89.1	3.1	0.8	0	7.0	100
28年度	件 数	138	4	2	0	8	152
	構成比	90.8	2.6	1.3	0	5.3	100

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、前年度同様、「個人」(127件)が大部分を占めた。また、「個人」のうち男女の構成比では、男性が女性をやや上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
29年度	件 数	65	62	2	129
	構成比	50.4	48.1	1.6	100
28年度	件 数	79	71	2	152
	構成比	52.0	46.7	1.3	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が約半数を占め、次いで大阪、名古屋の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
29年度	件 数	7	2	68	15	0	19	4	7
	構成比	5.4	1.6	52.7	11.6	0	14.7	3.1	5.4
28年度	件 数	6	6	68	27	0	23	3	5
	構成比	3.9	3.9	44.7	17.8	0	15.1	2.0	3.3

		九州	その他	合計
29年度	件 数	7	0	129
	構成比	5.4	0	100
28年度	件 数	14	0	152
	構成比	9.2	0	100

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の受付件数は、前年度に比べ 213 件減（17.4%減）の 1,013 件であった。

苦情の新規受付 1,013 件のうち、金商業者等に取り次いだものは 870 件（85.9%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 143 件（14.1%）であった。

（単位：件）

項目	平成 29 年度	平成 28 年度
新規受付件数	1,013	1,226
金商業者等に取り次いだもの	870	1,115
金商業者等に取り次がなかったもの	143	111
終結件数	984	1,254
解決	855	1,102
あっせんへの移行	129	152
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	62	33

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「勧誘に関する苦情」（355件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（345件）、「事務処理に関する苦情」（140件）が続いた。

（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
29年度	件 数	355	345	140	7	21	145	1,013
	構成比	35.0	34.1	13.8	0.7	2.1	14.3	100
28年度	件 数	440	448	191	4	12	131	1,226
	構成比	35.9	36.5	15.6	0.3	1.0	10.7	100

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
説明義務	162 (16.0)	202 (16.5)
適合性の原則	69 (6.8)	73 (6.0)
強引な勧誘	63 (6.2)	68 (5.5)

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
売買一般	179 (17.7)	242 (19.7)
無断売買	48 (4.7)	82 (6.7)
扱者主導	43 (4.2)	37 (3.0)

（注）「売買一般」とは、「売買取引」のうち、無断売買、扱者主導、売買執行ミス、システム障害等に分類されないもの。

○「事務処理」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成29年度	平成28年度
入出金・入出庫	36 (3.6)	36 (2.9)
口座開設・移管等	22 (2.2)	20 (1.6)
証券税制	21 (2.1)	19 (1.5)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成29年度	平成28年度
助言契約	10 (1.0)	4 (0.3)
助言内容	9 (0.9)	8 (0.7)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成29年度	平成28年度
会社不満	139 (13.7)	128 (10.4)
詐欺・横領	3 (0.3)	1 (0.1)

(注) 括弧内の割合は、苦情申出件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別内訳は、前年度同様、「株式」(388件)が最も多く、「投資信託」(174件)、「債券」(160件)が続いた。なお、平成30年2月には、期限前償還されたE T Nについての苦情が急増した。

(単位：件、%)

	平成29年度		平成28年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	388	38.3	418	34.1
債 券	160	15.8	276	22.5
投 資 信 託	174	17.2	292	23.8
デリバティブ	100	9.9	123	10.0
有価証券関連	17	1.7	15	1.2
金 融 先 物 等	68	6.7	87	7.1
C F D	15	1.5	18	1.5
そ の 他	0	0	3	0.2
E T N	64	6.3	—	—
第二種金融商品 取引業取扱商品	14	1.4	13	1.1
ラ ッ プ	16	1.6	33	2.7
そ の 他	97	9.6	71	5.8
合 計	1,013	100	1,226	100

○「E T N」は平成29年度より集計。

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」（902件）が大部分を占めた。

（単位：件、％）

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合 計
29年度	件 数	902	35	15	0	61	1,013
	構成比	89.0	3.5	1.5	0	6.0	100
28年度	件 数	1,092	48	27	2	57	1,226
	構成比	89.1	3.9	2.2	0.2	4.6	100

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999件、「法人」が14件であった。「個人」の男女の構成比では、前年度同様、男性の比率が女性を上回った。

（単位：件、％）

		個人		法人	合計
		男性	女性		
29年度	件 数	609	390	14	1,013
	構成比	60.1	38.5	1.4	100
28年度	件 数	726	485	15	1,226
	構成比	59.2	39.6	1.2	100

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
29年度	件 数	22	23	445	109	11	192	52	30
	構成比	2.2	2.3	43.9	10.8	1.1	19.0	5.1	3.0
28年度	件 数	33	28	512	131	15	270	55	34
	構成比	2.7	2.3	41.8	10.7	1.2	22.0	4.5	2.8

		九州	その他	合計
29年度	件 数	65	64	1,013
	構成比	6.4	6.3	100
28年度	件 数	75	73	1,226
	構成比	6.1	6.0	100

（注）「その他」は所在地を特定できないもの（携帯電話など）。

(3) 相談の状況

当年度における相談の受付件数は、前年度に比べ1,121件減（16.6%減）の5,615件となった。

（単位：件）

	平成29年度	平成28年度
受付件数	5,615	6,736

（注）相談には、一般的な問合せや意見・要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人本人以外（親族、知人、消費生活センター等）からの申出、当センターの取扱い範囲外の事項に関するもの、金商業者等と誤認して当センターへ架電したものを含む。

① 内容別内訳

当年度における内容別内訳は、「制度に関する相談」（2,555件）が約半数を占め、「売買取引に関する相談」（951件）、「事務処理に関する相談」（800件）が続いた。

（単位：件、%）

		制 度	売買取引	事務処理	勧 誘	投資運用	投資助言	その他	合計
29年度	件 数	2,555	951	800	389	30	52	838	5,615
	構成比	45.5	16.9	14.2	6.9	0.5	0.9	14.9	100
28年度	件 数	2,594	1,351	967	604	29	35	1,156	6,736
	構成比	38.5	20.1	14.4	9.0	0.4	0.5	17.2	100

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

○「制度」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	1,427 (25.4)	1,402 (20.8)
当センターの業務	331 (5.9)	376 (5.6)
取引制度一般	242 (4.3)	181 (2.7)

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
売買一般	518 (9.2)	915 (13.6)
各社の取引制度	222 (4.0)	238 (3.5)
扱者主導	62 (1.1)	61 (0.9)

○「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
証券会社	315 (5.6)	237 (3.5)
口座開設・移管等	113 (2.0)	234 (3.5)
入出金・入出庫	94 (1.7)	144 (2.1)

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	平成29年度	平成28年度
他業界	602 (10.7)	688 (10.2)
金商業者のサービス全般	56 (1.0)	197 (2.9)
保険	49 (0.9)	118 (1.8)

(注) 括弧内は、相談件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」(1,786件)が最も多く、「投資信託」(789件)、「債券」(444件)が続いた。

(単位：件、%)

	平成29年度		平成28年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	1,786	31.8	2,186	32.5
投 資 信 託	789	14.1	1,090	16.2
債 券	444	7.9	756	11.2
デリバティブ	396	7.1	473	7.0
有価証券関連	32	0.6	38	0.6
金 融 先 物 等	303	5.4	396	5.9
C F D	60	1.1	37	0.5
そ の 他	1	0.0	2	0.0
E T N	47	0.8	—	—
第二種金融商品 取引業取扱商品	102	1.8	59	0.9
ラ ッ プ	54	1.0	91	1.4
そ の 他	1,997	35.6	2,081	30.9
合 計	5,615	100	6,736	100

○「E T N」は平成29年度より集計。

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」(4,041件)が7割強を占め、「登録金融機関」(499件)、「FX業者」(129件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合計
29年度	件 数	4,041	499	129	11	935	5,615
	構成比	72.0	8.9	2.3	0.2	16.7	100.0
28年度	件 数	5,078	533	148	14	963	6,736
	構成比	75.4	7.9	2.2	0.2	14.3	100

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務を営むその他の事業者など。

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**5,362**件、「法人」が**253**件であった。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
29年度	件 数	3,166	2,196	253	5,615
	構成比	56.4	39.1	4.5	100
28年度	件 数	3,676	2,801	259	6,736
	構成比	54.6	41.6	3.8	100

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
29年度	件 数	100	125	2,156	512	87	824	195	90
	構成比	1.8	2.2	38.4	9.1	1.5	14.7	3.5	1.6
28年度	件 数	129	129	2,574	695	80	963	189	119
	構成比	1.9	1.9	38.2	10.3	1.2	14.3	2.8	1.8

		九州	その他	計
29年度	件 数	257	1,269	5,615
	構成比	4.6	22.6	100
28年度	件 数	283	1,575	6,736
	構成比	4.2	23.4	100

(注)「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話等)。

6. 苦情・紛争解決制度に対する利用者の信頼性向上等に向けた対応等

当センターの苦情・紛争解決制度に対する利用者からの信頼性の向上、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

業務委託元である自主規制機関（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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会）に所属する金商業者等及び個別利用登録した自主規制機関未加入の第二種金商業者と顧客との間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」を東京（平成29年7月28日）と大阪（同年8月3日）で開催した。
- 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11回開催した。

○「相談員研修」開催状況

	開催日	テーマ	講師
①	平成29年 5月 8日	ラップ取引の現状及び今後の課題について	日本投資顧問業協会 担当者
②	5月25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 担当者
③	6月22日	金融トラブル連絡調整協議会の概要について 平成 28 年度紛争解決業務等実施状況の検証について	当センター センター長
④	8月21日	紛争解決業務の実務対応について	当センター 業務部長
⑤	10月 4日	あっせん業務研究会の概要について 紛争解決業務の実務対応について	当センター センター長 同 業務部長
⑥	11月 1日	つみたてNISAの概要について 紛争解決業務の実務対応について	日本証券業協会 担当者 当センター センター長
⑦	11月20日	「苦情相談記録書」作成における留意点について 間違い電話の削減に向けた取組みについて	当センター 業務部長 同 センター長
⑧	12月21日	受電対応のケーススタディについて 事務局に対する指摘・提案事項（平成 29 年度監事中間監査）について	当センター センター長 同 業務部長

	開催日	テーマ	講 師
⑨	平成30年 1月24日	当センター特別顧問との意見交換会	当センター 特別顧問
⑩	3月 8日	障害者差別解消法等について	公益財団法人 日本ケアフ ィット共育機構 担当者
⑪	3月22日	E T Nに係る苦情処理状況等について 「苦情相談記録書」作成に係る留意点等について	当センター 業務部長 同 業務課長

(3) 紛争解決業務等の情報開示について

- ① 業務委託元である自主規制機関に対し、各機関に所属する金商業者等に係るあっせん、苦情及び相談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、あっせん、苦情及び相談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おいて適宜公表するとともに、実際のあっせん事案に関して参考となる事例、典型的な事例、あっせんの結果・留意事項を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会の協会員へ毎月提供した。
- ③ 苦情の再発防止を図るため、業務を巡って顧客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、日本証券業協会の協会員に提供した。
- ④ 投資信託協会に対して、あっせん及び苦情の対象となった投資信託の種類・商品名等について毎月情報提供した。
- ⑤ 金融先物取引業協会に対して、注意を要するあっせん及び苦情事例について情報提供を行った。
- ⑥ 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の研修（内部管理統括責任者研修、内部管理責任者研修等）に9回、個別の金商業者等（証券会社等）主催の研修に6回、それぞれ講師を派遣した。
- ⑦ 特定事業者に対して、「第二種金融商品取引業者に関する相談・苦情一覧（平成28年10月～平成29年9月）」を提供した（平成30年3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 業務委託元である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30年2月28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29年9月27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29年12月15日）。
- ⑤ 東京都消費生活総合センターとの意見交換会を1回実施した（平成29年12月18日）。
- ⑥ 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（4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29年7月及び12月）。
- 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. 東京メトロ東西線茅場町駅構内（コンコース）に当センターの電飾看板を掲示した。
 - ロ. 東京メトロ東西線・日比谷線茅場町駅構内の地図案内に当センター名を掲示した。
 - ハ. 大手インターネットポータルサイト（**Yahoo!Japan**等）、日経電子版及び文芸春秋誌に当センターの広告を掲載した。
- ③ 法人紹介用パンフレット「**FINMAC**のご案内」を作成した。
- ④ 金融庁**GLOPAC**研究員研修に講師を派遣した（平成29年4月3日）。
- ⑤ 独立行政法人国際協力機構（JICA）の地域別研修に講師を派遣した（平成29年10月24日）。
- ⑥ 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29年10月25日）。
- ⑦ 一般財団法人日本ADR協会主催のシンポジウム「ADRによる紛争時解決一到達点と可能性～ADR法施行10年を迎えて～」に参加した（平成29年11月10日）。
- ⑧ 明治大学法科大学院「市民のための金融商品取引法寄付講座」に講師を派遣した（平成29年12月2日）。
- ⑨ 茨城県消費生活センター相談員研修に講師を派遣した（平成30年1月18日）。

(6) 業務の質の向上に向けたその他の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29年4月10日、平成30年2月20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実施した。また、平成28年10月から平成29年9月までのアンケート結果を取りまとめ、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21号」に掲載した（当センターホームページで公表）。
- ③ 平成28年度及び平成29年度上半期における紛争解決業務等実施状況について「検証」を実施し、運営審議委員会及び理事会において報告・審議を行った。
- 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 苦情相談・あっせんシステムの機能の拡充を図った。

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29年6月27日、定時社員総会（特定非営利活動促進法（NPO法）による通常総会）を開催し、次の議案を付議したところ、すべて原案どおり承認可決した。

- 第1号議案 平成28年度事業報告及び収支決算の件
- 第2号議案 平成29年度事業計画及び収支予算の件
- 第3号議案 法人賛助会員の会費の改定について
- 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委員の選任について

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を3回（第37回～第39回）開催し、平成28年度事業報告及び収支決算、平成29年度事業計画及び収支予算、あっせん委員及び運営審議委員会委員の選任、紛争解決業務等の実施状況の検証、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、平成29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30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37回理事会（平成29年6月14日開催）

- 第1号議案 平成28年度事業報告及び収支決算（案）について
- 第2号議案 平成28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29年度事業計画及び収支予算（案）について
- 第4号議案 あっせん委員の選任について
- 第5号議案 運営審議委員会委員の選任について
- 第6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7号議案 法人賛助会員の会費の改定について（案）
- 第8号議案 通常総会の開催について
- 第9号議案 その他

○ 第38回理事会（平成29年12月1日開催）

- 第1号議案 正会員の入会について
- 第2号議案 外部監査人候補者の選定について
- 第3号議案 平成29年度上半期における紛争解決業務等の状況について

- 第4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5号議案 平成29年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証について
- 第6号議案 今後の財務面における留意事項について
- 第7号議案 平成29事務年度監事監査の方針・計画等について
- 第8号議案 その他

○ 第39回理事会（平成30年3月16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 運営審議委員会委員の選任について
- 第3号議案 平成29年4月-12月における紛争解決業務等の状況について
- 第4号議案 平成29年度事業計画実施状況及び平成29年度事業会計収支実績見込みについて
- 第5号議案 平成30年度事業計画案及び平成30年度事業会計収支予算案について
- 第6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3回（第32回～第34回）開催し、あっせん委員の選任、平成28年度事業報告及び収支決算、平成29年度事業計画及び収支予算、紛争解決業務等の実施状況の検証、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、平成29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30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32回運営審議委員会 平成29年6月7日開催

- (1) あっせん委員の選任について
- (2) 平成28年度事業報告及び収支決算について
- (3) 平成28年度紛争解決業務等実施状況の検証について
- (4) 平成29年度事業計画案及び収支予算案について
- (5) その他

○ 第33回運営審議委員会 平成29年11月21日開催

- (1) 平成29年度上半期における紛争解決業務等の状況について
- (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) 平成29年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証について
- (4) 今後の財務面における留意事項について
- (5) その他

○ 第34回運営審議委員会 平成30年2月28日開催

- (1) あっせん委員の選任について
- (2) 平成29年4月-12月における紛争解決業務等の状況について
- (3) 平成29年度事業計画実施状況及び平成29年度事業会計収支実績見込みについて
- (4) 平成30年度事業計画（案）及び平成30年度事業会計収支予算（案）について
- (5) 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13回あっせん委員候補者推薦委員会 平成29年4月10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14回あっせん委員候補者推薦委員会 平成30年2月20日開催

- (1) 平成29年4月-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29年度 財 務 報 告

1. 平成29年度会計財産目録

平成29年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

平成30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）	348,624	
預 貯 金	28,876,316	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	26,474,337	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	1,169,178	
ゆうちょ銀行	1,039,406	
みずほ銀行 大阪中央支店	193,395	
流 動 資 産 合 計		29,224,940
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	25,661,100	
退職給付引当資産	12,101,438	
みずほ銀行 退職給付引当預金	12,101,438	
什器備品	15,286,148	
（事務所内装工事費用）	3,992,018	
（事務机・キャビネット）	1,572,766	
（電話設備及び通話録音装置）	3,193,019	
（シュレッダー2台）	187,110	
（A E D）	190,160	
（ホームページ用パソコン）	1	
（ソフトウェア）	4,545,361	
（あっせん会場環境改善工事）	1,605,713	
固 定 資 産 合 計		53,048,686
資 産 合 計		82,273,626
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,387,581	
流 動 負 債 合 計		1,387,581
2. 固定負債		
退職給付引当金	12,101,438	
固 定 負 債 合 計		12,101,438
負 債 合 計		13,489,019
III 正味財産の部		
正 味 財 産		68,784,607

※ 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29年度貸借対照表

平成29年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 平成30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	348,624		
預 貯 金	28,876,316		
流動資産合計		29,224,940	
2. 固定資産			
什器備品	15,286,148		
敷金（差入保証金）	25,661,100		
退職給付引当預金	12,101,438		
固定資産合計		53,048,686	
資 産 の 部 合 計			82,273,626
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,387,581		
流動負債合計		1,387,581	
2. 固定負債			
退職給付引当金	12,101,438		
固定負債合計		12,101,438	
負 債 の 部 合 計			13,489,019
III 正味財産の部			
前期正味財産額		78,456,611	
当期正味財産減少額		9,672,004	
正味財産の部合計額			68,784,607
負債及び正味財産合計			82,273,626

※ 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29年度収支計算書

平成29年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

平成29年4月1日から平成30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		95,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	176,922,000		
第二種金融商品取引業者負担金	53,900,000		
あっせん申立金	1,581,000		
あっせん利用負担金	7,850,000	240,253,000	
経常収入合計			335,852,000
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	252,123,972		
情報提供及び広報事業	11,606,000	263,729,972	
2. 管理費			
事務局運営費	17,951,503		
賃借料	41,825,937		
諸謝金	480,000		
役員報酬	27,300,000	87,557,440	
経常支出合計			351,287,412
経常収支差額			▲15,435,412
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	48		
2. 雑収入	2,010		
その他資金収入合計		2,058	2,058
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			▲15,433,354
前期繰越収支差額			43,270,713
次期繰越収支差額			27,837,359

※ 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	基本負担金	個別負担金	実績負担金		負担金合計
			負担率	負担金額	
日 本 証 券 業 協 会	600,000	1,354,286	87.7%	144,874,014	146,828,300
投 資 信 託 協 会	600,000	835,000	0.1%	165,100	1,600,100
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	600,000	3,785,000	2.2%	3,634,300	8,019,300
金 融 先 物 取 引 業 協 会	600,000	710,000	9.8%	16,188,900	17,498,900
第二種金融商品取引業協会	600,000	2,045,000	0.2%	330,400	2,975,400
合 計	3,000,000	8,729,286	100%	165,192,714	176,922,000

平成29年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

平成30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
〃	江 川 雅 子	一橋大学大学院商学研究科 教授
〃	翁 百 合	株式会社日本総合研究所 副理事長
〃	森 本 学	日本証券業協会 副会長
監 事	坂 井 竜 裕	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

平成30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30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	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）
〃	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 副会長・専務理事）
〃	田 中 雄太郎	（東急不動産キャピタル・マネジメント株式会社 代表取締役社長）
〃	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）
〃	林 尚 見	（株式会社三菱東京UFJ銀行 常務執行役員）
〃	細 見 真	（一般社団法人 金融先物取引業協会 専務理事）
〃	堀 大 器	（野村證券株式会社 経営役）
〃	本 間 通 義	（ 弁 護 士 ）
〃	裕 川 忠 晴	（一般社団法人 第二種金融商品取引業協会 専務理事）
〃	松 本 大	（マネックス証券株式会社 取締役会長）
〃	箕 浦 裕	（メリルリンチ日本証券株式会社 代表取締役会長）

4. あっせん委員候補者推薦委員会

平成30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）
〃	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30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
池永朝昭
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
江本泰敏
川上敦子
佐脇敦子
堀口久
高木利定
長澤裕子
岸本達司
塩野隆史
瀧賢太郎
中村隆次
松山恒昭
山田伸
寺垣玲
山本英雄
大平昇
藤本邦人
岡崎信介
林正孝

（ 38名 ）

案

平成 29 年度 決算報告書

自：平成 29 年 4 月 1 日

至：平成 30 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

(F I N M A C)

平成 2 9 年 度 決 算 報 告 書 （ 目 次 ）

	頁
○ 目 次	1
○ 収支計算書 特定非営利活動に係る事業会計	2
○ 予算対比収支計算書 特定非営利活動に係る事業会計	3
○ 諸団体負担金内訳	4
○ 正味財産増減計算書 特定非営利活動に係る事業会計	5
○ 貸借対照表 特定非営利活動に係る事業会計	6
○ 計算書類に対する注記	7
○ 財産目録 特定非営利活動に係る事業会計	8
○ 監査報告書	

平成29年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
平成29年4月1日から平成30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

科 目		金 額 (単位：円)		
I 経常収入の部	1			
1. 会費収入	2			
正会員会費	3	99,000		
賛助会員会費	4	500,000	599,000	
2. 助成金収入	5			
資本市場振興財団	6	95,000,000	95,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入	7			
諸団体負担金	8	176,922,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	53,900,000		
あっせん申立金	10	1,581,000		
あっせん利用負担金	11	7,850,000	240,253,000	
経常収入合計	12			335,852,000
II 経常支出の部	13			
1. 事業費	14			
相談、苦情解決及びあっせん事業	15	252,123,972		
情報提供及び広報事業	16	11,606,000	263,729,972	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	17,951,503		
賃借料	19	41,825,937		
諸謝金	20	480,000		
役員報酬	21	27,300,000	87,557,440	
経常支出合計	22			351,287,412
経常収支差額	23			-15,435,412
III その他資金収入の部	24			
1. 受取利息	25	48	48	
2. 雑収入	26	2,010	2,010	
その他資金収入合計	27			2,058
IV その他資金支出の部	28			
1. 予備費	29	0	0	
その他資金支出合計	30			0
当期収支差額	31			-15,433,354
前期繰越収支差額	32			43,270,713
次期繰越収支差額	33			27,837,359

(注) フロー収支とストック資金の変動を区別する観点から、決算では繰越金の使用を経常収支外の項目で扱っている。

平成29年度 特定非営利活動に係る事業会計予算対比収支計算書
平成29年4月1日から平成30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

科 目		予 算 額	決 算 額	差 額 (決算額) - (予算額)
I 経常収入の部		円	円	円
1 会費収入	2	596,000	599,000	3,000
①正会員会費	3	96,000	99,000	3,000
②賛助会員会費	4	500,000	500,000	0
2 助成金収入	5	95,000,000	95,000,000	0
①資本市場振興財団	6	95,000,000	95,000,000	0
3 苦情相談・あっせん事業収入	7	245,392,000	240,253,000	-5,139,000
①諸団体負担金	8	192,192,000	176,922,000	-15,270,000
②第2種金融商品取引業者負担金	9	42,000,000	53,900,000	11,900,000
③あっせん申立金	10	1,700,000	1,581,000	-119,000
④あっせん利用負担金	11	9,500,000	7,850,000	-1,650,000
経常収入合計(A)	12	340,988,000	335,852,000	-5,136,000
II 経常支出の部				
1 事業費	14	263,850,000	263,729,972	-120,028
○相談、苦情解決及びあっせん事業	15	252,350,000	252,123,972	-226,028
①人件費等	16	159,800,000	154,667,077	-5,132,923
②相談員研修費用等	17	800,000	762,516	-37,484
③事務運営費用	18	37,650,000	44,091,174	6,441,174
④あっせん委員報酬・旅費等	19	42,000,000	40,049,150	-1,950,850
⑤相談員旅費及び会場費	20	4,500,000	4,777,249	277,249
⑥あっせん等に係る諸費用	21	7,600,000	7,776,806	176,806
○情報提供及び広報事業	22	11,500,000	11,606,000	106,000
①広告宣伝費及びHP作成費	23	7,900,000	7,923,744	23,744
②情報提供費	24	3,600,000	3,682,256	82,256
2 管理費	25	87,900,000	87,557,440	-342,560
①事務局運営費	26	16,000,000	17,951,503	1,951,503
②賃借料	27	42,400,000	41,825,937	-574,063
③諸謝金	28	600,000	480,000	-120,000
④役員報酬	29	28,900,000	27,300,000	-1,600,000
3 予備費	30	10,000,000	0	-10,000,000
経常支出合計(B)	31	361,750,000	351,287,412	-10,462,588
経常収支差額(A-B)	32	-20,762,000	-15,435,412	5,326,588
III その他資金収入の部				
①受取利息	34	0	48	48
②雑収入	35	0	2,010	2,010
その他資金収入合計(C)	36	0	2,058	2,058
IV その他資金支出の部				
その他資金支出合計(D)	38	0	0	0
当期収支差額(A-B+C-D) = (E)	39	-20,762,000	-15,433,354	5,328,646
繰越金変動表	40			
期首繰越金有高(F)	41	43,270,713	43,270,713	0
繰越金当期変動額(E)	42	-20,762,000	-15,433,354	5,328,646
期末繰越金有高(F+E)	43	22,508,713	27,837,359	5,328,646

平成 29 年度 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	1	600,000	1,354,286	87.7%	144,874,014	146,828,300
投資信託協会	2	600,000	835,000	0.1%	165,100	1,600,100
日本投資顧問業協会	3	600,000	3,785,000	2.2%	3,634,300	8,019,300
金融先物取引業協会	4	600,000	710,000	9.8%	16,188,900	17,498,900
第二種金融商品取引業協会	5	600,000	2,045,000	0.2%	330,400	2,975,400
合 計	6	3,000,000	8,729,286	100.0%	165,192,714	176,922,000

(注) 平成 25 年 3 月 1 日付け理事会決定「繰越収支差額残高水準の目安等について」に基づき、繰越収支差額残高の適正な管理の観点から、諸団体負担金総額を予算額から 15,270 千円減額した。

平成29年度特定非営利活動に係る事業会計正味財産増減計算書

平成29年4月1日から平成30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

科 目		金 額 (単位：円)		
I 正味財産増加の部	1			
1. 資産増加額	2			
什器備品購入額	3	7,880,566	7,880,566	
2. 負債減少額	4		0	
増加額合計	5			7,880,566
II 正味財産減少の部	6			
1. 資産減少額	7			
当期収支差額	8	15,433,354		
固定資産除却額	9	0		
什器備品減価償却費	10	2,119,216	17,552,570	
2. 負債増加額	11		0	
減少額合計	12			17,552,570
当期正味財産増減額	13			-9,672,004
前期繰越正味財産額	14			78,456,611
期末正味財産合計額	15			68,784,607

※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。

平成29年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

平成30年3月31日現在

特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		金 額 (単位：円)		
I 資産の部	1			
1. 流動資産	2			
現金・預貯金	3	29,224,940		
現金	4	348,624		
預貯金	5	28,876,316		
流動資産合計	6		29,224,940	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	53,048,686		
退職給付引当預金	9	12,101,438		
什器備品	10	15,286,148		
敷金（差入保証金）	11	25,661,100		
固定資産合計	12		53,048,686	
資 産 合 計	13			82,273,626
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	1,387,581		
流動負債合計	17		1,387,581	
2. 固定負債	18			
退職給付引当金	19	12,101,438		
固定負債合計	20		12,101,438	
負 債 合 計	21			13,489,019
III 正味財産の部	22			
1. 正味財産	23			
前期正味財産額	24		78,456,611	
当期正味財産減少額	25		9,672,004	
正味財産合計	26			68,784,607
負債及び正味財産合計	27			82,273,626

※ 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。

計 算 書 類 に 対 す る 注 記

1. 重要な会計方針

(1) 資金の範囲について

資金の範囲には、現金、預貯金及び預り金を含めている。

なお、前期末及び当期末残高は、下記 2 に記載するとおりである。

(2) 固定資産の減価償却について

什器備品・・・定額法による減価償却率により実施する。

(3) 引当金の計上基準について

退職給付引当金

役職員の退職給付に備えるため、当期末における退職給付債務に基づき当期末に発生していると認められる金額を計上している。なお、退職給付債務は退職金規程及び内規に基づく当事業年度末要支出見込額を計上している。

また、独立行政法人勤労者退職金共済機構と中小企業退職金共済契約を締結している。

(4) 消費税等の会計処理について

消費税等の会計処理は、税込方式によって処理している。

2. 次期繰越収支差額の内容は次のとおりである。

(単位：円)

科 目	前期末残高 (A)	当期末残高 (B)	差額 (B) - (A)
現 金	343, 440	348, 624	5, 184
預 貯 金	44, 200, 039	28, 876, 316	-15, 323, 723
合 計	44, 543, 479	29, 224, 940	-15, 318, 539
預 り 金	1, 272, 766	1, 387, 581	114, 815
合 計	1, 272, 766	1, 387, 581	114, 815
次期繰越収支差額	43, 270, 713	27, 837, 359	-15, 433, 354

3. 固定資産の取得価額、減価償却累計額及び当期末残高は次のとおりである。

(単位：円)

什器備品内訳	取得価額	減価償却累計額	当期末残高
事務所内装工事費用	6, 279, 810	2, 287, 792	3, 992, 018
事務机・キャビネット	3, 318, 210	1, 745, 444	1, 572, 766
電話設備及び通話録音装置	4, 113, 660	920, 641	3, 193, 019
シュレッダー	320, 760	133, 650	187, 110
AED	194, 206	4, 046	190, 160
ホームページ用パソコン	535, 500	535, 499	1
ソフトウェア	4, 985, 962	440, 601	4, 545, 361
あっせん会場環境改善工事	4, 675, 500	3, 069, 787	1, 605, 713
合 計	24, 423, 608	9, 137, 460	15, 286, 148

平成29年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

平成30年3月31日現在

特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		金 額 (単位：円)		
I 資産の部	1			
1. 流動資産	2			
現金・預貯金	3	29,224,940		
現金（現金手許有高）	4	348,624		
預貯金	5	28,876,316		
みずほ銀行兜町証券営業部1（普通預金）	6	26,474,337		
みずほ銀行兜町証券営業部2（普通預金）	7	1,169,178		
ゆうちょ銀行（通常貯金）	8	1,039,406		
みずほ銀行大阪中央支店（普通預金）	9	193,395		
流動資産合計	10		29,224,940	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	12,101,438		
みずほ銀行兜町証券営業部3（普通預金）	13	12,101,438		
什器備品	14	15,286,148		
（事務所内装工事費用）	15	3,992,018		
（事務机・キャビネット）	16	1,572,766		
（電話設備及び通話録音装置）	17	3,193,019		
（シュレッダー2台）	18	187,110		
（AED）	19	190,160		
（ホームページ用パソコン）	20	1		
（ソフトウェア）	21	4,545,361		
（あっせん会場環境改善工事）	22	1,605,713		
敷金（差入保証金）	23	25,661,100		
固定資産合計	24		53,048,686	
資 産 合 計	25			82,273,626
II 負債の部	26			
1. 流動負債	27			
預り金	28	1,387,581		
流動負債合計	29		1,387,581	
2. 固定負債	30			
退職給付引当金	31	12,101,438		
固定負債合計	32		12,101,438	
負 債 合 計	33			13,489,019
正 味 財 産	34			68,784,607

※ 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。

以上のとおり、報告いたします。

平成 30 年 6 月 5 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

理 事 長 日 野 正 晴

平成 30 年 6 月 1 日

監 査 報 告 書

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

監 事 坂井竜裕 

平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までの事業年度における業務執行の状況及び財産の状況を監査した結果について、以下のとおり報告いたします。

1. 事業報告に関する書類は、業務の状況を正しく示しているものと認めます。
2. 収支計算書、貸借対照表及び財産目録等の決算に関する書類は、当法人の経理規程及び一般に公正妥当と認められる会計原則に基づき、収支及び財産の状況が正しく記載されており、指摘すべき事実は認められません。
3. 当法人の業務及び財産に関して、不正の行為又は法令若しくは定款に違反する重大な事実は認められません。

以 上

平成29年度紛争解決業務等実施状況の検証について

平成30年6月5日



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

検証事項

1. 人的態勢及び予算の確保
2. 業務従事者の公正性・中立性の確保
3. 手続の利便性等
4. 迅速かつ適切な解決
5. 十分な事情聴取とわかりやすい説明
6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等
7. あっせん手続の結果等に関する情報開示
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

検証事項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。

	29年度	28年度	27年度
相談受付件数	5,615	6,736	7,616
苦情受付件数	1,013	1,226	1,374
あっせん申立て件数	129	152	140
あっせん開催回数	160	161	134
相談員・あっせん担当職員数(年度末)	12	12	13
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	361	350	319
対象事業者数(年度末)	2,552	2,508	2,474

(注)対象事業者数は、委託元5団体の会員数と特定事業者数の合計(延べ数)。

(2) 機動的・弾力的な業務態勢

- ① 東京と大阪に事務所を設置し、それぞれの管轄地域を定めているが、特定地域のあっせん増加などに対応できるように機動的・弾力的な態勢としている(現在の大阪事務所の管轄は大阪地区、北陸地区、中国地区)。
- ② あっせん申立て件数が急増した場合など想定外の費用支出に備えるため、予算に予備費(29年度:1,000万円)を設けている。
- ③ 上記のほか、過去には特定の取引に係るあっせん申立てが急増したことに対応し、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るなど業務量に応じた態勢整備を行っている。

検証事項2. 業務従業者の公正性・中立性の確保

☞紛争解決業務従事者として公正中立な立場の者を選任しているか。

(1) 紛争解決委員(あっせん委員)について

① 構成

全国を9地区に分けて各地区ごとにあっせん委員を配置している(総数38名)。個々のあっせん事案ごとに、当該あっせんの申立者の住居地区のあっせん委員1名を選任する単独委員制を採用している(業務規程28条)。

あっせん委員は、「あっせん委員候補者推薦委員会」での推薦を受けたうえで、下記の選任要件を踏まえ、「運営審議委員会」及び「理事会」での審議を経て選任している(任期1年)。

(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)

- ・紛争の解決に有用な専門的知識又は実務経験を有している弁護士であること。
- ・弁護士、裁判官又は検察官のいずれかの職に在職した期間が5年以上あること。
- ・人格見識の高い年齢満40歳以上満75歳未満の者であること。
- ・金融商品取引に関する知識のあること。
- ・あっせんで独立して行う能力があること。

② 個別のあっせんに係るあっせん委員の選任

あっせんの申立てを受理した場合には、当該あっせんでを主宰するあっせん委員(1名)を選任する。選任に際しては、当該事案につき特別の利害関係のないことを確認のうえ選任し、公正性・中立性を確保している。実際の人選に際しては、必要に応じて、特別顧問と協議のうえ、あっせん委員の経験等を考慮して選任している。

③ あっせん委員の忌避

あっせんの当事者は、あっせん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、当該あっせん委員の忌避を申し立てることができる(業務規程33条1項)。この場合、他のあっせん委員3人の合議により判断する。

(2) 相談員及びあっせん担当職員について

当センターの相談員及びあっせん担当職員は計12名(平成30年3月末現在)。元自主規制機関職員、元消費生活相談員、元金融機関職員など金融知識や実務経験を有する者を配置し、公正中立を旨として業務に従事している。

検証事項3. あっせん手続の利便性等

☞ あっせんを行う場所、費用等に関して利用者の利便性に配慮しているか。
また、高齢者等への利用に配慮し、対応しているか。

(1) 利用者の利便性向上

利用しやすくなるような次のような面で利便性向上に努めている。

① あっせんの開催場所

- ・ あっせんは申立人の利便性を考慮し所定の県庁所在地等50箇所で開催することとしている。
- ・ 平成29年度におけるあっせん開催回数は160回であり、その多くは県庁所在地での開催であったが、申立人の状況に応じて、県庁所在地以外で開催したものが2回（一関市、姫路市）、県庁所在地であるが申立人が居住する高齢者施設の近隣で開催したものが1回あった。

② あっせん申立ての費用

- ・ あっせん申立金は、請求金額に応じて2,000円から50,000円と定めている。
- ・ 平成29年度に終結した146件のうち、最も利用件数の多い区分は、100万円以下（申立金2,000円）の34件、次に利用の多い区分は500万円超800万円以下（申立金11,000円）の28件であった。

(2) 高齢者、障がい者の利用に対する配慮

高齢者や障がい者があっせんを利用する場合に次のような対応や配慮をしている。

① 高齢者などの事案における対応状況

- ・ 申立人が高齢者の場合など、申立人の心身の状況等に応じ、あっせん委員の判断で、事情聴取の場に親族を補佐人として同席させる等の対応をしている。
平成29年度の高齢者(75歳以上)事案46件のうち、事情聴取の場に補佐人が同席した事案は21件であった。
- ・ また、あっせんの申立て自体についても成年後見人等からの申立てを認めており、平成29年度においては該当の申立てが3件あった。

② 障がい者に対する配慮等の状況

- ・ あっせんの申立者が障がい者の場合には、その障がいに応じた対応を行っている。
- ・ 平成29年度においては次のような対応を行った。

事例1

申立人: 90歳代男性

障がいの状況: 身体障がい(車椅子使用)

- ・あっせんは、日本証券業協会名古屋地区協会の会議室で開催された。
- ・通常は、同地区協会の入り口近くの小部屋を申立人控室として利用しているが、車椅子での往来に配慮して、車椅子でも出入りがしやすい別の会議室を申立人控室として利用させていただき、申立人が車椅子でもスムーズに往来できるようにした。
- ・しかし、あっせんが進行する途中で、申立人が歩行することを希望したので、申立人の控室をあっせん会場に近い別の会議室にさらに変更し、より身体的な負担が少なくなるように配慮した(申立人の歩行時には同席した補佐人が申立人の体を支えての歩行)。

事例2

申立人: 80歳代女性

障がいの状況: 認知症(要介護1)、高齢者施設入居

- ・代理人弁護士より「あっせん申立日現在、体調が良くないため、あっせん会場は申立人の居住している高齢者施設の近くで行ってほしい。」との申出があったため、申立人の健康状態等(認知症であることや体調面)に配慮して当該高齢者施設の近隣の会場を選定してあっせんを行った。

検証事項4. 迅速かつ適切な解決

☞ 紛争の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29年度におけるあっせんの処理状況

	29年度	28年度	27年度
年度初係属件数	38	40	25
新規申立件数	129	152	140
期中処理件数 (A)	146	154	125
期末係属件数	21	38	40
取下げ等件数 (B)	3	13	8
取下げ等を除く処理件数	143	141	117
うち和解件数 (C)	86	74	62
うち不調件数	57	67	55
和解率(%) (C/A-B)	60.1%	52.5%	53.0%

(2) 平成29年度におけるあっせんの申立てから終結までの期間

	平成29年度		平成28年度		平成27年度	
終結までの期間 4月以下	125件	87.4%	127件	90.1%	104件	88.9%
4月超6月以下	18件	12.6%	13件	9.2%	12件	10.3%
6月超	0件	—	1件	0.7%	1件	0.9%
平均所要期間	85.3日		82.1日		80.4日	
平均開催回数	1.2回		1.1回		1.1回	

【参考1】利用者アンケート: あっせん手続きの期間について

	平成30年3月 集計分	平成29年9月 集計分	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分
大変長い	2.1%	3.0%	2.0%	1.7%
長い	23.7%	14.2%	10.6%	9.3%
ちょうどよい	67.0%	73.4%	67.2%	66.1%
短い	3.1%	8.3%	15.2%	17.0%
大変短い	4.1%	1.2%	5.0%	5.9%

(注) 毎年10月から翌年9月までのアンケート回収分で集計。ただし、30年3月は昨年10月から本年3月までの集計。

【参考2】利用者アンケート:あっせん手続きの期間の満足度について

	不満はない		不満		どちらともいえない	
平成29年9月 集計分	82.4%		6.4%		11.2%	
	〈和解〉 51.2%	〈不調〉 31.2%	〈和解〉 4.0%	〈不調〉 2.4%	〈和解〉 4.8%	〈不調〉 6.4%
平成30年3月 集計分	70.1%		9.3%		20.6%	
	〈和解〉 53.6%	〈不調〉 16.5%	〈和解〉 4.1%	〈不調〉 5.2%	〈和解〉 15.5%	〈不調〉 5.2%

【参考3】利用者アンケート:あっせん当日の時間について

	ちょうどよい		時間をかけすぎる		時間が短すぎる	
平成29年9月 集計分	86.1%		3.3%		10.7%	
	〈和解〉 54.9%	〈不調〉 31.1%	〈和解〉 0.8%	〈不調〉 2.5%	〈和解〉 4.9%	〈不調〉 5.7%
平成30年3月 集計分	92.6%		2.1%		5.3%	
	〈和解〉 69.5%	〈不調〉 23.2%	〈和解〉 2.1%	〈不調〉 0%	〈和解〉 1.1%	〈不調〉 4.2%

(3) あっせんによる和解に向けた努力の状況

- 当センターでは、従前よりあっせんによる和解に向けて取り組んでいる。
- 平成29年度においても、次のとおり、苦情処理の段階からあっせん手続きの過程において様々な対応を行っている。
 - ・ あっせんの前段階の苦情処理において、相談員ができる限り争点の明確化を図り、当事者(申立人、被申立人)双方の主張の状況をあっせん委員に報告し、円滑なあっせん手続きの進行に役立てている。
 - ・ あっせん委員は、必要な場合には、あっせん期日前に追加資料等を当事者から徴求し、事前に詳細把握に努めている。
 - ・ あっせん期日においては、あっせん委員は、当事者双方の同席での事情聴取のほか、それぞれから複数回入れ替わって事情聴取を行い、それぞれの主張を整理しながら、金融機関側の対応に何等かの問題点がなかったか、互いに譲歩できる余地はないかなど、和解に向けた糸口を探る努力を重ねている。
 - ・ 事情聴取を踏まえ、当該事案に対するあっせん委員の見解(金融機関側の責任のほか、不適切な対応、顧客への配慮不足等の指摘を含む。)を示しながら、和解案の提示、説明を行っている。状況に応じて、和解案を複数回提示し、和解に向け調整する努力もしている。
- 和解に向けた努力の成果
 - ・ 平成29年度において、あっせん委員が事情聴取等を踏まえ作成した和解案の提示により、和解が成立した事案が86件(上半期41件、下半期45件)あった。

このうち、当初、金融機関側が答弁書において「顧客の請求には応じられない」としたものの、あっせん委員から示された見解及び和解案を受け、和解した事案が47件(上半期20件、下半期27件)あった。

【参考】和解不成立（不調）となったあっせんの状況

- 上記のように和解に向けて努力したものの、なお当事者双方の主張の隔たりが大きい場合などには、和解不成立（不調）となっている。
- 平成29年度において、和解不成立（不調）となって終結したあっせんは57件（上半期31件、下半期26件）であり、主なものは次のとおり。
 - ・ あっせん委員が和解案を提示したが、顧客側が応じないとした事案が7件（上半期5件、下半期2件）あった。
 - ・ 和解案を提示し、顧客側は応じたものの、「裁判所の判決を得たい」「指摘された問題点については全く落ち度がない」「金額的に応じられない」などの理由から、金融機関側が応じられないとした事案が5件（上半期2件、下半期3件）あった。
 - ・ あっせん委員は和解に向け、解決の糸口を探したが、双方の主張が真っ向から対立しており、互いに譲歩する余地も示さない、もしくは、顧客側（申立人）の主張が合理的なものではなく、事情聴取を重ねても委員の見解に理解を示さないなど、和解案を提示するに至らなかった事案が45件（上半期24件、下半期21件）あった

(4) 特別調停案について

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

平成29年度においては特別調停案に関し、次のように対応している。

- あっせん業務研究会の場で、特別調停案の制度や有効活用について周知を図っている。
- 各あっせん委員においては、紛争事案の状況を踏まえ、必要な場合には特別調停案の提示を検討している。
- 平成29年度において、特別調停案の提示を検討した事例は以下のとおりである。

事例1

- 適合性原則違反などを理由として損害賠償を求める件
- 申立人: 80歳代女性(補佐人として長女が同席)
- 取引当時79歳の申立人に対し、3か月間にEB債等7本(約定金額6,000万円)を勧誘、販売。さらに、当該EB債等で生じた損失を取り戻そうと勧誘し、株式償還となったその株式を次々に売却させ、売却代金で新興市場株式を勧め、短期間に売買を行わせた。紛争解決委員は2回目と3回目のあっせん期日に和解案を提示し、被申立人に何度も検討を促したが、被申立人は応諾しなかった。そこで、紛争解決委員は、当該事案の性質等を勘案したうえで、「特別調停案を提示することも検討する」旨を被申立人に伝えた。第4回期日においても、紛争解決委員は特別調停案の提示の必要性も考えながら、粘り強く被申立人と協議を重ね、修正した和解案を提示したところ、被申立人が応諾したことから、和解が成立し、特別調停案の提示には至らなかった。

事例2

- 適合性原則違反などを理由として損害賠償を求める件
- 申立人: 60歳代男性
- 紛争解決委員は、店頭FX取引の勧誘において一部法令違反行為があり、適合性原則や断定的判断の提供の観点からも問題がある取引であるとの見解を述べて被申立人に和解を促したが、被申立人は法令違反はないとして一切譲ることがなかった。そこで、特別調停案の提示も検討しながら、和解案を提示し、再度粘り強く被申立人に検討を促したが、被申立人は全く譲歩しなかった。一方、申立人は、被申立人の態度などからあっせんではなく裁判で争うことを考え始めた。紛争解決委員は、検討の結果、本件は特別調停案を提示するより裁判で争った方がよいと判断し、不調とした。

検証事項5. 十分な事情聴取とわかりやすい説明

☞ あっせんの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。顧客からの苦情、相談に対して適切かつ丁寧に対応しているか。

○ あっせん、苦情、相談のいずれにおいても適切かつ丁寧な対応に努めている。

(1) あっせんの利用者アンケートの調査結果

① あっせん委員による事情聴取について

	平成30年3月 集計分	平成29年9月 集計分	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分
大変よく聞いてくれた	37.1%	36.7%	43.9%	44.5%
よく聞いてくれた	33.0%	39.1%	32.5%	31.9%
ふつう	22.7%	14.2%	15.3%	11.8%
あまり聞いてくれなかった	6.2%	7.7%	4.9%	6.7%
聞いてくれなかった	1.0%	2.4%	3.4%	5.1%

② あっせん委員による説明について

	平成30年3月 集計分	平成29年9月 集計分	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分
大変わかりやすかった	38.5%	43.5%	42.9%	44.9%
わかりやすかった	32.3%	35.7%	33.0%	29.7%
ふつう	20.8%	14.3%	17.3%	14.4%
わかりにくかった	7.3%	3.0%	3.4%	8.5%
大変わかりにくかった	1.0%	3.6%	3.4%	2.5%

(2) 苦情の受付け及び処理の状況

	29年度	28年度	27年度
苦情受付件数	1,013件	1,226件	1,374件
(うち取次あり)	(870)	(1, 115)	(1, 233)
(うち取次なし)	(143)	(111)	(141)
苦情終結件数	984件	1,254件	1,343件
(うち解決)	(855)	(1, 102)	(1, 199)
(うちあっせん移行)	(129)	(152)	(140)
(うち その他)	(0)	(0)	(4)
期末時点係属件数	62件	33件	61件

(3) 苦情の解決に向けた対応状況

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

- ① 顧客からの苦情内容、事業者からの調査結果・回答を相談員が中継し、苦情の解決を図る。
事業者に対して苦情に関する事実関係の社内調査(応接記録、通話録音、顧客勘定元帳等の確認を含む。)及び顧客に対する回答作成を依頼し、当該回答を相談員が顧客に伝達し、さらに必要な場合には事業者・顧客双方の見解の取次ぎを繰り返す。

- ② 事業者から直接顧客に対して具体的な状況を説明し、苦情の解決を図る。

事業者に対して苦情に関する事実関係の社内調査及び顧客に対する直接の説明等を指示し、さらに必要な場合には追加的な対応を指示する(例:口座閉鎖等の依頼、換金手続促進の依頼、名義変更の依頼等)。事業者からはその対応状況の報告を受ける。

上記のほか、相談員が申出者に対して一般的な取扱い等を説明することで(事業者に取り次ぐことなく)納得していただけるケースもある。また、申出者から「不満、要望等を事業者に伝えるだけでよい(回答は不要)」という苦情もある。(例:執拗な勧誘を受けているので、勧誘を中止するよう伝えてほしい。サービス低下に対する不満を伝えてほしい、など)

- 苦情の対応においては、わかりやすい説明に心がけるとともに、次のような取組みや配慮を行うことで、迅速な解決に努めている。

- ① 苦情の取次ぎにあたっては、顧客と事業者との交渉能力の差に十分留意して、顧客の苦情の内容から、事業者側の問題点を引き出し、整理したうえで事業者に取り次ぎ、解決に向けた誠実かつ迅速な対応(顧客の事情、心情に配慮した丁寧な対応を含む)を促している。

(例:謝罪を希望している旨の伝達、顧客の口座解約への対応の依頼等)

- ② また、事業者・顧客間の話し合いを促す場合には、あらかじめ、顧客に対して事業者を確認すべきポイント等を助言している。

- ③ 顧客が事業者の回答に対し不満足の場合、あっせん制度を説明し、顧客の意向を確認しながら対応している。なお、顧客があっせんを希望したものの、顧客自身が、争点としている勧誘時や取引時の状況を十分に把握していない等の場合、事業者への苦情の取次ぎを通じて相談員が把握・整理した争点について、顧客に確認しながら伝え、あっせん申立書作成に当たっての助言も行っている。

(4) 苦情の事例等

① 苦情の内容別内訳

	29年度	28年度	27年度
勧誘に関する苦情	355件(35.0%)	440件(35.9%)	512件(37.3%)
売買取引に関する苦情	345件(34.1%)	448件(36.5%)	515件(37.5%)
事務処理に関する苦情	140件(13.8%)	191件(15.6%)	202件(14.7%)
投資運用に関する苦情	7件(0.7%)	4件(0.3%)	4件(0.3%)
投資助言に関する苦情	21件(2.1%)	12件(1.0%)	8件(0.6%)
その他の苦情	145件(14.3%)	131件(10.7%)	133件(9.7%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・ 投信の勧誘に際し、上手い事ばかり言われたが、そのとおриには利益が上がっていない。担当者が変わるたびに前任者を否定し、新たな投信に乗換えさせられたが、結果は損失となっており、納得できない。
- ・ リーマンショックのようなことが無ければ損をすることはないと説明されて預金のつもりで次々と購入した仕組債で大きく損失を被った。土地の購入や高齢者施設の入居のための資金なので返してもらいたい。
- ・ 株式売買の損益通算に関して間違った説明を受けた。正しい説明を受けていれば、売却はしていない。原状回復をして欲しい。
- ・ 担当者からの勧誘を受けてVIXインバースETNを購入したが、突然早期償還になってしまった。結果、大きな損失が発生した。勧誘された時には早期償還条項の説明はなかった。納得できない。

<売買取引に関する苦情>

- ・ ネット取引で株式を成行売りで注文し、「注文受け付けました。」と表示されたにもかかわらず、実際には受注されていなかった。別画面の注文照会画面で「エラー」になっていたと言われても、納得できない。
- ・ 保有株が値下がりしてきたので担当者に売りたいと何度も言ったが、その都度もう少し待ったほうがよい旨を言われ、売らせてくれなかった。やっと売らせてもらったが、結果的に180万円の損失が発生した。責任をとってほしい。

<事務処理に関する苦情>

- ・ 株式移管を早くするよう伝えたが、未だに移管出来ていない。もっと早く処理出来ないのか。移管手続きを迅速に行うよう改善して欲しい。
- ・ 証券会社に住所変更届けをしていなかったために株式の配当を受け取ることができなかった。証券会社に責任をとってほしい。

<その他の苦情>

- ・ 3年前、証券取引口座を開設し、取引を始めた。その際、担当者から「私は転勤がないので長くお客様をフォローできます。」と言われたが、1年前急に退職した。その後、後任の担当者からは一切フォローの連絡はない。不満だ。
- ・ 担当者は今後の株式相場の見通しなどについて自分の意見を押し付けてきて、私の意見を無視する。気分が悪い。担当者を替えてほしい。

(5) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	29年度	28年度	27年度
受付件数 合計	5,615件	6,736件	7,616件
制度に関する相談	2,555(45.5%)	2,594(38.5%)	3,484(45.7%)
勧誘に関する相談	389(6.9%)	604(9.0%)	724(9.5%)
売買取引に関する相談	951(16.9%)	1,351(20.1%)	1,240(16.3%)
事務処理に関する相談	800(14.2%)	967(14.4%)	1,042(13.7%)
投資運用に関する相談	30(0.5%)	29(0.4%)	12(0.2%)
投資助言に関する相談	52(0.9%)	35(0.5%)	34(0.4%)
その他の相談	838(14.9%)	1,156(17.2%)	1,080(14.2%)

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

「勧誘に関する相談」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する相談

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

「事務処理に関する相談」とは、入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

「その他の相談」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない相談。

(注2) 相談には問い合わせ、意見、要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人以外の者(親族、知人、消費生活センター等)からの相談、当センターの対象でない事項に関する相談等を含む。

② 相談の事例

＜制度に関する相談＞

- ・ FXの取引を始めたいが、取引証拠金は最低いくら必要なのか教えてほしい。
- ・ 証券会社から投資信託を勧められた。結局、購入しなかったものの、興味があつて基準価格を知りたいが、どこを探しても見当たらない。基準価格は公表されていないのか。
- ・ 外貨建債券の取引において、高齢者が取引する場合のルールが決められているのか教えてほしい。
- ・ A証券会社(消滅会社)とB証券会社(存続会社)との合併に伴い、株式をB証券会社に移管することになったが、B証券会社では口座管理料が必要になるのか。

＜勧誘に関する相談＞

- ・ 3年前にトルコ・リラ建て債券を購入し、先月償還になった。結果、約40万円の為替差損が発生した。証券会社に損害賠償を求めることはできるか。
- ・ 外国為替証拠金取引(くりっく365)の円・米ドル取引で米ドル売り注文を出そうとしたところ、担当者から「上がるから、いま売らない方がよい」と言われたため注文しなかった。ところが逆に円高(米ドル安)になり大きな損失が発生している。損害賠償を求めることができるか。

＜売買取引に関する相談＞

- ・ 証券会社で仕組債を購入したが、取り消したい。証券会社に確認したところ、取り消すことはできないと言われたが、そういうものか。
- ・ 15年前の無断売買に関して、これまで特に苦情を申し入れていなかったが、最近になって苦情を言いたくなった。当時の担当者を探して苦情を言いたいがどうしたらよいか。

＜事務処理に関する相談＞

- ・ 投資信託を買い付けた。NISA口座で買い付けたつもりでいたが、NISA口座ではなかった。証券会社に問いただしたら、顧客がNISA口座での買付けを指示をしなかったので特定口座で買付けたと言われたが、センターの意見を訊きたい。

＜投資助言に関する相談＞

- ・投資顧問会社と投資助言契約をしている。推奨銘柄が値下がりばかりなので、解約しようと思う。注意点を教えて欲しい。

＜その他の相談＞（会社不満）

- ・変更になった担当者が全く挨拶に来ないので、担当者を変えて欲しいと言ったところ、気に入らなければ他社で取引してくれと言われてしまった。どうしたら良いか。

【参考】口座名義人の親族からの相談（平成29年度）

親 族 区 分	相談件数
①子供（息子、娘、婿、嫁）からの相談	333件
②配偶者からの相談	105件
③その他の親族からの相談	99件
合 計	537件

（注）上記は相談者の申し出内容から親族に関する事案であることが判明したものをカウントしており、（親族事案であっても）申し出内容からは判明しない事案もあり得るので参考情報に留まる。

＜相談の事例＞

- ・（息子からの相談）母親が担当者から次々と投資信託を勧められて約1000万円投資したが、現在の評価額は280万円程度まで下がっている。担当者を信用して言いなりになったようだが、証券会社に責任を追及できるか。
- ・（娘からの相談）妹が母に付き添い証券会社を訪ねて投資信託など2700万円を購入した。先月は長女の私が母に付き添い証券会社を訪ねて当該投資信託等を解約して銀行口座へ入金してほしい旨依頼するも未だ保有し続けるべきと証券会社が主張し、解約ができない。何とかならないか。

検証事項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。また、あっせん委員及び相談員の能力向上に取り組んでいるか。

(1) あっせん委員間の情報共有

- ① あっせん委員間の情報共有及びあっせん業務の質的向上等を目的に「あっせん業務研究会」を開催した(平成 29年7月28日:東京会場、同8月3日:大阪会場)。その内容は、次のとおり。
 - ・ 平成28年度紛争解決業務等の実施状況の検証について
 - ・ あっせん手続利用者に対するアンケート調査の結果について
 - ・ あっせん事例紹介
 - ・ レセプト債等の状況について
 - ・ 特別調停案について
- ② 平成28年中における金融商品取引の適合性原則等に関する主な判例の概要を紹介した「判例一覧」の提供
- ③ 最近1年間のあっせん事案(和解成立事案)を取りまとめた「あっせん事例集」(後述)の提供

(2) 相談員研修の実施

- ・ 相談・苦情処理手続業務及び紛争解決手続業務における相談員の能力向上を図るため、毎月、相談員研修を実施している。
- ・ 研修テーマはその時々トピックス(つみたてNISAの制度概要)、障がい者差別解消法と実務、苦情相談記録書作成上の留意事項など様々である。また、他の業態のADR機関の相談員との間で相談業務に関する意見交換会なども開催した。

検証事項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並びに関係機関及び事業者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

- ① 各種統計及びあっせんの状況等を委託元5団体にフィードバックするとともに、当センターのホームページ上で公表している。
- ② 顧客とのトラブルの未然防止・再発防止に役立てもらうため、参考となるあっせんの事例を取りまとめた「あっせん事例集」及び苦情の事例を取りまとめた「苦情事例の概要」を作成し、定期的に日本証券業協会を通じて、証券会社や金融機関に通知している。

(2) 講師派遣

- 委託元団体や事業者(個社)などからの依頼を受け、当センターの職員を研修講師として派遣。最近のあっせん事案、苦情事案の概要や顧客とのトラブルの未然防止のために留意すべき事項などを説明し、フィードバック。

〔平成29年度実績〕

- ① 日本証券業協会が主催する協会員向け研修への講師派遣・・・計9回
- ② 日本証券業協会の協会員等(個社)の社内研修等への講師派遣・・・計6回
- ③ 消費生活センター(茨城県)の相談員研修への講師派遣・・・1回

検証事項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

☞ 利用者アンケートにおける意見や外部有識者による業務の検証を踏まえた改善措置の検討をしているか。また、関係機関と連携を図っているか。

(1) 利用者アンケート調査の回答結果を報告

あっせん手続利用者に対するアンケート調査の直近1年分(平成28年10月～平成29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委員会、運営審議委員会及び理事会に報告した。(平成29年12月20日発行「機関誌FINMAC第21号」に掲載し、当センターホームページで公表した)。

アンケートの対象者:

終結したあっせん事案(和解事案・不調事案の両方を含み、取下げ事案を除く)の双方の当事者(顧客及び金融機関側)

調査項目:

あっせんに要する期間、あっせん当日の時間、あっせん委員による事情聴取及び説明のわかりやすさ等に関する利用者の意見等。

アンケートの記載(質問)の一部修正:

障がい者があっせんを利用した場合に、バリアフリー化などの設備面(障がい者への配慮)についてもご意見をいただきやすくなるよう、質問の記載ぶりを修正した(平成29年12月より)。

利用者アンケート調査で寄せられた主な意見等 (平成29年10月～平成30年3月集計分)

上記期間の利用者アンケート調査で意見等を記載した者は謝意も含めて合計43名(申立人26名、被申立人17名)であった。このうち、主な意見等は以下のとおりである。

主な意見等

○ あっせん終結までの期間について

・「申立人が上げる論点、争点が膨大であり、あっせん期日前の準備に1か月もの作業時間を要した。申立人に対して論点、争点に関してご指導いただくことなどを通じて一層効率的なあっせん開催にしていただければと思いました。(被申立人・不調事案)」

○ あっせん委員による事情聴取について

・「資産状況や投資経験からみて申立人の主張は通らない、という趣旨の発言が何度もあったが、本意をくみ取ってほしかった。あっせん委員の中立性が感じられず、残念かつ不愉快であった。」(申立人・不調事案)
・「フィンマックは業界が設立した機関だから、公正・中立が維持されず、あっせん委員が業者寄りであるとの印象をもった。」(申立人・不調事案)

○ あっせん委員による説明について

・「あっせん委員が実際に株の売買を自分で行った経験もなく、法律的な解釈だけで判断するようなことではあっせんの場を設ける意味がないと感じた。」(申立人・不調事案)
・「あっせん委員より、対象となった商品の説明があったが、当該商品が上場商品であることを前提とした整理での説明で理解しにくかった。」(被申立人・不調事案)

○ その他

・「各当事者の待合室がないため入れ替わりのたびに双方が顔を合わせるようになった。また、あっせん会場の声がドア越しに(耳を澄ませば)聞こえてしまう状況であった。改善の余地があると思った。」(被申立人・不調事案)
・「あっせん委員の常識的な見解に基づいて和解が成立するよう、もう少しあっせん委員に権限を与えるべきだと思いました。」(申立人・和解事案)

(2) 外部有識者に対し、「紛争解決業務等実施状況の検証」を報告

- ① 平成29年6月7日 運営審議委員会
- ② 平成29年6月14日 理事会
「平成28年度紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。
- ③ 平成29年11月21日 運営審議委員会
- ④ 平成29年12月1日 理事会
「平成29年度上半期 紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

(3) 関係機関との連携

- 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(2回)及び金融ADR連絡協議会(4回)に参加
- 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30年2月28日)
- ④ 全国銀行協会との意見交換会を開催(平成29年9月27日)
- ⑤ 日本取引所との間で意見交換会を開催(平成29年9月28日)
- ⑥ 国民生活センターとの間で情報交換を実施(平成29年12月15日)

平成30年度事業計画案
(平成30年 4 月 1 日－平成31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、検証の実施等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。

以 上

平成 30 年度 事業計画案
(平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 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. 事業実施の方針

当センターは、平成 30 年度においても、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係る相談、苦情処理及び紛争解決業務を適切に実施するとともに、あっせん業務研究会や各種研修等を通じてあっせん委員及び相談員の資質向上に努める。

また、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、利用者及び金融商品取引業者等に対し、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。

併せて、他の金融 ADR 機関及び消費生活センター並びに委託元団体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、第二種金融商品取引業協会）との緊密な連携を図るとともに、当センターのホームページや各種広告媒体等を活用することにより、当センターの意義、役割の周知及び活動内容について普及啓発に努める。

当センターの業務全般の質の向上を図るため、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や、運営審議委員会、理事会、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、意見交換を踏まえつつ、利用者アンケートの活用、検証等を継続的に行う。

2. 事業の実施に関する事項

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 予定日時 (B)当該事業の実施 予定場所 (C)従事者の予定人 数	(D)受益対 象者の 範囲 (E)予定人 数	収支予算書 の事業費の 金額(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)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 17 名(うち相談員 11 名)	(D) 一般消費者 (E) 5,700 人	275,780 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 予定日時 (B)当該事業の実施 予定場所 (C)従事者の予定人 数	(D)受益対 象者の 範囲 (E)予定人 数	収支予算書 の事業費の 金額(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	【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 17 名(うち相談員 11 名)	(D) 一般消費者 (E) 1,200 人	
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、苦情処理、及 びあっせんに関す 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) 左記のイ. は不特定多 数 ロ.は延べ 2,600 社	10,100 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	

案

平成30年度 収支予算書

自：平成30年4月1日

至：平成31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

(F I N M A C)

平成 3 0 年 度 収 支 予 算 書 （ 目 次 ）

	頁
○ 目 次	1
○ 事業会計収支予算（案） 特定非営利活動に係る事業会計	2
○ 事業会計収支予算（案）（詳細版） 特定非営利活動に係る事業会計	3
○ 諸団体負担金内訳	4

平成30年度「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター」事業会計収支予算案
平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

平成30年6月5日

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		金 額 (単位：千円)		
I	経 常 収 入 の 部			
1	会費収入	1		
	正会員会費収入	2	99	
	賛助会員会費収入	3	3,500	3,599
2	助成金収入	4		
	資本市場振興財団	5		95,000
3	苦情相談・あっせん事業収入	6		
	諸団体負担金	7	221,583	
	第2種金融商品取引業者負担金	8	52,000	
	あっせん利用負担金収入	9	8,600	
	あっせん申立金収入	10	1,700	283,883
	経常収入合計 (A)	11		382,482
II	経 常 支 出 の 部	12		
1	事業費	13		
	相談、苦情解決及びあっせん事業支出	14	275,780	
	情報提供及び広報事業支出	15	10,100	285,880
2	管理費	16		
	事務局運営費	17	17,000	
	賃借料	18	42,240	
	諸謝金	19	600	
	役員報酬	20	28,900	88,740
3	予備費	21		10,000
	経常支出合計 (B)	22		384,620
III	その他資金収入の部	23		
1	その他資金収入	24		1,222
	その他資金収入合計 (C)	25		1,222
IV	その他資金支出の部	26		
	その他資金支出合計 (D)	27		0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	28		-916
	期首資金有高	29		27,837
	次期繰越収支差額	30		26,921

注 1 相談、苦情解決及びあっせん事業支出には、日本証券業協会からの受入出向職員に係る人件費の当センター負担分を含む。
平成30年度では、平成25年11月に策定された7か年計画を進めるため、受入出向職員に係る人件費負担区分について、追加的に18百万円、日本証券業協会負担から当センター負担に切り替えることとしている。この結果、受入出向職員に係る平成30年度の日本証券業協会の人件費負担は45百万円となる見込みである。

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

平成30年度「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター」事業会計収支予算案

平成30年6月5日

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		29年度予算	29年度決算	30年度予算	内 容 (単位：円)
Ⅰ 経 常 収 入 の 部					
1 会費収入	1	596,000	599,000	3,599,000	
正会員会費収入	2	96,000	99,000	99,000	正会員33名 (@3,000円)
賛助会員会費収入	3	500,000	500,000	3,500,000	賛助会員5団体 (@700,000円×5)
2 助成金収入	4	95,000,000	95,000,000	95,000,000	
資本市場振興財団	5	95,000,000	95,000,000	95,000,000	申請額
3 苦情相談・あっせん事業収入	6	245,392,000	240,253,000	283,883,000	
諸団体負担金	7	192,192,000	176,922,000	221,583,000	繰越金取崩額減、人件費切替増等を反映 ・日証協183,907,571円 ・投信協 1,208,384円 ・顧問協 12,593,618円 ・金先協21,240,141円 ・二種業協2,633,286円
第2種金融商品取引業者負担金	8	42,000,000	53,900,000	52,000,000	直近の動向を勘案した見込額
あっせん利用負担金収入	9	9,500,000	7,850,000	8,600,000	直近の動向を勘案した見込額
あっせん申立金収入	10	1,700,000	1,581,000	1,700,000	直近の動向を勘案した見込額
經常収入計 (A)	11	340,988,000	335,852,000	382,482,000	
Ⅱ 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	12	263,850,000	263,729,972	285,880,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	13	252,350,000	252,123,972	275,780,000	
①人件費等	14	159,800,000	154,667,077	179,820,000	受入出向職員人件費切替及びシステム要員等
②相談員研修費用等	15	800,000	762,516	800,000	相談員研修費等
③事務運営費用	16	37,650,000	44,091,174	42,000,000	システム経費、電話料、コピー機等リース料
④あっせん委員報酬・旅費等	17	42,000,000	40,049,150	41,060,000	あっせん委員報酬、出張旅費等
⑤相談員旅費及び会場費	18	4,500,000	4,777,249	5,000,000	相談員出張旅費、会場費
⑥あっせん等に係る諸費用	19	7,600,000	7,776,806	7,100,000	あっせん業務研究会、事例集、郵送料等
◎情報提供及び広報事業支出	20	11,500,000	11,606,000	10,100,000	
①広告宣伝費及びHP作成費	21	7,900,000	7,923,744	7,900,000	ホームページ、広告掲載等
②情報提供費	22	3,600,000	3,682,256	2,200,000	機関誌等
2 管理費	23	87,900,000	87,557,440	88,740,000	
①事務局運営費	24	16,000,000	17,951,503	17,000,000	消費税、光熱費、会議運営費、監査法人コンサル料等
②賃借料	25	42,400,000	41,825,937	42,240,000	東京・大阪事務所の借室料、共益費
③諸謝金	26	600,000	480,000	600,000	公益委員謝金
④役員報酬	27	28,900,000	27,300,000	28,900,000	
3 予備費	28	10,000,000	0	10,000,000	
經常支出計 (B)	29	361,750,000	351,287,412	384,620,000	
当期収支差額 (A-B)	30	-20,762,000	-15,435,412	-2,138,000	
Ⅲ そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	31	0	2,058	1,221,600	
Ⅳ そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	32	0	0	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	33	-20,762,000	-15,433,354	-916,400	
繰越金当期取崩額 (F)	34	20,762,000	15,433,354	916,400	
差引当期繰越収支差額 (E+F) (G)	35	0	0	0	
繰越金変動表					
期首繰越金有高 (H)	36	43,270,713	43,270,713	27,837,359	
繰越金当期変動額 (ーF) (I)	37	-20,762,000	-15,433,354	-916,400	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	38	22,508,713	27,837,359	26,920,959	

注1 相談及び苦情解決及びあっせん事業支出には、日本証券業協会からの出向者に係る人件費の当センター負担分を含む。平成30年度では、平成25年11月に策定された7か年計画に沿って、受入出向職員に係る人件費負担区分について、追加的に18百万円、日本証券業協会負担から当センター負担に切り替えることとしている。この結果、受入出向職員に係る平成30年度の日本証券業協会の人件費負担は45百万円となる見込みである。

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

平成 30 年度 諸 団 体 負 担 金 内 訳

(単位：円)

団体名		基本分担金	実績分担金		分担金合計
			分担率	分担金額	
日本証券業協会	1	1,707,143	85.84%	182,200,428	183,907,571
投資信託協会	2	890,000	0.15%	318,384	1,208,384
日本投資顧問業協会	3	3,785,000	4.15%	8,808,618	12,593,618
金融先物取引業協会	4	715,000	9.67%	20,525,141	21,240,141
第二種金融商品取引業協会	5	2,230,000	0.19%	403,286	2,633,286
合 計	6	9,327,143	100.0%	212,255,857	221,583,000

(注 1) 基本分担金は、各協会の会員数に応じて分担する部分である。日本証券業協会については、受入出向職員に係る人件費負担切替 7 か年計画との関係で、平成 26 年度から段階的に適用している。

(注 2) 実績分担金は、各協会に係る相談、苦情及びあっせん申立てについて、1 : 2 : 7 の割合で勘案することとしている。

VIX インバース ETN について

1. 発生した事象

- ① 平成 30 年 2 月 6 日、東京証券取引所の上場投資証券である「NEXT NOTES S&P500 VIX インバース ETN（略称 VIX ベア ETN）」（注）が早期償還されること、及び 4 月 2 日を償還金支払開始予定日とすることが発表された。

米国株式市況が長期金利の上昇を受けて急落し、上記 ETN の連動対象である「S&P500 VIX 短期先物インバース日次指数」が前日比で 80%超下落した結果、早期償還条項に基づき期限前償還されることとなったものである。

（注）指標連動型の ETN（Exchange Traded Note）であり、価格は円換算した「S&P500VIX 短期先物インバース日次指数」に連動する。同指数の日々の騰落率は「S&P500VIX 短期先物指数」（シカゴ・オプション取引所（CBOE）に上場され、市場の不安心理を測る指標として「恐怖指数」と呼ばれる）の騰落率の－1 倍で計算される。（2005 年 12 月 20 日を 100000 ポイントとする）

- ② VIX インバース ETN の発行体はノムラ・ヨーロッパ・ファイナンス・エヌ・ブイ。

東京証券取引所は当該 ETN を信託財産とする受益証券を上場していたが、早期償還の発表を受け、当該銘柄を 2 月 6 日に売買停止し、同日整理銘柄に指定した。2 月 19 日に上場を廃止している。

受益権一口当たりの償還金額は 1,144 円であり、前日（2 月 5 日）の終値（29,400 円）の約 4 %。

2. 相談、苦情、あっせん申立ての状況

- ① FINMAC に寄せられている相談、苦情の件数は、2 月 6 日以降の累計で、相談が 48 件、苦情が 98 件である（6 月 1 日現在）。

苦情 98 件のうち、あっせんに希望しているものが 61 件あり、このうち既に申立書が提出されているものが 39 件ある。

現在は、日々、新規のあっせん希望が寄せられている状況にある。

あっせん申立書が提出された事案については、受理通知を申立人に発出しているところであり、準備が整った事案から順次あっせんを実施する予定である。

- ② 顧客の苦情の多くは、早期償還条項について「説明を受けていなかった」或いは「知らなかった」というものである。

苦情を申し出ている顧客の年齢層は 50 歳代及び 60 歳代が中心であるが、なかには高齢者（75 歳以上）も含まれる。

あっせん申立者は各地に分散しているが、地域的な集中が見受けられる。

以 上



【2049】

ETN

VIXベアETN【略称】

NEXT NOTES S&P500 VIX インバースETN【正式名称】

- 指数の変動率が、S&P500 VIX短期先物指数の前日比変動率(%)の-1倍となるように計算された「S&P500 VIX短期先物インバース日次指数」を連動対象とします。
JDR形式(ETNを信託財産とする受益証券)での上場のため、内国株式と同様にお取引いただけます。(外国証券取引口座の開設は不要です。)

1. NEXT NOTES S&P500 VIX インバースETN の概要

(2018年1月31日 現在)

銘柄名	NEXT NOTES S&P500 VIX インバースETN		
対象指標	S&P500 VIX短期先物インバース日次指数		
計算期間	毎年5月1日～翌年4月30日		
分配金支払基準日	分配金の支払いは行われません。		
指標連動証券の発行者	ノムラ・ヨーロッパ・ファイナンス・エヌ・バイ		
銘柄コード	2049	市場価格(終値)(※1)	33,100 円
売買単位	1口単位	Indicative NAV/PCFの開示(※2)	Indicative NAVのみ
管理費用	1.8%	1売買単位あたりの投資金額(※1)	33,100 円

※1 上記の期日において約定がない場合、「市場価格(終値)」及び「1売買単位あたりの投資金額」には、直近時点の市場価格を記載しています。

※2 Indicative NAVとは、PCF情報に現時点の株価を乗じることによって算出されるリアルタイムの推定純資産額(1口あたり)、PCFとは、管理会社よりご提供いただいたポートフォリオ構成銘柄情報ファイルのことを指します。ここでは東証を通じて開示しているIndicative NAV/PCF情報の有無を記載しています。

[期限前償還に関する留意点]

S&P500 VIX短期先物インバース日次指数(終値を含むすべての値)が前日終値の20%に相当するまたはこれを下回った場合、早期償還額の支払をすることにより、本ETN/JDRの信託財産である外国指標連動証券は償還されます。早期償還額は、計算代理人によって必要諸経費を差し引いた金額が商業上合理的方法で計算されます。

2. パフォーマンス

(2018年1月31日 現在)



※ 2015年3月16日の市場価格を基準値とし、S&P500の値を再換算しています。

■ 騰落率

期間	当銘柄	(参考)S&P500
過去3か月	+8.70%	+5.48%
過去6か月	+28.34%	+13.22%
過去1年	+95.63%	+19.92%
過去3年	-	+31.83%
過去5年	-	+125.70%

■ 当銘柄のボラティリティ

ボラティリティ(過去30日)	37.8%
ボラティリティ(過去90日)	33.4%

※ 対象期間のうち13%以上の日に売買が成立していない場合、上場後の期間が記載の期間に満たない場合は「-」と表示されます。

対象指標の指数値 <http://japanese.spindices.com/indices/strategy/sp-500-vix-short-term-futures-inverse-daily-index-er>

3. ファンド組入銘柄

(2018年1月31日 現在)

	証券コード	銘柄名	構成比
1	-	ノムラ・ヨーロッパ・ファイナンス・エヌ・バイ発行の外国指標連動証券(外国債券)	100.00%

4. 情報ベンダーコード

情報ベンダー名	ETNコード	対象指標
QUICK	2049/T	-
Bloomberg	2049 JP Equity	SPVXSPI
Thomson Reuters	2049.T	.SPVXSPI

5. 対象指標の概要

【S&P500 VIX短期先物インバース日次指数】

日々の騰落率をS&P500 VIX短期先物指数の騰落率の-1倍として計算された指数で、2005年12月20日の指数値を100,000ポイントとして計算されています。

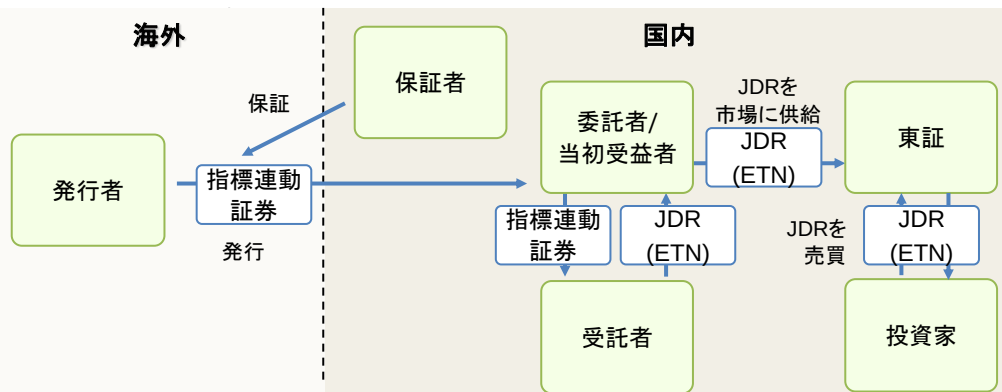
当日の指数値 = 前日の指数値 × (1 - 1倍 × S&P500 VIX短期先物指数の前日比変動率)

【S&P500 VIX短期先物指数】

S&P500 VIX短期先物指数は、シカゴ・オプション取引所(CBOE)に上場しているVIX先物の第1および第2限月のロング・ポジションを日々ロールする取引のリターンを測定する指数です。2005年12月20日の指数値を100,000ポイントとして計算されています。

6. ETNとは

ETN(イー・ティー・エヌ)とは「Exchange Traded Note」の略で、「上場投資証券」または「指標連動証券」と呼ばれる上場商品です。ETNはETF(Exchange Traded Fund: 上場投資信託)と同様に、価格が株価指数や商品価格等の「特定の指標」に連動する商品ですが、「Note(債券)」の単語が示すように、金融機関(発行体)がその信用力をもとに、価格が特定の指標に連動することを保証する債券であるため、ETFとは異なり証券に対する裏付資産を持たない(必要としない)という特徴があります。



※売買円滑化のためにJDR形式で上場していますが、指標連動証券と、対応するJDRの権利の内容は同一です。

※本スキーム図は概要を示したものです。詳細は有価証券届出書をご参照ください。

7. 対象指標の特徴及び留意点

- インバース型指標は、変動率が原指標の日々の変動率の-1倍となるように算出されているため、前営業日と比較するとその変動率は原指標の-1倍となりますが、2営業日以上離れた期間での比較においては、複利効果により、原指標の変動率の-1倍以上又は未滿となる場合があります。
- インバース型指標は、原指標が下落トレンドにある場合において上昇する指標であるため、原指標の下落を見込む場合には有用ですが、原指標が上昇・下落を相互に繰り返す場合、上記の複利効果によりインバース型指標は逓減していくという特性があり、このような場合、投資者は利益を得にくくなりますので留意が必要です。また、インバース型指標は、中長期にわたって投資をする場合、原指標の変動率とインバース型指標の変動率の乖離が大きくなる可能性があり、留意が必要です。

<インバース型指標の説明はこちら>

<http://www.tse.or.jp/rules/etf/etfinfo/inverse.html>

8. ETN情報入手一覧

- 各ETNに関するより詳細な商品概要
「野村証券 NEXT NOTES専用ホームページ」 <http://nextnotes.com/index.html>
- ETNの現在値・前日比・売買高・PCF情報・インディカティブNAV・分配金
<http://www.tse.idmanagedsolutions.com/iopv/table?language=jp&iopv=1>
- 一口あたりの純資産総額、対象指数との乖離率、ファンドの組入銘柄等
(注)検索される場合には、検索条件に検索コード5ケタの管理会社コード「20314」を入力してください。
「適時開示情報閲覧サービス」 https://www.release.tdnet.info/inbs/I_main_00.html
- ETF株マップ
<http://etf.kabumap.com/servlets/etf/Action?SRC=page/top>

9. 免責事項

- 当資料は、作成時におけるETNの概要説明のみを目的としており、投資勧誘を目的としているものではなく、また金融商品取引法に基づく開示資料ではありません。
- ETNは値動きのある有価証券を投資対象としますので、連動対象である指標及び外国為替相場の変動、組入有価証券の価格の変動、組入有価証券の発行会社の倒産や財務状況等の悪化、その他の市場要因の影響等により、市場取引価格又は基準価額が値下がりし、それにより損失が生じることがあります。したがって、投資元本が保証されているものではありません。また、信用取引を利用する場合には、差し入れた保証金以上の損失が生ずるおそれがあります。
- ETNの売買が行われるに際しては、あらかじめお取引先の金融商品取引業者等より交付される契約締結前交付書面等の書面の内容を十分にお読みいただき、商品の性質、取引の仕組み、リスクの存在、販売手数料、信託報酬などの手数料等を十分に御理解いただいたうえで、御自身の判断と責任で行っていただきますよう、お願い申し上げます。
- 当資料の実績数値は過去のものであり、将来の運用成果等を保証するものではありません。
- 当資料は、2018年1月現在の内容です。その後、制度の改正等により、当資料に掲載した内容が予告なく変更される場合があります。また、この資料に掲載されている情報の作成には万全を期していますが、当該情報の完全性を保証するものではありません。当社は、当資料及び当資料から得た情報を利用したことにより発生するいかなる費用又は損害等の一切について責任を負いません。
- 本資料の一切の権利は当社に属しており、いかなる目的を問わず、無断複製・転載を禁じます。