

第 37 回 理 事 会

平成 29 年 6 月 14 日
日本証券業協会 第 1 会議室

議 案

- 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

以 上

案

平成28年度
事業報告書

自平成28年4月1日～至平成29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28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 ...20

第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

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

平成28年度 財務報告

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

平成28年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

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

平成28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152件、苦情の申出1,226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、74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の事業者と顧客との紛争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。

- 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、顧客一般からの金融商品取引業等業務等に関する広範囲の相談6,736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、当センターの紛争解決等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16名(うち相談員11名)	(D) 一般消費者 (E) 6,736名	230,636千円 (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、顧客と金融商品取引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】 (C) 上記を含め、都道府県庁所在地等50か所であつせんを実施 (C) 委嘱弁護士(あっせん委員)38名、職員16名(うち相談員11名)	(D) 一般消費者 (E) 1,378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 (単位：千円)
③金融商品取引紛争の解決事例の概要（当事者の秘密に関する事項を除く。）に関する事業者及び利用者への情報提供事業	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7名	(D) 一般消費者 (E) 左記イ．は不特定多数 左記ロ．は延べ 2,508社	12,374千円 (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7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

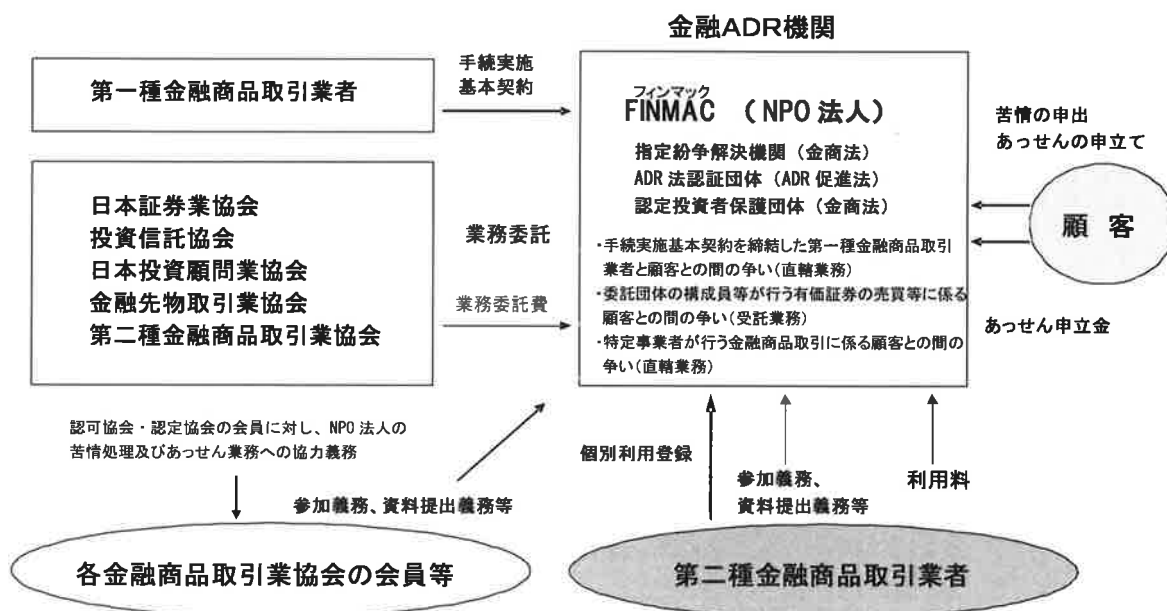
当センターは、金融ADRを専門とする第三者機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

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（当年度末289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537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】

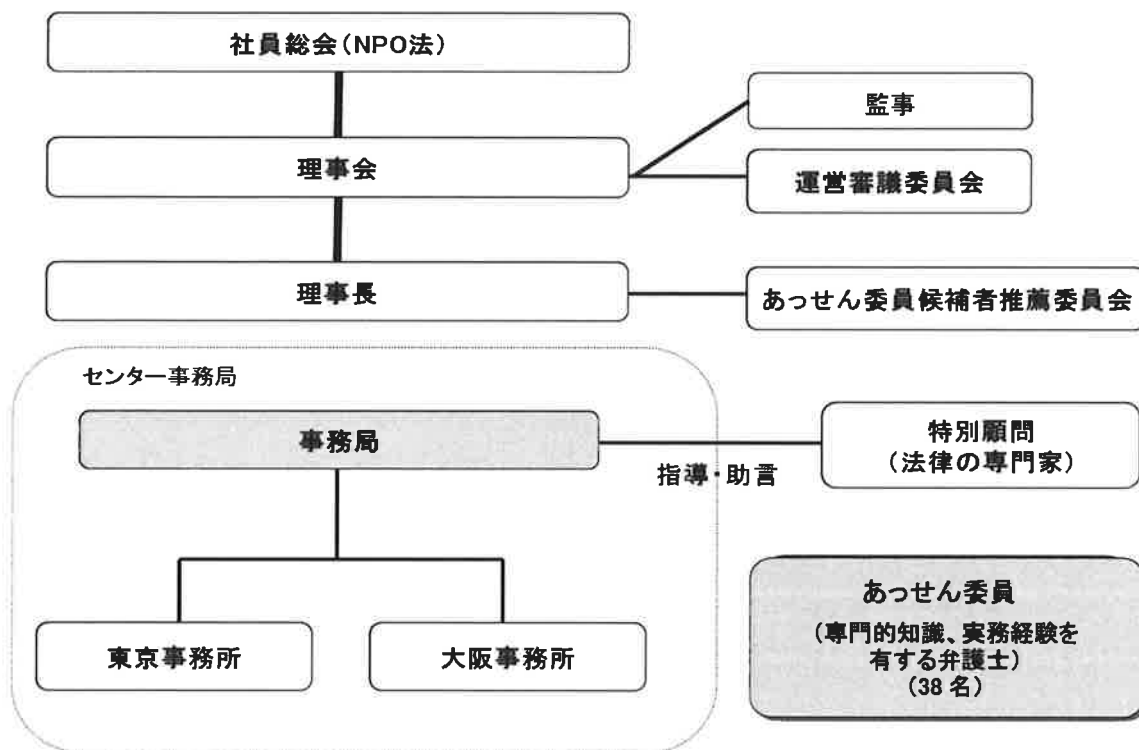


2. 当センターの業務の実施方法等

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・苦情の受付や全国50か所（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、「あっせん」が152件（前年度比8.6%増）、「苦情」が1,226件（同10.8%減）、「相談」が6,736件（同11.6%減）となり、前年度と比べて、「あっせん」は増加したが、「苦情」及び「相談」はいずれも減少した。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
平成28年度	152	1,226	6,736
平成27年度	140	1,374	7,616
平成26年度	110	629	9,065

(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、「あっせん」は全て協定事業者であり、「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	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
協定事業者	152	140	1,223	1,372	5,708	6,728
特定事業者	0	0	3	2	19	6
その他	0	0	0	0	1,009	882
合 計	152	140	1,226	1,374	6,736	7,616

（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業者等。

「その他」は、いずれの事業者にも属さないものや当センターが取り扱う商品・サービスでないもの。

(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、日本証券業協会においては、「あっせん」の件数が増加する一方、「苦情」及び「相談」の件数は減少した。

金融先物取引業協会においては、「あっせん」、「苦情」及び「相談」の件数がいずれも減少し、日本投資顧問業協会及び第二種金融商品取引業協会においては、「苦情」及び「相談」の件数が増加した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
日本証券業協会	133	118	1,070	1,190	5,084	5,970
金融先物取引業協会	14	19	86	129	378	542
日本投資顧問業協会	5	3	54	44	169	149
投資信託協会	0	0	2	4	41	40
第二種金融商品取引業協会	0	0	11	5	36	27
合 計	152	140	1,223	1,372	5,708	6,728

(4) 業態種別内訳

当年度における業態種別の受付件数を前年度と比べると、第一種金融商品取引業務に係る「あっせん」の件数は増加したが、「苦情」及び「相談」の件数は減少した。第二種金融商品取引業務に係る「苦情」及び「相談」、投資運用業務に係る「相談」、投資助言・代理業務に係る「苦情」の各件数はそれぞれ増加した。登録金融機関業務に係る「苦情」及び「相談」の件数は減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
第一種金融商品取引業務	143	131	1,107	1,263	5,109	6,089
第二種金融商品取引業務	0	0	14	7	54	37
投資運用業務	4	3	35	38	130	113
投資助言・代理業務	1	0	21	10	73	74
登録金融機関業務	4	6	49	56	330	387
その他の業務					1,040	916
合 計	152	140	1,226	1,374	6,736	7,616

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

(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、昨年度同様、「あっせん」、「苦情」及び「相談」のいずれにおいても株式に係るものが最も多く、投資信託、債券がそれに続いた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
株 式	53	49	418	482	2,186	3,072
債 券	36	29	276	279	756	838
投資信託	42	32	292	332	1,090	1,290
デリバティブ	17	27	123	174	473	653
有価証券関連	0	4	15	32	38	55
金融先物等	14	19	87	129	396	550
C F D	2	3	18	11	37	43
そ の 他	1	1	3	2	2	5
第二種金融商品取引業取扱商品	0	0	13	7	59	41
投資運用	4	3	33	34	91	78
投資助言	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	0	71	66	2,081	1,644
合 計	152	140	1,226	1,374	6,736	7,616

(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）取引等を含む。
- 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を含む。
- 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、商品ファンド等を含む。
- ④ 「その他」は、商品・サービス区分に関係ない事案を含む。

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140件から12件増加し、152件（8.6%増）となった。これは、平成27年度の夏場から当年度前半にかけて、株式市況が軟調に推移し、外国為替も円高傾向が持続したことが影響したものと考えられる。

「あっせん」の終結件数は、前年度の125件から154件に増加した（23.2%増）。

（単位：件）

あっせん	平成28年度	平成27年度
新規申立件数	152	140
終 結 件 数	154	125
和 解	74	62
不 調	67	55
取下げ等	13	8
当年度末係属件数	38	40

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、前年度同様、「勧誘に関する紛争」が112件と最も多く、「売買取引に関する紛争」の37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
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
27年度	件 数	101	36	3	0	0	0	140
	構成比	72.1	25.7	2.1	0	0	0	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について主なものを見ると、「勧誘に関する紛争」では、前年度同様、「説明義務違反に関する紛争」の57件が最も多く、「適合性の原則違反に関する紛争」の40件が続いた。「売買取引に関する紛争」では、「無断売買に関する紛争」が減少し、「過当売買に関する紛争」と「システム障害に関する紛争」が増加した。

○「勧誘に関する紛争」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成28年度	平成27年度
説明義務違反に関する紛争	57 (37.5)	41 (29.3)
適合性の原則違反に関する紛争	40 (26.3)	37 (26.4)
断定的判断の提供に関する紛争	8 (5.3)	6 (4.3)

○「売買取引に関する紛争」のうち主なもの

(単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
無断売買に関する紛争	8 (5.3)	12 (8.6)
過当売買に関する紛争	6 (3.9)	3 (2.1)
システム障害に関する紛争	6 (3.9)	1 (0.7)

(注) 括弧内の割合は、各年度のあっせん申立件数全体に対する割合。

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、前年度に続き、「株式」が53件で最も多く、「投資信託」の42件、「債券」の36件の順となった。構成比で見ると、前年度に比べ、「投資信託」及び「債券」が増加し、「デリバティブ」(金融先物等)が減少した。

(単位：件、%)

	平成28年度		平成27年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	53	34.9	49	35.0
債 券	36	23.7	29	20.7
投 資 信 託	42	27.6	32	22.9
デリバティブ	17	11.2	27	19.3
有価証券関連	0	0	4	2.9
金融先物等	14	9.2	19	13.6
C F D	2	1.3	3	2.1
そ の 他	1	0.7	1	0.7
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	0	0
投 資 運 用	4	2.6	3	2.1
投 資 助 言	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	152	100	140	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、前年度同様、「証券会社」が138件と最も多かった。

(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
28年度	件 数	138	4	2	0	8	152
	構成比	90.8	2.6	1.3	0	5.3	100
27年度	件 数	129	7	0	0	4	140
	構成比	92.1	5.0	0	0	2.9	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150件であり、「法人」は2件であった。「個人」のうち男女の構成比では、前年度は女性の比率が男性より高かったが、当年度は男性が上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
28年度	件 数	79	71	2	152
	構成比	52.0	46.7	1.3	100
27年度	件 数	61	73	6	140
	構成比	43.6	52.1	4.3	100

⑥ 地区別内訳

前年度は東京、大阪、名古屋の順に件数が多かったが、当年度は東京、名古屋、大阪の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
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
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

		九州	その他	合計
28年度	件 数	14	0	152
	構成比	9.2	0	100
27年度	件 数	12	0	140
	構成比	8.6	0	100

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の新規受付件数は、前年度に比べ 148 件減少し、1,226 件（10.8% 減）となった。株式市況が持ち直した平成 28 年末以降、件数が低位で推移した。

苦情の新規受付のうち、金商業者等に取り次いだ申出件数は 1,115 件（前年度比 9.6% 減）、申出者の意向等により取り次がなかった申出は 111 件（同 21.3% 減）であった。なお、当年度における終結件数は 1,254 件（同 6.6% 減）であった。

（単位：件）

項目	平成 28 年度	平成 27 年度
新規受付件数	1,226	1,374
金商業者等に取り次いだ申出	1,115	1,233
金商業者等に取り次がなかった申出	111	141
終結件数	1,254	1,343
解決	1,102	1,199
あっせんへの移行	152	140
不調	0	2
その他	0	2
期末未済件数	33	61

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、前年度同様、「売買取引に関する苦情」が 448 件と最も多く、「勧誘に関する苦情」の 440 件、「事務処理に関する苦情」の 191 件が続いた。

（単位：件、%）

		売買取引	勧 誘	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
28年度	件 数	448	440	191	4	12	131	1,226
	構成比	36.5	35.9	15.6	0.3	1.0	10.7	100
27年度	件 数	515	512	202	4	8	133	1,374
	構成比	37.5	37.3	14.7	0.3	0.6	9.7	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について主なものを見ると、「売買一般に関する苦情」が 242 件と最も多く、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が 202 件、「会社不満に関する苦情」の 128 件、「無断売買に関する苦情」の 82 件と続いた。

○「勧誘に関する苦情」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	202 (16.5)	223 (16.2)
強引な勧誘に関する苦情	68 (5.5)	85 (6.2)
適合性に関する苦情	73 (6.0)	75 (5.5)

○「売買取引に関する苦情」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
売買一般に関する苦情	242 (19.7)	249 (18.1)
無断売買に関する苦情	82 (6.7)	106 (7.7)
システム障害に関する苦情	39 (3.2)	32 (2.3)

(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」、「極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28年度	平成27年度
入出金、入出庫に関する苦情	36 (2.9)	62 (4.5)
口座開設・移管に関する苦情	20 (1.6)	50 (3.6)
株式事務に関する苦情	20 (1.6)	18 (1.3)

○「投資助言に関する苦情」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
助言内容に関する苦情	8 (0.7)	6 (0.4)
助言契約に関する苦情	4 (0.3)	1 (0.1)

○「その他に関する苦情」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
会社不満に関する苦情	128 (10.4)	130 (9.5)
詐欺・横領に関する苦情	1 (0.1)	1 (0.1)
IPOに関する苦情	2 (0.2)	1 (0.1)

(注) 括弧内の割合は、いずれも各年度の苦情申出件数全体に対する割合。

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、前年度同様「株式」が418件と最も多く、「投資信託」の292件、「債券」の276件が続いた。構成比でみると、前年度と比べ「債券」が増加し、「デリバティブ」（金融先物等）が減少した。

(単位：件、%)

	平成28年度		平成27年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	418	34.1	482	35.1
債 券	276	22.5	279	20.3

	平成28年度		平成27年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
投 資 信 託	292	23.8	332	24.2
デリバティブ	123	10.0	174	12.6
有価証券関連	15	1.2	32	2.3
金融先物等	87	7.1	129	9.4
C F D	18	1.5	11	0.8
そ の 他	3	0.2	2	0.1
第二種金融商品 取引業取扱商品	13	1.1	7	0.5
投 資 運 用	33	2.7	34	2.5
投 資 助 言	0	0	0	0
そ の 他	71	5.8	66	4.8
合 計	1,226	100	1,374	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、前年度同様、「証券会社」が1,092件と最も多かった。

(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
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
27年度	件 数	1,234	56	44	0	40	1,374
	構成比	89.8	4.1	3.2	0	2.9	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1,211件、「法人」が15件であった。
「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		
28年度	件 数	726	485	15	1,226
	構成比	59.2	39.6	1.2	100
27年度	件 数	779	570	25	1,374
	構成比	56.7	41.5	1.8	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
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
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

		九州	その他
28年度	件 数	75	73
	構成比	6.1	6.0
27年度	件 数	75	8
	構成比	5.5	0.6

(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）。

(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880件（11.6%）減少し、6,736件となった。なお、前年度から、それまで「相談」として処理していた「事業者への取次ぎをしない不満足の表明」を「苦情」に含めることとし、より深度あるヒアリングを実施している。

（単位：件）

	平成28年度	平成27年度
受付件数	6,736	7,616

（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ものを含む。

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2,594件と最も多く、「売買取引に関する相談」の1,351件、「その他」の1,156件、「事務処理に関する相談」の967件が続いた。

（単位：件、%）

		取引制度等	売買取引	事務処理	勧誘	投資運用	投資助言	その他	合計
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
27年度	件数	3,484	1,240	1,042	724	12	34	1,080	7,616
	構成比	45.7	16.3	13.7	9.5	0.2	0.4	14.2	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
- ・「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
- ・「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
- ・「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）に関する相談を含む。）。

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主なものを見ると、「証券会社に関する相談」が1,402件と最も多く、「売買取引に関する一般的な相談」の915件、「他業界に関する相談」の688件が続いた。

○ 「取引制度等に関する相談」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成28年度	平成27年度
証券会社に関する相談 （相談窓口の問合せを含む）	1,402（20.8）	1,148（15.1）
当センターの業務に関する相談	376（5.6）	762（10.0）
商品性に関する相談	327（4.9）	506（6.6）

○「売買取引に関する相談」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
売買取引に関する一般的な相談	915 (13.6)	863 (11.3)
取引制度に関する相談	238 (3.5)	146 (1.9)
無断売買に関する相談	76 (1.1)	79 (1.0)

○「事務処理に関する相談」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
口座開設・移管等に関する相談	234 (3.5)	411 (5.4)
入出金、入出庫に関する相談	144 (2.1)	227 (2.9)
証券会社に関する相談	237 (3.5)	106 (1.4)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
他業界に関する相談	688 (10.2)	524 (6.9)
金商業者のサービス全般に関する相談	197 (2.9)	309 (4.1)
保険に関する相談	118 (1.8)	54 (0.7)

(注)

- ・括弧内の割合は、各年度の相談総件数に対する割合。
- ・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。

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2,186件で最も多く、「その他」の2,081件、「投資信託」の1,090件、「債券」の756件が続いた。

(単位：件、%)

	平成28年度		平成27年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	2,186	32.5	3,072	40.3
債 券	756	11.2	838	11.0
投 資 信 託	1,090	16.2	1,290	16.9
デリバティブ	473	7.0	653	8.6
有価証券関連	38	0.6	55	0.7
金 融 先 物 等	396	5.9	550	7.2
C F D	37	0.5	43	0.6
そ の 他	2	0.0	5	0.1
第二種金融商品 取引業取扱商品	59	0.9	41	0.5
投 資 運 用	91	1.4	78	1.0
投 資 助 言	0	0	0	0
そ の 他	2,081	30.9	1,644	21.5
合 計	6,736	100	7,616	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5,078件と最も多く、「登録金融機関」の533件、「FX業者」の148件が続いた。

(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
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
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

(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6,477件、「法人」は259件であった。「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		
28年度	件 数	3,676	2,801	259	6,736
	構成比	54.6	41.6	3.8	100
27年度	件 数	4,275	3,048	293	7,616
	構成比	56.1	40.0	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
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
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

		九州	その他
28年度	件 数	283	1,575
	構成比	4.2	23.4
27年度	件 数	406	2,064
	構成比	5.3	27.1

(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した第二種金商業者と顧客との金融商品取引を巡る紛争等解決業務について、顧客からの信頼感・納得感が得られるよう公正かつ中立な立場で取り組んだ。

(2) あっせん委員及び相談員の資質向上・態勢強化への施策について

- ① あっせん業務の一層の質的向上を図るため、「あっせん業務研究会」を東京と大阪（平成28年7月25日（東京会場）、同年8月2日（大阪会場））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28年 4月26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
②	5月24日	1. システムインフラのセキュリティ強化について 2. 各紛争事案に対する対応について	1. 当センター 総務課長 2. 当センター 業務部長
③	6月20日	1. 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 2. 平成27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 業務部長
④	7月14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	9月14日	全国銀行協会相談室との相談業務に関する意見交換	—
⑥	10月19日	「金融ADR連絡協議会」の概要説明について	当センター センター長
⑦	11月24日	紛争解決業務における実務対応について	当センター 業務部長
⑧	12月20日	紛争等解決事業における委託元団体への情報提供（フィードバック）について	当センター センター長
⑨	平成29年 1月25日	平成29年度税制改正の概要及び積立NISAについて	日本証券業協会 証券税制室長
⑩	3月1日	異業種研究・自動車製造物責任相談センターの取り組みと課題について	外部有識者
⑪	3月28日	「金融トラブル連絡調整協議会」等の概要説明について	当センター センター長

(3) 紛争解決業務等の情報開示について

- ① 業務委託元の自主規制機関に対し、各機関に所属する事業者に係るあっせん、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、典型的な事例の事実関係、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（当年度4回）。
- 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、個別の事業者（証券会社等）主催の研修に4回、日本投資顧問業協会主催の研修に1回、それぞれ講師を派遣した。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- 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27年4月～平成28年9月）」を提供した（平成29年1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29年1月24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9月14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12月16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（3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28年8月、平成29年1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に交通広告（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に地図案内広告を掲出した。
 - ニ. 地方新聞24紙及び文芸春秋誌に広告を掲載した。
- 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28年11月8日）。

- ④ 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28年11月30日）。
- ⑤ 一般財団法人 日本ADR協会 主催のADR法10周年記念座談会「ADR法10年ーその成果と課題」に参加した（NBL1092号）。
- ⑥ 障害者差別解消法の施行を受けて、音声の読み上げや見やすい文字の表示等、ホームページのリニューアルを行った（平成 28 年 4 月）。

(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28年4月18日、平成29年2月13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27年10月から平成28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19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。

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28年6月24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27年度 事業報告及び収支決算の件

第2号議案 平成28年度 事業計画及び収支予算の件

第3号議案 任期満了に伴う役員の選任の件

第4号議案 理事長の選任の件

第5号議案 専務理事の選任の件

第6号議案 その他報告事項

(1) あっせん委員の選任について

(2) 運営審議委員会委員の選任について

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を3回（第34回～第36回）開催し、平成27年度事業報告及び収支決算、平成28年度事業計画及び収支予算、役員、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、当センター事務所の移転及び業務規程の一部改正、平成28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29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34回理事会（平成28年6月10日開催）

第1号議案 平成27年度事業報告及び収支決算（案）について

第2号議案 平成27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28年度事業計画及び収支予算（案）について

第4号議案 役員の選任及び理事長並びに専務理事の選任について

第5号議案 通常総会の開催について

第6号議案 あっせん委員の選任について

第7号議案 運営審議委員会委員の選任について

第8号議案 その他

○ 第35回理事会（平成28年11月29日開催）

第1号議案 正会員の入会について

- 第2号議案 当センター事務所の移転及び業務規程の一部改正について
- 第3号議案 平成28年度上半期における紛争解決業務等の動向について
- 第4号議案 あっせん手続き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28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 その他

○ 第36回理事会（平成29年3月17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28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4号議案 平成28年度事業計画実施状況及び平成28年度事業会計収支実績見込みについて
- 第5号議案 平成29年度事業計画案及び平成29年度事業会計収支予算案について
- 第6号議案 平成28年度中間会計監査及び実施報告について
- 第7号議案 会計監査人の設置についての検討
- 第8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29回～第31回）開催し、あっせん委員の選任、平成27年度事業報告及び収支決算、平成28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、あっせん手続き利用者に対するアンケート調査結果、当センター事務所の移転、平成28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29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29回運営審議委員会 平成28年6月3日開催

- (1) あっせん委員の選任について
- (2) 平成27年度事業報告及び収支決算について
- (3) 平成27年度の紛争解決業務等実施状況の検証について
- (4) 平成28年度事業計画案及び収支予算案について
- (5) その他

○ 第30回運営審議委員会 平成28年11月17日開催

- (1) 平成28年度上半期における紛争解決業務等の動向について
- (2) あっせん手続き利用者に対するアンケート調査結果について

- (3) 平成28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) 当センター事務室の移転について
- (5) 今後の財務面における留意事項について
- (6) その他

○ 第31回運営審議委員会 平成29年3月1日開催

- (1) あっせん委員の選任について
- (2) 平成28年4－12月における紛争解決業務等の状況について
- (3) 平成28年度事業計画実施状況及び平成28年度事業会計収支実績見込みについて
- (4) 平成29年度事業計画（案）及び平成29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11回あっせん委員候補者推薦委員会 平成28年4月18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12回あっせん委員候補者推薦委員会 平成29年2月13日開催

- (1) 平成28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28年度 財 務 報 告

1. 平成28年度会計財産目録

平成28年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

平成29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）	343,440	
預 貯 金	44,200,039	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	31,527,642	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	6,654,178	
ゆうちょ銀行	5,723,222	
みずほ銀行 大阪中央支店	294,997	
流 動 資 産 合 計		44,543,479
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	25,661,100	
退職給付引当資産	9,478,000	
みずほ銀行 退職給付引当金	9,478,000	
什器備品	9,524,798	
（事務所内装工事費用）	2,654,786	
（事務机・キャビネット）	1,795,086	
（電話設備及び通話録音装置）	3,854,399	
（シュレッダー2台）	251,262	
（ホームページ用パソコン）	1	
（ソフトウェア）	72,714	
（あっせん会場環境改善工事）	896,550	
固 定 資 産 合 計		44,663,898
資 産 合 計		89,207,377
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,272,766	
流 動 負 債 合 計		1,272,766
2. 固定負債		
退職給付引当金	9,478,000	
固 定 負 債 合 計		9,478,000
負 債 合 計		10,750,766
III 正味財産の部		
正 味 財 産		78,456,611

※ 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28年度貸借対照表

平成28年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

平成29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	343,440		
預 貯 金	44,200,039		
流動資産合計		44,543,479	
2. 固定資産			
什器備品	9,524,798		
敷金（差入保証金）	25,661,100		
退職給付引当預金	9,478,000		
固定資産合計		44,663,898	
資 産 の 部 合 計			89,207,377
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,272,766		
流動負債合計		1,272,766	
2. 固定負債			
退職給付引当金	9,478,000		
固定負債合計		9,478,000	
負 債 の 部 合 計			10,750,766
III 正味財産の部			
前期正味財産額		109,923,383	
当期正味財産減少額		31,466,772	
正味財産の部合計額			78,456,611
負債及び正味財産合計			89,207,377

※ 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28年度収支計算書

平成28年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

平成28年4月1日から平成29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		98,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	138,213,000		
第2種金融商品取引業者負担金	57,100,000		
あっせん申立金	1,831,000		
あっせん利用負担金	7,850,000	204,994,000	
経常収入合計			303,590,000
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	230,636,237		
情報提供及び広報事業	12,374,231	243,010,468	
2. 管理費			
事務局運営費	17,444,396		
賃借料	43,345,478		
諸謝金	390,000		
役員報酬	27,300,000	88,479,874	
経常支出合計			331,490,342
経常収支差額			▲27,900,342
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	557		
2. 雑収入	17,130		
その他資金収入合計		17,687	17,687
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			▲27,882,655
前期繰越収支差額			71,153,368
次期繰越収支差額			43,270,713

※ 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	996,429	87.7%	111,770,671	113,367,100
投 資 信 託 協 会	600,000	760,000	0.1%	127,400	1,487,400
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	600,000	3,720,000	2.9%	3,695,900	8,015,900
金 融 先 物 取 引 業 協 会	600,000	725,000	9.2%	11,725,200	13,050,200
第二種金融商品取引業協会	600,000	1,565,000	0.1%	127,400	2,292,400
計	3,000,000	7,766,429	100%	127,446,571	138,213,000

平成28年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

平成29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	坂 井 竜 裕	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

平成29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29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）
〃	車 谷 暢 昭	（株式会社三井住友銀行 取締役兼副頭取執行役員）
〃	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）
〃	堀 大 器	（野村証券株式会社 経営役）
〃	本 間 通 義	（ 弁 護 士 ）
〃	杉 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 代表取締役会長）

4. あっせん委員候補者推薦委員会

平成29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29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）

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 子
山 口 健 一
山 本 正
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 田 昭 孝
松 山 恒 昭
山 田 長 伸
寺 垣 玲
山 本 英 雄
大 平 昇
関 谷 裕
岡 崎 利 介
林 正 孝

○ 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）

（ 38名 ）

案

平成 2 8 年度 決算報告書

自：平成 28 年 4 月 1 日

至：平成 29 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 8 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28年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

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

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	96,000		
賛助会員会費	4	500,000	596,000	
2. 助成金収入	5			
資本市場振興財団	6	98,000,000	98,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入	7			
諸団体負担金	8	138,213,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	57,100,000		
あっせん申立金	10	1,831,000		
あっせん利用負担金	11	7,850,000	204,994,000	
経常収入合計	12			303,590,000
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	230,636,237		
情報提供及び広報事業	16	12,374,231	243,010,468	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	17,444,396		
賃借料	19	43,345,478		
諸謝金	20	390,000		
役員報酬	21	27,300,000	88,479,874	
経常支出合計	22			331,490,342
経常収支差額	23			-27,900,342
III その他資金収入の部	24			
1. 受取利息	25	557		
2. 雑収入	26	17,130		
その他資金収入合計	27		17,687	17,687
IV その他資金支出の部	28			
1. 予備費	29	0		
その他資金支出合計	30		0	0
当期収支差額	31			-27,882,655
前期繰越収支差額	32			71,153,368
次期繰越収支差額	33			43,270,713

(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28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

科 目			予 算 額	決 算 額	差 額 (決算額) - (予算額)
I	経常収入の部	1	円	円	円
1	会費収入	2	596,000	596,000	0
	①正会員会費	3	96,000	96,000	0
	②賛助会員会費	4	500,000	500,000	0
2	助成金収入	5	98,000,000	98,000,000	0
	①資本市場振興財団	6	98,000,000	98,000,000	0
3	苦情相談・あっせん事業収入	7	206,094,000	204,994,000	-1,100,000
	①諸団体負担金	8	151,574,000	138,213,000	-13,361,000
	②第2種金融商品取引業者負担金	9	44,000,000	57,100,000	13,100,000
	③あっせん申立金	10	1,120,000	1,831,000	711,000
	④あっせん利用負担金	11	9,400,000	7,850,000	-1,550,000
	経常収入合計(A)	12	304,690,000	303,590,000	-1,100,000
II	経常支出の部	13			
1	事業費	14	246,490,000	243,010,468	-3,479,532
	○相談、苦情解決及びあっせん事業	15	235,840,000	230,636,237	-5,203,763
	①人件費等	16	142,900,000	138,734,014	-4,165,986
	②相談員研修費用等	17	800,000	763,610	-36,390
	③事務運営費用	18	39,850,000	39,614,402	-235,598
	④あっせん委員報酬・旅費等	19	42,040,000	39,190,550	-2,849,450
	⑤相談員旅費及び会場費	20	3,150,000	4,743,108	1,593,108
	⑥あっせん等に係る諸費用	21	7,100,000	7,590,553	490,553
	○情報提供及び広報事業	22	10,650,000	12,374,231	1,724,231
	①広告宣伝費及びHP作成費	23	6,500,000	8,762,828	2,262,828
	②情報提供費	24	4,150,000	3,611,403	-538,597
2	管理費	25	93,700,000	88,479,874	-5,220,126
	①事務局運営費	26	20,000,000	17,444,396	-2,555,604
	②賃借料	27	44,200,000	43,345,478	-854,522
	③諸謝金	28	600,000	390,000	-210,000
	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	350,190,000	331,490,342	-18,699,658
	経常収支差額(A-B)	32	-45,500,000	-27,900,342	17,599,658
III	その他資金収入の部	33			
	①受取利息	34	0	557	557
	②雑収入	35	0	17,130	17,130
	その他資金収入合計(C)	36	0	17,687	17,687
IV	その他資金支出の部	37			
	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	-45,500,000	-27,882,655	17,617,345
	繰越金変動表	40			
	期首繰越金有高(F)	41	71,153,368	71,153,368	0
	繰越金当期変動額(E)	42	-45,500,000	-27,882,655	17,617,345
	期末繰越金有高(F+E)	43	25,653,368	43,270,713	17,617,345

平成 28 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	996,429	87.7%	111,770,671	113,367,100
投資信託協会	2	600,000	760,000	0.1%	127,400	1,487,400
日本投資顧問業協会	3	600,000	3,720,000	2.9%	3,695,900	8,015,900
金融先物取引業協会	4	600,000	725,000	9.2%	11,725,200	13,050,200
第二種金融商品取引業協会	5	600,000	1,565,000	0.1%	127,400	2,292,400
合 計	6	3,000,000	7,766,429	100.0%	127,446,571	138,213,000

(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 13,361 千円減額した。

平成28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

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	4,511,160	4,511,160	
2. 負債減少額	4		0	
増加額合計	5			4,511,160
II 正味財産減少の部	6			
1. 資産減少額	7			
当期収支差額	8	27,882,655		
固定資産除却額	9	4,968,672		
什器備品減価償却費	10	3,126,605	35,977,932	
2. 負債増加額	11		0	
減少額合計	12			35,977,932
当期正味財産増減額	13			-31,466,772
前期繰越正味財産額	14			109,923,383
期末正味財産合計額	15			78,456,611

※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28年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

平成29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	44,543,479		
現金	4	343,440		
預貯金	5	44,200,039		
流動資産合計	6		44,543,479	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	44,663,898		
退職給付引当預金	9	9,478,000		
什器備品	10	9,524,798		
敷金（差入保証金）	11	25,661,100		
固定資産合計	12		44,663,898	
資 産 合 計	13			89,207,377
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	1,272,766		
流動負債合計	17		1,272,766	
2. 固定負債	18			
退職給付引当金	19	9,478,000		
固定負債合計	20		9,478,000	
負 債 合 計	21			10,750,766
III 正味財産の部	22			
1. 正味財産	23			
前期正味財産額	24		109,923,383	
当期正味財産減少額	25		31,466,772	
正味財産合計	26			78,456,611
負債及び正味財産合計	27			89,207,377

※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。

(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	当期末残高	差額
	(A)	(B)	(B) - (A)
現 金	394,905	343,440	-51,465
預 貯 金	71,892,413	44,200,039	-27,692,374
合 計	72,287,318	44,543,479	-27,743,839
預 り 金	1,133,950	1,272,766	138,816
合 計	1,133,950	1,272,766	138,816
次期繰越収支差額	71,153,368	43,270,713	-27,882,655

3. 固定資産の取得価額、固定資産除却額、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	固定資産除却額	減価償却累計額	当期末残高
事務所内装工事費用	13,894,680	4,894,949	6,344,945	2,654,786
電話用ヘッドセット	271,425	1	271,424	0
事務机・キャビネット	3,438,125	73,719	1,569,320	1,795,086
電話設備及び通話録音装置	4,113,660	0	259,261	3,854,399
シュレッダー	320,760	0	69,498	251,262
ボイスマネジメントシステム	2,278,500	1	2,278,499	0
ホームページ用パソコン	535,500	0	535,499	1
ソフトウェア	5,201,437	2	5,128,721	72,714
あっせん会場環境改善工事	3,325,500	0	2,428,950	896,550
合 計	33,379,587	4,968,672	18,886,117	9,524,798

平成28年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

平成29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	44,543,479		
現金 (現金手許有高)	4	343,440		
預 貯 金	5	44,200,039		
みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	6	31,527,642		
みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	7	6,654,178		
ゆうちょ銀行 (通常貯金)	8	5,723,222		
みずほ銀行大阪中央支店 (普通預金)	9	294,997		
流動資産合計	10		44,543,479	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	9,478,000		
みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	13	9,478,000		
什器備品	14	9,524,798		
(事務所内装工事費用)	15	2,654,786		
(事務機・キャビネット)	16	1,795,086		
(電話設備及び通話録音装置)	17	3,854,399		
(シュレッダー 2 台)	18	251,262		
(ホームページ用パソコン)	19	1		
(ソフトウェア)	20	72,714		
(あっせん会場環境改善工事)	21	896,550		
敷 金 (差入保証金)	22	25,661,100		
固定資産合計	23		44,663,898	
資 産 合 計	24			89,207,377
II 負債の部	25			
1. 流動負債	26			
預り金	27	1,272,766		
流動負債合計	28		1,272,766	
2. 固定負債	29			
退職給付引当金	30	9,478,000		
固定負債合計	31		9,478,000	
負 債 合 計	32			10,750,766
正 味 財 産	33			78,456,611

※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 29 年 6 月 14 日

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター

理 事 長 日 野 正 晴

平成 29 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 28 年 4 月 1 日から平成 29 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28年度紛争解決業務等実施状況の検証について

平成29年6月14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。

	28年度	27年度	26年度
相談受付件数	6,736	7,616	9,065
苦情受付件数	1,226	1,374	629
あっせん申立て件数	152	140	110
あっせん開催回数	161	134	121
相談員・あっせん担当職員数(年度末)	12	13	14
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	350	319	315
対象事業者数(年度末)	2,508	2,474	2,384

(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(28年度:1,000万円)を設けている。
- ③ 上記のほか、特定の商品や取引に係るあっせん申立てが急増した場合に対応するため、必要に応じて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してきている。

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のあること。

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有無を確認のうえ、利害関係のないあっせん委員を選任し、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29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次のような面で利便性を向上に努めている。

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28年度におけるあっせん開催回数は161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6回(いわき市、豊橋市、帯広市(2)、土浦市、柏市)あった。

② あっせん申立ての費用

- ・ あっせん申立金は、請求金額に応じて2,000円から50,000円と定めている。
- ・ 平成28年度に終結した154件のうち、最も利用件数の多い区分は、100万円超300万円以下(申立金6,000円)の36件、次に利用の多い区分は100万円以下(申立金2,000円)の34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28年度の高齢者(75歳以上)事案52件のうち、事情聴取の場に補佐人が同席した事案は14件であった。
- ・ また、あっせんの申立て自体についても成年後見人等からの申立てを認めており、平成28年度においては該当の申立てが2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28年度においては次のような対応を行った。

事例1

申立人:80歳代女性

障がいの状況:身体障がい(車椅子使用)

- ・車椅子でも移動しやすい会場(スロープの設備)を選定(地方におけるあっせん)。
- ・あっせん会場に来場するまでの方法を事前に確認。当日、早めに会場に出向いて、建物のどこから入ると会場までスムーズに移動できるか経路を下見。
- ・介護タクシーでの来場を出迎え、あっせん会場までの案内を介助。

事例2

申立人:60歳代女性

障がいの状況:視覚障がい(盲導犬帯同)

- ・移動を極力少なくするよう申立人控室を設けず、あっせん会場と申立人控室を兼ねる運用等の工夫。
- ・あっせん会場までの案内を介助。

(注)東京のあっせん会場では、車椅子対応トイレの利用が可能。

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28年度におけるあっせんの処理状況

	28年度	27年度	26年度
年度初係属件数	40	25	23
新規申立件数	152	140	110
期中処理件数 (A)	154	125	108
期末係属件数	38	40	25
取下げ等件数 (B)	13	8	8
取下げ等を除く処理件数	141	117	100
うち和解件数 (C)	74	62	59
うち不調件数	67	55	41
和解率(%) (C/A-B)	52.5%	53.0%	59.0%

(2) 平成28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28年度		平成27年度		平成26年度	
終結までの期間 4月以下	127件	90.1%	104件	88.9%	87件	87.0%
4月超6月以下	13件	9.2%	12件	10.3%	9件	9.0%
6月超	1件	0.7%	1件	0.9%	4件	4.0%
平均所要期間	82.1日		80.4日		91.9日	
平均開催回数	1.1回		1.1回		1.2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29年3月 集計分	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分	平成26年9月 集計分
大変長い	3.3%	2.0%	1.7%	2.8%
長い	15.6%	10.6%	9.3%	9.0%
ちょうどよい	71.1%	67.2%	66.1%	58.3%
短い	7.8%	15.2%	17.0%	20.1%
大変短い	2.2%	5.0%	5.9%	9.7%

(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、29年は昨年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3月 集計分	77.6%		8.2%		14.3%	
	〈和解〉 46.9%	〈不調〉 30.6%	〈和解〉 2.0%	〈不調〉 6.1%	〈和解〉 4.1%	〈不調〉 10.2%

【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3月 集計分	79.2%		6.3%		14.6%	
	〈和解〉 47.9%	〈不調〉 31.3%	〈和解〉 0%	〈不調〉 6.3%	〈和解〉 4.2%	〈不調〉 10.4%

(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28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。
 - ・ 必要な場合に、あっせん委員は、あっせん期日前に追加資料等を当事者から徴求し、事前に詳細把握に努めている。
 - ・ あっせん期日においては、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。事情に応じて、複数回和解案を提示し、和解に向け調整する努力もしている。
- 和解に向けた努力の成果
 - ・ 平成28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74件(上半期43件、下半期31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50件(上半期31件、下半期19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28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67件（上半期41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14件（上半期6件、下半期8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」「金銭的に応じられない」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10件（上半期9件、下半期1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、双方の出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27件（上半期14件、下半期13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28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28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起因として損害賠償を求める件
- 申立人: 60歳代女性
- 第1回あっせん期日において、和解案を提示したところ、申立人は応諾したが、被申立人は応諾しないと回答した。そこで、紛争解決委員は、当該事案の性質等を勘案したうえで、特別調停案の提示を検討し、「特別調停案を提示する用意がある」旨を被申立人に伝えた。その後、第2回あっせん期日において、紛争解決委員から修正した和解案を提示したところ、申立人が応諾し、被申立人も応諾したことから、和解が成立し、特別調停案の提示には至らなかった。

事例2

- 適合性原則違反などを起因として損害賠償を求める件
- 申立人: 60歳代女性
- 第1回あっせん期日において、和解案を提示し検討を促したところ、被申立人は、第2回期日前に、それより低い金額での応諾を回答した。そこで、紛争解決委員は、当該事案の性質等を勘案したうえで、特別調停案の提示を検討し、申立人に特別調停案(訴訟リスク等)について説明したところ、申立人より特別調停案を提示してもよいとの回答を得たため、被申立人にその旨を伝えたところ、被申立人は当初の和解案に応じるとのことで、和解が成立し、特別調停案の提示には至らなかった。

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29年3月 集計分	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分	平成26年9月 集計分
大変よく聞いてくれた	35.6%	43.9%	44.5%	40.5%
よく聞いてくれた	34.4%	32.5%	31.9%	34.5%
ふつう	16.7%	15.3%	11.8%	14.9%
あまり聞いてくれなかった	11.1%	4.9%	6.7%	6.1%
聞いてくれなかった	2.2%	3.4%	5.1%	4.1%

② あっせん委員による説明について

	平成29年3月 集計分	平成28年9月 集計分	平成27年9月 集計分	平成26年9月 集計分
大変わかりやすかった	41.6%	42.9%	44.9%	38.1%
わかりやすかった	33.7%	33.0%	29.7%	37.4%
ふつう	16.9%	17.3%	14.4%	17.7%
わかりにくかった	4.5%	3.4%	8.5%	4.8%
大変わかりにくかった	3.4%	3.4%	2.5%	2.0%

(2) 苦情の受付け及び処理の状況

	28年度	27年度	26年度
苦情受付件数	1,226件	1,374件	629件
(うち取次あり)	(1, 115)	(1, 233)	(629)
(うち取次なし) (注)	(111)	(141)	(—)
苦情終結件数	1,254件	1,343件	646件
(うち解決)	(1, 102)	(1, 199)	(530)
(うちあっせん移行)	(152)	(140)	(110)
(うち その他)	(0)	(4)	(6)
期末時点係属件数	33件	61件	30件

(注) 平成27年度から、金融商品取引業者等への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」に計上する扱いとした。

(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 顧客の苦情内容、事業者の説明内容を相談員が中継し、苦情の解決を図る。

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

また、双方の見解の取次ぎと併せて、事業者・顧客間の直接の話し合いを促す場合もある。

(例:顧客が家族同席で事業者と面談する場を設けるよう調整する。担保証券価格の下落に伴うトラブルでは事業者に対して速やかに相場状況等の説明をするよう促すなど)

② 事業者から直接顧客に対して具体的な状況を説明し、苦情の解決を図る。

事業者に対して苦情に関する事実関係の社内調査及び顧客に対する直接の説明等を依頼し、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)。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理解していただけるケースもある。また、一方では、申出者からの不満、要望等を事業者に伝える扱いとしたものもある。(例:執拗な勧誘を受けているので、勧誘を中止するよう伝えてほしい。営業姿勢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、意識障害を生じた顧客の口座解消への対応の依頼等)

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

③ 顧客が事業者の回答に対し不満足の場合、あっせん制度を案内し、顧客の意向を確認しながら対応している。なお、顧客があっせんを希望したものの、顧客自身が、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

	28年度	27年度	26年度
勧誘に関する苦情	440件(35.9%)	512件(37.3%)	229件(36.4%)
売買取引に関する苦情	448件(36.5%)	515件(37.5%)	229件(36.4%)
事務処理に関する苦情	191件(15.6%)	202件(14.7%)	112件(17.8%)
投資運用に関する苦情	4件(0.3%)	4件(0.3%)	2件(0.3%)
投資助言に関する苦情	12件(1.0%)	8件(0.6%)	8件(1.3%)
その他の苦情	131件(10.7%)	133件(9.7%)	49件(7.8%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・ 2年程前にブラジル国債を買った。償還時に円高の時はレアルで受け取り、レアルのまま保有を継続出来ると聞いていたが、最近になって確認したところ「円でしか受け取れない」と言われた。説明義務違反として責任を問いたい。
- ・ 平成26年3月に国内株式3銘柄に関連する仕組債を買った。「満期時(3年満期)にノックインしていなければ額面で償還される」と言われていたが、正しくは期間中一回でもノックインすると株式で償還されることが分かった。納得出来ない。
- ・ 担当者から米国株を勧められた際に、「必ず上がります」という言葉を信じて投資したが、6割値下がりした。法令違反として相手方を追及したい。
- ・ 後期高齢者78歳の一人住まいで、株式投資経験がなく、金融商品に関する知識が乏しい者に、保有株式を売却させてEB債を購入させた。

<売買取引に関する苦情>

- ・ 営業員から外国債券の勧誘を受け、買付けに同意していないにもかかわらず取引報告書が郵送されてきた。相手方に苦情を申出たところ「はい、買います。」と返事されていると言われた。
- ・ 証券会社の担当者主導で売り買いされ、2000万円を失った。損失の責任を取って欲しい。

<事務処理に関する苦情>

- ・ 証券会社A社及びB社と取引をしていたが、A社でNISA口座の配当を非課税で受け取るための手続きをしたところ、B社で受け取る配当まで今までどおりの受け取り方が出来なくなった。B社はその理由を説明するべきだ。
- ・ 先週、株式の他社移管手続きを行った。本日、移管先会社の支店に、移管が完了したかどうか確認したところ手続き中であると言われた。株式の移管手続きが完了しておらず、売却注文を発注することが出来ない。

<その他の苦情>

- ・ FX業者である証券会社に対して不満がある。ネット画面の使い勝手が悪く、また、オペレーターに連絡した際、話をしたが知識がなさすぎる。
- ・ 2016年春に外国債券を買った。その後の状況について連絡をする(アフターフォローする)という約束であったのに連絡が無い。本社お客様相談室に申し入れしたが、未だ連絡が無い。そこから言ってもらえないか。

【参考】苦情の取次ぎを行わなかった事案

- 事業者へ取次ぎを行わなかった苦情申出(111件)のほとんどは、取次ぎの意向を確認したところ、顧客から「氏名又は事業者名を明かしたくない」、「今は取次ぎを希望しない」、「自分で事業者に申し出るので取次ぎ不要」等の意向が示されたもの。

(5) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	28年度	27年度	26年度
受付件数 合計	6,736件	7,616件	9,065件
制度に関する相談	2,594(38.5%)	3,484(45.7%)	4,164(45.9%)
勧誘に関する相談	604(9.0%)	724(9.5%)	610(6.7%)
売買取引に関する相談	1,351(20.1%)	1,240(16.3%)	1,311(14.5%)
事務処理に関する相談	967(14.4%)	1,042(13.7%)	1,442(15.9%)
投資運用に関する相談	29(0.4%)	12(0.2%)	12(0.1%)
投資助言に関する相談	35(0.5%)	34(0.4%)	53(0.6%)
その他の相談	1,156(17.2%)	1,080(14.2%)	1,473(16.2%)

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

「勧誘に関する相談」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する相談

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

「事務処理に関する相談」とは、入出金等の事務事務等に関する相談

「投資運用に関する相談」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する相談

「投資助言に関する相談」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する相談

「その他の相談」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない相談。

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

② 相談の事例

＜制度に関する相談＞

- ・ 相手方から、支払調書の作成のためにマイナンバーの登録をしてほしいと言ってきたが、そういう決まりがあるのか。
- ・ 担当者から投資信託を勧められている。投資の経験はないが、どんな点に留意すればいいか。
- ・ 証券会社と株取引でトラブルになっている。FINMACの業務について確認したい。

＜勧誘に関する相談＞

- ・ 担当者に商品の良い点だけを説明され、投信を買付けした。リスク説明が明確にされていなくても自己責任でしょうか。
- ・ 担当者が強引で、執拗な勧誘により購入した投資信託で損失を被っているが自己責任なのか。担当者に勧誘されると、つい応諾してしまう。

＜売買取引に関する相談＞

- ・ 午前中に投資信託を申し込んだが、怖くなったので3時30分頃、キャンセルの電話をしたら、「キャンセルは出来ない」と言われた。どうにかなりませんか。
- ・ 儲かります等と良いことばかり言われ、担当者主導でFX取引をしているが、損失が膨らむ一方だ。担当者の責任は問えないか。

＜事務処理に関する相談＞

- ・ 株をA社からB社に移管する場合、両社に行かなければならないのか。
- ・ ネットで株の口座を開設しようとしたところ、「現住所と住民票の住所が違うためできない」と言われた。どうにかなりませんか。

＜投資運用に関する相談＞

- ・ ファンドラップを解約したが、現金化されるのにずいぶん時間がかかった。その間に株式市場が下がってしまったのだが、こんなものか。

<投資助言に関する相談>

- ・投資顧問契約について、内容が不満であるため解約したいが応じてもらえない可能性がある。これからどうしたらよいか。

<その他の相談>（会社不満）

- ・「投資信託の勧誘をしないで欲しい」と言っているのに、担当が替わるたびに勧誘される。頻繁に担当が替わるのをやめて欲しい。どうしたらよいか。

【参考】口座名義人の親族からの相談（平成28年度）

親 族 区 分	相談件数
①子供（息子、娘、婿、嫁）からの相談	621件
②配偶者からの相談	123件
③その他の親族からの相談	158件
合 計	902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）高齢の母に対して、リスクの高い投資信託に投資をさせた。母はリスクについて理解していないので説明が不十分だったと思う。このような商品を販売することは如何なものか。
- ・（娘からの相談）高齢の母が父から相続した株を売却し、損失が発生した。家族に何の連絡もないのはおかしくないか。

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、相談員的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 28年7月25日:東京会場、同8月2日:大阪会場)。その内容は、次のとおり。

- ・ 紛争解決業務全般の動向(平成27年度)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中間とりまとめ状況の報告、対応方針の説明及び意見交換
- ・ 最近のトピックスの紹介
「レセプト債事案」、「システム障害事案」の対応、「紛争等解決業務に係る障害者差別解消法」への対応について説明及び意見交換
- ・ あっせん事例紹介及び意見交換

② 平成27年度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的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(平成29年度税制改正の概要、金融庁や委託元団体の動き)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 事業者と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、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)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28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 日本投資顧問業協会が主催する会員向け研修への講師派遣・・・計1回
- ③ 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4回

【参考】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	HP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	HP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	HP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	HP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	HP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)	和解事例を取りまとめた資料(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)	HP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(四半期ごと)	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」は「当センターのホームページ」の意味。ホームページでは、トップページの「各種統計資料」のコーナーから入って、上記統計情報をまとめて閲覧できるようにしている。

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。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踏まえた対応方針の確認

あっせん手続利用者に対するアンケート調査の直近1年分(平成27年10月～平成28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のうえ、利用者の意見を踏まえた対応方針について確認を行った(26ページ、機関誌FINMAC第19号(当センターホームページで公表)に掲載した)。

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。

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27年10月～平成28年9月集計分)

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

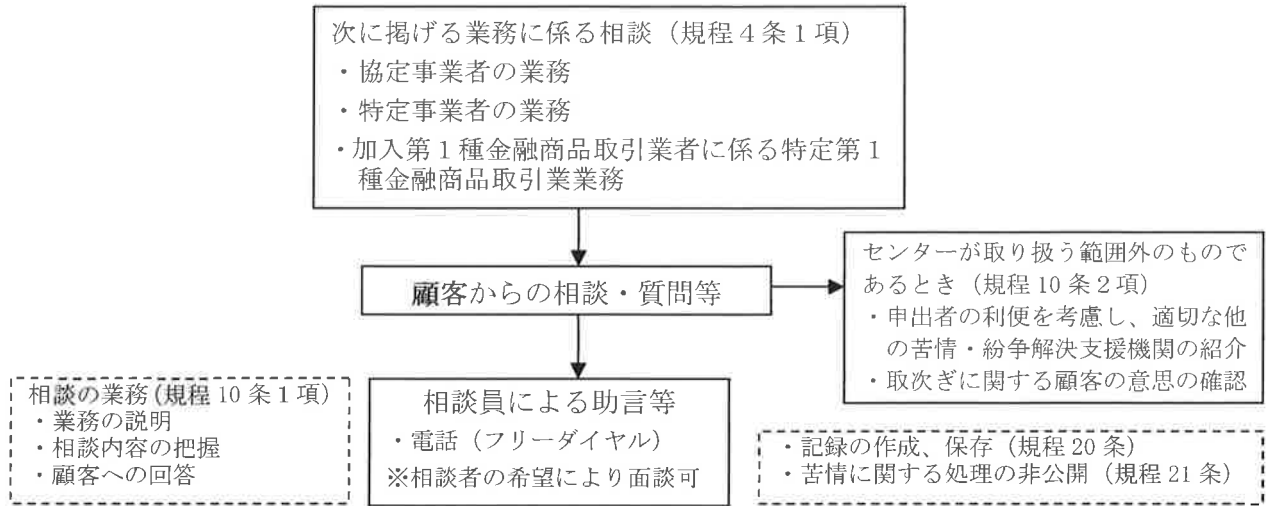
(2) 外部有識者への検証の報告

- ① 平成28年11月17日 運営審議委員会
「平成28年度上半期における紛争解決業務等実施状況」について検証報告を行うとともに、
「あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果」について報告した。
- ② 平成28年11月29日 理事会 同上
- ③ 平成29年2月13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のうえ、審議いただいた。
- ④ 平成29年3月1日 運営審議委員会
平成28年4月から12月までの紛争解決業務等の実施状況について報告した。
- ⑤ 平成29年3月17日 理事会 同上

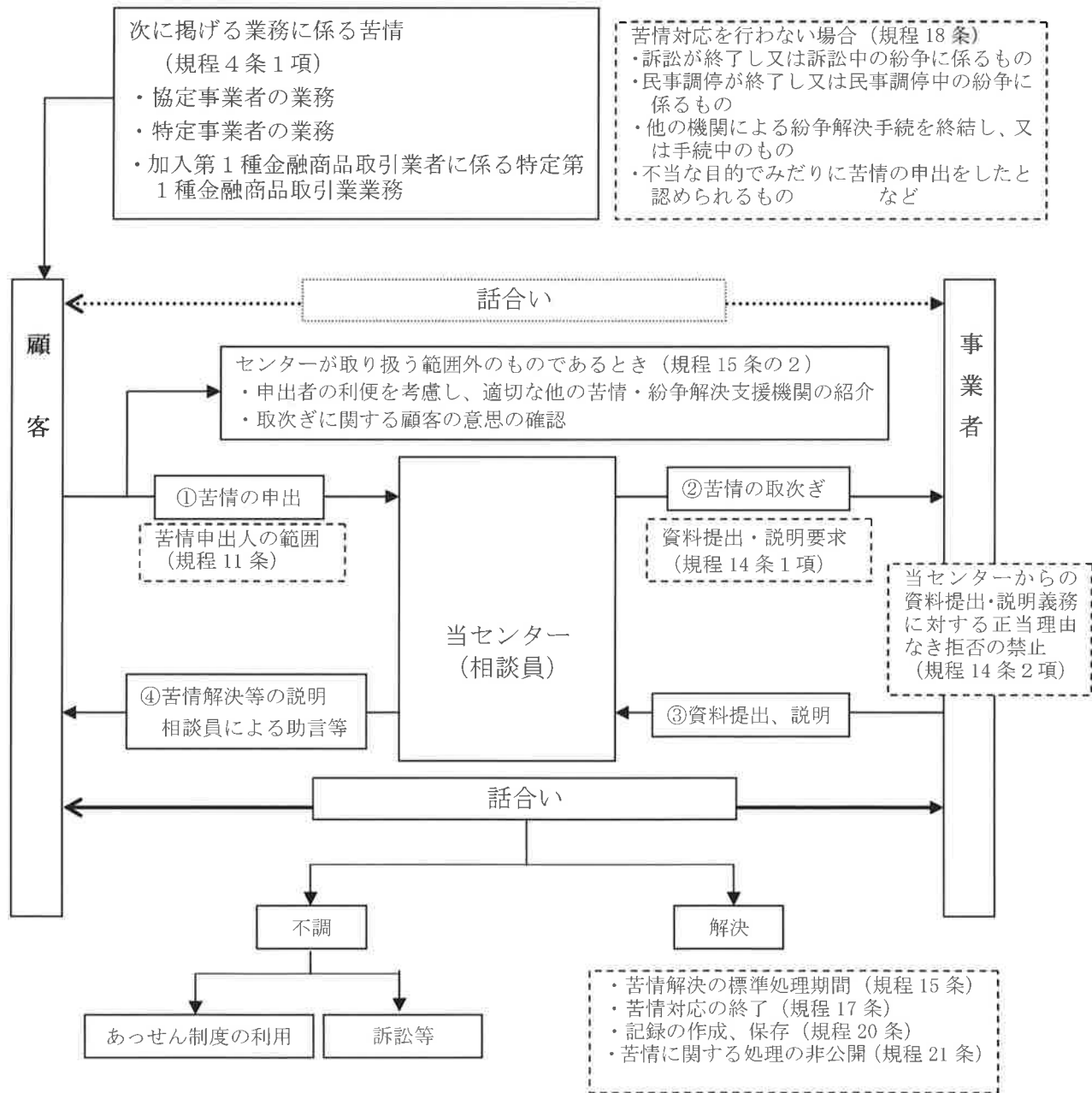
(3) 関係機関との連携

- 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(2回)及び金融ADR連絡協議会(3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29年1月24日)
- ④ 全国銀行協会との意見交換会を開催(平成28年9月14日)
- ⑤ 国民生活センターとの間で情報交換を実施(平成28年12月16日)

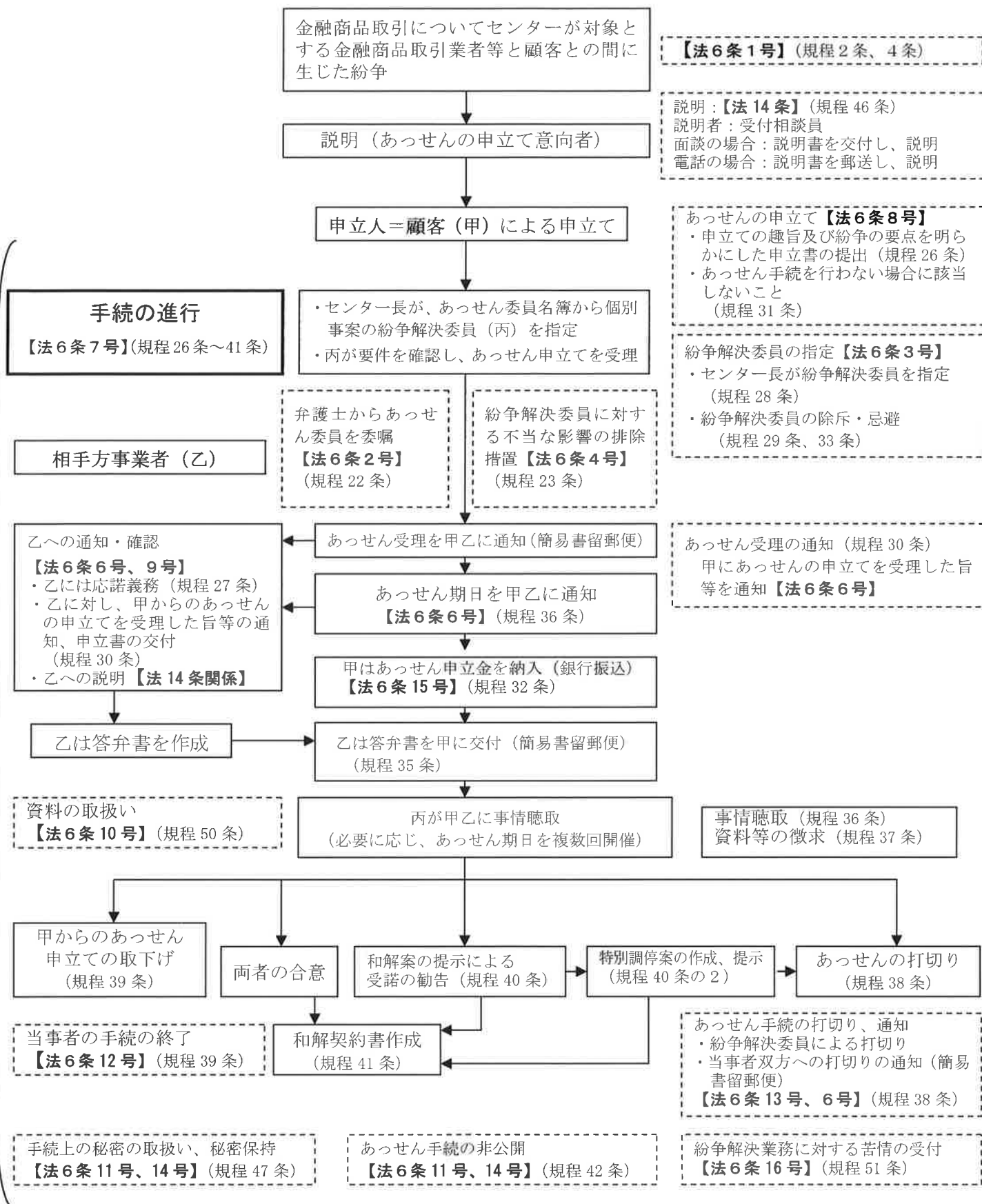
◎ 相談対応の流れ



◎ 苦情処理対応の流れ



◎ あっせん手続の流れ（顧客による申立て）



（注）

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

平成29年度事業計画案
(平成29年4月1日－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

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 29 年度 事業計画案
(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

1. 事業実施の方針

当センターは、平成 29 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 16 名(うち相談員 11 名)	(D)一般消費者 (E)6,000 人	252,350 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 16 名(うち相談員 11 名)	(D) 一般消費者 (E) 1,300 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 7 名	(D) 一般消費者 (E) 左記のイ. は不特定多 数 ロ.は延べ 2,500 社	11,500 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 7 名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

平成 29 年 2 月 17 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 12 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 29 年 2 月 13 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中田委員（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、関谷委員（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 36 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。
- 中田委員（大阪地区）及び関谷委員（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 29 年 5 月 16 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 13 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 29 年 4 月 10 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

中田委員の後任として、中村 隆次（なかむら りゅうじ）氏

四国地区

関谷委員の後任として、藤本 邦人（ふじもと くにと）氏

（注） 中田委員及び関谷委員以外の 36 名のあっせん委員については再任

以 上

あっせん委員名簿

平成 29 年 6 月 7 日
証券・金融商品あっせん相談センター

○ 北海道地区(2名)	祖母井里重子
○ 東北地区(2名)	田中燈一
○ 東京地区(16名)	小野浩一
	真田昌行
	池田秀雄
	池永朝昭
	内田実男
	大谷禎男
	木崎孝良
	児島幸晃
	柴谷豊水
	滝本葉道則
	千野間敬和
	羽尾芳樹
	萩尾保繁
	松井秀樹
	松野絵里子
	山口健一
○ 名古屋地区(4名)	山本正敏
	江上泰敦
	川脇敦子
	堀口久子
○ 北陸地区(2名)	高木利定
○ 大阪地区(6名)	長澤裕子
	岸本達司
	塩野隆史
	瀧賢太郎
	中田昭孝
	松山恒昭
○ 中国地区(2名)	山田伸玲
	寺垣英雄
○ 四国地区(2名)	山本英昇
	大平裕
○ 九州地区(2名)	関谷利信
	岡崎介孝
	林正

(38名:敬称略)

あっせん委員推薦基準

証券・金融商品あっせん相談センター

（あっせん委員の選任要件等）

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

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

（あっせん委員の再任）

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

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

あっせん委員の再任について

平成 24 年 2 月 29 日

あっせん委員候補者推薦委員会

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

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

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

運 営 審 議 委 員 会 委 員 名 簿 (案)

平成 29 年 6 月 14 日

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

委 員	池 尾 和 人 (慶 應 義 塾 大 学 経 済 学 部 教 授)
〃	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)
〃	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)
〃	岳 野 万 里 夫 (日 本 証 券 業 協 会 専 務 理 事)
〃	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 U F J 銀 行 常 務 執 行 役 員)
〃	細 見 真 ※2
〃	堀 大 器 (野 村 証 券 株 式 会 社 経 営 役)
〃	本 間 通 義 (弁 護 士)
〃	枡 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)
〃	弥 永 真 生 (筑 波 大 学 大 学 院 ビ ジ ネ ス 科 学 研 究 科 教 授)
〃	箕 浦 裕 (メ リ ル リ ン チ 日 本 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 会 長)

(五十音順 敬称略)

※1 役職は平成 29 年 6 月 14 日現在。

※2 細見 真氏は、平成 29 年 6 月 23 日開催の一般社団法人金融先物取引業協会総会後の理事会において同協会専務理事に選定される予定である。

運営審議委員会規則

（目的）

第 1 条 この規則は、定款第 40 条第 5 項の規定に基づき、運営審議委員会（以下「委員会」という。）の構成、運営等に関し必要な事項を定める。

（構成）

第 2 条 委員会の構成は、以下のとおりとする。

- 1 加入第 1 種金融商品取引業者等（苦情解決支援とあっせんに関する業務規程第 2 条第 22 号に規定する加入第 1 種金融商品取引業者等をいう。以下同じ。）の役職員 8 人以内
- 2 自主規制団体（定款第 3 条第 10 号に規定する自主規制団体をいう。以下同じ。）の役職員又は学識経験者 9 人以内

（委員）

第 3 条 委員は、理事会の同意を得て、理事長がこれを選任する。

- 2 委員の数は、17 人以内とする。
- 3 委員の任期は、1 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 委員の任期が満了したときは、その後任の委員が選任されるまでは、前任の委員がその職務を継続して執行する。

（委員長及び副委員長）

第 4 条 委員会に委員長 1 人及び副委員長 1 人又は若干人を置く。

- 2 委員長及び副委員長は、委員のうちから、理事会の同意を得て、理事長がこれを選任する。
- 3 委員長は、委員会の議長となり、理事会の諮問事項について理事会に報告し又は意見を述べる。
- 4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長が欠け又は事故があるときは、その職務を行い又は代理する。

（委員会の招集）

第 5 条 委員会は、随時必要に応じて委員長が招集する。

（定足数）

第 6 条 委員会は、その決議について議決権のある委員の過半数の出席がなければ議事を

開き議決を行うことができない。

(議決)

第7条 委員会の議事は、出席した委員の議決権の過半数をもって決する。

2 委員は、1個の議決権を有する。

3 委員は、自己に特別の利害関係のある議事の場合は、その審議に参加することができない。

4 一の議案につき、賛成とする意見と反対とする意見が同数である場合は、議長が決する。

(書面等による委員会)

第8条 委員長は、必要があると認めるときは、委員会の招集を行わず、書面その他の方法により委員の意見を求めることにより、委員会の決議に代えることができる。この場合、書面以外の方法により委員の意見を求めたときは、遅滞なく、書面によりその確認を得るものとする。

2 前条の規定は、前項の場合における決議についてこれを準用する。

(議事録)

第9条 委員会の議事については、その経過の要領及び結果を記録した議事録を作成する。

2 前条第1項の書面等による委員会の議事録は、同項に規定するその付議議案について確認を得た文書をもってこれに代えることができる。

(小委員会)

第10条 委員会は、必要があると認めるときは、理事会の同意を得て小委員会を置き、その審議事項の一部を分担させることができる。

2 小委員会の委員は、委員会の委員長が、委員会の委員、加入第1種金融商品取引業者等の役職員、自主規制団体の役職員又は学識経験者のうちから指名する。

3 小委員会の委員長及び副委員長は、それぞれ委員会の委員長及び副委員長がこれにあたる。

4 第4条第3項及び第4項並びに第5条から前条までの規定は、小委員会について準用する。この場合、これらの規定中、「理事会」とあるのは「委員会」と、「諮問事項」とあるのは「審議分担事項」と、「委員会」とあるのは「小委員会」と、それぞれ読み替える。

(議事細則)

第11条 委員会は、議事手続その他委員会の運営に関し必要があると認めるときは、この規則に定めるものを除くほか、別に必要な事項を定めることができる。

付 則（平成 21 年 10 月 16 日）

- 1 この規則は、平成 21 年 10 月 16 日から施行する。
- 2 この規則の施行後最初に選任される委員の任期は、第 3 条第 3 項の規定にかかわらず、平成 22 年 6 月 30 日までとする。

付 則（平成 23 年 8 月 3 日）

- 1 この改正は、平成 23 年 8 月 3 日から施行する。
- 2 この改正の施行後最初に選任される委員の任期は、第 3 条第 3 項の規定にかかわらず、平成 24 年 6 月 30 日までとする。

平成 29 年 6 月 14 日

「あっせん委員候補者推薦委員会」委員名簿（案）

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

○ 委 員 岡田 良雄 弁護士

（当センター 特別顧問）

○ 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）

※ 任期は平成 29 年 7 月 1 日から平成 31 年 6 月 30 日までとする。

以 上

「あっせん委員候補者推薦委員会」の設置について

平成 23 年 3 月 31 日

証券・金融商品あっせん相談センター

1. 設置の趣旨

当センターにおけるあっせん委員の選任手続は、当センターの「あっせん委員の委嘱等に関する規程」（平成 21 年 12 月 14 日制定理事会決定）に基づいて行うこととされているが、あっせん委員の選任過程に係る透明性をより一層高めるため、理事長の諮問機関として「あっせん委員候補者推薦委員会」（以下、「本委員会」という。）を設置する。

2. 検討事項

- (1) あっせん委員候補者の推薦
- (2) あっせん委員の数に関する事項
- (3) あっせん委員の推薦基準に関する事項

3. 構成及び運営

- (1) 本委員会の人数は、3 名とする。
- (2) 本委員会は、外部の学識経験者をもって構成する。
- (3) 本委員会の委員は、理事長が理事会の同意を得て選任する。
- (4) 本委員会に委員長を置く。
- (5) 本委員会の委員長は、本委員会委員の中から理事長が、理事会の同意を得て指名する。
- (6) 本委員会は、上記 2 の事項について委員の過半数をもって決定する。
- (7) 本委員会の決定事項は、運営審議委員会及び理事会に付議する。

4. 任期

委員の任期は、委員を選任した日から 2 年間とする。ただし、委員に欠員が生じたときに選任する後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする（※）。

5. 事務の所管

本委員会の庶務は、総務部が担当する。

（※） 現任者の任期については、去る平成 25 年 3 月 26 日の理事会において、平成 25 年 4 月 1 日から平成 27 年 6 月 30 日までとされている。

以 上

平成 29 年 6 月 14 日

法人賛助会員の会費の改定について（案）

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. 趣旨

イ NPO 法人における「会費」の位置付けは必ずしも一律ではないが、一般的には、提供する役務への対価である事業収入とは別個の、いわゆる「法人の運営に必要な基礎的費用」に充てるための財源と考えられている。

ロ 当センターにおける会費収入は正会員会費・賛助会員会費を併せて 59.6 万円であり（平成 29 年度予算案）、「法人の運営に必要な基礎的費用」については、事業収入である委託元諸団体の負担金に多くを依拠している。

ハ 平成 28 年度に日本証券業協会からシステム分離したことに伴い発生したセキュリティ向上のための費用や、平成 31 年度以降に導入を予定している外部監査に要する費用は、当センターの運営に必要な基礎的費用といえるものであり、基本的には、会費を以て充当することがふさわしい支出と考えられる。

ニ こうしたことから、平成 30 年度以降、下記の改定案により、会費収入の充実を図ることとする。

2. 改定案

イ セキュリティ向上のためのシステム開発に伴う後年度負担が平成 32 年度まで毎年度 300 万円程度発生すること、また、導入を予定している外部監査に毎年度 300 万円程度を要することが見込まれている。

ロ こうした事情を勘案し、平成 30 年度以降、法人賛助会員の会費を現行の 10 万円から 70 万円に改定することとする。

（以上）

(参考)

FINMAC 定款 (抜粋)

(会員の種類)

第7条 この法人の会員の種類は、次の2種とし、正会員をもって NPO 法上の社員とする。

(1) 正会員 この法人の目的に賛同して入会した個人とする。

(2) 賛助会員 この法人の事業を賛助するために入会した個人及び法人とする。

(会費等)

第9条 この法人は、会員から、総会において別に定める会費等を徴収することができる。

付則

5 この法人の設立当初の事業年度の会費は、第9条の規定にかかわらず、次のとおりとする。

(1) 正会員 3,000 円

(2) 個人賛助会員 10,000 円

(3) 法人賛助会員 100,000 円

平成 29 年 6 月 日

各 位

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

通常総会の開催について

下記により、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社員総会（通常総会）を開催いたしたいと存じますので、御多用のところ誠に恐縮に存じますが、お繰り合わせの上、御出席くださいますようお願い申し上げます。

記

1. 日 時 平成 29 年 6 月 27 日（火） 13 時 00 分～
2. 場 所 東京証券会館 5 階 日本証券業協会 第 1 会議室
（東京都中央区日本橋茅場町 1 - 5 - 8）

3. 会議の目的事項

- | | |
|---------|-----------------------|
| 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 |

以 上

本件に関するお問い合わせは、証券・金融商品あっせん相談センター
（TEL 03-3667-8016）まで御連絡くださいますようお願い申し上げます。

○ 事業報告関係

平成 28 年度 事業報告
(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. 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152件、苦情の申出1,226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、74件につき、金商業者と顧客との間に和解を成立させた。

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6,736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、当センターの紛争解決等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 (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 16 名（うち相談員 11 名）	(D) 一般消費者 (E) 6,736 名	230,636 千円 (①及び②)
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 16 名（うち相談員 11 名）	(D) 一般消費者 (E) 1,378 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 (単位：千円)
③金融商品取引紛争の解決事例の概要(当事者の秘密に関する事項を除く。)に関する事業者及び利用者への情報提供事業	相談、苦情、あつせんに関する統計、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 7 名	(D) 一般消費者 (E) 左記イ. は不特定多数 左記ロ. は延べ 2,508 社	12,374 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 7 名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

○ 収支決算関係

平成28年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録（平成29年3月31日現在）

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	44,543,479		
現金（現金手許有高）	4	343,440		
預 貯 金	5	44,200,039		
みずほ銀行兜町証券営業部 1（普通預金）	6	31,527,642		
みずほ銀行兜町証券営業部 2（普通預金）	7	6,654,178		
ゆうちょ銀行（通常貯金）	8	5,723,222		
みずほ銀行大阪中央支店（普通預金）	9	294,997		
流動資産合計	10		44,543,479	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	9,478,000		
みずほ銀行兜町証券営業部 3（普通預金）	13	9,478,000		
什器備品	14	9,524,798		
（事務所内装工事費用）	15	2,654,786		
（事務机・キャビネット）	16	1,795,086		
（電話設備及び通話録音装置）	17	3,854,399		
（シュレッダー 2 台）	18	251,262		
（ホームページ用パソコン）	19	1		
（ソフトウェア）	20	72,714		
（あっせん会場環境改善工事）	21	896,550		
敷 金（差入保証金）	22	25,661,100		
固定資産合計	23		44,663,898	
資 産 合 計	24			89,207,377
II 負債の部	25			
1. 流動負債	26			
預り金	27	1,272,766		
流動負債合計	28		1,272,766	
2. 固定負債	29			
退職給付引当金	30	9,478,000		
固定負債合計	31		9,478,000	
負 債 合 計	32			10,750,766
正 味 財 産	33			78,456,611

平成28年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表(平成29年3月31日現在)

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	44,543,479		
現金	4	343,440		
預貯金	5	44,200,039		
流動資産合計	6		44,543,479	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	44,663,898		
退職給付引当預金	9	9,478,000		
什器備品	10	9,524,798		
敷金(差入保証金)	11	25,661,100		
固定資産合計	12		44,663,898	
資 産 合 計	13			89,207,377
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	1,272,766		
流動負債合計	17		1,272,766	
2. 固定負債	18			
退職給付引当金	19	9,478,000		
固定負債合計	20		9,478,000	
負 債 合 計	21			10,750,766
III 正味財産の部	22			
1. 正味財産	23			
前期正味財産額	24		109,923,383	
当期正味財産減少額	25		31,466,772	
正味財産合計	26			78,456,611
負債及び正味財産合計	27			89,207,377

平成28年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
(平成28年4月1日から平成29年3月31日まで)

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	96,000		
賛助会員会費	4	500,000	596,000	
2. 助成金収入	5			
資本市場振興財団	6	98,000,000	98,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入	7			
諸団体負担金	8	138,213,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	57,100,000		
あっせん申立金	10	1,831,000		
あっせん利用負担金	11	7,850,000	204,994,000	
経常収入合計	12			303,590,000
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	230,636,237		
情報提供及び広報事業	16	12,374,231	243,010,468	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	17,444,396		
賃借料	19	43,345,478		
諸謝金	20	390,000		
役員報酬	21	27,300,000	88,479,874	
経常支出合計	22			331,490,342
経常収支差額	23			-27,900,342
III その他資金収入の部	24			
1. 受取利息	25	557		
2. 雑収入	26	17,130		
その他資金収入合計	27		17,687	17,687
IV その他資金支出の部	28			
1. 予備費	29	0		
その他資金支出合計	30		0	0
当期収支差額	31			-27,882,655
前期繰越収支差額	32			71,153,368
次期繰越収支差額	33			43,270,713

○ 事業計画関係

平成29年度 事業計画（案）
（平成29年4月1日から平成30年3月31日まで）

1. 事業実施の方針

当センターは、平成29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16名(うち相談員11名)	(D)一般消費者 (E)6,000人	252,350千円 (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 16 名(うち相談員 11 名)	(D) 一般消費者 (E) 1,300 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 7 名	(D) 一般消費者 (E) 左記のイ. は不特定多 数 ロ.は延べ 2,500 社	11,500 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 7 名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

平成29年度 特定非営利活動に係る事業会計収支予算書
(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：千円)		
I	経 常 収 入 の 部			
1	会費収入	1		
	正会員会費収入	2	96	
	賛助会員会費収入	3	500	596
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	192,192	
	第2種金融商品取引業者負担金	8	42,000	
	あっせん利用負担金収入	9	9,500	
	あっせん申立金収入	10	1,700	245,392
	経常収入合計 (A)	11		340,988
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	252,350	
	情報提供及び広報事業支出	15	11,500	263,850
2	管理費	16		
	事務局運営費	17	16,000	
	賃借料	18	42,400	
	諸謝金	19	600	
	役員報酬	20	28,900	87,900
3	予備費	21		10,000
	経常支出合計 (B)	22		361,750
III	その他資金収入の部	23		
	その他資金収入合計 (C)	24		0
IV	その他資金支出の部	25		
	その他資金支出合計 (D)	26		0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	27		-20,762
	期首資金有高	28		43,271
	次期繰越収支差額	29		22,509

平成 29 年 6 月 日

法人賛助会員の会費の改定について（案）

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. 趣旨

イ NPO 法人における「会費」の位置付けは必ずしも一律ではないが、一般的には、提供する役務への対価である事業収入とは別個の、いわゆる「法人の運営に必要な基礎的費用」に充てるための財源と考えられている。

ロ 当センターにおける会費収入は正会員会費・賛助会員会費を併せて 59.6 万円であり（平成 29 年度予算案）、「法人の運営に必要な基礎的費用」については、事業収入である委託元諸団体の負担金に多くを依拠している。

ハ 平成 28 年度に日本証券業協会からシステム分離したことに伴い発生したセキュリティ向上のための費用や、平成 31 年度以降に導入を予定している外部監査に要する費用は、当センターの運営に必要な基礎的費用といえるものであり、基本的には、会費を以て充当することがふさわしい支出と考えられる。

ニ こうしたことから、平成 30 年度以降、下記の改定案により、会費収入の充実を図ることとする。

2. 改定案

イ セキュリティ向上のためのシステム開発に伴う後年度負担が平成 32 年度まで毎年度 300 万円程度発生すること、また、導入を予定している外部監査に毎年度 300 万円程度を要することが見込まれている。

ロ こうした事情を勘案し、平成 30 年度以降、法人賛助会員の会費を現行の 10 万円から 70 万円に改定することとする。

（以上）

(参考)

FINMAC 定款 (抜粋)

(会員の種類)

第7条 この法人の会員の種類は、次の2種とし、正会員をもって NPO 法上の社員とする。

- (1) 正会員 この法人の目的に賛同して入会した個人とする。
- (2) 賛助会員 この法人の事業を賛助するために入会した個人及び法人とする。

(会費等)

第9条 この法人は、会員から、総会において別に定める会費等を徴収することができる。

付則

5 この法人の設立当初の事業年度の会費は、第9条の規定にかかわらず、次のとおりとする。

- (1) 正会員 3,000 円
- (2) 個人賛助会員 10,000 円
- (3) 法人賛助会員 100,000 円