

平成22年度

事業報告書

自平成22年4月1日～至平成23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22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. 指定紛争解決機関としての指定取得5
- 3. 当センターの業務の実施方法等6
- 4. 当センターの業務の基本方針及び重点項目6
- 5. 当センターにおいて実施した紛争解決等業務の動向8
- 6. あっせん・苦情・相談の状況11
- 7. 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23

第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

- 1. 総 会26
- 2. 理事会26
- 3. 運営審議委員会28
- 4. ワーキングの開催29

平成22年度 財務報告

- 1. 平成22年度会計財産目録30
- 2. 平成22年度貸借対照表31
- 3. 収支計算書32

平成22年度 役員・運営審議委員・ワーキング委員等

- 1. 役 員34
- 2. 特別顧問34
- 3. 運営審議委員会35
- 4. 金融ADR制度に関するワーキング・グループ36
- 5. あっせん委員名簿37

平成 22 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「紛争解決等業務」という。）であり、紛争解決等業務の円滑な実施と公正かつ中立的な立場で業務を遂行することに努めた。

なお、当センターは、平成 22 年 2 月 1 日より、紛争解決等業務を開始したため、当事業年度が一年を通じた事業年度としては実質初年度であった。

また、当センターの紛争解決等業務が利用者から信頼されるため、業務のさらなるレベルアップを目指して、あっせん委員及び相談員向けの研修等の諸施策を講じるとともに、当センター及び当センターの業務内容の社会的な認知度をより一層向上させるための周知、啓発活動を行った。

加えて、平成 23 年 2 月 15 日、金融商品取引法上の指定紛争解決機関としての指定を取得した。

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) 25 名	(D) 一般消費者 (E) 7,017 人	169,446 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25名、委嘱弁護士35名	(D) 一般消費者 (E) 1,499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) 東京都中央区大阪府大阪市 (C) 7名	(D) 一般消費者 (E) 左記の イ. は不特定多数 ロ. は延べ2,555社	28,061千円 (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等の広報活動資料の作成等	(A) 随時 (B) 東京都中央区大阪府大阪市 (C) 7名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

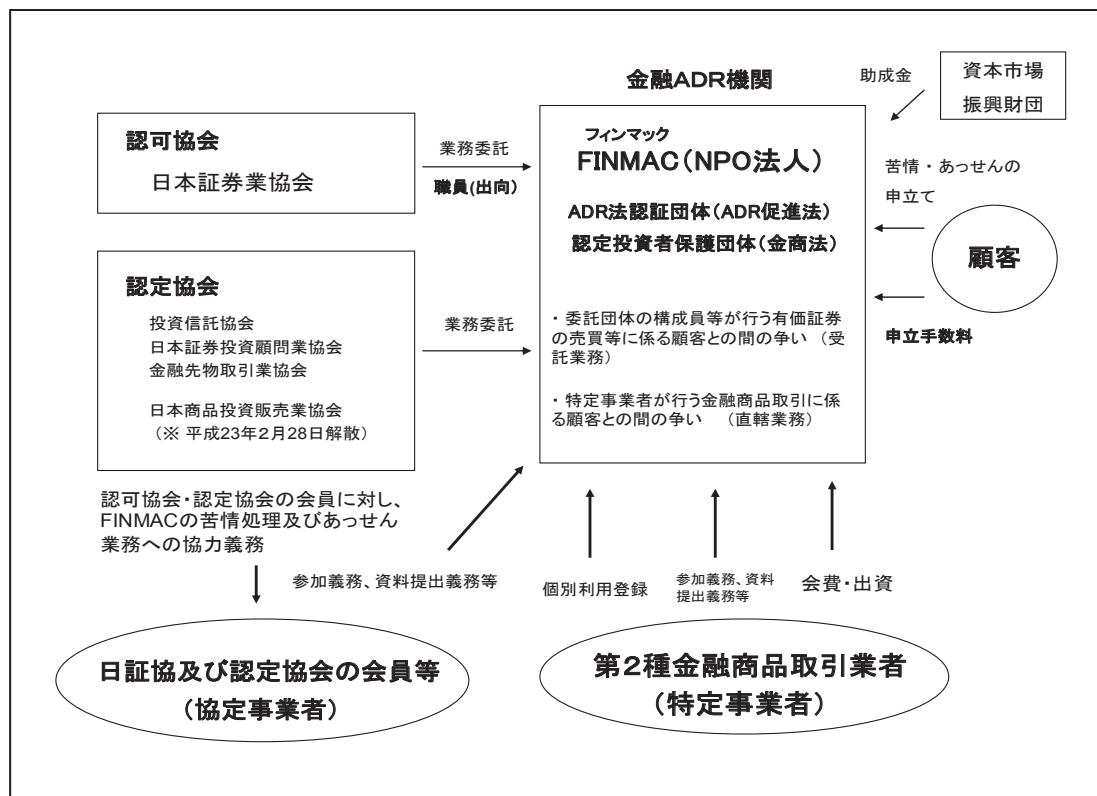
第2章 業務に関する報告

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¹（以下「5団体」という。）が連携・協力して設立された金融 ADR 機関である。

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解決等業務に関し、業務の委託を受けて事業を行っている。

【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団体が担う紛争解決等業務と同様に苦情・紛争解決サービスを提供し得る体制を構築し、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

¹ 5つの金融商品取引業協会とは、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をいう。これらのうち、社団法人日本商品投資販売業協会については、平成23年2月28日付で解散。

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解決等業務も行っている。

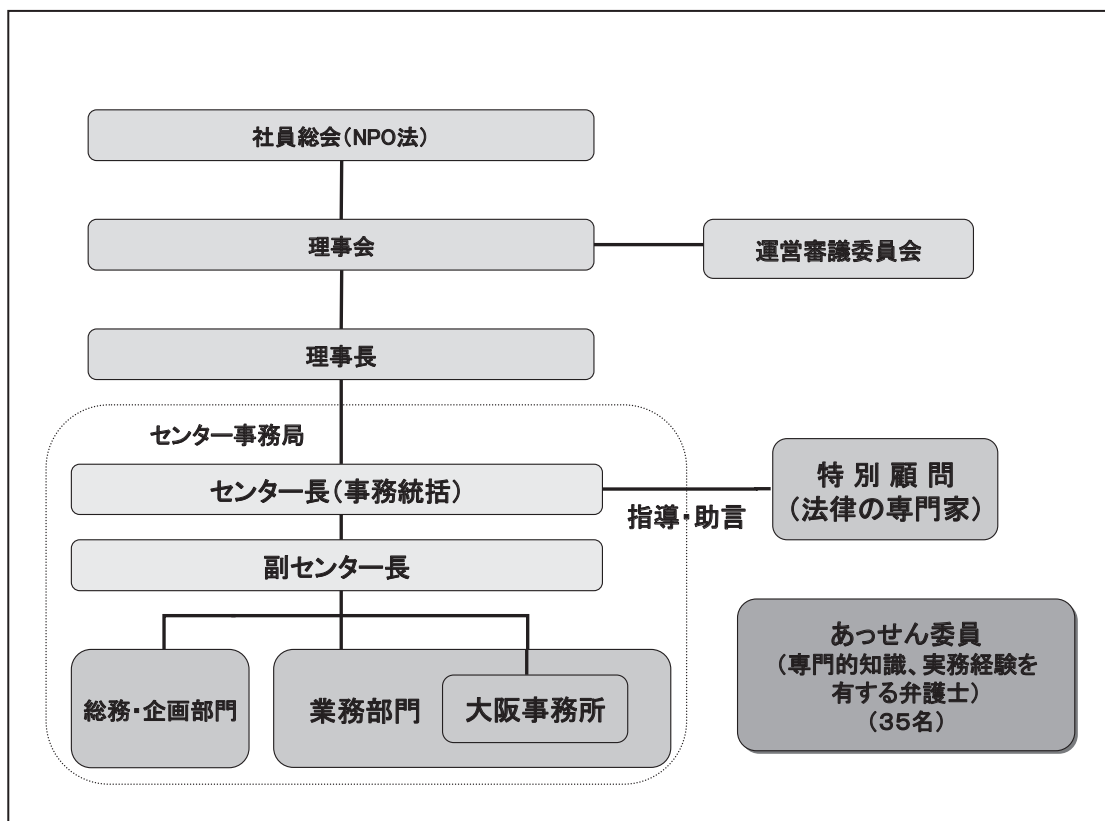
なお、平成 23 年 3 月末現在において当センターに個別利用登録を行っている第二種金融商品取引業者数は 963 社となっている。

当センターは、第二種金融商品取引業に係る紛争解決等業務について、金融商品取引法（以下「金商法」という。）上の認定投資者保護団体として認定を受けて実施している。（平成 22 年 1 月 19 日付認定取得）

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解決等業務いずれも「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、紛争解決等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. 指定紛争解決機関としての指定取得

金融商品取引法等の一部を改正する法律（平成 21 年法律第 58 号）において利用者

保護の充実を図るため、金融分野における裁判外紛争解決制度（いわゆる金融 ADR 制度）が創設され、金融 ADR について法制面で整備されたことを踏まえ、当センターとして金融 ADR 制度にどのように取り組むべきか慎重に検討を行った。平成 22 年 2 月、当センターの運営審議委員会の下に「金融 ADR 制度に関するワーキング・グループ」を設置し、ワーキング・グループでの議論、それを受けた運営審議委員会及び理事会での審議を経て、当センターが金商法上の指定紛争解決機関² としての指定を得ることとなり、所要の手続を経て、平成 23 年 2 月 15 日付で金融庁長官から指定第一種紛争解決機関³ としての指定を得た。（指定紛争解決機関としての業務開始日は、平成 23 年 4 月 1 日）

当センターは、金商法に基づく指定紛争解決機関として、中立・公正な立場から紛争解決等業務を実施するとともに、利用者から、これまで以上に信頼感・納得感が得られるよう業務に取り組んでいく所存である。

3. 当センターの業務の実施方法等

当センターは、東京都内に本部を、大阪市内に従たる事務所を置き、全国ネットで幅広い金融商品の利用者及びその取引事業者を対象として、金融 ADR に関する業務を実施している。

具体的には、金融商品取引の利用者からの相談及び苦情への対応のため、金融商品取引に関して専門的な知識を持つ相談員を配置し、迅速な対応に努めるほか、紛争解決のあっせんについては、法律の専門家である弁護士をあっせん委員として選任し、利用者の利便性の向上にも配慮して、全国の都道府県庁所在地等 50 か所で、公正・中立な立場でのあっせんを実施することとしている。

4. 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関し、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ることで、利用者の信頼を確保し、もって金融商品市場の健全な発展に資することを基本方針とする。

当センターは、平成 22 年 2 月 1 日より、紛争解決等業務を開始したため、一年を通じた事業年度としては、当事業年度が実質的に初年度となったが、紛争解決等業務において利用者の信頼感・納得感をより一層得られるよう、あっせん委員及び相談員

² 金商法第 156 条の 38 第 1 項に規定する指定紛争解決機関をいう。

³ 指定紛争解決機関であってその紛争解決等業務の種別が特定第 1 種金融商品取引業務（金商法第 156 条の 38 第 2 項に規定する特定第 1 種金融商品取引業務）であるもの

向けの研修等の諸施策を講じる。

また、当センター及び当センターの業務内容の社会的な認知度を向上させるための周知、啓発活動を行う。

加えて、金商法上の指定紛争解決機関として、利用者からのさらなる信頼性向上に努める。

5. 当センターにおいて実施した紛争解決等業務の動向

(1) あっせん、苦情処理、相談の状況

平成 22 年度（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）における紛争解決等業務の処理件数は、紛争解決のあっせんが 309 件、苦情が 1,190 件、相談が 7,017 件であった。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
平成 22 年度	309	1,190	7,017
平成 21 年度 (22 年 2 月 1 日～3 月 31 日)	38	198	1,659

※ 当センターで受け付けたあっせん、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得られた件数は以下のとおりである。

【 参考：5 団体合計の件数 】

	あっせん	苦情	相談
平成 21 年度 (FINMAC 受付分を含む)	221	1,291	7,660
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（社団法人日本商品投資販売業協会は、平成 23 年 2 月末で解散している。）。

（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 月までの間に 5 団体で受け付けた分と、平成 22 年 2 月から 3 月まで当センターで受け付けた分を合算している。

(2) 事業者主体別内訳

平成 22 年度（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）における事業者主体別の処理件数は、以下のとおりである。

	あっせん		苦情		相談	
	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度
協定事業者	269	38	1,139	198	4,679	1,005
特定事業者	40	0	50	0	28	0
そ の 他	0		1		2,310	654
合 計	309	38	1,190	198	7,017	1,659

（注 1）平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

（注 2）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 22 年度（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 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	
	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度
日 本 証 券 業 協 会	239	35	1,001	181	4,098	884
金 融 先 物 取 引 業 協 会	25	2	121	14	497	101
日本証券投資顧問業協会	5	0	16	3	51	14
投 資 信 託 協 会	0	1	1	0	33	6
日本商品投資販売業協会	0	0	0	0	0	0
合 計	269	38	1,139	198	4,679	1,005

（注 1）平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

（注 2）社団法人日本商品投資販売業協会は、平成 23 年 2 月 28 日をもって解散

（注 3）特定事業者の平成 22 年度における処理件数は、あっせん 40 件、苦情 50 件、相談 28 件である。

(4) 業態種別内訳

平成 22 年度（平成 22 年 4 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	
	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度
第 1 種金融商品取引業務	176	30	946	164	4,188	961
第 2 種金融商品取引業務	40	0	50	0	337	0
投 資 運 用 業 務	3	1	8	0	57	6
投資助言・代理業務	2	0	10	3	58	13
登 録 金 融 機 関 業 務	88	7	176	31	424	44
そ の 他 の 業 務					1,953	635
合 計	309	38	1,190	198	7,017	1,659

(注) 平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

(5) 商品・サービス別内訳

	あっせん		苦情		相談	
	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度
株 式	66	14	378	76	2,979	921
債 券	48	8	211	26	833	171
投 資 信 託	122	12	353	67	1,230	260
デリバティブ	30	3	168	19	762	105
有価証券関連	2	0	35	1	136	2
金融先物等	25	2	122	15	527	101
C F D	0	1	10	3	86	2
そ の 他	3	0	1	0	13	0
第 2 種業取扱商品	40	0	50	0	362	0
投 資 運 用	2	1	6	1	13	0
投 資 助 言	0	0	0	1	0	0
そ の 他	1	0	24	8	838	202
合 計	309	38	1,190	198	7,017	1,659

(注) 1. 平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

2. 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. あっせん・苦情・相談の状況

(1) あっせんの状況

平成 22 年度（平成 22 年 4 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 309 件、終結件数が 226 件（うち和解 123 件）であった。

あっせん		平成 22 年度分	平成 21 年度分
新規申立件数		309	38
終 結 件 数		226	2
	和 解	123	1
	不 調	94	1
	取下げ	9	0
当年度末係属件数		119	36

（注）平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

【参考】5 団体で取り扱ったあっせん件数

平成 21 年度 （FINMAC 受付分を含む）	平成 20 年度
221	294

※ 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、FINMAC 受付分を含む。）。

(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
22 年度	件 数	247	49	4	1	2
	（構成比）	80%	16%	1.3%	0.3%	0.7%
21 年度	件 数	24	9	2	1	0
	（構成比）	63%	24%	5.3%	2.6%	- %

		その他	合計
22 年度	件 数	6	309
	（構成比）	2.0%	100%
21 年度	件 数	2	38
	（構成比）	5.3%	100%

（注 1）平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

（注 2）【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

	平成 22 年度	平成 21 年度
説明義務違反に関する紛争	166 件 (53.7%)	15 件 (39.5%)
適合性の原則違反に関する紛争	38 件 (12.3%)	4 件 (10.5%)
誤った情報に関する紛争	31 件 (10.0%)	3 件 (7.9%)

② 売買取引のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
無断売買に関する紛争	25 件 (8.1%)	1 件 (2.6%)
売買執行ミスに関する紛争	7 件 (2.3%)	1 件 (2.6%)
過当売買に関する紛争	1 件 (0.3%)	1 件 (2.6%)

③ 事務処理のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
事務処理ミスに関する紛争	4 件 (1.3%)	2 件 (5.3%)

④ 投資運用のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
ラップ取引に関する紛争	1 件 (0.3%)	－ (－%)

⑤ 投資助言のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
断定的情報提供に関する紛争	1 件 (0.3%)	－ (－%)
勧誘時の約束違反に関する紛争	1 件 (0.3%)	－ (－%)

⑥ その他のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
債務不履行に関する紛争	3 件 (1.0%)	－ (－%)
詐欺・横領に関する紛争	2 件 (0.7%)	2 件 (5.3%)

(注) カッコ内の割合は、平成 22 年度については、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日のあっせん申立総件数に対する割合、平成 21 年度については、平成 22 年 2 月及び 3 月分のあっせん申立総件数に対する割合である。

(1)ー 3 商品・サービス別申立件数

		平成 22 年度		平成 21 年度	
		件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
株	式	66	21 %	14	37 %
債	券	48	16 %	8	21 %
投 資	信 託	122	39 %	12	32 %
デリバティブ		30	10 %	3	7.9%
	有価証券関連	2	(0.6%)	0	(- %)
	金融先物等	25	(8.1%)	2	(5.3%)
	C F D	0	(- %)	1	(2.6%)
	そ の 他	3	(1.0%)	0	(- %)
第 2 種業取扱商品		40	13 %	0	- %
投 資	運 用	2	0.6%	1	2.6%
投 資	助 言	0	- %	0	- %
そ の 他		1	0.3%	0	- %
合 計		309	100%	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)ー 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
22 年度	件 数	214	89	4	2	309
	(構成比)	69%	29%	1.3%	0.7%	100%
21 年度	件 数	29	7	1	1	38
	(構成比)	76%	18%	2.6%	2.6%	100%

(注) その他 投資助言会社

(1)ー 5 個人・法人の別内訳

		個 人		法人
		男性	女性	
22 年度	件 数	125	148	36
	(構成比)	40%	48%	12%
21 年度	件 数	16	19	3
	(構成比)	42%	50%	7.9%

(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
22 年度	件数	1	6	138	37	17	64	19	6
	(構成比)	0.3%	1.9%	45%	12%	5.5%	21%	6.1%	1.9%
21 年度	件数	1	1	10	3	2	15	2	1
	(構成比)	2.6%	2.6%	26%	7.9%	5.3%	39%	5.3%	2.6%

		九州	海外	その他
22 年度	件数	21	0	0
	(構成比)	6.8%	-%	-%
21 年度	件数	3	0	0
	(構成比)	7.9%	-%	-%

(2) 苦情の状況

平成 22 年度（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）における苦情の処理件数は、新規申立件数が 1,190 件であった。

(2)－1 概況

	平成 22 年度分	平成 21 年度分 (平成 22 年 2 月・3 月分)
新規受付件数	1,190	198
終 結 件 数	1,113	139
当月末未済件数	128	59

(注) 平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

【参考】5 団体で受付けた苦情件数

平成 21 年度 (FINMAC 受付分を含む)	平成 20 年度
1,291	1,331

※ 平成 20 年度、21 年度分については、5 団体で取り扱った苦情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
22 年度	件 数	564	314	160	0	10
	(構成比)	47%	26%	14%	- %	0.8%
21 年度	件 数	80	43	33	0	3
	(構成比)	40%	22%	16%	- %	1.5%

		その他	合 計
22 年度	件 数	142	1,190
	(構成比)	12%	100%
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

	平成 22 年度	平成 21 年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	299 件 (25.1%)	35 件 (17.7%)
適合性に関する苦情	64 件 (5.4%)	14 件 (7.0%)
強引な勧誘に関する苦情	64 件 (5.4%)	12 件 (6.1%)

② 売買取引のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
無断売買に関する苦情	85 件 (7.1%)	11 件 (5.5%)
売買一般に関する苦情	77 件 (6.5%)	6 件 (3.0%)
売買執行ミスに関する苦情	48 件 (4.0%)	14 件 (7.0%)

③ 事務処理のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
入出金に関する苦情	37 件 (3.1%)	3 件 (1.5%)
口座開設・移管に関する苦情	30 件 (2.5%)	3 件 (1.5%)
株式事務に関する苦情	17 件 (1.4%)	8 件 (4.0%)

④ 投資助言のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
助言契約に関する苦情	6 件 (0.5%)	2 件 (1.0%)
助言内容に関する苦情	3 件 (0.3%)	一件 (－%)
契約解除遅延に関する苦情	1 件 (0.1%)	1 件 (0.5%)

⑤ その他のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
会社不満に関する苦情	119 件 (10.0%)	20 件 (10.1%)
詐欺・横領に関する苦情	8 件 (0.7%)	3 件 (1.5%)
商品性に関する苦情	3 件 (0.3%)	1 件 (0.5%)

(注) カッコ内の割合は、平成 22 年度については、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日の苦情申立総件数に対する割合、平成 21 年度については、平成 22 年 2 月及び 3 月分の苦情申立総件数に対する割合である。

(2)－4 商品・サービス別申立件数

	平成 22 年度		平成 21 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
株 式	378	32 %	76	38 %

	平成 22 年度		平成 21 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
債 券	211	18 %	26	13 %
投 資 信 託	353	30 %	67	34 %
デリバティブ	168	14 %	18	9.1%
有価証券関連	35	(2.9%)	1	(0.5%)
金融先物等	122	(10%)	14	(7.0%)
C F D	10	(0.8%)	2	(1.0%)
そ の 他	1	(0.1%)	1	(0.5%)
第 2 種業取扱商品	50	4.2%	0	- %
投 資 運 用	6	0.5%	1	0.5%
投 資 助 言	0	- %	1	0.5%
そ の 他	24	2.0%	9	4.5%
合 計	1,190	100%	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。

(2)ー 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
22 年度	件 数	940	183	45	22	1,190
	(構成比)	79%	15%	3.8%	1.9%	100%
21 年度	件 数	152	31	12	3	198
	(構成比)	77%	15%	6.1%	1.5%	100%

(注) その他のうち主なもの 投資助言会社

(2)ー 6 個人・法人の別内訳

		個 人		法人
		男性	女性	
22 年度	件 数	625	514	51
	(構成比)	53%	43%	4.3%
21 年度	件 数	124	71	3
	(構成比)	63%	35%	1.5%

(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
22 年度	件数	18	33	641	141	38	140	62	36
	(構成比)	1.5%	2.8%	54%	12%	3.2%	12%	5.2%	3.0%
21 年度	件数	7	5	109	24	4	22	10	6
	(構成比)	3.5%	2.5%	55%	12%	2.0%	11%	5.1%	3.0%

		九州	海外	その他
22 年度	件数	79	0	2
	(構成比)	6.6%	-%	0.2%
21 年度	件数	10	0	1
	(構成比)	5.1%	-%	0.5%

(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 22 年度（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）に寄せられた相談件数は、7,017 件であった。

(3)－1 概況

	平成 22 年度分	平成 21 年度分
受付件数	7,017	1,659

（注）平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

【参考】5 団体で受付けた相談件数

平成 21 年度 （FINMAC 受付分を含む）	平成 20 年度
7,660	9,059

※ 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
22 年度	件数	2,037	1,081	734	513	23
	（構成比）	29%	15%	11%	7.3%	0.3%
21 年度	件数	325	218	94	113	0
	（構成比）	20%	13%	5.7%	6.8%	-%

		投資助言	その他	合計
22 年度	件数	31	2,598	7,017
	（構成比）	0.4%	37%	100%
21 年度	件数	14	895	1,659
	（構成比）	0.8%	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

	平成 22 年度	平成 21 年度
センター業務に関する相談	565 件（8.1%）	76 件（4.6%）
取引制度に関する相談	416 件（6.0%）	65 件（3.9%）
証券税制に関する相談	226 件（3.2%）	35 件（2.1%）

② 勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
説明義務に関する相談	505 件 (7.2%)	96 件 (5.8%)
強引な勧誘に関する相談	215 件 (3.1%)	48 件 (2.9%)
適合性に関する相談	187 件 (2.7%)	35 件 (2.1%)

③ 売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
売買に関する一般的な相談	227 件 (3.2%)	24 件 (1.4%)
無断売買に関する相談	136 件 (1.9%)	24 件 (1.4%)
扱者主導に関する相談	129 件 (1.8%)	19 件 (1.2%)

④ 事務処理に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
口座開設・移管等に関する相談	152 件 (2.2%)	38 件 (2.3%)
入出金、入出庫に関する相談	129 件 (1.8%)	22 件 (1.3%)
株式事務に関する相談	45 件 (0.6%)	12 件 (0.7%)

⑤ その他のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
未公開株式に関する相談	1,040 件 (14.8%)	507 件 (30.6%)
他業界に関する相談	674 件 (9.6%)	107 件 (6.5%)
金融商品取引業者に対する意見	532 件 (7.5%)	93 件 (5.6%)

(注) カッコ内の割合は、平成 22 年度については、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日のあっせん申立総件数に対する割合、平成 21 年度については、平成 22 年 2 月及び 3 月のあっせん申立総件数に対する割合である。

(3)－4 商品・サービス別相談件数

	平成 22 年度		平成 21 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
株 式	2,979	42%	921	56%
債 券	833	12%	171	10%
投 資 信 託	1,230	18%	260	16%
デリバティブ	762	11%	105	6.3%
有価証券関連	136	(1.9%)	2	(0.1%)
金融先物等	527	(7.5%)	101	(6.1%)
C F D	86	(1.2%)	2	(0.1%)
そ の 他	13	(0.2%)	0	(-%)

	平成 22 年度		平成 21 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
第 2 種業取扱商品	362	5.2%	0	- %
投 資 運 用	13	0.2%	0	- %
投 資 助 言	0	- %	0	- %
そ の 他	838	12%	202	12%
合 計	7,017	100%	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	証券 仲介業者	その他	合 計
22 年度	件 数	4,197	476	277	5	2,062	7,017
	(構成比)	59.8%	6.8%	3.9%	0.1%	29.4%	100%
21 年度	件 数	861	44	100	0	654	1,659
	(構成比)	51.9%	2.7%	6.0%	-%	39.4%	100%

(注) その他のうち、主なものとして、未公開株式（未登録業者）に関する相談 1,008 件、他業界の事業者に関する相談 503 件、事業を廃止（破綻、事業休止）した証券会社に関する相談 56 件、上場会社に関する相談 54 社が含まれる。

(3)－ 6 個人・法人の別内訳

		個 人		法人
		男性	女性	
22 年度	件 数	3,911	2,628	478
	(構成比)	56%	37%	6.8%
21 年度	件 数	950	630	79
	(構成比)	57%	38%	4.8%

(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
22 年度	件数	163	181	2,972	534	128	1,622	243	131
	(構成比)	2.3%	2.6%	42%	7.6%	1.8%	23%	3.5%	1.9%
21 年度	件数	53	45	755	153	29	339	59	29
	(構成比)	3.2%	2.7%	45%	9.2%	1.7%	20%	3.6%	1.7%

		九州	海外	その他
22 年度	件数	337	0	706
	(構成比)	4.8%	-%	10%
21 年度	件数	68	0	129
	(構成比)	4.1%	-%	7.8%

(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。

7. 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) 苦情相談及び紛争解決業務の公正かつ中立な実施について

より横断的かつ包括的な形での紛争等解決サービスの提供を行うため、日本証券業協会、(社)投資信託協会、(社)日本証券投資顧問業協会、(社)金融先物取引業協会、(社)日本商品投資販売業協会の会員が行う金融商品取引に関する紛争の解決を一手に引き受けるとともに、第二種金融商品取引業に関する紛争についても、あらかじめ事業者からの利用登録を受けることにより、その解決のためのサービスを提供することで、利用者からの信頼感、納得感が得られるよう、苦情、相談及び紛争解決業務を公正かつ中立な立場で遂行した。

(注) (社)日本商品投資販売業協会は、平成 23 年 2 月 28 日をもって解散

(2) 普及啓発・周知活動等について

- ① 日本証券業協会等の委託元団体、国民生活センター、消費者生活センター、商工会議所、投資教育関連団体等と連携・協力しつつ、全国各地において当センターの意義・役割等について周知・啓発活動を行った。
- ② 平成 22 年 10 月 1 日より、当センター独自のホームページを開設し、当センターの意義・役割を周知するとともに、当センターの活動内容を公表することにより、利用者や関係者等の当センターの活動内容に対する理解・浸透に努めた。
また、同ホームページ利用者や関係者等の一層の利便性を向上させるため、平成 23 年 4 月、同ホームページの機能拡充を行った。
- ③ 機関誌「FINMAC」(会報)を定期的に発行し、当センターの活動内容、あっせん委員の生の声や相談員の奮闘記などについて利用者や関係者等に対し、情報提供を行った。
- ④ 平成 22 年 10 月から 12 月の毎週火曜日及び木曜日に、ラジオにおいて当センターのコマーシャルを放送するとともに、平成 23 年 2 月 1 日、2 日及び 3 日に、大手新聞(読売、毎日、朝日、日経)各紙に広告を掲載し、当センターの意義・役割について利用者等に広く周知活動を行った。
- ⑤ 平成 23 年 2 月 15 日付で、第一種金融商品取引業に係る指定紛争機関としての指定を取得し、同年 4 月 1 日より、業務を開始することに伴い、指定紛争解決機関としての周知・啓蒙を図るため、ポスター及びリーフレットを作成、配布した。

(3) 社内研修等の充実について

苦情相談業務及び紛争解決のあっせん業務において利用者の信頼感・納得感をより一層得られるよう、以下のとおり、あっせん委員及び相談員に対する研修等の諸施策を講じた。

- ① あっせん委員懇談会及びあっせん委員と相談員との意見交換会を東京、大阪において開催した。

また、東京及び大阪以外の地方(広島、北陸、東北(東日本大震災の影響により、平成 23 年 6 月に延期))においてミニチュア版のあっせん委員懇談会を開催し、東京地区のあっせん委員を講師として派遣して、あっせんを行うにあたっての留意すべき事項について事例を踏まえて意見交換を行った。

- ② 証券 CFD 取引やデリバティブ取引等に係る投資勧誘規制の見直し等、新たな金融商品や自主規制規則等の制定、改正に対応するため、各関係機関や関係部署の職員を講師として招くとともに、ADR 業務を遂行する際の留意すべき事項について、法律の専門家を講師として招き、研修を行った。

また、他業態のお客様相談室の担当者を講師として招いて、利用者からの苦情・相談への対応に関する研修を行った。

- ③ その他、相談員間の情報共有及び業務知識の向上を図るため、ミーティング及び情報交換等を日々行うとともに、監督官庁との定期的な意見交換、外部機関主催の研究会や説明会に積極的に参加した。

(4) 紛争解決業務等の情報開示について

- ① 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、日本証券業協会等の自主規制機関と連携を図りつつ、適時、適切に苦情・相談・あっせん状況等のデータについて情報提供を行うとともに、協定事業者等に対しては、役職員への研修資料の一環として「あっせん事例集」を定期的に提供した。

また、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、金融商品に係るトラブルの未然及び再発防止に向け積極的に対応した。

- ② 当センターのホームページ上に、苦情、相談、あっせん状況等の各種統計資料を公開することにより、協定事業者等や利用者に対し、迅速かつ適切に情報公開を行った。

(5) 金融 ADR 制度への対応についての取組みについて

平成 21 年 6 月に成立した金融商品取引法(以下「金商法」という。)等の一部を改正する法律(平成 21 年法律第 58 号)により、平成 22 年 4 月より金融分野における裁判外紛争解決制度(金融 ADR 制度)が施行されたことに伴い、当センターとしての金融 ADR 制度の対応について、運営審議委員会及び理事会等において鋭意検討を行った。

審議、検討の結果、平成 22 年 6 月、「金融 ADR 制度への対応方針について」を機関決定し、第一種金融商品取引業に係る紛争解決機関としての指定を得るため、業務規程及び手続実施基本契約等の策定及び第一種金融商品取引業者に対する説明会の実施並びに意見募集等、指定申請への準備に着手した。

平成 22 年 12 月 22 日、金融庁長官に対し指定申請を行い、平成 23 年 2 月 15 日付で同庁長官より指定紛争解決機関の指定を取得し、同年 4 月 1 日より、特定第一種金融商品取引業務に係る指定紛争解決機関として紛争等解決業務を開始している。

平成 22 年

6 月	「金融 ADR 制度への対応方針について」を決定
7 月	「指定申請を行うにあたっての定款諸規則等の一部改正(案)」を決定
8 月	「指定申請を行うにあたっての定款諸規則等の一部改正(案)」のパブリックコメントを実施
10 月～11 月	「第一種金融商品取引業に係る指定紛争解決機関の業務規程等に関する説明会」の開催（金商法第 156 条の 39 第 2 項に規定する説明会）、開催後、意見募集
11 月下旬	「指定申請を行うにあたっての定款諸規則等の一部改正(案)」の確定
12 月 22 日	金融庁長官に対し、特定第一種金融商品取引業務に係る紛争解決機関への指定申請

平成 23 年

2 月 15 日	金融庁長官より特定第一種金融商品取引業務に係る指定紛争解決機関の指定を取得
3 月中～下旬	第一種金融商品取引業者との間での手続実施基本契約の締結手続きを実施
4 月 1 日	特定第一種金融商品取引業務に係る指定紛争解決機関として紛争解決等業務を開始

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22年6月16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21年度事業報告及び収支決算（案）の件

第2号議案 平成22年度事業計画及び収支予算（案）の件

第3号議案 役員の選任の件

第4号議案 その他報告事項について

- (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) 金融ADR制度への対応方針について

(2) 臨時総会

- ・平成22年10月8日、臨時社員総会を開催、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

第1号議案 定款の一部改正について

第2号議案 その他報告事項について

- (1) 「苦情解決支援とあっせんに関する規則」等の一部改正について
- (2) 「『苦情解決支援とあっせんに関する規則』に関する細則」の一部改正について ～特定事業者の費用負担体系の見直しについて～
- (3) 証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)における事業実施(予定)

- ・平成23年3月23日、臨時社員総会を開催、次の議案を付議し、すべて原案どおり承認可決した。

第1号議案 平成22年度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

- ・証券・金融商品あっせん相談センターにおける最近の動きについて

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を6回（第5回～第10回）開催し、平成21年度事業報告及び収支決算、平成22年度事業計画及び収支予算、苦情解決支援とあっせんに関する規則等の一部改正、あっせん委員及び運営審議委員会委員の委嘱、指定紛争解決期間としての指定申請手続き、平成23年度事業計画、平成23年度事業会計収支予算、平成22年度事業会計収支決算見込み、あっせん委員候補者推薦委員会の設置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5回理事会 平成22年6月8日開催
 - 第1号議案 平成21年度事業報告及び収支決算（案）について
 - 第2号議案 平成22年度事業計画及び収支予算（案）について
 - 第3号議案 あっせん委員の委嘱について
 - 第4号議案 運営審議委員会委員の委嘱について
 - 第5号議案 金融ADR制度への対応方針（案）について
 - 第6号議案 通常総会の開催について
 - 第7号議案 その他

- ・ 第6回理事会 平成22年7月26日開催
 - 第1号議案 定款諸規則等の一部改正（案）について
 - 第2号議案 正会員の入会について
 - 第3号議案 日本ADR協会への入会申請等について
 - 第4号議案 その他
 - (1) 今後の事業実施予定について
 - (2) 特定事業者の利用登録状況等について

- ・ 第7回理事会 平成22年9月27日開催
 - 第1号議案 「苦情解決支援とあっせんに関する規則」等の一部改正について
 - 第2号議案 「『苦情解決支援とあっせんに関する規則』に関する細則」の一部改正について ～特定事業者の費用負担体系の見直しについて～
 - 第3号議案 臨時総会の開催について
 - 第4号議案 その他

- ・ 第8回理事会 平成23年2月8日開催
 - 第1号議案 指定紛争解決期間としての指定申請手続きについて
 - 第2号議案 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程等の施行日について(案)
 - 第3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」平成23年度事業会計収支予算(案)〔中間報告〕等について
 - 第4号議案 その他

- ・ 第9回理事会 平成23年3月14日開催
 - 第1号議案 平成22年度事業会計収支予算の補正について
 - 第2号議案 臨時総会の開催について
 - 第3号議案 その他

- ・ 第10回理事会 平成23年3月31日開催
 - 第1号議案 「平成22年度事業会計収支決算見込(案)」について
 - 第2号議案 「平成23年度事業会計収支予算(案)」について

- 第3号議案 「平成23年度事業計画(案)」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」の一部改正(案)について
- 第5号議案 「あっせん委員候補者推薦委員会」の設置(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6回（第4回～第9回、持ち回りを含む）開催し、あっせん委員の選任、金融ADR制度への対応方針、指定申請を行うにあたっての定款諸規則等の一部改正、平成23年度事業計画、平成23年度事業会計収支予算、平成22年度事業会計収支決算見込み及びあっせん委員候補者推薦委員会の設置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4回運営審議委員会 平成22年6月2日開催
 - (1) 平成21年度 事業報告及び収支決算(案)について
 - (2) 平成22年度 事業計画及び収支予算(案)について
 - (3) あっせん委員の委嘱について
 - (4) 金融ADR制度への対応方針(案)について
 - (5) その他
- ・ 第5回運営審議委員会 平成22年7月21日開催
 - (1) 指定申請を行うにあたっての定款諸規則等の一部改正(案)について
 - (2) その他
- ・ 第6回運営審議委員会 平成22年9月21日開催
 - (1) 「苦情解決支援とあっせんに関する規則」等の一部改正について
 - (2) 「『苦情解決支援とあっせんに関する規則』に関する細則」の一部改正について
～特定事業者の費用負担体系の見直しについて～
 - (3) 特定事業者の大幅増加に伴うFINMACの体制整備について
 - (4) 臨時総会の開催について
 - (5) その他
- ・ 第7回運営審議委員会 平成23年1月21日開催
 - (1) 指定紛争解決機関としての指定申請手続きについて
 - (2) FINMAC 平成23年度事業会計収支予算(案)〔中間報告〕等について
 - (3) その他
- ・ 第8回運営審議委員会（持ち回り） 平成23年3月2日開催
 - 平成22年度事業会計収支予算の補正について

- ・ 第9回運営審議委員会 平成23年3月28日開催
 - (1) 「平成22年度事業会計収支決算見込み」について
 - (2) 「平成23年度事業会計収支予算(案)」について
 - (3) 「平成23年度事業計画(案)」について
 - (4) 「苦情解決支援とあっせんに関する規則」の一部改正(案)について
 - (5) 「あっせん委員候補者推薦委員会」の設置(案)について
 - (6) その他

4. ワーキングの開催

当センターでは、金融ADR制度に対する対応等について、実務的観点から検討を行うため、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、同ワーキングを3回（第3回～第5回、持ち回りを含む）開催し、金融ADR制度への対応方針、指定申請を行うにあたっての定款諸規則の一部改正等、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課題について、検討を行った。

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3回金融ADR制度に関するワーキング 平成22年5月21日開催
 - 金融ADR制度への対応方針について
- ・ 第4回金融ADR制度に関するワーキング 平成22年7月7日開催
 - 指定申請を行うにあたっての定款諸規則の一部改正について
- ・ 第5回金融ADR制度に関するワーキング 平成22年9月13日開催
 1. 「苦情解決支援とあっせんに関する規則」等の一部改正について
 2. 「『苦情解決支援とあっせんに関する規則』に関する細則」の一部改正について
～特定事業者の費用負担体系の見直しについて～
 3. 特定事業者の大幅増加に伴うFINMACの体制整備について
 4. その他
- ・ 第6回金融ADR制度に関するワーキング（持ち回り） 平成23年1月5日開催
 - あっせんに係る利用負担金の納入方法等について

平成 22 年度 財 務 報 告

1. 平成 22 年度会計財産目録

平成 22 年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

平成 23 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）	208,967	
預 金	65,087,837	
みずほコーポレート銀行 兜町証券営業部 1	60,085,872	
みずほコーポレート銀行 兜町証券営業部 2	2,888,200	
ゆうちょ銀行	1,894,633	
みずほ銀行 大阪中央支店	219,132	
流 動 資 産 合 計		65,296,804
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	25,587,900	
什器備品	11,309,092	
（事務所内装工事費用）	5,402,112	
（電話用ヘッドセット）	218,828	
（事務機・キャビネット）	2,810,197	
（通話録音装置 5 台）	125,723	
（シュレッダー 2 台）	296,100	
（ボイスマネジメントシステム）	1,931,788	
（HP 用 PC）	524,344	36,896,992
固 定 資 産 合 計		
資 産 合 計		102,193,796
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	3,984,381	
流 動 負 債 合 計		3,984,381
2. 固定負債	0	
固 定 負 債 合 計		0
負 債 合 計		3,984,381
III 正味財産の部		
正 味 財 産		98,209,415

※ 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 22 年度貸借対照表

平成 22 年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

平成 23 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	208,967		
預 金	65,087,837		
流動資産合計		65,296,804	
2. 固定資産			
什器備品	11,309,092		
敷金(差入保証金)	25,587,900		
固定資産合計		36,896,992	
資 産 の 部 合 計			102,193,796
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	3,984,381		
流動負債合計		3,984,381	
2. 固定負債			
固定負債合計		0	
負 債 の 部 合 計			3,984,381
III 正味財産の部			
前期正味財産額		38,881,198	
当期正味財産増加額		59,328,217	
正味財産の部合計額			98,209,415
負債及び正味財産合計			102,193,796

※ 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 22 年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

平成 22 年4月1日から平成 23 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	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		120,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	85,037,000		
第2種金融商品取引業者負担金	97,120,000		
あっせん申立金	4,323,000		
あっせん利用負担金	1,070,000	187,550,000	
経常収入合計			308,146,000
II 経常支出の部			
1. 事業費			
相談及び苦情解決事業	93,413,643		
あっせん事業	76,032,517		
情報提供及び広報事業	28,061,970	197,508,130	
2. 管理費			
賃借料	40,138,833		
諸謝金	1,500,000		
敷金(差入保証金)	1,207,500		
事業運営費	11,351,032	54,197,365	
経常支出合計			251,705,495
経常収支差額			56,440,505
III その他資金収入の部			0
1. 受取利息	113		0
その他資金収入合計		113	113
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
前期繰越収支差額			4,871,805
当期収支差額			61,312,423

※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(1,207 千円)は、固定資産勘定へ振替。

3. 当該収支差額は、平成 23 年度及び平成 24 年度の2年間で有効活用する。

(別紙) 諸団体負担金

(別紙)

(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	0	90.0%	69,936,000	70,536,000
投資信託協会	600,000	900,000	0.6%	466,000	1,966,000
日本証券投資顧問業協会	600,000	2,730,000	1.8%	1,399,000	4,729,000
金融先物取引業協会	600,000	590,000	7.5%	5,828,000	7,018,000
日本商品投資販売業協会	600,000	110,000	0.1%	78,000	788,000
計	3,000,000	4,330,000	100%	77,707,000	85,037,000

平成 22 年度 役員・運営審議委員・ワーキング委員等

1. 役員

平成 23 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 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 23 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 23 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 阿比留 修（大和証券株式会社 代表取締役常務取締役）

〃 久 保 哲 也（株式会社三井住友銀行 取締役専務執行役員）

〃 小 林 一 彦（水戸証券株式会社 代表取締役社長）

〃 田 中 浩（野村証券株式会社 代表執行役 専務）

〃 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）

〃 増 井 喜一郎（日本証券業協会 副会長）

〔学識経験者〕

〃 大 橋 正 春（弁護士）

〔理事長が指名する理事〕

〃 枡 川 忠 晴（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）

（注）久保委員（株式会社三井住友銀行）は、平成 23 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 23 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）
〃	枡 川 忠 晴	（日本証券業協会 常務執行役）
委 員	青 木 優 知	（株式会社三井住友銀行 投資銀行統括部上席推進役）
	岡 村 洋 之	（大和証券株式会社 コンプライアンス部法務企画課副部長）
	沖 村 哲 志	（水戸証券株式会社 執行役員）
	小 西 克 廣	（社団法人 投資信託協会 事務局長）
	廿日岩 信 次	（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）

5. あっせん委員名簿

平成 23 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 (13 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
○ 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)	井 関 正 裕
	岸 本 達 司
	塩 野 隆 史
	瀧 賢太郎
	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

（ 35 名 ）