
平成21年度

事業報告書

自平成21年8月24日～至平成22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21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 ————— 1

第2章 業務に関する報告

- 1. 総 括 ————— 4
- 2. 当センターの業務の基本方針及び重点項目 ————— 5
- 3. 当センターにおいて実施した紛争等解決業務の動向 ————— 7
- 4. あっせん・苦情・相談の状況 ————— 10
- 5. 苦情・紛争処理制度に対する利用者の信頼性向上に向けた対応等 — 19

第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

- 1. 総 会 ————— 21
- 2. 理事会 ————— 21
- 3. 運営審議委員会 ————— 22
- 4. ワーキングの開催 ————— 23

平成21年度 財務報告

- 1. 平成21年度会計財産目録 ————— 24
- 2. 平成21年度貸借対照表 ————— 25
- 3. 収支計算書 ————— 26

平成21年度 役員・運営審議委員・ワーキング委員等

- 1. 役 員 ————— 28
- 2. 特別顧問 ————— 28
- 3. 運営審議委員会 ————— 29
- 4. 金融ADR制度に関するワーキング・グループ ————— 30
- 5. あっせん委員名簿 ————— 31

平成 21 年度 事業報告

第 1 章 事業活動の概要

1. 事業の成果

当センターの主たる業務は、金融商品取引の利用者からの相談、苦情の処理及び紛争解決のあっせん業務（以下「紛争等解決業務」という。）であり、紛争等解決業務を公正かつ中立な立場で遂行した。

当事業年度は、特に設立初年度ということで、当センターが紛争等解決業務を円滑に開始するため、紛争等解決業務の遂行に必要な諸規則等の整備、金融商品取引法上の認定投資者保護団体としての認定、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR 促進法）による認証を得るとともに、当センターの一般への認知度を向上させるための周知、啓発活動を行った。

また、相談、苦情処理業務及び紛争解決のあっせん業務のレベルアップのため、相談員向けの研修等の諸施策を講じた。

2. 事業の実施に関する事項

(1) 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	収支決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 大阪府大阪市 (C) 23 名	(D) 一般消費者 (E) 1,659 人	8,410 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	収支決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	顧客から申し出のあった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。 弁護士であるあっせん委員が、公正中立な立場で、金融商品取引業者と顧客の双方から事情を聴いて、話し合いによる紛争解決を図るあっせんを実施すること。	(A) 随時 (B) 東京都中央区 大阪府大阪市 上記以外に、「あっせん」については、都道府県庁所在地等 50 か所 (C) 当センター職員 23 名、委嘱弁護士 36 名	(D) 一般消費者 (E) 236 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 (C) 5 名	(D) 一般消費者 (E) 左記の イ. は不特定多数 ロ. は 967 社	16,843 千円 (③及び④)

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	収支決算書の事業費の金額 (単位：千円)
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) 平成 22 年 2 月～3 月 (B) 東京都中央区 (C) 5 名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

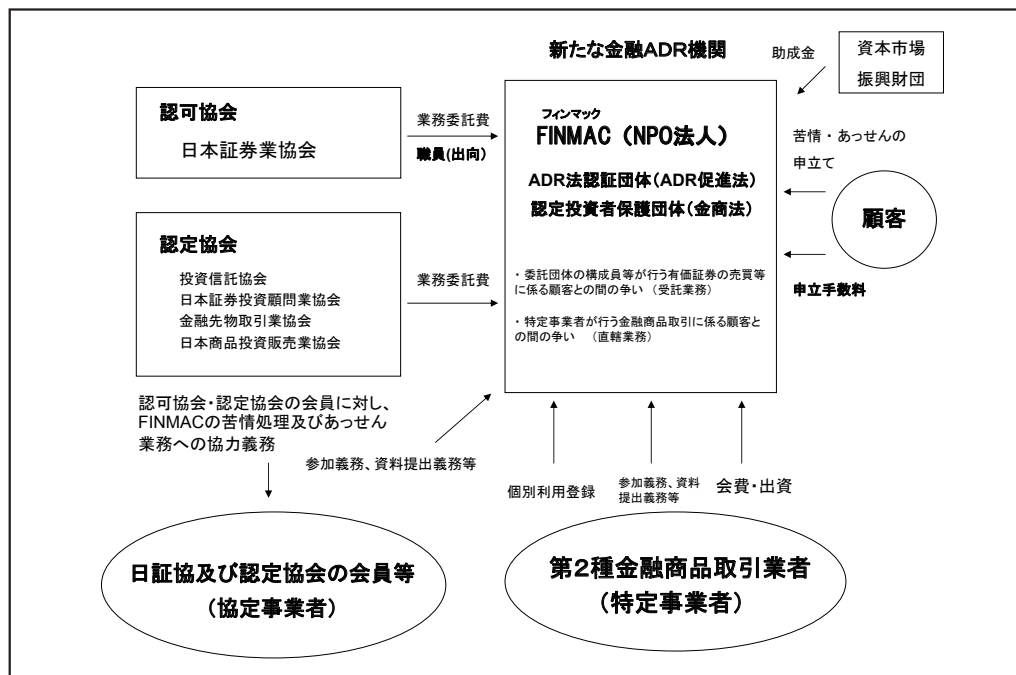
第2章 業務に関する報告

1. 総括

金融商品取引に関して、より横断的かつ包括的な形で苦情・紛争解決サービスを提供する体制を構築し、投資者保護の充実に資する観点から、金融商品取引法上の5つの金融商品取引業協会（以下「5団体」（①日本証券業協会、②社団法人投資信託協会、③社団法人日本証券投資顧問業協会、④社団法人金融先物取引業協会及び⑤社団法人日本商品投資販売業協会）という。）が連携・協力して、新たな金融 ADR 機関として、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（^{フィンマック}FINMAC）（以下「当センター」という。）を設立した。

当センターは、これら5団体が担う金融商品取引に係る紛争等解決業務に関し、業務の委託を受けて平成22年2月1日付で事業を開始した。

【新たな ADR 機関（当センター）の概要】



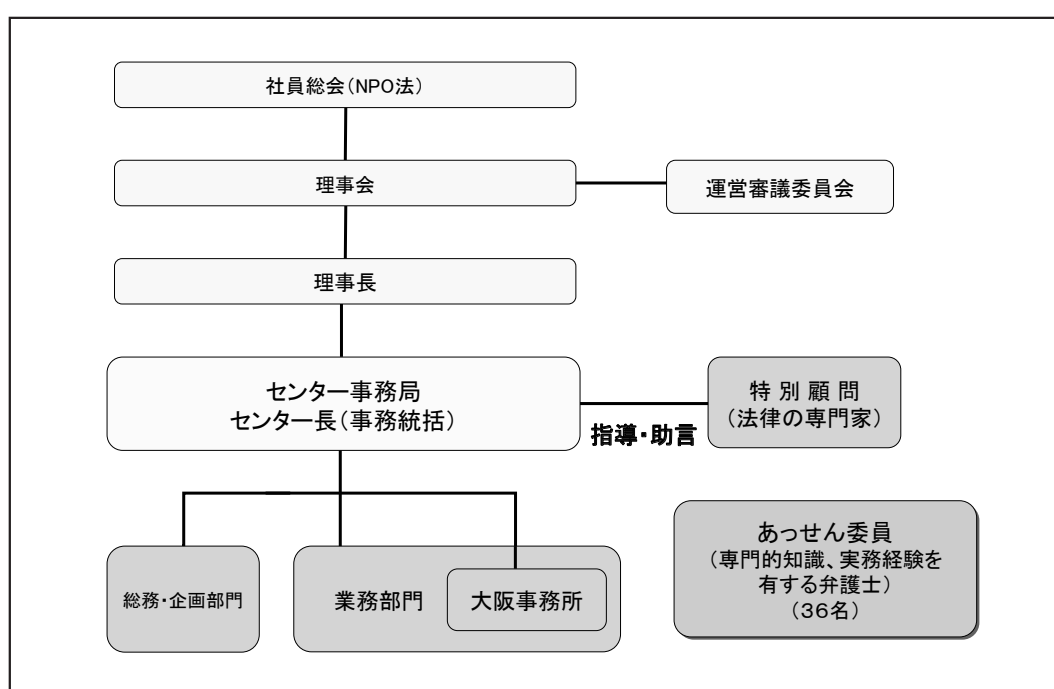
併せて、当センターは、これら5団体のいずれにも属さない第二種金融商品取引について、5団体が担う紛争等解決業務と同様に苦情・紛争解決サービスを提供し、いわゆる金融 ADR の隙間の解消を図る観点から、第二種金融商品取引業を行う事業者から個別に利用登録を受ける形で第二種金融商品取引業に係る紛争等解決業務も行っている。

なお、第二種金融商品取引業に係る紛争等解決事業は、金融商品取引法上の認定投資者保護団体として実施し、平成 22 年 1 月 19 日付で金融庁より、認定投資者保護団体として認定を得ている。

5 団体からの委託業務及び認定投資者保護団体として行う紛争等解決業務いずれも「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR 促進法）による認証を得て実施している（平成 22 年 1 月 22 日付認証取得）。

当センターは、紛争等解決業務の実施に当たり、より中立的な立場で、かつ公正性・実効性確保という社会的な要請を十分に踏まえ、また、利用者の信頼感・納得感を一層高められるよう、金融 ADR の質の充実に取り組んでいる。

【当センターの組織体制】



2. 当センターの業務の基本方針及び重点項目

金融商品取引業者等の業務等に係る利用者からの相談、苦情の処理及び紛争解決のあっせん業務を公正かつ中立的な立場から、迅速で透明度の高い処理を図り、投資者の信頼を確保し、もって金融商品市場の健全な発展に資する。

当事業年度は、特に設立初年度ということで、当センターが紛争等解決業務を円滑に開始するため、紛争等解決業務の遂行に必要な諸規則等の整備、金融商品取引法上の認定投資者保護団体としての認定、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（ADR 促進法）による認証を得るとともに、当センターの一般への認知度を向上させるための周知、啓発活動を行う。

また、相談、苦情処理業務及び紛争解決のあっせん業務のレベルアップのため、相談員向けの研修等の諸施策を講じる。

3. 当センターにおいて実施した紛争等解決業務の動向

(1) あっせん、苦情処理、相談の状況

平成 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～3 月 31 日）における紛争等解決業務の処理件数は、紛争解決のあっせんが 38 件、苦情が 198 件、相談が 1,659 件であった。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
平成 21 年度 (22 年 2 月 1 日～3 月 31 日)	38	198	1,659

※ 当センターで処理したあっせん、苦情、相談の総合計。標記している数値の単位は件数。以下、特段の注記のない限りすべて件数。

なお、参考までに当センターが業務委託を受ける以前（平成 21 年度（平成 21 年 4 月 1 日～平成 22 年 1 月 31 日））において、5 団体で処理した紛争等解決業務の件数は、あっせんが 183 件、苦情が 1,093 件、相談が 6,001 件であった。これら 5 団体で処理した事案件数に平成 22 年 2 月以降、当センターにおいて処理したあっせん、苦情、相談件数を単純に合算して、前年度（平成 20 年度）5 団体全体で処理した事案件数と比較した場合、あっせん、苦情、相談のいずれにおいても減少している。

【 参考：5 団体合計の件数 】

	あっせん	苦情	相談
平成 21 年度 (21 年 4 月 1 日～22 年 1 月 31 日)	183	1,093	6,001
平成 20 年度	294	1,331	9,059

（注 1） 5 団体（日本証券業協会、社団法人投資信託協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、社団法人金融先物取引業協会、社団法人日本商品投資販売業協会）で取り扱ったそれぞれの事案件数を単純合計したもの

（注 2） 平成 21 年度分については、平成 21 年 4 月から平成 22 年 1 月までの分

(2) 事業者主体別内訳

平成 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～3 月 31 日）における事業者主体者別の処理件数は、以下のとおりである。

	あっせん	苦情	相談
協定事業者	38	198	1,005
特定事業者	0	0	0
そ の 他			654
合 計	38	198	1,659

(注) 協定事業者 … 5団体の構成員

特定事業者 … 当センターに個別利用登録した第2種金融商品取引業者等

(3) 協定事業者（5団体の構成員）別内訳

平成21年度（平成22年2月1日～3月31日）における協定事業者（5団体の構成員）別の処理件数は、以下のとおりであり、あっせん、苦情、相談いずれについても日本証券業協会の協会員に関するものが多い。

	あっせん	苦情	相談
日 本 証 券 業 協 会	35	181	884
金 融 先 物 取 引 業 協 会	2	14	101
日本証券投資顧問業協会	0	3	14
投 資 信 託 協 会	1	0	6
日本商品投資販売業協会	0	0	0
合 計	38	198	1,005

(4) 業態種別内訳

平成21年度（平成22年2月1日～3月31日）における業態種別毎の処理件数は、以下のとおりであり、第1種金融商品取引業に関するものが多い。

	あっせん	苦情	相談
第1種金融商品取引業務	30	164	961
第2種金融商品取引業務	0	0	0
投 資 運 用 業 務	1	0	6
投資助言・代理業務	0	3	13
登録金融機関業務	7	31	44
そ の 他 の 業 務			635
合 計	38	198	1,659

(5) 商品・サービス別内訳

	あっせん	苦情	相談
株 式	14	76	921
債 券	8	26	171
投 資 信 託	12	67	260
デリバティブ	3	19	105
有価証券関連	0	1	2
金融先物等	2	15	101
C F D	1	3	2
そ の 他	0	0	0
第2種業取扱商品	0	0	0
投 資 運 用	1	1	0
投 資 助 言	0	1	0
そ の 他	0	8	202
合 計	38	198	1,659

- (注) 1. デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。
2. デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。
3. 第2種業取扱商品には、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。
4. その他には、商品・サービス区分に関係ない事案（例：取引口座に関するもの、事務処理に関するもの、会社対応・担当者への不満等に関するものなど）が含まれる。

4. あっせん・苦情・相談の状況

(1) あっせんの状況

平成 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～3 月 31 日）における紛争解決のあっせん業務の処理件数は、新規申立件数が 38 件、終結件数が 2 件（うち和解 1 件）であった。

なお、参考までに当センターが業務委託を受ける以前（平成 21 年度（平成 21 年 4 月 1 日～平成 22 年 1 月 31 日））における 5 団体で処理したあっせん件数は、183 件であり、これを平成 22 年 2 月以降、当センターにおいて処理したあっせん件数と単純に合算しても、前年度（平成 20 年度）の 5 団体全体で取り扱った件数よりも減少している。

あっせん		平成 21 年度分
新規申立件数		38
終 結 件 数		2
	和 解	1
	不 調	1
	取下げ	0
当年度末係属件数		36

【参考】5 団体で取り扱ったあっせん件数

平成 20 年度	平成 21 年度
294	183

※ 平成 20 年度、21 年度分については、5 団体で取り扱ったあっせん事案件数を単純合計したものである。（平成 21 年度分については、21 年 4 月～22 年 1 月まで）

(1) － 1 分類別申立件数

		勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言
21 年度	件 数	24	9	2	1	0
	(構成比)	63%	24%	5%	2%	- %

		その他	合計
21 年度	件 数	2	38
	(構成比)	5%	100%

(注) 【勧誘】とは、説明義務違反、誤認勧誘、適合性違反等を顧客が主張する内容

【売買取引】とは、売買執行ミス、無断売買等を顧客が主張する内容

【事務処理】とは、入出金等の手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容

【投資運用】とは、投資法人資産運用業務、投資信託委託業務等に関するもの

【投資助言】とは、投資判断に関して助言を行う業務等

(1)－2 分類別内訳

① 勧誘のうち主なもの

【説明義務違反に関する紛争】 15 件 (39.5%)

【適合性の原則違反に関する紛争】 4 件 (10.5%)

② 売買取引のうち主なもの

【売買執行ミスに関する紛争】 1 件 (2.6%)

【無断売買に関する紛争】 1 件 (2.6%)

③ 事務処理のうち主なもの

【事務処理ミスに関する紛争】 2 件 (5.3%)

④ その他のうち主なもの

【詐欺・横領に関する紛争】 2 件 (5.3%)

【管理責任に関する紛争】 1 件 (2.6%)

(注) カッコ内の割合は、平成 21 年度（平成 22 年 2 月・3 月分）のあっせん申立総件数に対する割合である。

(1)－3 商品・サービス別申立件数

	件数	(構成比)
株 式	14	37 %
債 券	8	21 %
投 資 信 託	12	32 %
デリバティブ	3	8 %
有価証券関連	0	(- %)
金融先物等	2	(5 %)
C F D	1	(3 %)
そ の 他	0	(- %)
第 2 種業取扱商品	0	- %
投 資 運 用	1	3 %
投 資 助 言	0	- %
そ の 他	0	- %
合 計	38	100%

- (注) 1. デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。
2. デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。
3. 第2種業取扱商品には、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。

(1)－4 業態別申立件数

		証券会社	銀行等登録 金融機関	FX 専業	その他	合 計
21 年度	件 数	29	7	1	1	38
	(構成比)	76%	18%	3%	3%	100%

(注) その他 投資運用会社

(1)－5 個人・法人の別内訳

		個 人		法人
		男性	女性	
21 年度	件 数	16	19	3
	(構成比)	42%	50%	8%

(1)－6 地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
21 年度	件数	1	1	10	3	2	15	2	1
	(構成比)	3%	3%	26%	8%	5%	39%	5%	3%

		九州	海外	その他
21 年度	件数	3	0	0
	(構成比)	8%	- %	- %

(2) 苦情の状況

平成 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～3 月 31 日）における苦情の処理件数は、新規申立件数が 198 件であった。

なお、参考までに当センターが業務委託を受ける以前（平成 21 年度（平成 21 年 4 月 1 日～平成 22 年 1 月 31 日））における 5 団体で処理した苦情件数は、1,093 件であり、これを平成 22 年 2 月以降、当センターにおいて処理した苦情件数と単純に合算しても、前年度（平成 20 年度）の 5 団体全体で取り扱った件数よりも少し減少している。

(2)－1 概況

	平成 21 年度分 (平成 22 年 2 月・3 月分)
新 規 受 付 件 数	198
終 結 件 数	139
当 月 末 未 済 件 数	59

【参考】5 団体で受付けた苦情件数

平成 20 年度分	平成 21 年度分
1,331	1,093

※ 平成 20 年度、21 年度分については、5 団体で取り扱ったあっせん事案件数を単純合計したものである。（平成 21 年度分については、21 年 4 月～22 年 1 月まで）

(2)－2 分類別申立件数

		勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言
21 年度	件 数	80	43	33	0	3
	(構成比)	40%	22%	16%	- %	2%

		その他	合 計
21 年度	件 数	39	198
	(構成比)	20%	100%

(2)－3 分類別内訳

① 勧誘のうち主なもの

- 【勧誘時の説明義務に関する苦情】 35 件 (17.7%)
- 【適合性に関する苦情】 14 件 (7.0%)
- ② 売買取引のうち主なもの
- 【売買執行ミスに関する苦情】 14 件 (7.0%)
- 【無断売買に関する苦情】 11 件 (5.5%)
- ③ 事務処理のうち主なもの
- 【株式事務に関する苦情】 8 件 (4.0%)
- 【証券会社に関する苦情】 3 件 (1.5%)
- ④ その他のうち主なもの
- 【会社不満に関する苦情】 20 件 (10.1%)

(注) カッコ内の割合は、平成 21 年度（平成 22 年 2 月・3 月分）の苦情総件数に対する割合である。

(2)ー4 商品・サービス別申立件数

	件数	構成比
株 式	76	38%
債 券	26	13%
投 資 信 託	67	34%
デリバティブ	18	9%
有価証券関連	1	(1%)
金融先物等	14	(7%)
C F D	2	(1%)
そ の 他	1	(1%)
第2種業取扱商品	0	- %
投 資 運 用	1	1%
投 資 助 言	1	1%
そ の 他	9	4%
合 計	198	100%

- (注) 1. デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。
2. デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。
3. 第2種業取扱商品には、信託受益権、集団的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。
4. その他には、商品・サービス区分に関係ない事案（例：取引口座に関するもの、事務処理に関するもの、会社対応・担当者への不満等に関するものなど）が含まれる。

(2)－5 業態別申立件数

		証券会社	銀行等登録 金融機関	FX 専業	その他	合 計
21 年度	件 数	152	31	12	3	198
	(構成比)	77%	15%	6%	2%	100%

(注) その他のうち主なもの 投資助言会社

(2)－6 個人・法人の別内訳

		個 人		法人
		男性	女性	
21 年度	件 数	124	71	3
	(構成比)	63%	35%	2%

(2)－7 地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
21 年度	件数	7	5	109	24	4	22	10	6
	(構成比)	4 %	3 %	55%	12%	2 %	11%	5 %	3 %

		九州	海外	その他
21 年度	件数	10	0	1
	(構成比)	5 %	- %	1 %

(注) その他には、携帯電話による苦情の申立て等、苦情申出者の所在地を特定できないものが含まれる。

(3) 相談の状況

平成 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～3 月 31 日）に寄せられた相談件数は、1,659 件であった。

なお、参考までに当センターが業務委託を受ける以前（平成 21 年度（平成 21 年 4 月 1 日～平成 22 年 1 月 31 日））における 5 団体で受け付けた相談件数は、6,001 件であり、これを平成 22 年 2 月以降、当センターにおいて処理した相談件数と単純に合算しても、前年度（平成 20 年度）の 5 団体全体で取り扱った件数よりも少し減少している。

(3)－1 概況

	平成 21 年度分
受付件数	1,659

【参考】5 団体で受け付けた相談件数

平成 20 年度分	平成 21 年度分
9,059	6,001

※ 平成 20 年度、21 年度分については、5 団体で取り扱った相談件数を単純合計したものである。（平成 21 年度分については、21 年 4 月～22 年 1 月まで）

(3)－2 分類別相談件数

		取引制度等	勧誘	売買取引	事務処理	投資運用
21 年度	件数	325	218	94	113	0
	(構成比)	20%	13%	6%	7%	-%

		投資助言	その他	合計
21 年度	件数	14	895	1,659
	(構成比)	1%	53%	100%

(3)－3 分類別相談内訳

① 取引制度等に関する質問及び意見のうち主なもの

【センター業務に関する相談】 76 件（4.6%）

（センターで取扱う業務範囲、あっせん制度等に関する質問等）

【取引制度に関する相談】 65 件（3.9%）

（取引制度一般、比例配分、株式分割、法令・諸規則等に関する質問等）

- ② 勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの
- 【説明義務に関する相談】 96 件（ 5.8%）
- 【強引な勧誘に関する相談】 48 件（ 2.9%）
- ③ 売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの
- 【無断売買に関する相談】 24 件（ 1.4%）
- 【売買に関する一般的な相談】 24 件（ 1.4%）
- ④ 事務処理に関する質問及び意見のうち主なもの
- 【取引口座に関する相談】 38 件（ 2.3%）
- 【入出金、入出庫に関する相談】 22 件（ 1.3%）
- ⑤ 投資助言に関する質問及び意見のうち主なもの
- 【助言内容に関する相談等】 6 件（ 0.4%）
- ⑥ その他のうち主なもの
- 【未公開株式に関する相談】 505 件（30.4%）
- 【他業界に関する相談】 110 件（ 6.6%）
- 【会社不満に関する相談】 93 件（ 5.6%）
- 【上場会社等に関するもの】 39 件（ 2.4%）

(3)ー 4 商品・サービス別相談件数

	件数	構成比
株 式	921	55.5%
債 券	171	10.3%
投 資 信 託	260	15.7%
デリバティブ	105	6.3%
有価証券関連	2	(0.1%)
金融先物等	101	(6.1%)
C F D	2	(0.1%)
そ の 他	0	(0.0%)
第2種業取扱商品	0	0.0%
投 資 運 用	0	0.0%
投 資 助 言	0	0.0%
そ の 他	202	12.2%
合 計	1,659	100%

- (注) 1. デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。
2. デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。

3. 第2種業取扱商品には、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。
4. その他には、商品・サービス区分に関係ない事案（例：取引口座に関するもの、事務処理に関するもの、会社対応・担当者への不満等に関するものなど）が含まれる。

(3)－5 業態別相談件数

		証券会社	銀行等登録 金融機関	FX 専業	その他	合 計
21 年度	件 数	861	44	100	654	1,659
	(構成比)	51.9%	2.7%	6 %	39.4%	100%

(注) その他のうち主なもの 未公開株式に関するもの 505 件、他業界関連 110 件、上場会社関連 39 件

(3)－6 個人・法人の別内訳

		個 人		法人
		男性	女性	
21 年度	件 数	950	630	79
	(構成比)	57%	38%	5%

(3)－7 地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
21 年度	件数	53	45	755	153	29	339	59	29
	(構成比)	3%	3%	45%	9%	2%	20%	4%	2%

		九州	海外	その他
21 年度	件数	68	0	129
	(構成比)	4%	-%	8%

(注) その他には、携帯電話による相談等、相談者の所在地を特定できないものが含まれる。

5. 苦情・紛争処理制度に対する利用者の信頼性向上に向けた対応等

当センターの苦情・紛争処理制度に対する利用者の信頼性向上のために、当センターは、次のとおり施策を実施した。

- ① 当センターは、紛争等解決業務の委託元である5団体が連携・協力し、5団体の金融ADR業務を一元化して実施することにより、金融ADR機能の横断化、平準化を図る目的で設立された。併せて、5団体のいずれにも加入していない第二種金融商品取引業者に対し、個別に利用登録を受け付けることで当センターの金融ADRの対象とし、いわゆる金融ADRにおける隙間の解消を図ることとした。
- ② 利用者がより安心して当センターの相談、苦情処理及び紛争解決サービスを利用できる環境を整備するため、当センターにおける業務処理資質の向上を図る観点から、平成21年10月から平成22年3月まで計10回に亘り相談員研修を実施した。

なお、当事業年度における相談員研修の実施状況は、以下のとおりである。

実施日	テーマ・講師
平成21年10月8日	テーマ:金融先物取引にかかるあっせん事例等について 講師: 原田 俊介氏(金融先物取引業協会 業務部長)
平成21年10月13日	テーマ:証券投資顧問業にかかるあっせん事例等について 講師: 高谷 哲司氏(日本証券投資顧問業協会 業務部長)
平成21年11月5日	テーマ:「証券金融商品あっせん・相談センター」規則等について 講師: 飯島 一夫(証券・金融商品あっせん相談センター センター長)
平成21年12月2日	テーマ:(1) 商品投資販売業にかかるあっせん事例等について (2) 証券CFD取引の概要について 講師:(1) 西野 高志氏(日本商品投資販売業協会 業務部長) 吉野 功朗氏(日本商品投資販売業協会 総務部長) (2) 小林 和重氏(日本証券業協会 自主規制3部 参事)
平成22年1月5日	テーマ:(1) 商品投資販売業にかかる自主規制について (2) 証券投資顧問業における自主規制について 講師:(1) 西野 高志氏(日本商品投資販売業協会 業務部長) 吉野 功朗氏(日本商品投資販売業協会 総務部長) (2) 河野 達也氏(日本証券投資顧問業協会 主任調査役)
平成22年1月6日	テーマ:(1) 投資運用業における自主規制について (2) 事故確認申請書手続きの主な改正点について 講師:(1) 川口 隆也氏(投資信託協会) (2) 丸野 雅人氏(日本証券業協会 規律審査部 課長)
平成22年1月20日	テーマ:新法人業務開始にあたっての業務手続きの確認について 講師: 飯島 一夫(証券・金融商品あっせん相談センター センター長)

平成 22 年 1 月 27 日	テーマ:不動産証券化商品取引にかかる主な苦情相談等について 講師: 石川 尋夫氏(不動産証券化協会)
平成 22 年 1 月 29 日	テーマ:(1) 投資運用業における自主規制について (2) 商品投資販売業にかかる自主規制について 講師:(1) 川口 隆也氏(投資信託協会) 講師:(2) 西野 高志氏(日本商品投資販売業協会 業務部長)
平成 22 年 3 月 4 日	テーマ:あっせん手続きにおける相談員の役割について 講師: 竹内 千賀子氏(日本証券業協会 法務部 参事)

- ③ 「あっせん委員との懇談会」を開催し、当センター設立に関する状況、最近の紛争解決手続の業務の動向に関する説明及び意見交換を行った（平成 21 年 10 月東京、北海道、東北、名古屋、北陸地区合同開催、11 月大阪、中国、四国、九州地区合同開催）。

その他、あっせん委員に対して、四半期に一度、あっせん事例集を配付するとともに、毎年、日本証券業協会が作成する内部管理責任者必携などのテキスト及び定款・規則集の配付を通じて、必要な知識及び能力の維持向上に努めた。

- ④ 独立行政法人国民生活センター及び各地消費者センター等との適切な連携を図るため、当センターの活動状況について周知、啓発活動を行った。
- ⑤ 当センターの設立、意義や役割について、利用者等に広く周知するため、啓蒙広報活動の一環として、平成 22 年 2 月 1 日、全国紙 3 紙（日経、朝日、読売）に広告を掲載するとともに、同年 3 月、リーフレットを作成し配布した。
- ⑥ 金融商品取引に係るトラブルの未然防止及び協定事業者等のコンプライアンス体制の充実・向上に資する観点から、あっせん状況等について情報公開するとともに、日本証券業協会等の自主規制機関、投資教育関連団体、金融広報中央委員会等と連携・協力しつつ、金融商品にかかるトラブルの未然防止、再発防止に向けた対応にも積極的に取り組んだ。

第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

1. 総 会

(1) 設立総会

平成21年4月23日、設立のための社員総会（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 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」の設立について

第2号議案 定款について

第3号議案 役員について

第4号議案 当初の資産について

第5号議案 事業計画及び収支予算について

第6号議案 確認書の確認について

第7号議案 法人設立申請について

(2) 臨時総会

平成21年10月26日、臨時総会を開催、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

第1号議案 平成21年度（法人設立の日から平成22年3月31日まで）事業会計収支予算の補正について

第2号議案 その他報告事項について

(1) NPO法人の設立等について

(2) ADR促進法に基づく認証申請及び金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体の認定申請について

(3) 運営審議委員の選任について

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を4回開催し、当法人の設立、事務所の設置、定款の一部規定の施行日、苦情解決支援とあっせんに関する規則等の制定、ADR促進法に基づく認証申請及び金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体の認定申請、あっせん委員の選任、平成22年度事業計画、平成22年度事業会計収支予算、平成21年度事業会計収支決算見込み、運営審議委員会委員の選任及び金融ADR制度に関するワーキング検討状況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、当センター理事会の開催状況は次のとおりである。

・ 第1回理事会 平成21年10月16日開催

第1号議案 NPO法人の設立等について

第2号議案 事務所の設置について

第3号議案 定款の一部規定の施行日について

- 第4号議案 苦情解決支援とあっせんに関する規則等の制定について
- 第5号議案 ADR 促進法に基づく認証申請及び金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体の認定申請について
- 第6号議案 平成21年度事業会計収支予算の補正について
- 第7号議案 臨時総会の開催について
- 第8号議案 運営審議委員の選任について
- 第9号議案 理事長に一任する事項について

その他報告事項

- (1) ロゴマークについて
- (2) 定款第16条第2項に規定する職務代行の指名について

・ 第2回理事会 平成21年12月14日開催

- 第1号議案 あっせん委員の選任について

その他報告事項

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の検討状況等について

平成21年度上半期のあっせん・苦情・相談の処理状況等について

・ 第3回理事会 平成22年2月8日開催

- 第1号議案 平成22年度事業計画基本方針（案）について

- 第2号議案 平成22年度事業会計収支予算（案）〔中間報告〕について

その他報告事項

金融 ADR 制度の指定について

・ 第4回理事会 平成22年3月31日開催

- 第1号議案 平成21年度事業会計収支決算見込みについて

- 第2号議案 平成22年度事業計画（案）について

- 第3号議案 平成22年度事業会計収支予算（案）について

- 第4号議案 運営審議委員会委員の選任について

- 第5号議案 金融 ADR 制度に関するワーキング検討状況について

3. 運営審議委員会

当事業年度中、運営審議委員会を3回開催し、あっせん委員の選任、ADR 促進法に基づく認証申請及び金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体の認定申請、平成22年度事業計画、平成22年度事業会計収支予算、平成21年度事業会計収支決算見込み及び金融 ADR 制度に関するワーキング検討状況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、承認した。

なお、運営審議委員会の開催状況は次のとおりである。

- ・ 第1回運営審議委員会 平成21年11月11日開催
 - (1) あっせん委員の委嘱について
 - (2) 平成21年度（法人設立の日から平成22年3月31日まで）事業会計収支予算について
 - (3) NPO法人の設立等について
 - (4) ADR 促進法に基づく認証申請及び金融商品取引法に基づく認定投資者保護団体の認定申請について
- ・ 第2回運営審議委員会 平成22年1月22日開催
 - (1) 平成22年度事業計画基本方針（案）について
 - (2) 平成22年度事業会計収支予算（案）〔中間報告〕について
 - (3) 金融ADR制度の指定について
- ・ 第3回運営審議委員会 平成22年3月23日開催
 - (1) 平成21年度事業会計収支決算見込みについて
 - (2) 平成22年度事業計画（案）について
 - (3) 平成22年度事業会計収支予算（案）について
 - (4) 金融ADR制度に関するワーキング中間論点整理について

4. ワーキングの開催

平成22年4月から導入される金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR制度）を踏まえ、当センターとして、同制度に対する対応等について取り組む必要があり、当センターとして、金融ADR制度に取り組むにあたっての検討課題について、実務的観点を踏まえた論点整理を行うため、平成22年2月、「金融ADR制度に関するワーキング・グループ」を設置した。

当事業年度中、金融ADR制度に関するワーキングを2回開催し、当センターが金融ADR制度へ取り組むにあたっての種々の検討課題について、実務的観点を踏まえた論点整理を行った。

なお、当該ワーキングでの検討状況は、次のとおりである。

- ・ 第1回金融ADR制度に関するワーキング 平成22年3月1日開催
 - 指定申請を行う業種範囲を検討するにあたっての論点整理について
 - ～ 実務的観点を踏まえてメリット・デメリットを検証する
- ・ 第2回金融ADR制度に関するワーキング 平成22年3月10日開催
 - 指定申請を行う業種範囲を検討するにあたっての論点整理について
 - ～ 実務的観点を踏まえてメリット・デメリットを検証する

平成 21 年度 財 務 報 告

1. 平成 21 年度会計財産目録

平成 21 年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

平成 22 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)	85,476	
預 金	5,104,947	
みずほコーポレート銀行 兜町証券営業部 1	4,617,044	
みずほコーポレート銀行 兜町証券営業部 2	213,000	
ゆうちょ銀行	229,000	
みずほ銀行 大阪中央支店	45,903	
流 動 資 産 合 計		5,190,423
2. 固定資産		
敷金 (差入保証金)	24,380,400	
什器備品	9,628,993	
(事務所内装工事費用)	5,831,070	
(電話用ヘッドセット)	263,885	
(事務机・キャビネット)	3,011,167	
(通話録音装置 5 台)	151,171	
(シュレッダー 2 台)	371,700	
固 定 資 産 合 計		34,009,393
資 産 合 計		39,199,816
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	318,618	
流 動 負 債 合 計		318,618
2. 固定負債	0	
固 定 負 債 合 計		0
負 債 合 計		318,618
III 正味財産の部		
正 味 財 産		38,881,198

※ この帳票の作成にあたっては、「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 21 年度貸借対照表

平成 21 年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

平成 22 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	85,476		
預 金	5,104,947		
流動資産合計		5,190,423	
2. 固定資産			
什器備品	9,628,993		
敷金(差入保証金)	24,380,400		
固定資産合計		34,009,393	
資産の部合計			39,199,816
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	318,618		
流動負債合計		318,618	
2. 固定負債			
固定負債合計		0	
負債の部合計			318,618
III 正味財産の部			
前期正味財産額		0	
当期正味財産増加額		38,881,198	
正味財産の部合計額			38,881,198
負債及び正味財産合計			39,199,816

※ この帳票の作成にあたっては、「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. 収支計算書

平成 21 年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

平成 21 年8月 24 日から平成 22 年3月 31 日

科 目	金 額 (単位：円)		
I 経常収入の部			
1. 会費収入			
正会員会費	81,000		
賛助会員会費	500,000	581,000	
2. 助成金収入			
日本証券業協会		65,679,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金（別紙参照）	8,638,516	0	
第2種金融商品取引業者負担金	340,000		
あっせん申立金	442,000	9,420,516	
経常収入合計			75,680,516
II 経常支出の部			
1. 事業費			
相談及び苦情解決事業	4,377,564		
あっせん事業	4,032,500		
情報提供及び広報事業	16,843,575	25,253,639	
2. 管理費			
賃借料	7,594,209		
諸謝金	660,000		
敷金(差入保証金)	24,380,400		
事業運営費	573,590		
事務所開設費	12,346,873	45,555,072	
経常支出合計			70,808,711
経常収支差額			4,871,805
III その他資金収入の部			0
その他資金収入合計		0	0
IV その他資金支出の部			0
1. 予備費		0	0
その他資金支出合計			0
当期収支差額			4,871,805

※1. この帳票の作成にあたっては、「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. 敷金(24,380 千円)及び什器備品(9,750 千円)については、固定資産勘定へ振替。

3. 上記以外に日証協からの出向者にかかる人件費(39, 858 千円)が全額日証協負担となっている。

(別紙) 諸団体負担金

団 体 名	分担率	基本分担金	実績分担金	個別分担金	分担金合計
日本証券業協会	90.0%	100,000	6,643,000	0	6,743,000
投資信託協会	0.6%	100,000	58,960	150,000	308,960
日本証券投資顧問業協会	1.8%	100,000	125,290	455,000	680,290
金融先物取引業協会	7.5%	100,000	582,230	98,333	780,563
日本商品投資販売業協会	0.1%	100,000	7,370	18,333	125,703
計	100%	500,000	7,416,850	721,666	8,638,516

平成 21 年度 役員・運営審議委員・ワーキング委員等

1. 役 員

平成 22 年 3 月 31 日 現在（50 音順・敬称略）

理事長	日 野 正 晴	弁護士
理 事	青 山 善 充	明治大学法科大学院院長 （現 明治大学法科大学院 特任教授）
理 事	翁 百 合	株式会社日本総合研究所理事
理 事	川 上 達 彦	元日本証券業協会自主規制会議議長
理 事	裕 川 忠 晴	日本証券業協会常務執行役
監 事	吉 岡 一 憲	日本証券業協会常任監事

2. 特 別 顧 問

平成 22 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 22 年 3 月 31 日 現在（50 音順・敬称略）

委員長 池 尾 和 人 （慶応義塾大学 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）

〔協定事業者等〕

委員 小 林 一 彦 （水戸証券株式会社 代表取締役社長）

〃 島 津 正 樹 （大和証券株式会社 代表取締役 専務取締役）

〃 鈴 木 人 司 （株式会社三菱東京 UFJ 銀行 常務取締役）

〃 田 中 浩 （野村証券株式会社 代表執行役 常務）

〃 中 山 恒 博 （メリルリンチ日本証券株式会社 代表取締役会長兼社長）

〃 松 本 大 （マネックス証券株式会社 代表取締役社長）

〃 山 田 裕 介 （株式会社ジャフコ 常務取締役）

〔自主規制団体（4 団体）〕

〃 乾 文 男 （社団法人 投資信託協会 副会長）

〃 後 藤 敬 三 （社団法人 金融先物取引業協会 専務理事）

〃 長 尾 和 彦 （社団法人 日本証券投資顧問業協会 副会長）

〃 吉 田 勝 亮 （社団法人 日本商品投資販売業協会 常務理事）

〔学識経験者〕

〃 大 橋 正 春 （弁護士）

〔理事長が指名する理事〕

〃 杢 川 忠 晴 （日本証券業協会 常務執行役）

（注）島津委員（大和証券株式会社）は、平成 22 年 3 月 31 日付で辞任

4. 金融 ADR 制度に関するワーキング・グループ

平成 22 年 3 月 31 日 現在（50 音順・敬称略）

主 査	弥 永 真 生	（筑波大学 大学院ビジネス科学研究科教授）
副 主 査	羽 田 勝 彦	（野村証券株式会社 審理部長）
〃	裕 川 忠 晴	（日本証券業協会 常務執行役）
委 員	井 口 英 樹	（水戸証券株式会社 コンプライアンス本部長）
	小 西 克 廣	（社団法人 投資信託協会 事務局長）
	畠 山 久 志	（社団法人 金融先物取引業協会 事務局長）
	宮 保 貞	（社団法人 日本証券投資顧問業協会 事務局長）
	柳 原 藤 雄	（大和証券株式会社 コンプライアンス部長）
	吉 田 勝 亮	（社団法人 日本商品投資販売業協会 常務理事）
	吉 村 匡 則	（株式会社三菱東京 UFJ 銀行 CIB 推進部次長）

（注）畠山委員（社団法人金融先物取引業協会）、柳原委員（大和証券株式会社）は、平成 22 年 3 月 31 日付で辞任

5. あっせん委員名簿

平成 22 年 3 月 31 日 現在 (50 音順・敬称略)

○ 北海道地区 (2 名)	田 中 燈 一
	矢 吹 徹 雄
○ 東北地区 (2 名)	真 田 昌 行
	中 村 健
○ 東京地区 (14 名)	池 田 秀 雄
	池 永 朝 昭
	稲 葉 威 雄
	岡 田 良 雄
	児 島 幸 良
	柴 谷 晃
	滝 本 豊 水
	羽 尾 芳 樹
	萩 尾 保 繁
	増 田 英 次
	松 井 秀 樹
	山 口 健 一
	山 本 正
	吉 田 正 之
○ 名古屋地区 (4 名)	川 上 敦 子
	佐 脇 敦 子
	鈴 木 雅 雄
	初鹿野 正
○ 北陸地区 (2 名)	戸 水 武 史
	堀 口 康 純
○ 大阪地区 (6 名)	荒 川 洋 二
	井 関 正 裕
	岸 本 達 司
	塩 野 隆 史
	中 祖 博 司
	中 田 昭 孝

○ 中国地区（2名）

末 国 陽 夫

○ 四国地区（2名）

福 永 宏

大 平 昇

○ 九州地区（2名）

関 谷 利 裕

林 正 孝

和 智 公 一

（ 36 名 ）