

第38回 運営審議委員会

2019 年 6 月 4 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. 業務規程の不遵守及び手続実施基本契約の不履行の報告等について
3. 2018 年度事業報告及び収支決算案について
4. 2018 年度紛争解決業務等実施状況の検証について
5. 2019 年度事業計画案及び収支予算案について
6. 消費税率の改定に伴う業務規程等の一部改正について
7. その他

以 上

2019 年 5 月 14 日

証券・金融商品あっせん相談センター
理事長 日 野 正 晴 殿

あっせん委員候補者推薦委員会
委 員 長 金 子 晃

第 17 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

2019 年 4 月 25 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

1. 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。

東京地区

滝本委員の後任として、河村 明雄（かわむら あきお）氏

（注） 滝本委員以外の 37 名のあっせん委員については再任

2. その他

あっせん委員の再任等に関し、事務局からの説明に基づき、以下の事項について意見交換を行った。

- ① 今後数年以内に、再任期間の上限及び定年により、多数のあっせん委員が交代期を迎えること
- ② 平成 24 年 7 月以降に委嘱されたあっせん委員は、本委員会の決定により、再任の上限が 10 年とされている一方、平成 24 年 7 月より前に委嘱されたあっせん委員には再任の上限についての定めがないため、あっせん委員間で在任期間の不均衡（いわゆる後入れ先出し）が生じ得ること
- ③ 女性のあっせん委員が少数にとどまること

本委員会としては、論点を整理したうえで成案を得ることとしたが、とりわけ③については、喫緊の課題であり、積極的に女性委員の登用を図ることを確認した。

以 上

あっせん委員名簿

2018 年7月1日
証券・金融商品あっせん相談センター

○ 北海道地区(2名)	祖母井里重子
○ 東北地区(2名)	田中燈一
○ 東京地区(16 名)	小野浩一
	真田昌行
	池田秀雄
	池永朝昭
	内田実
	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
○ 名古屋地区(4名)	山本正
	江本泰敏
	川合伸子
	川上敦子
○ 北陸地区(2名)	堀口久
	高木利定
○ 大阪地区(6名)	長澤裕子
	岸本達司
	小松一雄
	塩野隆史
	瀧賢太郎
	中村隆次
○ 中国地区(2名)	山田長伸
	寺垣玲
○ 四国地区(2名)	山本英雄
	滝口耕司
○ 九州地区(2名)	藤本邦人
	岡崎信介
	林正孝

(38 名:敬称略)

あっせん委員推薦基準

証券・金融商品あっせん相談センター

（あっせん委員の選任要件等）

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

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

（あっせん委員の再任）

あっせん委員の再任に当たっては、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

2018年度
事業報告書

自 2018 年 4 月 1 日 ～ 至 2019 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

2018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

2018年度 財務報告

- 1. 2018年度会計財産目録25
- 2. 2018年度貸借対照表26
- 3. 2018年度収支計算書27

2018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

2018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。）に取次ぎ、必要な助言等を添えつつ金商業者等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712件、苦情の申出1,631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、386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專業事業者等）⇒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、2010年2月19日に認定投資者保護団体としての認定を、また、2011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（2010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4,961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21名(うち相談員14名)	(D) 一般消費者 (E) 4,961名	319,971千円 (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21名(うち相談員14名)	(D) 一般消費者 (E) 2,343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 2,592社	4,514千円 (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

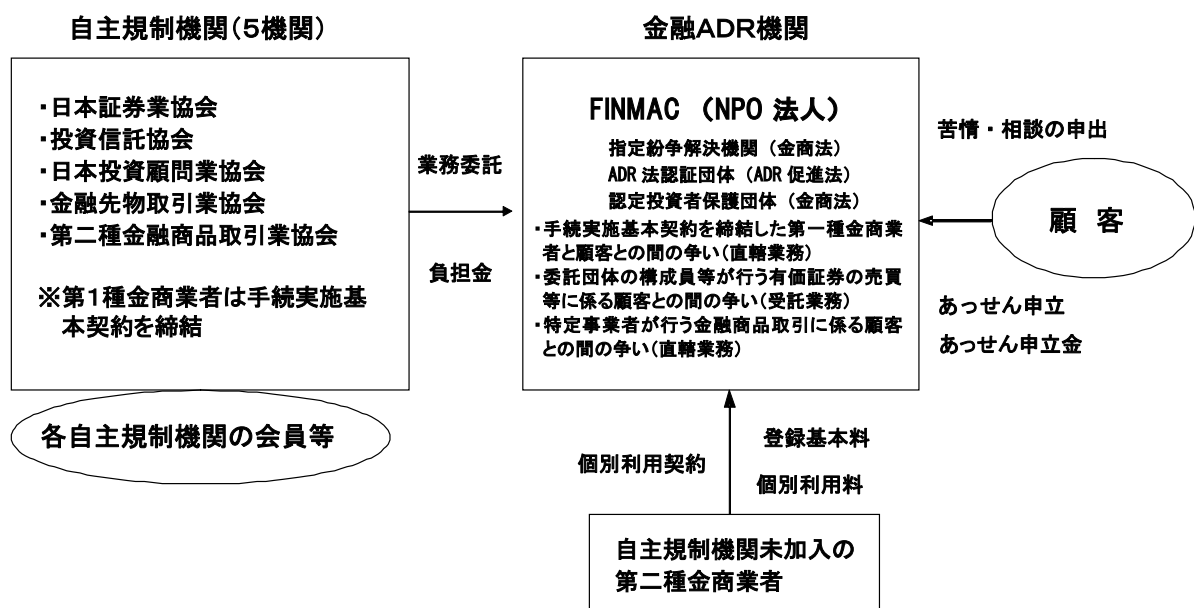
当センターは、金融ADRを専門とする第三者機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

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2,094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498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】

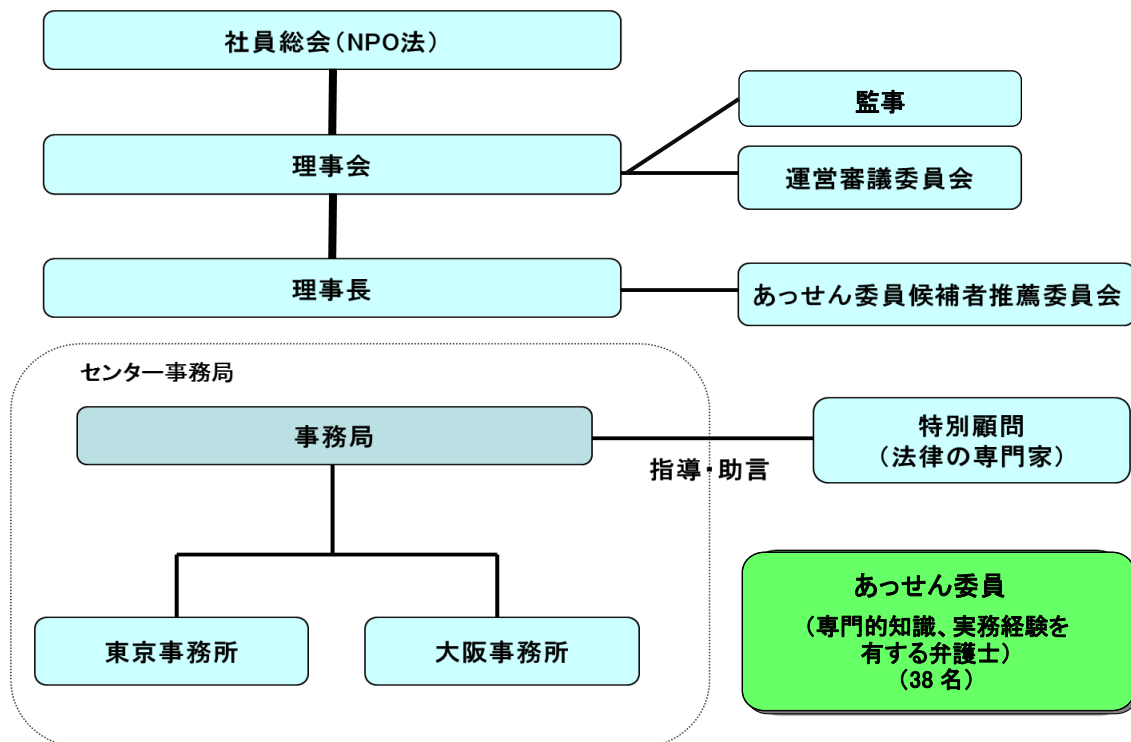


2. 当センターの業務の実施方法等

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583件増（551.9%増）の712件、「苦情」が同618件増（161.0%増）の1,631件といずれも前年度に比べて大幅に増加したが、「相談」は同924件減（16.5%減）の4,619件と前年度に比べ減少した。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
2018年度	712	1,631	4,691
2017年度	129	1,013	5,615
2016年度	152	1,226	6,736

(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商業者等）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	
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度
協定事業者	712	129	1,630	1,001	3,889	4,685
特定事業者	0	0	1	11	22	66
その他	0	0	0	1	780	864
合計	712	129	1,631	1,013	4,691	5,615

（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商業者。

(3) 協定事業者別内訳

日本証券業協会の「あっせん」及び「苦情」、第二種金融商品取引業協会の「相談」が大幅に増加し、日本証券業協会及び金融先物取引業協会の「相談」が減少したことが特記される。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度
日本証券業協会	692	107	1,509	880	3,395	4,162
金融先物取引業協会	14	16	57	69	186	303
日本投資顧問業協会	6	6	54	42	153	146
投資信託協会	0	0	1	5	12	34
第二種金融商品取引業協会	0	0	9	5	143	40
合計	712	129	1,630	1,001	3,889	4,685

(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における「あっせん」及び「苦情」が大幅に増加した。第二種金融商品取引業務及び登録金融機関の「相談」、投資運用業務及び投資助言・代理業務の「苦情」も増加したが、その他の業務における「相談」は減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度
第一種金融商品取引業務	704	119	1,548	916	3,249	4,130
第二種金融商品取引業務	0	0	10	16	166	106
投資運用業務	1	0	26	21	80	87
投資助言・代理業務	5	6	29	26	90	92
登録金融機関業務	2	4	17	33	328	317
その他の業務	0	0	0	1	778	883
合 計	712	129	1,631	1,013	4,691	5,615

(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、債券、投資信託の順に多くなっているが、債券の「相談」を除き、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」に関する「あっせん」及び「苦情」が非常に多く寄せられた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度
株 式	26	45	318	388	1,339	1,786
債 券	17	28	197	160	589	444
投資信託	14	29	171	174	734	789
デリバティブ	22	24	84	100	256	396
有価証券関連	4	2	14	17	24	32
金融先物等	15	16	56	68	210	303
C F D	3	6	11	15	22	60
そ の 他	0	0	3	0	0	1
E T N	632	3	755	64	31	47
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	10	14	160	102
ラ ッ プ	1	0	25	16	65	54
そ の 他	0	0	71	97	1,517	1,997
合 計	712	129	1,631	1,013	4,691	5,615

○E T NはV I XインバースE T Nの件数である。

(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129件から583件増（551.9%増）の712件であった。そのうちの大部分は期限前償還となったVIXインバースETNに係るものである。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度146件から278件増（290.4%増）の424件であった。

（単位：件）

あっせん	2018年度	2017年度
新規申立件数	712	129
終 結 件 数	424	146
和 解	386	86
不 調	35	57
取下げ等	3	3
当年度末係属件数	309	21

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」（695件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（10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
2018 年度	件 数	695	10	2	0	5	0	712
	構成比	97.5	1.5	0.3	0	0.7	0	100
2017 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

○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、「説明義務」（666件）が最も多く、前年度最多であった「適合性の原則」（20件）は減少している。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

内 容	2018年度	2017年度
説明義務	666 (93.5)	40 (31.0)
適合性の原則	20 (2.8)	41 (31.8)
断定的判断の提供	5 (0.7)	8 (6.2)

○「売買取引」のうち主なもの

(単位：件、%)

内 容	2018年度	2017年度
無断売買	2 (0.3)	4 (3.1)
システム障害	1 (0.1)	2 (1.6)

(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、「ETN」(632件)が9割近くを占め、次いで「株式」(26件)、「債券」(17件)の順となった。

(単位：件、%)

	2018年度		2017年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	26	3.7	45	34.9
債 券	17	2.4	28	21.7
投 資 信 託	14	2.0	29	22.5
デリバティブ	22	3.1	24	18.6
有価証券関連	4	0.6	2	1.6
金 融 先 物 等	15	2.1	16	12.4
C F D	3	0.4	6	4.7
E T N	632	88.8	3	2.3
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	0	0
ラ ッ プ	1	0.1	0	0
合 計	712	100	129	100

○「ETN」はVIXインバースETNの件数である。

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」(703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
2018 年度	件 数	703	2	0	0	7	712
	構成比	98.7	0.3	0	0	1.0	100
2017 年度	件 数	115	4	1	0	9	129
	構成比	89.1	3.1	0.8	0	7.0	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」(659件)が大部分を占めた。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度は男性と女性の比率がほぼ同じ割合であったが、当年度は男性が7割弱を占めた。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2018年度	件 数	469	190	53	712
	構成比	65.9	26.7	7.4	100
2017年度	件 数	65	62	2	129
	構成比	50.4	48.1	1.6	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、九州、東北の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2018年度	件 数	15	53	374	37	17	105	18	6
	構成比	2.1	7.4	52.5	5.2	2.4	14.7	2.5	0.8
2017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

		九州	その他	合計
2018年度	件 数	87	0	712
	構成比	12.2	0	100
2017年度	件 数	7	0	129
	構成比	5.4	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 618 件増（161.0%増）の 1,631 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 1,586 件（97.2%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 45 件（2.8%）であった。

（単位：件）

項目	2018 年度	2017 年度
新規受付件数	1,631	1,013
金商業者等に取り次いだもの	1,586	870
金商業者等に取り次がなかったもの	45	143
終結件数	1,490	984
解決	779	855
あっせんへの移行	711	129
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	203	62

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」（1,002件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（386件）、「事務処理に関する苦情」（100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
2018 年度	件 数	1,002	386	100	11	27	105	1,631
	構成比	61.4	23.7	6.1	0.7	1.7	6.4	100
2017 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

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、%）

	2018年度	2017年度
説明義務	897 (55.0)	162 (16.0)
適合性の原則	35 (2.1)	69 (6.8)
強引な勧誘	34 (2.1)	63 (6.2)

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2018年度	2017年度
売買一般	217 (13.3)	179 (17.7)
扱者主導	54 (3.3)	43 (4.2)
無断売買	44 (2.7)	48 (4.7)

（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、%)

	2018年度	2017年度
入出金・入出庫	23 (1.4)	36 (3.6)
口座開設・移管等	21 (1.3)	22 (2.2)
相続等	14 (0.9)	8 (0.8)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2018年度	2017年度
助言内容	16 (1.0)	9 (0.9)
助言契約	11 (0.7)	10 (1.0)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2018年度	2017年度
会社不満	70 (4.3)	139 (13.7)
外国為替証拠金取引	26 (1.6)	0 (0)

(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、「ETN」(755件)が5割近くを占め、「株式」(318件)、「債券」(197件)が続いた。

(単位：件、%)

	2018年度		2017年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	318	19.5	388	38.3
債 券	197	12.1	160	15.8
投 資 信 託	171	10.5	174	17.2
デリバティブ	84	5.2	100	9.9
有価証券関連	14	0.9	17	1.7
金融先物等	56	3.4	68	6.7
C F D	11	0.7	15	1.5
そ の 他	3	0.2	0	0
E T N	755	46.4	64	6.3
第二種金融商品 取引業取扱商品	10	0.6	14	1.4
ラ ッ プ	25	1.5	16	1.6
そ の 他	71	4.4	97	9.6
合 計	1,631	100	1,013	100

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

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」（1,552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
2018 年度	件 数	1,552	19	13	0	47	1,631
	構成比	95.2	1.2	0.8	0	2.9	100
2017 年度	件 数	902	35	15	0	61	1,013
	構成比	89.0	3.5	1.5	0	6.0	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1,556件、「法人」が75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		
2018 年度	件 数	1,012	544	75	1,631
	構成比	62.0	33.4	4.6	100
2017 年度	件 数	609	390	14	1,013
	構成比	60.1	38.5	1.4	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が過半数を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

（単位：件、％）

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2018 年度	件 数	38	93	888	153	30	208	38	34
	構成比	2.3	5.7	54.4	9.4	1.8	12.8	2.3	2.1
2017 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

		九州	その他	合計
2018 年度	件 数	149	0	1,631
	構成比	9.1	0	100
2017 年度	件 数	65	64	1,013
	構成比	6.4	6.3	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924件減（16.5%減）の4,691件となった。

（単位：件）

	2018年度	2017年度
受付件数	4,691	5,615

（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」（1,536件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（1,226件）、「事務処理に関する相談」（448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
2018年度	件 数	1,536	1,226	448	372	37	78	994	4,691
	構成比	32.7	26.1	9.6	8.0	0.8	1.7	21.2	100
2017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

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、%）

	2018年度	2017年度
当センターの業務	687 (14.6)	331 (5.9)
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	396 (8.4)	1,427 (25.4)
取引制度一般	155 (3.1)	242 (4.3)

○ 「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2018年度	2017年度
売買一般	972 (20.7)	518 (9.2)
各社の取引制度	94 (2.0)	222 (4.0)
システム障害	59 (1.3)	49 (0.9)

○ 「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2018年度	2017年度
口座開設・移管等	106 (2.3)	113 (2.0)
証券会社	80 (1.7)	315 (5.6)
入出金・入出庫	79 (1.7)	94 (1.7)

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2018年度	2017年度
他業界	451 (9.6)	602 (10.7)
金商業者のサービス全般	256 (5.5)	56 (1.0)
保険	50 (1.1)	49 (0.9)

(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」(1,339件)が最も多く、「投資信託」(734件)、「債券」(589件)が続いた。

(単位：件、%)

	2018年度		2017年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	1,339	28.5	1,786	31.8
投 資 信 託	734	15.6	789	14.1
債 券	589	12.6	444	7.9
デリバティブ	256	5.5	396	7.1
有価証券関連	24	0.5	32	0.6
金 融 先 物 等	210	4.5	303	5.4
C F D	22	0.5	60	1.1
そ の 他	0	0.0	1	0.0
E T N	31	0.7	47	0.8
第二種金融商品 取引業取扱商品	160	3.4	102	1.8
ラ ッ プ	65	1.4	54	1.0
そ の 他	1,517	32.3	1,997	35.6
合 計	4,691	100	5,615	100

○E T NはV I XインバースE T Nの件数である。

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」(3,244件)が7割弱を占め、「登録金融機関」(423件)、「FX業者」(73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
2018 年度	件 数	3,244	423	73	10	941	4,691
	構成比	69.2	9.0	1.6	0.2	20.1	100
2017 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

(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**4,518**件、「法人」が**173**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		
2018年度	件数	2,572	1,946	173	4,691
	構成比	54.8	41.5	3.7	100
2017年度	件数	3,166	2,196	253	5,615
	構成比	56.4	39.1	4.5	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京、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
2018年度	件数	115	137	2,181	517	92	937	251	121
	構成比	2.5	2.9	46.5	11.0	2.0	20.0	5.4	2.6
2017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

		九州	その他	計
2018年度	件数	300	40	4,691
	構成比	6.4	0.9	100
2017年度	件数	257	1,269	5,615
	構成比	4.6	22.6	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。

特に2018年7月以降、期限前償還されたVIXインバースETNに係るあっせん申立てが急増したことから、予備費の使用に続き補正予算を編成して予算の追加を行うとともに、増員により体制を強化し、迅速かつ適切な処理に取り組んだ。

(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（2018年8月29日）と大阪（同年9月4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10回開催した。

○「相談員研修」開催状況

	開催日	テーマ	講 師
①	2018年 4月27日	「苦情相談記録書」の記載における留意点について あっせん事案記録書（議事録）に係る留意事項	当センター 事務局長 〃 業務部長
②	6月28日	成年後見制度における後見人等の選任の現状について	東京家庭裁判所 主任書記官
③	7月26日	ETN事案の現状について 親族からの寄せられた不満について	当センター 事務局長
④	9月13日	ETNに係るあっせんについて ラップ業務について	当センター 事務局長
⑤	11月14日	今後のあっせん業務処理方針について	当センター 事務局長 〃 業務部長
⑥	12月18日	メンタルヘルス研修	臨床心理士 （㈲カウンセリングオフィス・ヒロ）
⑦	2019年 1月8日	「こころのセルフケア～苦情・相談の受電によるストレスからの軽減～」	
⑧	1月31日	平成31年度税制改正の概要について	日本証券業協会 担当者

	開催日	テーマ	講 師
⑨	2月27日 3月18日	職場におけるハラスメントについて 親族からの不満を証券会社に伝達することについて	弁護士（第一芙蓉法律事務所） 当センター 事務局長
⑩	3月29日	親族からの不満を証券会社に伝達することについて（注）	当センター 事務局長

（注）口座名義人の親族から不満の申出があった場合、親族の要望に基づき、申出があったことを証券会社に伝達する業務を2019年度に試行的に実施することとした。

（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 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7回、それぞれ講師を派遣した。
- ⑥ 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（2017年10月～2018年9月）」を提供した（2019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（2018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．文芸春秋誌に当センターの広告を掲載した。

- ③ 金融庁GLOPAC研究員研修に講師を派遣した（2018年6月6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（2018年9月12日）。
 - ⑤ 独立行政法人国際協力機構（JICA）の全国人民代表大会常務委員会法制工作委员会研修に講師を派遣した（2018年9月13日）。
 - ⑥ 警視庁目白警察署の研修に講師を派遣した（2018年9月28日）。
 - ⑦ 独立行政法人国際協力機構（JICA）のアジア地域証券取引所整備研修に講師を派遣した（2018年10月25日）。
 - ⑧ 公益社団法人全国消費生活相談員協会の会員（消費生活相談員）に対する研修を行った（2018年11月16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（2018年5月8日、2019年2月19日）。
 - ② あっせん業務の一層の質的向上のための参考に資する観点から、あっせん手続利用者に対するアンケート調査を実施した。また、2017年10月から2018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23号」に掲載した（当センターホームページで公表）。
 - ③ 2017年度及び2018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拡充のため、リプレースを図る準備を開始した。

第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

1. 総 会

(1) 通常総会

2018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29年度 事業報告及び収支決算の件
- 第2号議案 平成30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
 - (3) VIXインバースETNについて

(2) 臨時総会

2018年12月5日、臨時社員総会（特定非営利活動促進法（NPO法）による臨時総会）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。

議案 平成30年度予算の補正の件

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を4回（第40回～第42回及び書面）開催し、2017年度事業報告及び収支決算、2018年度事業計画及び収支予算、2018年度予算の予備費の使用、2018年度予算の補正、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、2018年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2019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40回理事会 2018年6月14日開催

- 第1号議案 2017年度事業報告及び収支決算案について
- 第2号議案 2017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 2018年度事業計画案及び収支予算案について
- 第4号議案 任期満了に伴う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 正会員の入会について
- 第9号議案 その他

- 理事会（書面） 2018年10月3日開催
議 案 2018年度予算の「予備費」の使用について

- 第41回理事会 2018年11月28日開催
 - 第1号議案 2018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2号議案 2018年度予算の補正について
 - 第3号議案 臨時総会の開催について
 - 第4号議案 あっせん苦情相談システムの更改について
 - 第5号議案 2018年度上半期における紛争解決業務等の状況について
 - 第6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7号議案 正会員の入会について
 - 第8号議案 あっせん委員候補者推薦委員会委員長の指名について
 - 第9号議案 2018事務年度 監事監査の方針・計画等について
 - 第10号議案 その他

- 第42回理事会 2019年3月14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 2018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 2018年度事業計画実施状況及び2018年度事業会計収支実績見込みについて
 - 第5号議案 2019年度事業計画案及び2019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4回（第35回～第37回及び書面等）開催し、あっせん委員の選任、2017年度事業報告及び収支決算、2017年度事業計画及び収支予算、2018年度予算の予備費の使用、2018年度予算の補正、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、2018年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2019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35回運営審議委員会 2018年6月5日開催

- (1) あっせん委員の選任について
- (2) 2017年度事業報告及び収支決算案について
- (3) 2017年度紛争解決業務等実施状況の検証について
- (4) 2018年度事業計画案及び収支予算案について
- (5) その他

○ 運営審議委員会（書面等） 2018年9月7日開催

- (1) 2018年度予算の予備費の使用について

○ 第36回運営審議委員会 2018年11月12日開催

- (1) 2018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
- (2) 2018年度予算の補正について
- (3) あっせん苦情相談システムの更改について
- (4) 2018年度上半期における紛争解決業務等の状況について
- (5) 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
- (6) その他

○ 第37回運営審議委員会 2019年3月1日開催

- (1) あっせん委員の選任について
- (2) 2018年4－12月における紛争解決業務等の状況について
- (3) 2018年度事業計画実施状況及び2018年度事業会計収支実績見込みについて
- (4) 2019年度事業計画（案）及び2019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15回あっせん委員候補者推薦委員会 2018年5月8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16回あっせん委員候補者推薦委員会 2019年2月19日開催

- (1) 2018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

2018年度 財 務 報 告

1. 2018年度会計財産目録

2018年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2019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）	202,967	
預 貯 金	121,298,871	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	109,545,603	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	7,969,178	
ゆうちょ銀行	3,525,890	
みずほ銀行 大阪中央支店	258,200	
流 動 資 産 合 計		121,501,838
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	24,439,500	
退職給付引当資産	15,501,469	
みずほ銀行 退職給付引当預金	15,501,469	
什器備品	15,991,746	
（事務所内装工事費用）	3,519,594	
（事務机・キャビネット）	1,350,446	
（電話設備及び通話録音装置）	2,531,639	
（シュレッダー）	122,958	
（A E D）	141,608	
（パソコン等）	1,768,676	
（ソフトウェア）	3,620,881	
（あっせん会場環境改善工事）	2,935,944	
固 定 資 産 合 計		55,932,715
資 産 合 計		177,434,553
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	2,560,685	
流 動 負 債 合 計		2,560,685
2. 固定負債		
退職給付引当金	15,501,469	
固 定 負 債 合 計		15,501,469
負 債 合 計		18,062,154
III 正味財産の部		
正 味 財 産		159,372,399

※ 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. 2018年度貸借対照表

2018年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 2019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	202,967		
預 貯 金	121,298,871		
流動資産合計		121,501,838	
2. 固定資産			
敷金（差入保証金）	24,439,500		
退職給付引当預金	15,501,469		
什器備品	15,991,746		
固定資産合計		55,932,715	
資 産 の 部 合 計			177,434,553
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	2,560,685		
流動負債合計		2,560,685	
2. 固定負債			
退職給付引当金	15,501,469		
固定負債合計		15,501,469	
負 債 の 部 合 計			18,062,154
III 正味財産の部			
前期正味財産額		68,784,607	
当期正味財産増加額		90,587,792	
正味財産の部合計額			159,372,399
負債及び正味財産合計			177,434,553

※ 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. 2018年度収支計算書

2018年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

2018年4月1日から2019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	90,000		
賛助会員会費	3,500,000	3,590,000	
2. 助成金収入			
資本市場振興財団	95,000,000	95,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	326,595,000		
第二種金融商品取引業者負担金	51,500,000		
あっせん申立金	8,979,000		
あっせん利用負担金	17,450,000	404,524,000	
経常収入合計			503,114,000
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	319,971,816		
情報提供及び広報事業	4,514,555	324,486,371	
2. 管理費			
事務局運営費	18,645,298		
賃借料	42,230,160		
諸謝金	570,000		
役員報酬	27,300,000	88,745,458	
経常支出合計			413,231,829
経常収支差額			89,882,171
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	23		
2. 雑収入	1,221,600		
その他資金収入合計		1,221,623	1,221,623
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			91,103,794
前期繰越収支差額			27,837,359
次期繰越収支差額			118,941,153

※ 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	実績分担金		補正予算による追加額	分担金合計
		分担率 (%)	分担金額		
日 本 証 券 業 協 会	1,707,143	85.84	182,200,428	105,012,000	288,919,571
投 資 信 託 協 会	890,000	0.15	318,384	0	1,208,384
日本投資顧問業協会	3,785,000	4.15	8,808,618	0	12,593,618
金融先物取引業協会	715,000	9.67	20,525,141	0	21,240,141
第二種金融商品取引業協会	2,230,000	0.19	403,286	0	2,633,286
合 計	9,327,143	100	212,255,857	105,012,000	326,595,000

2018年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

2019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 理事長
〃	森 本 学	日本証券業協会 副会長
監 事	村 井 毅	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

2019年3月31日 現在（敬称略）

特別顧問	滝 本 豊 水	弁護士（弁護士法人ほくと総合法律事務所）
------	---------	----------------------

3. 運営審議委員会

2019年3月31日現在（50音順・敬称略）

委員長	池 尾 和 人	（立正大学経済学部教授）
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	浅 野 眞 吾	（株式会社みずほ銀行 常務執行役員）
〃	岡 田 則 之	（一般社団法人日本投資顧問業協会 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）
〃	杉 江 潤	（一般社団法人投資信託協会 副会長・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 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 瀬 吉 昌	（大和証券株式会社 代表取締役専務取締役）
〃	細 見 真	（一般社団法人金融先物取引業協会 専務理事）
〃	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）
〃	矢 野 公 司	（野村証券株式会社 執行役員）

4. あっせん委員候補者推薦委員会

2019年3月31日現在（50音順・敬称略）

委員長	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

2019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 絵里子
山 口 健 一
山 本 正
江 本 泰 敏
川 合 伸 子
川 上 敦 子
堀 口 久
高 木 利 定
長 澤 裕 子
岸 本 達 司
小 松 一 雄
塩 野 隆 史
瀧 賢太郎
中 村 隆 次
山 田 長 伸
寺 垣 玲
山 本 英 雄
滝 口 耕 司
藤 本 邦 人
岡 崎 信 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

2018年度 決算報告書

自：2018年4月1日

至：2019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)

2018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	

2018年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
2018年4月1日から2019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	90,000		
賛助会員会費	4	3,500,000	3,590,000	
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	326,595,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	51,500,000		
あっせん申立金	10	8,979,000		
あっせん利用負担金	11	17,450,000	404,524,000	
経常収入合計	12			503,114,000
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	319,971,816		
情報提供及び広報事業	16	4,514,555	324,486,371	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	18,645,298		
賃借料	19	42,230,160		
諸謝金	20	570,000		
役員報酬	21	27,300,000	88,745,458	
経常支出合計	22			413,231,829
経常収支差額	23			89,882,171
III その他資金収入の部	24			
1. 受取利息	25	23	23	
2. 雑収入	26	1,221,600	1,221,600	
その他資金収入合計	27			1,221,623
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			91,103,794
前期繰越収支差額	32			27,837,359
次期繰越収支差額	33			118,941,153

(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。

2018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
2018年4月1日から2019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(当初)	予算額(補正後)	決 算 額	差 額 (決算額)-(補正後額)
I	経常収入の部	円		円	円
1	会費収入	3,599,000	3,599,000	3,590,000	-9,000
	①正会員会費	99,000	99,000	90,000	-9,000
	②賛助会員会費	3,500,000	3,500,000	3,500,000	0
2	助成金収入	95,000,000	95,000,000	95,000,000	0
	①資本市場振興財団	95,000,000	95,000,000	95,000,000	0
3	苦情相談・あっせん事業収入	283,883,000	446,495,000	404,524,000	-41,971,000
	①諸団体負担金	221,583,000	326,595,000	326,595,000	0
	②第2種金融商品取引業者負担金	52,000,000	52,000,000	51,500,000	-500,000
	③あっせん申立金	1,700,000	14,300,000	8,979,000	-5,321,000
	④あっせん利用負担金	8,600,000	53,600,000	17,450,000	-36,150,000
	経常収入合計(A)	382,482,000	545,094,000	503,114,000	-41,980,000
II	経常支出の部				
1	事業費	285,880,000	449,192,000	324,486,371	-124,705,629
	○相談、苦情解決及びあっせん事業	275,780,000	439,092,000	319,971,816	-119,120,184
	①人件費等	179,820,000	207,149,000	190,696,470	-16,452,530
	②相談員研修費用等	800,000	800,000	802,473	2,473
	③事務運営費用	42,000,000	46,325,000	43,720,701	-2,604,299
	④あっせん委員報酬・旅費等	41,060,000	140,393,000	68,429,816	-71,963,184
	⑤相談員旅費及び会場費	5,000,000	29,661,000	8,420,342	-21,240,658
	⑥あっせん等に係る諸費用	7,100,000	14,764,000	7,902,014	-6,861,986
	○情報提供及び広報事業	10,100,000	10,100,000	4,514,555	-5,585,445
	①広告宣伝費	7,900,000	7,900,000	2,221,344	-5,678,656
	②情報提供費	2,200,000	2,200,000	2,293,211	93,211
2	管理費	88,740,000	98,040,000	88,745,458	-9,294,542
	①事務局運営費	17,000,000	26,300,000	18,645,298	-7,654,702
	②賃借料	42,240,000	42,240,000	42,230,160	-9,840
	③諸謝金	600,000	600,000	570,000	-30,000
	④役員報酬	28,900,000	28,900,000	27,300,000	-1,600,000
3	予備費	10,000,000	0	0	0
	経常支出合計(B)	384,620,000	547,232,000	413,231,829	-134,000,171
	経常収支差額(A-B)	-2,138,000	-2,138,000	89,882,171	92,020,171
III	その他資金収入の部				
	①受取利息	0	0	23	23
	②雑収入	1,221,600	1,221,600	1,221,600	0
	その他資金収入合計(C)	1,221,600	1,221,600	1,221,623	23
IV	その他資金支出の部				
	その他資金支出合計(D)	0	0	0	0
	当期収支差額(A-B+C-D)=(E)	-916,400	-916,400	91,103,794	92,020,194
	繰越金変動表				
	期首繰越金有高(F)	27,837,359	27,837,359	27,837,359	0
	繰越金当期変動額(E)	-916,400	-916,400	91,103,794	92,020,194
	期末繰越金有高(F+E)	26,920,959	26,920,959	118,941,153	92,020,194

2018 年度 諸 団 体 負 担 金

(単位：円)

団体名	基本分担金	実績分担金		補正予算による追加額	分担金合計
		分担率	分担金額		
日 本 証 券 業 協 会	1,707,143	85.84%	182,200,428	105,012,000	288,919,571
投 資 信 託 協 会	890,000	0.15%	318,384	0	1,208,384
日本投資顧問業協会	3,785,000	4.15%	8,808,618	0	12,593,618
金融先物取引業協会	715,000	9.67%	20,525,141	0	21,240,141
第二種金融商品取引業協会	2,230,000	0.19%	403,286	0	2,633,286
合 計	9,327,143	100.0%	212,255,857	105,012,000	326,595,000

2018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

2018年4月1日から2019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			
当期収支差額	3	91,103,794		
什器備品購入額	4	3,600,547	94,704,341	
2. 負債減少額	5		0	
増加額合計	6			94,704,341
II 正味財産減少の部	7			
1. 資産減少額	8			
什器備品減価償却費	9	2,894,949		
敷金等減少額	10	1,221,600	4,116,549	
2. 負債増加額	11		0	
減少額合計	12			4,116,549
当期正味財産増減額	13			90,587,792
前期繰越正味財産額	14			68,784,607
期末正味財産合計額	15			159,372,399

※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。

2018年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

2019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	121,501,838		
現 金	4	202,967		
預 貯 金	5	121,298,871		
流動資産合計	6		121,501,838	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	55,932,715		
退職給付引当預金	9	15,501,469		
什器備品	10	15,991,746		
敷金（差入保証金）	11	24,439,500		
固定資産合計	12		55,932,715	
資 産 合 計	13			177,434,553
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	2,560,685		
流動負債合計	17		2,560,685	
2. 固定負債	18			
退職給付引当金	19	15,501,469		
固定負債合計	20		15,501,469	
負 債 合 計	21			18,062,154
III 正味財産の部	22			
1. 正味財産	23			
前期正味財産額	24		68,784,607	
当期正味財産増加額	25		90,587,792	
正味財産合計	26			159,372,399
負債及び正味財産合計	27			177,434,553

※ 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	348,624	202,967	-145,657
預 貯 金	28,876,316	121,298,871	92,422,555
合 計	29,224,940	121,501,838	92,276,898
預 り 金	1,387,581	2,560,685	1,173,104
合 計	1,387,581	2,560,685	1,173,104
次期繰越収支差額	27,837,359	118,941,153	91,103,794

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	2,760,216	3,519,594
事務机・キャビネット	3,318,210	1,967,764	1,350,446
電話設備及び通話録音装置	4,113,660	1,582,021	2,531,639
シュレッダー	320,760	197,802	122,958
AED	194,206	52,598	141,608
パソコン等	2,422,087	653,411	1,768,676
ソフトウェア	4,985,962	1,365,081	3,620,881
あっせん会場環境改善工事	6,389,460	3,453,516	2,935,944
合 計	28,024,155	12,032,409	15,991,746

2018年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2019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	121,501,838		
現金 (現金手許有高)	4	202,967		
預 貯 金	5	121,298,871		
みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	6	109,545,603		
みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	7	7,969,178		
ゆうちょ銀行 (通常貯金)	8	3,525,890		
みずほ銀行大阪中央支店 (普通預金)	9	258,200		
流動資産合計	10		121,501,838	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	15,501,469		
みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	13	15,501,469		
什器備品	14	15,991,746		
(事務所内装工事費用)	15	3,519,594		
(事務机・キャビネット)	16	1,350,446		
(電話設備及び通話録音装置)	17	2,531,639		
(シュレッダー 2 台)	18	122,958		
(A E D)	19	141,608		
(パソコン等)	20	1,768,676		
(ソフトウェア)	21	3,620,881		
(あっせん会場環境改善工事)	22	2,935,944		
敷 金 (差入保証金)	23	24,439,500		
固定資産合計	24		55,932,715	
資 産 合 計	25			177,434,553
II 負債の部	26			
1. 流動負債	27			
預り金	28	2,560,685		
流動負債合計	29		2,560,685	
2. 固定負債	30			
退職給付引当金	31	15,501,469		
固定負債合計	32		15,501,469	
負 債 合 計	33			18,062,154
正 味 財 産	34			159,372,399

※ 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。

2019 年 6 月 4 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

2019 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 村 井 毅 

2018 年 4 月 1 日から 2019 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、以下のとおりご報告いたします。

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

2018年度紛争解決業務等実施状況の検証について

2019年6月4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。

	2018年度	2017年度	2016年度
相談受付件数	4,691	5,615	6,736
苦情受付件数	1,631	1,013	1,226
あっせん申立て件数	712	129	152
あっせん開催回数	542	160	161
相談員・あっせん担当職員数(年度末)	15	12	12
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)【当初】	384	361	350
予算総額(百万円)【補正後】	547	—	—

(2) 苦情、あっせんの急増を受け、迅速に業務態勢を整備

- ① 2018年度は、VIXインバースETNに係る苦情件数、あっせん申立て件数が急増したことから、それらの業務に要する費用を賄うため、運営審議委員会及び理事会の了承を得て『予備費(1,000万円)』を使用した。
さらに不足する費用について、年度途中において補正予算案を編成し、対応を図った(2018年11月の運営審議委員会及び理事会で了承を得て、12月の臨時総会で承認を得た)。
- ② 急増する苦情、あっせん申立てに対応するため、東京事務所の相談員を3名増員した。
- ③ あっせん委員は各地区ごとに所属し、それぞれの地区内で発生したあっせん事案を担当することを原則としているが、あっせんの増加が特定の地区(地方)に集中する事象が発生したため、東京地区のあっせん委員に当該地区のあっせんを担当いただくなど、機動的・弾力的な対応を図った。

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

個別事案の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、当該個別事案の当事者と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。また、必要に応じて、特別顧問と協議のうえ選任することとしている。

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15名(2019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。
- ・ 2018年度におけるあっせん開催回数は542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合計8回(茨城県つくば市、埼玉県志木市、兵庫県芦屋市、奈良県橿原市など)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。
- ・ 2018年度に終結した424件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額100万円超300万円以下(申立金6,000円)の102件、次に利用の多い区分は請求金額100万円以下(申立金2,000円)の70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、事情聴取における聞き取りや説明においては丁寧な対応に心がけている。また、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。〔2018年度に終結したあっせんのうち高齢者(75歳以上)事案は69件であった〕

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。
- ・ 2018年度においては次のような対応を行った。

事例1

申立人: 70歳代後半女性

障がいの状況: うつ病

- ・申立人は高齢であり、かつ、うつ病を患っているとの申出があったため、あっせん委員が丁寧な事情聴取に心がけた。
- ・あっせん期日は合計3回開催された。2回目からは申立人側に代理人弁護士が同席し、事情聴取が行われ、2回目のあっせんにおいてあっせん委員から和解案が提示され、申立人及び被申立人双方が当該和解案を持ち帰り検討することとなった。結果として、後日双方から当該和解案を受諾する旨連絡があった。
- ・さらに、あっせん委員はあえて3回目のあっせん期日を設け、あっせん委員が申立人に対して和解案を読み上げ、確認していただき、その場で申立人に和解契約書に署名、捺印いただくなど申立人の状況に配慮した対応を行った。

事例2

申立人: 70歳代女性

障がいの状況: 視覚障がい

- ・「弱視であるので、補佐人の参加を認めてほしい(拡大鏡を使わないと文章が読めない)」との申出があったため、申立人の娘が補佐人として参加することを認め、あっせんを行った。そして、あっせんにおいてはあっせん委員が申立人に対し口頭でゆっくりとわかりやすく説明するなどできる限り丁寧な対応に心がけた。
- ・その結果、申立人にあっせんでの質疑応答などの内容をご理解いただきながら、支障なくあっせん手続を進めることができた。

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) 2018年度におけるあっせんの処理状況

	2018年度		2017年度	2016年度
年度初係属件数	21		38	40
新規申立件数	712	【632】	129	152
期中処理件数 (A)	424	【345】	146	154
期末係属件数	309	【287】	21	38
取下げ等件数 (B)	3	【0】	3	13
取下げ等を除く処理件数	421	【345】	143	141
うち和解件数 (C)	386	【342】	86	74
うち不調件数	35	【3】	57	67
和解率(%) (C/A-B)	91.7%	【99.1%】	60.1%	52.5%

(注1) VIXインバースETNのみの件数、%を【 】内にうち書き表示した。

(注2) VIXインバースETNの処理件数は5月31日現在で【513件】となっている。

(2)2018年度におけるあっせんの申立てから終結までの期間

	2018年度		2017年度		2016年度	
終結までの期間 4月以下	367件	86.6%	125件	87.4%	127件	90.1%
4月超6月以下	54件	12.7%	18件	12.6%	13件	9.2%
6月超	3件	0.7%	0件	—	1件	0.7%
平均所要期間	96.6日		85.3日		82.1日	
平均開催回数	1.0回		1.2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

	2019年3月 集計分	2018年9月 集計分	2017年9月 集計分	2016年9月 集計分
大変長い	3.6%	2.1%	3.0%	2.0%
長い	17.2%	20.5%	14.2%	10.6%
ちょうどよい	75.5%	70.0%	73.4%	67.2%
短い	2.3%	4.7%	8.3%	15.2%
大変短い	1.4%	2.6%	1.2%	5.0%

(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、2019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	
2019年3月 集計分	82.3%		4.5%		13.2%	
	〈和解〉 80.2%	〈不調〉 2.0%	〈和解〉 4.5%	〈不調〉 0.0%	〈和解〉 13.0%	〈不調〉 0.2%
2018年9月 集計分	72.5%		8.5%		19.0%	
	〈和解〉 51.9%	〈不調〉 20.6%	〈和解〉 4.8%	〈不調〉 3.7%	〈和解〉 13.8%	〈不調〉 5.3%

【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	
2019年3月 集計分	96.4%		0.9%		2.7%	
	〈和解〉 94.3%	〈不調〉 2.1%	〈和解〉 0.9%	〈不調〉 0.0%	〈和解〉 2.5%	〈不調〉 0.2%
2018年9月 集計分	88.8%		3.2%		8.0%	
	〈和解〉 65.4%	〈不調〉 23.4%	〈和解〉 1.6%	〈不調〉 1.6%	〈和解〉 3.7%	〈不調〉 4.3%

(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。
- 2018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た。結果として、2018年度に処理したあっせん事案424件のうち386件で和解が成立した。
 - ・ 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。

【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。

○ 2018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35件であり、その内訳は次のとおり。

- ・ あっせん委員が和解案を提示、あるいは和解を促したが、顧客側が応じないとした事案が2件。〔「金额的に応じられない」、「裁判で決着したい」などの理由〕
- ・ あっせん委員が和解案を提示、あるいは和解を促したが、金融機関側が応じられないとした事案が6件。〔「指摘された問題点については全く落ち度がない」「金额的に応じられない」などの理由〕
- ・ あっせん委員は和解に向け、解決の糸口を探ったが、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。双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続きを進めても和解の見込みがなく、あっせんでの解決は困難と判断した事案が27件。

(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)。

- ・ FINMACでは、例年あっせん業務研究会の場で、特別調停案の制度及びその活用について周知を行っている。同研究会の場ではあっせん委員からも特別調停案の制度に対する意見が述べられ、そうした意見交換を通じて認識の共有が図られている。
- ・ 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。

- 2018年度において、以下の事案について特別調停案が提示された。

- 適合性原則違反、説明不足などを理由として損害賠償を求めた件
- 申立人: 70歳代女性
- 事案概要

申立人は国内上場株式(2銘柄)の勧誘を受けて買付けた後、5日ほど経過したところでこれらの株式の売却を勧められ、売却資金で日経225ミニ先物取引で運用するように勧められた。先物取引の経験もなく、勧誘時に十分な説明もないまま、したがって理解もしないまま、被申立人担当者に先物取引を任せることを承諾させられ、その後の多数回の取引で、結果として360万円の損害が発生したとして、その賠償を求めた。

これに対し、被申立人は十分な説明を行っており、取引はその都度申立人に連絡を取って、同意を得ながら受注した旨を主張した。

あっせん委員は、約2か月間で買付け64回、売付け76回、計140回もの売買が行われているが、被申立人からそれらの受注を示す必要な資料が提出されず、さらに被申立人が和解の意思がないことを明確にしたとして、違法な一任勘定取引を勧誘しそれが執行されたものと判断して特別調停案を提示した。(被申立人は特別調停案を受諾せず、債務不存在の確認訴訟を提起し、訴訟継続中。)

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

	2019年3月 集計分	2018年9月 集計分	2017年9月 集計分	2016年9月 集計分
大変よく聞いてくれた	48.0%	36.1%	36.7%	43.9%
よく聞いてくれた	40.0%	35.6%	39.1%	32.5%
ふつう	10.6%	20.4%	14.2%	15.3%
あまり聞いてくれなかった	1.1%	5.2%	7.7%	4.9%
聞いてくれなかった	0.2%	2.6%	2.4%	3.4%

② あっせん委員による説明について

	2019年3月 集計分	2018年9月 集計分	2017年9月 集計分	2016年9月 集計分
大変わかりやすかった	51.1%	37.9%	43.5%	42.9%
わかりやすかった	40.5%	37.4%	35.7%	33.0%
ふつう	7.9%	15.8%	14.3%	17.3%
わかりにくかった	0.2%	6.3%	3.0%	3.4%
大変わかりにくかった	0.2%	2.6%	3.6%	3.4%

(2) 苦情の受付け及び処理の状況

	2018年度	2017年度	2016年度
苦情受付件数	1,631件 【758】	1,013件	1,226件
(うち取次あり)	(1,586) 【758】	(870)	(1,115)
(うち取次なし)	(45) 【0】	(143)	(111)
苦情終結件数	1,490件 【671】	984件	1,254件
(うち解決)	(779) 【40】	(855)	(1,102)
(うちあっせん移行)	(711) 【631】	(129)	(152)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	203件 【116】	62件	33件

(注) VIXインバースETNのみの件数を【 】内にうち書き表示した。

(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、顧客の口座閉鎖への対応の依頼等)

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納得がいかない場合、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

	2018年度	2017年度	2016年度
勧誘に関する苦情	1,002件(61.4%)	355件(35.0%)	440件(35.9%)
売買取引に関する苦情	386件(23.7%)	345件(34.1%)	448件(36.5%)
事務処理に関する苦情	100件(6.1%)	140件(13.8%)	191件(15.6%)
投資運用に関する苦情	11件(0.7%)	7件(0.7%)	4件(0.3%)
投資助言に関する苦情	27件(1.7%)	21件(2.1%)	12件(1.0%)
その他の苦情	105件(6.4%)	145件(14.3%)	131件(10.7%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・ 電話で仕組債の勧誘を受けた。電話では商品内容やリスクの詳しい説明もなかった。その後に担当者が自宅に来て、再度仕組債を勧められ、理解できないままに買付けされてしまった。10%程度値下がりしている納得できない。元に戻してほしい。
- ・ 「ブラジルリアル建て債券、トルコリラ建て債券は元本は変動しない。」と言われたので買った。しかし、買付け後3か月くらいまでは通知が来ていたが、その後一切何も届かない。詐欺にあったようなものだ。全額返金してほしい。
- ・ 新興国通貨建ての外国債券を勧められ、買い付けた。購入から1年後に償還期日が29年後(30年債)であることがわかった。そのような長期の債券との説明は受けていない。79歳の私にこのような長期の債券を勧誘、販売したことに納得がいかない。元に戻してほしい。

<売買取引に関する苦情>

- ・ 老人ホームの入居資金を準備するので、保有商品を売りたいと言ったが、売ってもらえず、その後市場価格が下がってしまった。納得できない。
- ・ 証券会社の担当者から株式を勧められたが、そのとき病気のため、「証券取引はしない」と伝えていたにもかかわらず、2銘柄の株式の取引報告書が届いた。買付けを承諾した覚えがない。納得できない。

<事務処理に関する苦情>

- ・ 担当者に株式の移管手続きに必要な関係書類を送ってほしいと依頼したが、一向におくつてくれない。納得できない。移管手続きが迅速に進むように改善指導して欲しい。
- ・ 外国債券の償還時期が近づくと償還時の通貨(外貨のまま、又は、円転するか)を事前に確認する連絡をしてくれていたが、今回だけ担当者が失念して連絡が来なかったため希望の通貨で受け取れなかった。納得できない。

<その他の苦情>

- ・ 「証券口座で500万円以上取引すると銀行預金が特別金利になる。」とのキャンペーン情報をダイレクトメールで受け取った。1,000万円以上の取引をしたのに、銀行預金の特別金利の話がない。担当者に確認したところ、新規資金であることが条件との説明であった。ダイレクトメールにそのような記載はない。納得できない。
- ・ 証券会社で総合取引コースで取引している。私の担当者を決めてくれるように再三要請しているが、何ら対応してくれない。

(5)相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2018年度	2017年度	2016年度
受付件数 合計	4,691件	5,615件	6,736件
制度に関する相談	1,536(32.7%)	2,555(45.5%)	2,594(38.5%)
勧誘に関する相談	372(8.0%)	389(6.9%)	604(9.0%)
売買取引に関する相談	1,226(26.1%)	951(16.9%)	1,351(20.1%)
事務処理に関する相談	448(9.6%)	800(14.2%)	967(14.4%)
投資運用に関する相談	37(0.8%)	30(0.5%)	29(0.4%)
投資助言に関する相談	78(1.7%)	52(0.9%)	35(0.5%)
その他の相談	994(21.2%)	838(14.9%)	1,156(17.2%)

(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の取引をやめたいので口座を閉鎖したいと業者に申し出たところ、口座を閉鎖するためにはマイナンバーの提供が必要だと言われた。本当に必要なのか。
- ・ 昨日、担当者に社債を勧められ、買付けすることに同意した。今日になってキャンセルを申し出たら、担当者から「キャンセルはできない」と言われた。クーリングオフの制度はないのか。
- ・ 取引残高報告書を見たら、何の連絡もなく保有株数が10分の1になっていた。株式併合の影響とのことだが、事前に株主に連絡すべきではないか。

<勧誘に関する相談>

- ・ トルコ・リラ建て既発債を買い付けた。その買付け時に経過利息について何も説明を受けていない。経過利息は買付け代金に含まれていて支払ってしまったが、証券会社に賠償を求めることはできるか。
- ・ 飛び込みで来た営業員から「口座を開設すれば、新規公開株を配分する。」との勧誘を受けた。そのようなことがあるのか。

<売買取引に関する相談>

- ・ 投資信託を特定口座で買い付けたと思っていたら、一般口座での買付けであった。特定口座での買付けに改めるとしたら、スイッチングするしかないと言われたが、そうなのか。
- ・ 株式の過当勧誘(過当売買)で大きく損をしている。消費者センターに相談したら、FINMACを紹介された。相談に乗ってほしい。

<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締結し、費用も支払ったが、助言に従って買い付けた株式に関するアフターケアに応じてもらえない。相談に乗ってほしい。

＜その他の相談＞

- ・証券会社では通話録音システムを導入していると聞いた。証券会社に申し出したら聞かせてもらえるのか。また、費用はかかるのか。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2018年度)

親 族 区 分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	289件
②配偶者からの相談	86件
③その他の親族からの相談	84件
合 計	459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＞

- ・(甥からの相談)叔母が、担当者から言われるままに次々と株取引をして、結果的にほとんどの資金を失ってしまった。取引の経過、状況がわかる資料を徴求できないものか。
- ・(娘からの相談)3年くらい前に母親が持株会で保有していた株式を売って、メキシコペソ建ての債券を勧められ、何もわからないまま買付けした。契約を無効にできないか。

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(2018年8月29日:東京会場、同9月4日:大阪会場)。その内容は、次のとおり。

- ・ VIXインバースETNに係るあっせんについて
(①VIXインバースETNについて、②VIXインバースETNに関するあっせん事例紹介等)
- ・ 平成29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結果について

また、VIXインバースETNに係るあっせん手続の開始に先立ち、2018年7月に一部のあっせん委員で今後の対応方針や情報共有のための会合を開催した。

② 2017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の特ピックス(平成31年度税制改正の概要)、成年後見制度における後見人等の選任の現状、苦情相談記録書作成上の留意事項など様々である。
また、相談員自身のメンタルヘルスケアのための研修も実施した。

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。

〔2018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7回
- ③ 全国消費生活相談員協会の会員相談員に対する研修への講師派遣・・・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(2017年10月～2018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。
(2018年12月20日発行「機関誌FINMAC第23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(日数)及びあっせん当日の所要時間の長短と満足度
- ・あっせん委員による事情聴取及び説明のわかりやすさ
- ・あっせん委員の印象(言葉づかい、態度)
- ・そのほか、利用して思ったこと、感じたこと、改善すべき点などの意見等
(特に、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くようにしている)。

利用者アンケート調査で寄せられた主な意見等 (2018年10月～2019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143名(申立人101名、被申立人42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

- ・「申立から受理までに非常に時間がかかった・もう少し早く受理してほしい。(申立人・和解事案)」
- ・「面倒な案件でしたが、大変スムーズに手続きを進めていただきました。感謝いたします。」(申立人・和解事案)

○ あっせん委員による事情聴取について

- ・「申立人と被申立人はそれぞれ別々に意見陳述、事情聴取が行われたため、相手方の趣意がわからず納得がいかない。今回の最大の争点は買付け前の勧誘行為であり、勧誘した本人が出席し申立人が同席した場で意見陳述すべきである。」(申立人・和解事案)
- ・「途中で話をさえぎられた。こちらの気持ちの話で、直接関与しないことなのかもしれないが、それ以上話す気はしなくなった。」(申立人・和解事案)

○ あっせん委員による説明について

- ・「当初より賠償金上限が設定されており、そこへ誘導されるような斡旋の流れや、今回の取引における申立人の落度の明快な説明が無かった事について不満を感じている。」(申立人・和解事案)

○ その他

- ・「貴相談センターに早めに着きました(神奈川県在住)、待ち合わせ・トイレに不自由いたしました。」(申立人・和解事案)
- ・「対応はとてもよく、バリアフリーで車椅子等も使いやすいと思います。時間も配慮してくださり、ありがとうございました。(申立人・和解事案)」
- ・「私もそうでしたが、当センターの存在を知らない人が多いのでは。広報の必要性もあるのでは。対応が大変になるとは思いますが。」(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 2018年6月5日 運営審議委員会
- ② 2018年6月14日 理事会
「平成29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 2018年11月12日 運営審議委員会
- ④ 2018年11月28日 理事会
「平成30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(3回)に参加

2019年度事業計画案 (2019年4月1日－2020年3月31日)

特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター

1. 苦情相談及び紛争解決業務の実施

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

なお、「苦情相談・あっせんシステム」の更新を実施する。

2. あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み

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

3. 紛争解決業務の情報提供

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

4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携

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

5. 普及啓発活動の実施

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

6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

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

また、外部監査を導入するとともに、会計基準について検討を行う。

以 上

2019年度 事業計画案
(2019年4月1日から2020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、2019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 21 名（うち相談員 14 名）	(D) 一般消費者 (E) 5,000 人	399,480 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 21 名(うち相談員 14 名)	(D) 一般消費者 (E) 2,400 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 2,600 社	6,200 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	

案

2019 年度 収支予算書

自：2019 年 4 月 1 日

至：2020 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)

2019 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
2019年4月1日から2020年3月31日まで

2019年6月4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	90	
	賛助会員会費収入	3	3,500	3,590
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	239,557	
	第2種金融商品取引業者負担金	8	50,000	
	あっせん利用負担金収入	9	39,400	
	あっせん申立金収入	10	6,323	335,280
	経常収入合計 (A)	11		433,870
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	399,480	
	情報提供及び広報事業支出	15	6,200	405,680
2	管理費	16		
	事務局運営費	17	35,031	
	賃借料	18	42,660	
	諸謝金	19	600	
	役員報酬	20	28,900	107,191
3	予備費	21		10,000
	経常支出合計 (B)	22		522,871
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		-89,001
	期首資金有高	28		118,941
	次期繰越収支差額	29		29,940

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。2019年度では、2013（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12百万円、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2019年度の日本証券業協会の人件費負担は約9百万円となる見込みである。

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

2019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)

2019年 6月 4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	2018年度予算 (当初)	2018年度予算 (補正後)	2018年度決算	2019年度予算 (案)	内 容 (単位: 円)
I 経 常 収 入 の 部					
1 会費収入	3,599,000	3,599,000	3,590,000	3,590,000	
正会員会費収入	99,000	99,000	90,000	90,000	正会員30名 (@3千円)
賛助会員会費収入	3,500,000	3,500,000	3,500,000	3,500,000	賛助会員5団体 (@700千円 × 5)
2 助成金収入	95,000,000	95,000,000	95,000,000	95,000,000	
資本市場振興財団	95,000,000	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	283,883,000	446,495,000	404,524,000	335,280,000	
諸団体負担金	221,583,000	326,595,000	326,595,000	239,557,000	日証協: 204,292,590円 投信協: 1,200,531円 顧問協: 10,595,509円 金先協: 20,512,308円 二種業協: 2,956,062円
第2種金融商品取引業者負担金	52,000,000	52,000,000	51,500,000	50,000,000	直近の動向等を勘案した見込額
あっせん利用負担金収入	8,600,000	53,600,000	17,450,000	39,400,000	直近の動向等を勘案した見込額
あっせん申立金収入	1,700,000	14,300,000	8,979,000	6,323,000	直近の動向等を勘案した見込額
経常収入計 (A)	382,482,000	545,094,000	503,114,000	433,870,000	
II 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	285,880,000	449,192,000	324,486,371	405,680,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	275,780,000	439,092,000	319,971,816	399,480,000	
①人件費等	179,820,000	207,149,000	190,696,470	218,043,000	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	800,000	800,000	802,473	800,000	相談員研修費等
③事務運営費	42,000,000	46,325,000	43,720,701	50,363,000	あっせんシステム更改経費、電話料、コピー機等リース料、
④あっせん委員報酬・旅費等	41,060,000	140,393,000	68,429,816	99,263,000	あっせん委員報酬、出張旅費、特別顧問報酬等
⑤相談員旅費及び会場費	5,000,000	29,661,000	8,420,342	22,943,000	相談員出張旅費、会場費
⑥あっせん等に係る諸費用	7,100,000	14,764,000	7,902,014	8,068,000	あっせん業務研究会、事例集、郵便料等
◎情報提供及び広報事業支出	10,100,000	10,100,000	4,514,555	6,200,000	
①広告宣伝費	7,900,000	7,900,000	2,221,344	4,000,000	ホームページ、広告掲載等
②情報提供費	2,200,000	2,200,000	2,293,211	2,200,000	機関紙等
2 管理費	88,740,000	98,040,000	88,745,458	107,191,000	
①事務運営費	17,000,000	26,300,000	18,645,298	35,031,000	消費税、監査法人経費、光熱費、会議運営費等
②賃借料	42,240,000	42,240,000	42,230,160	42,660,000	東京・大阪事務所の借室料、共益費
③諸謝金	600,000	600,000	570,000	600,000	公益委員謝金
⑤役員報酬	28,900,000	28,900,000	27,300,000	28,900,000	
3 予備費	10,000,000	0	0	10,000,000	
経常支出計 (B)	384,620,000	547,232,000	413,231,829	522,871,000	
当期収支差額 (A-B)	-2,138,000	-2,138,000	89,882,171	-89,001,000	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	1,221,600	1,221,600	1,221,623	0	
IV そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	0	0	0	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	-916,400	-916,400	91,103,794	-89,001,000	
繰越金当期取崩額 (F)	916,400	916,400	-91,103,794	89,001,000	繰越金の状況を勘案
差引当期繰越収支差額(E+F) (G)	0	0	0	0	
繰越変動表					
期首繰越金有高 (H)	27,837,359	27,837,359	27,837,359	118,941,153	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-916,400	-916,400	91,103,794	-89,001,000	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	26,920,959	26,920,959	118,941,153	29,940,153	

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。2019年度では、2013(平成25)年11月に策定された7か年計画を進めるため、受入出向職員に係る人件費負担区分について、追加的に1,200万円分、日本証券業協会負担から当センター負担に切り替えることとしている。この結果、受入出向職員に係る2019年度の日本証券業協会の人件費負担は約9百万円となる見込みである。

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

2019 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	2,052,857	88.08%	202,239,733	204,292,590
投資信託協会	2	925,000	0.12%	275,531	1,200,531
日本投資顧問業協会	3	3,845,000	2.94%	6,750,509	10,595,509
金融先物取引業協会	4	720,000	8.62%	19,792,308	20,512,308
第二種金融商品取引業協会	5	2,405,000	0.24%	551,062	2,956,062
合 計	6	9,947,857	100.0%	229,609,143	239,557,000

(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。

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」等の一部改正について

2019年6月4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. 改正の趣旨

「社会保障の安定財源の確保等を図る税制の抜本的な改革を行うための消費税法の一部を改正する等の法律」により、2019年10月1日に消費税率（地方消費税率を含む。）が引き上げられることになっている。

このため、消費税の円滑かつ適正な転嫁を確保するとともに、事務負担の軽減等¹の観点から、あっせん申立金、あっせん利用負担金及び特定業者基本負担金について、税込価格表示から税抜価格表示への変更を行うこととし、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」等の一部を改正する。

（注）あっせん委員への報酬等を定めた「あっせん委員報酬等規程」については、2014（平成26）年4月の消費税率引上げに併せて、税抜価格表示に改正済。

2. 改正の内容

（1）「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正

あっせん申立金及びあっせん利用負担金の額について、税込価格表示から税抜価格表示に改める。税抜価格表示については、2014（平成26）年4月の消費税率引上分と2019年10月の消費税率引上分を一括して算定することにより、円滑かつ適正な転嫁の確保を図ることとしたい（同規程第6条の3、別表2）。

（2）「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」に関する細則」の一部改正

特定事業者の基本負担金（年額）について、税込価格表示から税抜価格表示に改める。（1）と同様に、2014（平成26）年4月の消費税率引上分と2019年10月の消費税率引上分を一括して算定することにより、円滑かつ適正な転嫁の確保を図る（同細則第4条）。

3. 実施日

この改正は、2019年10月1日から施行し、あっせん申立金は同日以降のあっせん申立書当センター到着分から、あっせん利用負担金は同日以降のあっせん期日開催分から、特定事業者基本負担金は同日以降の新規利用登録分又は利用登録継続分から適用する。

以 上

¹ 「消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法（平成25年法律第41号）」の第10条において、総額表示義務に関する消費税法の特例が設けられており、当該特例の適用を受ける要件として、現に表示する価格が税込価格であると誤認されないための措置を講じていれば、税込価格を表示することを要しないとされている。

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について（案）

2019年6月4日

（下線部変更）

改正案	現 行
（センターと協定を締結している団体等の費用負担義務） 第 6 条 （現行どおり） 2 （現行どおり） 3～9 （現行どおり） （あっせん開催期日 1 回当たりの利用負担金） 第 6 条の 3 あっせんの当事者である加入第 1 種金融商品取引業者等は、当該事案に係る紛争解決手続の実施に関する実費負担金として、あっせん開催期日 1 回当たり <u>47,600 円（税抜）</u> の利用負担金をセンターに納付しなければならない。ただし、特定事業者のあっせんの申立てのうち、毎年度、4 件目までの事案にあつては 1 回当たり <u>19,000 円（税抜）</u>（協定事業者でもある場合には <u>9,500 円（税抜）</u>）の利用負担金とし、10 件目以降の事案にあつては 1 回当たり <u>95,200 円（税抜）</u>（あっせんが東京、大阪以外の場所で開催される場合は <u>142,900 円（税抜）</u>）とする。 （あっせん申立金） 第 32 条 （現行どおり）	（センターと協定を締結している団体等の費用負担義務） 第 6 条 （略） 2 特定事業者は、毎年度、細則で定める基本負担金を負担するほか、第 6 条の 3 に規定するあっせん開催期日 1 回当たりの利用負担金を負担しなければならない。 3～9 （略） （あっせん開催期日 1 回当たりの利用負担金） 第 6 条の 3 あっせんの当事者である加入第 1 種金融商品取引業者等は、当該事案に係る紛争解決手続の実施に関する実費負担金として、あっせん開催期日 1 回当たり <u>5 万円</u> の利用負担金をセンターに納付しなければならない。ただし、特定事業者のあっせんの申立てのうち、毎年度、4 件目までの事案にあつては 1 回当たり <u>2 万円</u>（協定事業者でもある場合には <u>1 万円</u>）の利用負担金とし、10 件目以降の事案にあつては 1 回当たり <u>10 万円</u>（あっせんが東京、大阪以外の場所で開催される場合は <u>15 万円</u>）とする。 （あっせん申立金） 第 32 条 顧客又は加入第 1 種金融商品取引業者等は、第 26 条第 1 項のあっせんの申立てを行い受理された場合には、申立ての受理の通知到着後 10 日以内に、別表 2 に定めるあっせん申立金をセンターに納入しなければならない。

改正案				現 行			
別表２ あっせん申立金 あっせん申立金（税抜）				別表２ あっせん申立金 あっせん申立金			
申立人の 請求金額	あっせん 申立金 （税抜）	申立人の 請求金額	あっせん 申立金 （税抜）	申立人の 請求金額	あっせん 申立金	申立人の 請求金額	あっせん 申立金
万円	円	万円	円	万円	円	万円	円
100 以下	1,900	2,000 超	23,800	100 以下	2,000	2,000 超	25,000
100 超		2,500 以下				2,500 以下	
300 以下	5,700	2,500 超	27,600	100 超		2,500 超	
300 超		3,000 以下		300 以下	6,000	3,000 以下	29,000
500 以下	7,600	3,000 超	31,400	300 超		3,000 超	
500 超		3,500 以下		500 以下	8,000	3,500 以下	33,000
800 以下	10,500	3,500 超	35,200	500 超		3,500 超	
800 超		4,000 以下		800 以下	11,000	4,000 以下	37,000
1,000 以下	12,400	4,000 超	39,000	800 超		4,000 超	
1,000 超		4,500 以下		1,000 以下	13,000	4,500 以下	41,000
1,500 以下	16,200	4,500 超	42,900	1,000 超		4,500 超	
1,500 超		5,000 以下		1,500 以下	17,000	5,000 以下	45,000
2,000 以下	20,000	5,000 超	47,600	1,500 超		5,000 超	
				2,000 以下	21,000		50,000
付 則（２０１９年 月 日改正） この改正は、２０１９年１０月１日から施行し、 第６条の３（あっせん開催期日１回当たりの利用負担金）は同日以降のあっせん期日開催分から、別表 ２（あっせん申立金）は同日以降のあっせん申立書 センター到着分から適用する。 （注）改正条項は、以下のとおりである。 第６条の３、別表第２を改正。							

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

2019年 月 日

(下線部変更)

改正案	現 行
(特定事業者の基本負担金の額) 第 4 条 業務規程第 6 条第 2 項に規定する特定事業者の基本負担金の額は、年<u>95,200 円 (税抜)</u>とする。 2 (現行どおり) 付 則 (2019 年 月 日改正) <u>この改正は、2019 年 10 月 1 日から施行し、同日以降の新規利用登録分または利用登録継続分から適用する。</u> <u>(注) 改正条項は、以下のとおりである。</u> <u>第 4 条を改正</u>	(特定事業者の基本負担金の額) 第 4 条 業務規程第 6 条第 2 項に規定する特定事業者の基本負担金の額は、年<u>10 万円</u>とする。 2 センターは、前項の基本負担金の額については、特定事業者の数及び特定事業者に係るあつせん申立て件数等を勘案して、必要と認める場合には、見直しをするものとする。

(参考1)

あっせん申立金・利用負担金等改定資料

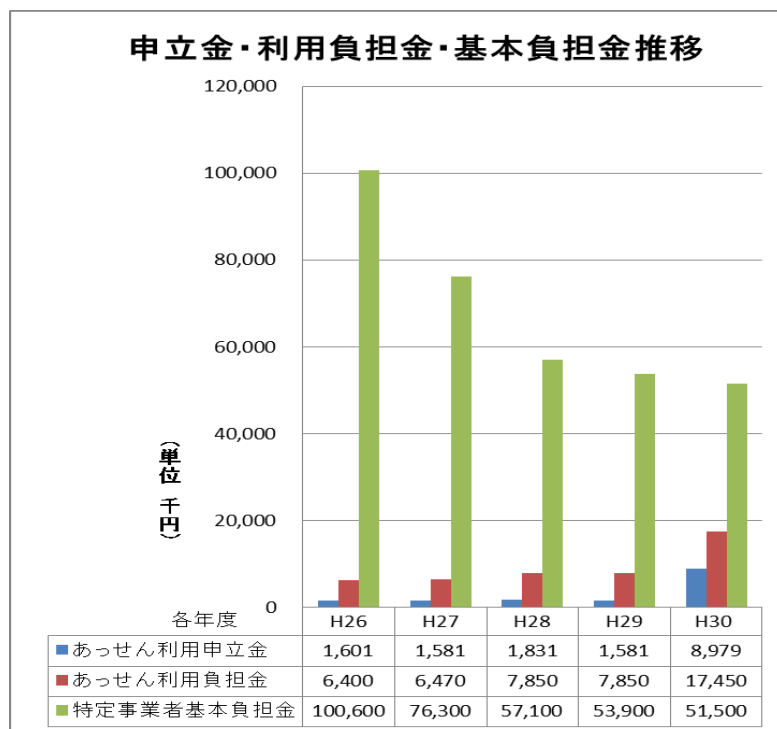
(金額単位:円)

区 分		改定前価格 (A)	改定案	
			改定後価格 (税抜)(B) ((A)／1.05)	改定後価格 (税込)(C) ((B)×1.1)
あっ せん 申 立 金	あっせん業務規程・別表2			
	(金額区分:万円)			
	100以下	2,000	1,900	2,090
	100超 300以下	6,000	5,700	6,270
	300超 500以下	8,000	7,600	8,360
	500超 800以下	11,000	10,500	11,550
	800超 1,000以下	13,000	12,400	13,640
	1,000超 1,500以下	17,000	16,200	17,820
	1,500超 2,000以下	21,000	20,000	22,000
	2,000超 2,500以下	25,000	23,800	26,180
	2,500超 3,000以下	29,000	27,600	30,360
	3,000超 3,500以下	33,000	31,400	34,540
	3,500超 4,000以下	37,000	35,200	38,720
	4,000超 4,500以下	41,000	39,000	42,900
	4,500超 5,000以下	45,000	42,900	47,190
	5,000超	50,000	47,600	52,360
あっ せん 利 用 負 担 金	あっせん業務規程第6条の3			
	①あっせん1回あたり	50,000	47,600	52,360
	②特定事業者で4件目まで	20,000	19,000	20,900
	(協定事業者でもある場合)	10,000	9,500	10,450
	③特定事業者で10件目以降	100,000	95,200	104,720
特 定 事 業 者	(東京・大阪以外)	150,000	142,900	157,190
	あっせん業務規程第6条第2項			
	あっせん業務規程細則第4条			
	基本負担金(年額)	100,000	95,200	104,720

(注) 改定後価格(税抜)(B)は、できるだけ税込みに端数が生じないよう、10円単位を四捨五入。

(参考2)

1. あっせん申立金・あっせん利用負担金・特定事業者基本負担金決算額推移



2. あっせん申立金階層別推移

[illegible]