平成25年度

事業報告書

自平成25年4月1日～至平成26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25年度 事業報告

第１章　事業活動の概要

1．事業の成果……1
2．事業の実施に関する事項……2

第２章　業務に関する報告

1．総　括……5
2．当センターの業務の実施方法等……6
3．当センターの主な事業の実施状況……6
4．当センターにおいて実施した紛争等解決業務等の動向……8
5．あっせん・苦情・相談の状況……10
6．苦情・紛争処理制度に対する利用者の信頼性向上等に向けた対応等……20

第３章　総会・理事会・委員会等に関する報告

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

平成25年度 財務報告

1．平成25年度会計財産目録……26
2．平成25年度貸借対照表……27
3．平成25年度収支計算書……28

平成25年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1．役　員……30
2．特別顧問……30
3．運営審議委員会……31
4．あっせん委員候補者推薦委員会……32
5．あっせん委員名簿……33

平成 25 年度 事業報告

第 1 章　事業活動の概要

１．事業の成果

特定非営利活動法人である当センターは、金融分野の裁判外紛争解決手続（以下「金融ADR」という。）の専門機関として、中立・公正な立場で苦情・紛争を解決する業務やこれに付随する業務に取り組んでいる。

具体的には、当センター相談員が仲介して、顧客からの金融商品取引業等業務に関する苦情を取り次ぎ、必要な助言等を添えつつ相手方の金融商品取引業者（以下「金商業者」という。）から受けた社内調査報告を顧客に伝え、その解決を促進するとともに、苦情解決の段階で顧客の納得が得られない場合に、その申立てを受けて、金融分野に精通する弁護士の紛争解決委員（あっせん委員）の下で話し合いによる解決を図る紛争解決（あっせん）手続を実施している。

当年度においても、あっせんの申立て 159 件、苦情 975 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、140 件につき、金商業者と顧客との間に和解を成立させた。

（注）対象とする金商業者は、次のとおり、金融商品取引業の分野を網羅し、広く顧客が金融ADR の恩恵を受けられるようにしている。
① 第一種金商業者（証券会社、FX 専業事業者）（第一種金融商品取引業に対応する指定紛争解決機関（指定第一種紛争解決機関）として）
② 第二種金融商品取引業、投資助言・代理業、投資運用業関係の自主規制機関に加入する事業者（いわゆる金融 ADR 代替措置実施機関として）
③ 自主規制機関である日本証券業協会に加入する登録金融機関（銀行等金融機関）（金融ADR 代替措置実施機関として）
④ 自主規制機関未加入の第二種金商業者（第二種金商業者に関する認定投資者保護団体として）

①、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くかたちで（協定事業者向けとして）、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従い直接業務を実施するかたちで（特定事業者向けとして）、実施している。

ⅰ．平成 22 年 1 月 19 日に認定投資者保護団体としての認定を、平成 23 年 2 月 15 日に指定紛争解決機関としての指定を金融庁より受けた。
ⅱ．当センターが行うすべての紛争等解決業務は、法務省認証（平成 22 年 1 月 22 日）の紛争解決事業者として実施した。
ⅲ．業務委託元（協定締結先）の自主規制機関は、日本証券業協会、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会及び一般社団法人第二種金融商品取引業協会である。

また、紛争等解決業務に付随して、顧客一般から金融商品取引業等業務等に関する広範囲の相談に応じた（当年度相談 7,406 件）。

このほか、利用者の信頼感や当センターの苦情・紛争解決制度の信頼性の向上、同種の苦情・紛争の未然防止等を図るため、顧客一般や相手方対象事業者向けに、当センターホームページ等を通じて、取り扱った相談・苦情及びあっせんに関する統計・事例等の情報を提供したほか、当センターの紛争解決業務について一層の周知を図るとともに 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 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 (C) 職員(相談員)15 名	(D) 一般消費者 (E) 7,406 名	162,024 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	【苦情解決】 顧客からの金融商品取引業者の業務に関する苦情を相手方である事業者に取り次ぎ、その解決を図ること 【あっせん】 公正中立な弁護士(あっせん委員)が、顧客と金融商品取引業者の双方から事情を聴取したうえで、話し合いによりその解決を図ること	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 上記を含め、都道府県庁所在地等50 か所であっせんを実施 (C) 委嘱弁護士(あっせん委員)38 名、職員(相談員)15 名	(D) 一般消費者 (E) 1,134 名	

事業名 (定款に記載した事業)	具体的な事業内容	(A) 当該事業の実施日時 (B) 当該事業の実施場所 (C) 従事者の人数	(D) 受益対象者の範囲 (E) 人数	収支決算書の事業費の金額 （単位：千円）
③金融商品取引紛争の解決事例の概要（当事者の秘密に関する事項を除く。）に関する事業者及び利用者への情報提供事業	相談、苦情、あっせんに関する統計、事例等の情報提供 イ．利用者一般へのインターネットによる情報提供 ロ．相手方対象事業者（当法人を利用する消費者の相手方になり得る事業者）への周知	(A) 随 時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員６名	(D) 一般消費者 (E) 左記イ．は不特定多数 左記ロ．は延べ2,515 社	19,692 千円 （③及び④）
④前各号に掲げる事業に付随する一切の事業	当法人の事業内容のリーフレット等の広報活動資料の作成等	(A) 随 時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員６名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

第２章　業務に関する報告

１．総 括

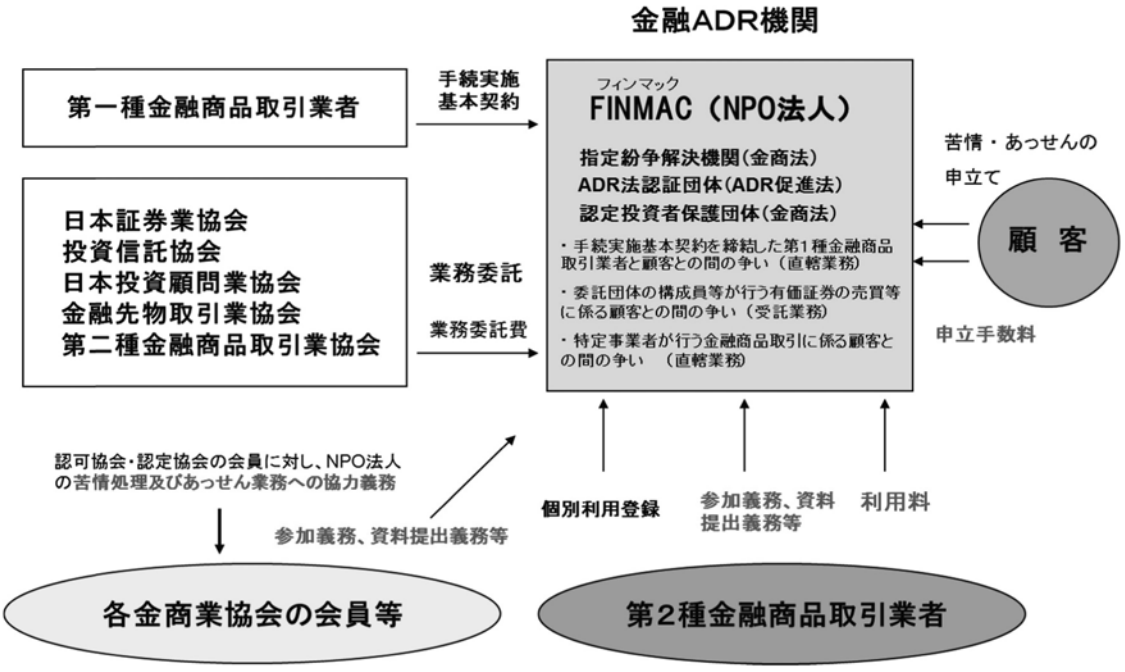
当センターは、金融 ADR を専門とする第三者機関として、顧客と金商業者との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施した。

具体的には、第一種金商業者のほか、第二種金融商品取引業、投資助言・代理業、投資運用業の事業者、日本証券業協会に加入する登録金融機関業者、加えて、自主規制機関未加入の第二種金商業者が行う業務を巡って苦情・紛争となった事案について、顧客からの要請に基づき、中立・公正な立場で解決に向けて尽力した。

また、自主規制機関加入の第一種金商業者（当年度末 405 社）及び日本証券業協会加入の登録金融機関、並びに第二種金融商品取引業、投資助言・代理業、投資運用業の事業者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くかたちで（協定事業者向けとして）、自主規制機関未加入の第二種金商業者（当年度末 996 社）と顧客とのトラブル解決は、当該事業者からの利用登録申請に従い直接業務を実施するかたちで（特定事業者向けとして）実施した。

このほか、顧客一般から金融商品取引業等業務等に関する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、取り扱った相談・苦情・あっせんに関する統計・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】

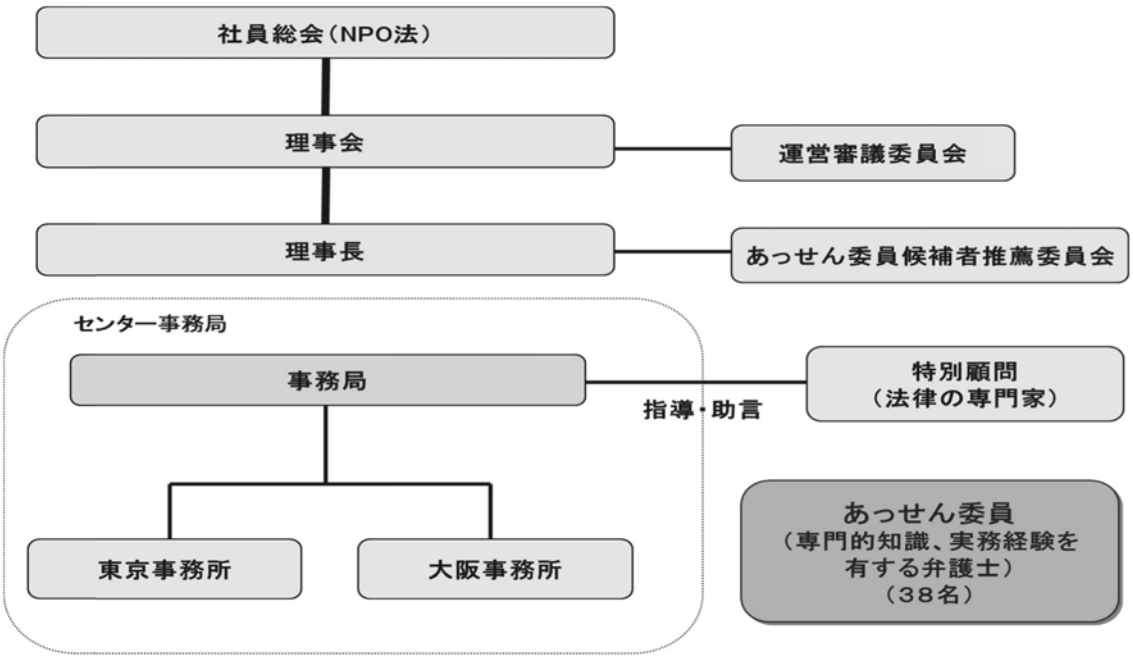


２．当センターの業務の実施方法等

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多数配置して、相談業務や苦情解決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）に選任して、あっせん業務を実施した。

このほか、フリーダイヤルによる相談・苦情の受付や全国 50 か所（都道府県庁所在地等）でのあっせん実施など、顧客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) 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苦情・紛争解決業務や相談業務を実施した。

(2) あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み

あっせん委員懇談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て取り組んだ。

(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・紛争解決状況について適切に情報提供を行った。

(4) 他の機関、自主規制機関等との緊密な連携

他の ADR 機関や業務委託元の自主規制機関等との緊密な連携を図った。

(5) 普及啓発活動の実施

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

(6) 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

ADR 機関に関する国内外の様々な議論にも留意しつつ、当センターにおける運営審議委員会、理事会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん委員懇談会（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に取り組んだ。

４．当センターにおいて実施した紛争等解決業務等の動向

(1) あっせん・苦情・相談の受付状況

当年度における受付件数は、前年度に比べ、あっせんが 175 件減の 159 件、苦情が 177 件減の 975 件、相談が 1,270 件増の 7,406 件となった。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
平成 25 年度	159	975	7,406
平成 24 年度	334	1,152	6,136
平成 23 年度	467	1,530	6,626

(2) 事業者主体別内訳

当年度における事業主体者別の受付件数は、前年度に比べ、協定事業者、特定事業者、その他とも相談が増加し、あっせん及び苦情が減少した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度
協定事業者	159	332	963	1,137	5,683	4,949
特定事業者	0	2	11	13	222	81
そ の 他	0	0	1	2	1,501	1,106
合 計	159	334	975	1,152	7,406	6,136

（注）
「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（５機関）の構成員
「特定事業者」とは、当センターに個別利用登録した第二種金商業者等
「その他」とは、いずれの分類にも属さない事業者（当センターが取り扱う商品・サービスでない場合）

(3) 協定事業者別内訳

当年度における協定事業者別の受付件数は、前年度に比べ、日本証券業協会・金融先物取引業協会構成員の業務を巡るあっせん、苦情が大きく減少した。また、投資信託協会を除く４協会構成員の業務に関する相談が増加した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度
日本証券業協会	128	208	842	904	5,161	4,496
金融先物取引業協会	29	121	95	208	382	337
日本投資顧問業協会	0	1	21	21	122	88
投資信託協会	0	0	3	3	15	26
第二種金融商品取引業協会	2	2	2	1	3	2
合 計	159	332	963	1,137	5,683	4,949

(4) 業態種別内訳

当年度における業態種別毎の受付件数は、前年度に比べ、登録金融機関業務を巡るあっせ

ん、苦情が大きく減少した。また、第一種金融商品取引業務を巡るあっせん、苦情も減少したほか、第一種金融商品取引業務、第二種金融商品取引業務、投資助言・代理業務及びその他の業務に関する相談が増加した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度
第一種金融商品取引業務	116	161	861	892	5,165	4,394
第二種金融商品取引業務	2	4	13	14	508	89
投資運用業務	0	0	4	9	30	52
投資助言・代理業務	0	1	20	15	112	68
登録金融機関業務	41	168	75	220	377	436
その他の業務			2	2	1,214	1,097
合計	159	334	975	1,152	7,406	6,136

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

(5) 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の受付件数は、前年度に比べ、金融先物等（通貨オプション等）を巡るあっせん、苦情が大きく減少した。また、株式を巡る苦情・相談、第二種業取扱商品を巡る相談が増加した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度
株式	40	38	424	315	2,835	1,981
債券	32	62	158	258	814	1,040
投資信託	42	64	208	235	1,246	1,408
デリバティブ	41	165	130	268	546	429
有価証券関連	0	4	24	14	103	44
金融先物等	29	121	94	206	411	358
CFD	0	1	5	5	23	18
その他	12	39	7	43	9	9
第二種業取扱商品	2	4	13	14	533	97
投資運用	0	0	1	7	14	22
投資助言	0	0	0	0	0	0
その他	2	1	41	55	1,418	1,159
合計	159	334	975	1,152	7,406	6,136

（注）
① 「デリバティブ（金融先物等）」には、通貨オプション、金利・為替先物、外為証拠金（FX）取引等を含む。
② 「デリバティブ（その他）」には、金利・為替スワップ、天候デリバティブ等を含む。
③ 「第二種業取扱商品」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等）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比175件（52.4%）減の159件、また、終結件数は前年度比197件（47.5%）減の218件となった。

新規申立件数の減少要因は、市況堅調・円安基調を受け、保有商品の評価損の縮小・解消が見られたことに加え、登録金融機関（銀行等金融機関）の通貨オプション取引等を巡る事案数が減少したこと等によるものと考えられる。

なお、当年度末係属件数は23件で、前年度比59件減と大幅に減少した。

（単位：件）

あっせん		平成 25 年度分	平成 24 年度分
新規申立件数		159	334
終結件数		218	415
	和　解	140	223
	不　調	51	162
	取下げ等	27	30
当年度末係属件数		23	82

① 分類別申立件数

当年度における分類別申立件数は、「勧誘に関する紛争」が前年度に引き続き最も多く、116件であった。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が16.8ポイント減の73.0%となった一方、市況堅調による取引活発化等で、前年度に比べ、売買執行ミス等を主張する「売買取引に関する紛争」が15.2ポイント増の23.3%となった。

（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
25 年度	件　数	116	37	3	0	0	3	159
	構成比	73.0	23.3	1.9	—	—	1.9	100
24 年度	件　数	300	27	6	0	1	0	334
	構成比	89.8	8.1	1.8	—	0.3	—	100

（注）
「勧誘に関する紛争」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする紛争
「売買取引に関する紛争」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする紛争
「事務処理に関する紛争」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする紛争
「投資運用に関する紛争」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する紛争
「投資助言に関する紛争」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する紛争
「その他の紛争」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する紛争

② 分類別内訳

当年度における分類別内訳（割合）を見ると、「説明義務違反に関する紛争」の割合が前年度比14.6ポイント減となったものの、引き続き最も高く32.7%であった。次いで、27.7%（前年度比10.3ポイント減）を占めた「適合性の原則違反に関する紛争」が続いた。また、「売買執行ミスに関する紛争」が前年度に比べ、5.1ポイント増となった。

【勧誘に関する紛争のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
説明義務違反に関する紛争	52（32.7）	158（47.3）
適合性の原則違反に関する紛争	44（27.7）	127（38.0）
誤った情報に関する紛争	10（ 6.3）	11（ 3.3）

【売買取引に関する紛争のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
売買執行ミスに関する紛争	10（ 6.3）	4（ 1.2）
無断売買に関する紛争	9（ 5.7）	10（ 3.0）
過当売買に関する紛争	5（ 3.1）	1（ 0.3）

【事務処理に関する紛争のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
事務処理ミスに関する紛争	3（ 1.9）	6（ 1.8）

（注）括弧内の割合は、各年度のあっせん申立総件数に対する割合である。

③　商品・サービス別申立件数

当年度における商品・サービス別申立件数は、前年度に比べ、「金融先物等」（通貨オプション等）を巡る事案数が92件（76.0％）減となったため、株式、債券、投資信託、デリバティブへの分散化が見られた。

（単位：件、％）

	平成 25 年度		平成 24 年度	
	件　数	構成比	件　数	構成比
株　　式	40	25.2	38	11.4
債　　券	32	20.1	62	18.6
投 資 信 託	42	26.4	64	19.2
デリバティブ	41	25.7	165	49.4
有価証券関連	0	―	4	1.2
金融先物等	29	18.2	121	36.2
Ｃ　Ｆ　Ｄ	0	―	1	0.3
そ　の　他	12	7.5	39	11.7
第二種業取扱商品	2	1.3	4	1.2
投 資 運 用	0	―	0	―
投 資 助 言	0	―	0	―
そ　の　他	2	1.3	1	0.3
合　計	159	100	334	100

④　業態別申立件数

当年度における業態別申立件数は、前年度に比べ、登録金融機関の「金融先物等」（通貨オプション等）を巡る事案数が減少した。このため、構成比で見ると、登録金融機関の割合が低下し、相対的に証券会社の割合が上昇した。

（単位：件、％）

		証券会社	登録金融機関	FX 専業	その他	合　計
25 年度	件　数	116	41	1	1	159
	構成比	73.0	25.8	0.6	0.6	100
24 年度	件　数	166	167	0	1	334
	構成比	49.7	50.0	―	0.3	100

（注）「その他」は、投資助言会社、FX 業務等を営むその他事業者

⑤　個人・法人の別内訳

当年度における個人・法人の別内訳は、前年度に比べ、「金融先物等」（通貨オプション等）を巡る事案数が減少したため「法人」の割合が低下し、相対的に「個人」の割合が上昇した。

（単位：件、％）

		個人		法人
		男性	女性	
25 年度	件　数	64	47	48
	構成比	40.3	29.6	30.2
24 年度	件　数	80	81	173
	構成比	24.0	24.3	51.8

⑥　地区別内訳

（単位：件、％）

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
25 年度	件　数	0	5	72	15	2	40	2	7
	構成比	―	3.1	45.3	9.4	1.3	25.2	1.3	4.4
24 年度	件　数	4	8	164	47	9	79	6	4
	構成比	1.2	2.4	49.1	14.1	2.7	23.7	1.8	1.2

		九州	その他
25 年度	件　数	16	0
	構成比	10.1	―
24 年度	件　数	13	0
	構成比	3.9	―

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の新規受付件数は975件で、前年度に比べ、177件（15.4%）減となった。この要因は、あっせんの新規申立件数の減少要因とほぼ同様と考えられる。

なお、終結件数は、前年度比199件（16.4%）減の1,015件となった。

（単位：件）

	平成 25 年度	平成 24 年度
新規受付件数	975	1,152
終結件数	1,015	1,214
当年度末未済件数	44	84

（注）平成 24 年度事業報告書の未済件数を変更（６件増）している。

① 分類別申立件数

当年度における分類別件数は、「売買取引に関する苦情」が 408 件と最も多く、構成比で見ると、前年度比 16.1 ポイント増の 41.8%となった。一方、前年度に約５割を占めた「勧誘に関する苦情」は 19.5 ポイント減の 33.6%となった。

（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
25 年度	件数	328	408	152	1	12	74	975
	構成比	33.6	41.8	15.6	0.1	1.2	7.6	100
24 年度	件数	612	296	134	5	5	100	1,152
	構成比	53.1	25.7	11.6	0.4	0.4	8.7	100

（注）
「勧誘に関する苦情」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする苦情
「売買取引に関する苦情」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする苦情
「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする苦情
「投資運用に関する苦情」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する苦情
「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情
「その他の苦情」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する苦情

② 分類別内訳

当年度における分類別内訳（割合）を見ると、前年度に比べ、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が 9.5 ポイント減（13.4%）、「適合性に関する苦情」が 10.7 ポイント減（6.6%）となった一方、「売買一般に関する苦情」が 9.3 ポイント増の 18.2%となり、最も高かった。

【勧誘に関する苦情のうち主なもの】 （単位：件、%）

	平成 25 年度	平成 24 年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	131（13.4）	264（22.9）
適合性に関する苦情	64（ 6.6）	199（17.3）
強引な勧誘に関する苦情	43（ 4.4）	62（ 5.4）

【売買取引に関する苦情のうち主なもの】 （単位：件、%）

	平成 25 年度	平成 24 年度
売買一般に関する苦情	177（18.2）	102（ 8.9）
無断売買に関する苦情	85（ 8.7）	59（ 5.1）
システム障害に関する苦情	52（ 5.3）	43（ 3.7）

（参考）

「売買一般に関する苦情」とは、「売買取引に関する苦情」のうち、「無断売買に関する苦情」、「過当売買に関する苦情」、「扱者主導売買に関する苦情」、「売買執行ミスに関する苦情」、「システム障害に関する苦情」に分類されない苦情を言う。また、当年度は、以下の事例が見られた。

ⅰ．投資信託の売却に応じてくれず、損失が拡大した。

ⅱ．インターネットによる株式信用取引で、画面に表示された追加証拠金を入金したにもかかわらず、不足していたとして強制決済された。

ⅲ．保有株式の売却注文を依頼したにもかかわらず、担当営業員が失念した。

ⅳ．保有株式の時価が半値以下になったら担当営業員から連絡する約束を交わしたが、実行されず損失が拡大した。

ⅴ．株式の買付約定報告がなかったため、売却時期を逸してしまった。

【事務処理に関する苦情のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
入出金、入出庫に関する苦情	42（ 4.3）	27（ 2.3）
口座開設・移管に関する苦情	21（ 2.2）	26（ 2.3）
株式事務に関する苦情	18（ 1.8）	12（ 1.0）

【投資助言に関する苦情のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
助言契約に関する苦情	9（ 0.9）	2（ 0.2）
助言内容に関する苦情	3（ 0.3）	2（ 0.2）

【その他に関する苦情のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
会社不満に関する苦情	63（ 6.5）	84（ 7.3）
詐欺・横領に関する苦情	6（ 0.6）	8（ 0.7）
商品性に関する苦情	3（ 0.3）	3（ 0.3）

（注）括弧内の割合は、各年度の苦情申立総件数に対する割合である。

③　商品・サービス別申立件数

当年度における商品・サービス別申立件数は、市況堅調等により「株式」が 424 件で最も多く、構成比で見ると、前年度比 16.2 ポイント増の 43.5％となった。一方、前年度に 17.9％を占めた「金融先物等」（通貨オプション等）は 8.3 ポイント減の 9.6％となった。

（単位：件、％）

	平成 25 年度		平成 24 年度	
	件　数	構成比	件　数	構成比
株　　式	424	43.5	315	27.3
債　　券	158	16.2	258	22.4
投 資 信 託	208	21.3	235	20.4
デリバティブ	130	13.4	268	23.3
有価証券関連	24	2.5	14	1.2
金融先物等	94	9.6	206	17.9
Ｃ　Ｆ　Ｄ	5	0.5	5	0.4
そ　の　他	7	0.7	43	3.7
第二種業取扱商品	13	1.3	14	1.2
投 資 運 用	1	0.1	7	0.6

	平成 25 年度		平成 24 年度	
	件　数	構成比	件　数	構成比
投 資 助 言	0	―	0	―
そ　の　他	41	4.2	55	4.8
合　計	975	100	1,152	100

④　業態別申立件数

当年度における業態別申立件数は、「証券会社」が引き続き多く、829 件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「登録金融機関」の割合が低下したため、相対的に「証券会社」の割合が上昇した。

（単位：件、％）

		証券会社	登録金融機関	FX 専業	その他	合　計
25 年度	件　数	829	77	29	40	975
	構成比	85.0	7.9	3.0	4.1	100
24 年度	件　数	856	223	43	30	1,152
	構成比	74.3	19.4	3.7	2.6	100

（注）「その他」は、投資助言会社、FX 業務等を営むその他事業者

⑤　個人・法人の別内訳

当年度における個人・法人の別内訳の割合は、前年度に比べ、「デリバティブ」（通貨オプション等）を巡る事案数が減少したため「法人」の割合が低下し、相対的に「個人」の割合が上昇した。

（単位：件、％）

		個人		法人
		男性	女性	
25 年度	件　数	575	340	60
	構成比	59.0	34.9	6.2
24 年度	件　数	596	358	198
	構成比	51.7	31.1	17.2

⑥　地区別内訳

（単位：件、％）

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
25 年度	件　数	25	22	547	134	7	141	14	22
	構成比	2.6	2.3	56.1	13.7	0.7	14.5	1.4	2.3
24 年度	件　数	21	37	607	145	27	189	42	21
	構成比	1.8	3.2	52.7	12.6	2.3	16.4	3.6	1.8

		九州	その他
25 年度	件　数	62	1
	構成比	6.4	0.1
24 年度	件　数	63	0
	構成比	5.5	―

（注）「その他」は、苦情申出者の所在地を特定できないもの（携帯電話からのもの）

(3) 相談の状況

当年度における相談受付件数は7,406件で、前年度に比べ、1,270件（20.7%）増となった。この要因は、市況堅調等の影響と思われる相談（売買取引等に関する相談、インターネット取引に関する相談等）や新設の投資優遇制度に関する相談（「少額投資非課税制度」（NISA）に関する相談）に加え、金融商品取引業登録失効業者に関する相談が多く寄せられたことによるものと考えられる。

（単位：件）

	平成 25 年度	平成 24 年度
受付件数	7,406	6,136

① 分類別相談件数

当年度における分類別相談件数は、「取引制度等に関する相談」が 2,703 件（前年度比 980 件増）と前年度に引き続き最も多く、構成比で見ると、前年度に比べ、8.4 ポイント増の 36.5%となった。また、「売買取引に関する相談」も 2.4 ポイント増となったほか、金融商品取引業登録失効業者に関する相談が多く寄せられたため、「その他」（金融商品取引業者の破たんに関する相談等）が 1.9 ポイント増となった。一方、「勧誘に関する相談」は 13.1 ポイント減となった。

（単位：件、%）

		取引制度等	勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
25 年度	件 数	2,703	814	1,228	649	2	66	1,944	7,406
	構成比	36.5	11.0	16.6	8.8	0.0	0.9	26.2	100
24 年度	件 数	1,723	1,481	872	523	20	28	1,489	6,136
	構成比	28.1	24.1	14.2	8.5	0.3	0.5	24.3	100

（注）
「取引制度等に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、あっせん制度等に関する質問及び意見
「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に関する質問及び意見
「売買取引に関する相談」とは、売買取引に関する質問及び意見
「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質問及び意見
「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質問及び意見
「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質問及び意見
「その他」とは、いずれの分類にも属さない質問及び意見。未公開株式等（債券、ファンドを含む）に関する相談は「その他」に分類する。

② 分類別内訳

当年度における分類別内訳（割合）を見ると、「金融商品取引業者の破たんに関する相談」が前年度比 5.7 ポイント増、「証券税制に関する相談」が前年度比 3.9 ポイント増、「売買に関する一般的な相談」が 3.3 ポイント増となった。

一方、「説明義務に関する相談」が 6.0 ポイント減、「強引な勧誘に関する相談」が 3.1 ポイント減、「適合性に関する相談」が 2.1 ポイント減となった。

【取引制度等に関する質問及び意見のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
センター業務に関する相談	640（ 8.6）	441（ 7.2）
取引制度に関する相談	436（ 5.9）	411（ 6.7）
証券税制に関する相談	387（ 5.2）	78（ 1.3）

（参考）

ⅰ.「センター業務に関する相談」とは、当センターのあっせん制度や取扱う事案等当センターの業務に関する質問・意見

ⅱ.「取引制度に関する相談」とは、取引制度に関する一般的な質問・意見。当年度は、以下の事例が見られた。

イ．信用取引を始めたいと思っているが、制度の概要や留意点等を教えてもらいたい。

ロ．FX 取引を始めようと考えている。金の先物取引の経験はあるが、先物取引と仕組みはどう違うのか。

ハ．証券会社からロシアルーブル建て社債の勧誘を受けているが、店頭取引とは何かを教えてほしい。

ニ．従業員持株会にある株式を売却しようとしたら、証券会社に口座を開設する必要があると言われた。本当に口座開設が必要なのか教えてほしい。

ホ．（消費生活センターからの照会）学生では証券口座が開設できないのか。

【勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
説明義務に関する相談	349（ 4.7）	658（10.7）
強引な勧誘に関する相談	194（ 2.6）	347（ 5.7）
適合性に関する相談	141（ 1.9）	245（ 4.0）

【売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
売買に関する一般的な相談	662（ 8.9）	342（ 5.6）
扱者主導に関する相談	152（ 2.1）	179（ 2.9）
無断売買に関する相談	129（ 1.7）	144（ 2.3）

（参考）

「売買に関する一般的な相談」では、以下のような事例が見られた。

ⅰ．仕組債の勧誘を受けて購入を応諾したが、資料を改めて読み直したら不安になってきた。取り消してもらえるか。

ⅱ．（80 歳の父の件）判断力が落ちてきたので、子供が本人に代理して株式を売ることはできるか。

ⅲ．信用取引で強制決済されてしまった。電話やメールによる通知がなかったことが納得できない。

ⅳ．保有している株式を売却するにはどうしたらよいのか教えてほしい。

ⅴ．インターネット証券で初めて株式取引を行うが、トレード画面からの発注方法を教えてもらえないか。

【事務処理に関する質問及び意見のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
口座開設・移管等に関する相談	205（ 2.8）	138（ 2.2）
入出金、入出庫に関する相談	169（ 2.3）	110（ 1.8）
手数料に関する相談	57（ 0.8）	56（ 0.9）

【その他の質問及び意見のうち主なもの】　（単位：件、％）

	平成 25 年度	平成 24 年度
金融商品取引業者に対する意見	537（ 7.3）	475（ 7.7）
金融商品取引業者の破たんに関する相談	513（ 6.9）	76（ 1.2）
他業界に関する相談	512（ 6.9）	403（ 6.6）

（注）括弧内の割合は、各年度の相談総件数に対する割合である。

（参考）
「金融商品取引業者の破たんに関する相談」には、金融商品取引業登録失効業者に関する相談を含む。

③　商品・サービス別相談件数

当年度における商品・サービス別件数は、「株式」が 2,835 件と最も多く、構成比で見ると、前年度比 6.0 ポイント増の 38.3％となった。一方、前年度に 22.9％を占めた「投資信託」は 6.1 ポイント減の 16.8％、16.9％を占めた「債券」は 5.9 ポイント減の 11.0％となった。

（単位：件、％）

	平成 25 年度		平成 24 年度	
	件　数	構成比	件　数	構成比
株　　式	2,835	38.3	1,981	32.3
債　　券	814	11.0	1,040	16.9
投 資 信 託	1,246	16.8	1,408	22.9
デリバティブ	546	7.4	429	7.0
有価証券関連	103	1.4	44	0.7
金 融 先 物 等	411	5.5	358	5.8
C　F　D	23	0.3	18	0.3
そ　の　他	9	0.1	9	0.1
第二種業取扱商品	533	7.2	97	1.6
投 資 運 用	14	0.2	22	0.4
投 資 助 言	0	―	0	―
そ　の　他	1,418	19.1	1,159	18.9
合　計	7,406	100	6,136	100

④　業態別相談件数

（単位：件、％）

		証券会社	登録金融機関	FX 専業	証券仲介業者	その他	合　計
25 年度	件　数	5,009	437	153	11	1,796	7,406
	構成比	67.6	5.9	2.1	0.1	24.3	100
24 年度	件　数	4,304	495	127	5	1,205	6,136
	構成比	70.1	8.1	2.1	0.1	19.6	100

（注）
「その他」は、投資助言会社、FX 業務等を営むその他事業者。金融商品取引業登録失効業者も含む。

⑤　個人・法人の別内訳

（単位：件、％）

		個人		法人
		男性	女性	
25 年度	件　数	4,080	2,932	394
	構成比	55.1	39.6	5.3
24 年度	件　数	3,286	2,464	386
	構成比	53.6	40.2	6.3

⑥　地区別内訳

（単位：件、％）

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
25 年度	件　数	174	180	3,055	785	51	1,062	104	141
	構成比	2.3	2.4	41.3	10.6	0.7	14.3	1.4	1.9
24 年度	件　数	144	127	2,401	647	98	957	204	119
	構成比	2.3	2.1	39.1	10.5	1.6	15.6	3.3	1.9

		九州	その他
25 年度	件　数	373	1,481
	構成比	5.0	20.0
24 年度	件　数	296	1,143
	構成比	4.8	18.6

（注）「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの（携帯電話からのもの）

６．苦情・紛争処理制度に対する利用者の信頼性向上等に向けた対応等

利用者の信頼感や当センターの苦情・紛争処理制度の信頼性の向上、同種の苦情及び紛争の解決や未然防止等を図るため、昨年度に引き続き、当年度においても金融 ADR 制度の趣旨を踏まえつつ、次のとおり施策を実施した。

(1) 苦情・紛争解決業務及び相談業務の実施について

業務委託元の自主規制機関である日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会の構成員並びに個別利用登録をした第二種金商業者と顧客との金融商品取引を巡る紛争等解決業務について、顧客からの信頼感・納得感が得られるよう公正かつ中立な立場で取り組んだ。

(2) あっせん委員及び相談員の資質向上・態勢強化への施策について

① あっせん業務の一層の質的向上を図るため、「あっせん委員懇談会（あっせん業務研究会)」を２回（平成 25 年７月 24 日（東京会場)、同年８月７日（大阪会場)）開催した。

② 「相談員とあっせん委員との意見交換会」を１回開催した（平成 25 年４月 18 日（大阪会場))。

③ 相談員の資質向上を図るため、日本証券業協会等の職員等を講師として招へいし、自主規制規則の改正内容等をテーマに研修を 11 回（８月を除く毎月１回）開催した。

(3) 紛争解決業務等の情報開示について

① 業務委託元の自主規制機関に対し、各団体ごとの相談、苦情及びあっせん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解決の未然防止のため、相談、苦情及びあっせん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適宜公表するとともに、参考となる事例、典型的な事例の事実関係・あっせん処理結果・留意事項を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会協会員に毎月提供した。

③ 内部管理態勢の強化等に資することを目的に、当センター職員を講師として日本証券業協会主催研修（内部管理統括責任者研修、内部管理責任者研修等）に 10 回派遣した。また、日本証券業協会の会員が集まる会合主催の研修に１回、個社研修に２回派遣した。

④ 特定事業者専用の電子媒体による情報配信ツール「事業者通知システム」によって、各種統計や行政・監督当局の動き等の情報を３回提供した（平成 25 年８月５日、平成 25 年 12 月 27 日、平成 26 年３月 28 日)。

(4) 委託元団体及び他の金融 ADR 機関等との緊密な連携について

① 業務委託元の自主規制機関との情報交換会を 11 回（８月を除く毎月）実施した。

② 他の指定紛争解決機関（全国銀行協会、損害保険協会、生命保険協会）と当センターとの意見交換会を２回実施した（平成 25 年８月１日、平成 26 年１月 23 日）。

③ 「当センターあっせん委員と全国銀行協会紛争解決委員による意見交換会」を初めて実施した（平成 25 年 11 月 22 日）。

④ 独立行政法人 国民生活センターとの意見交換会を１回実施した（平成25年12月18日）。

⑤ 東京都消費生活総合センターとの意見交換会を１回実施した（平成 26 年３月 11 日）。

⑥ 金融庁 金融サービス利用者相談室との意見交換会を２回実施した（平成 25 年 10 月 22 日、平成 26 年３月 18 日）。

⑦ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融 ADR 連絡協議会の会議に参加した（それぞれ２回及び３回）。

（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３回発行した（平成 25 年７月 24 日、平成 25 年 12 月 27 日、平成 26 年３月 28 日）。

② 当センターの業務内容の周知等のため、以下の媒体を使った広報活動を行った。

イ．協定事業者及び全国の消費生活センター等にポスターを配布した。また、新規作成のポスターについては、当センターホームページにアクセスできる QR コードを掲載した。

ロ．平成 26 年１月下旬から２月上旬までの間、大手新聞４紙（日本経済新聞、読売新聞、朝日新聞及び毎日新聞）に掲載した。

ハ．平成 26 年３月１日から３月 31 日までの間、全国の地方新聞が集まるポータルサイト（47 ニュース AD ネットワーク）に初めて掲載した。

ニ．地下鉄茅場町駅構内で交通広告（電飾看板）を平成 25 年３月から掲示した。

ホ．平成 26 年２月３日から２月９日までの間、JR 主要６駅（東京、新宿、池袋、渋谷、品川、秋葉原）の電子広告に初めて掲載した。

③ ブラジル日本国際シンポジウム（平成 25 年４月３日開催）にて日本における金融 ADR をテーマに、一般財団法人 日本消費者協会主催セミナー（平成 25 年 10 月４日開催）及び公益社団法人 日本証券アナリスト協会主催セミナー（平成 25 年 10 月 24 日、10 月 25 日開催）にて当センターの紛争解決業務をテーマに、当センターの柗川理事・センター長が講演した。

④ 財団法人 日本消費者協会主催のコンサルタント養成講座（平成25年９月24日開催）、独立行政法人 国民生活センター主催の相談員研修（平成 25 年 10 月 17 日開催）、消費生活センター主催の相談員研修（平成 25 年 12 月３日開催）に当センター職員を派遣した。

（6）業務の質の向上に向けた継続的な取組みについて

① あっせん委員の選任過程に係る透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を２回開催し、あっせん委員候補者の推薦等について審議

した（平成 25 年４月 25 日、平成 26 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引き続き実施した。また、平成 24 年９月下旬から平成 25 年９月末までのアンケート回答結果を取りまとめ、理事会、運営審議委員会等に報告するとともに、「機関紙 FINMAC 第 12 号」（当センターホームページで公表）に掲載した。

③ 上記 (2) ①のとおり、「あっせん委員懇談会（あっせん業務研究会）」を２回開催した。

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 上記（2）②のとおり、「相談員とあっせん委員との意見交換会」を１回開催した。

⑥ 上記（2）③のとおり、相談員に対する研修を 11 回開催した。

第３章　総会・理事会・委員会等に関する報告

１．総　会

平成 25 年６月 25 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 24 年度 事業報告及び収支決算（案）の件
第２号議案　平成 25 年度 事業計画及び収支予算（案）の件
第３号議案　役員選任の件
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

２．理 事 会

当事業年度中、理事会を４回（第 22 回～第 25 回）開催し、平成 24 年度事業報告及び収支決算、平成 25 年度事業計画及び収支予算、役員、あっせん委員及び運営審議委員会委員の選任、平成 25 年度決算見込、受入出向職員に係る人件費の負担、平成 26 年度事業計画案及び予算案、あっせん委員の再任に関する事項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 22 回理事会　平成 25 年６月 14 日開催
第１号議案　平成 24 年度事業報告及び収支決算（案）について
第２号議案　平成 25 年度事業計画及び収支予算（案）について
第３号議案　役員の選任について
第４号議案　通常総会の開催について
第５号議案　あっせん委員の選任について
第６号議案　運営審議委員会委員の選任について
第７号議案　その他

・ 第 23 回理事会　平成 25 年 12 月２日開催
第１号議案　正会員の入会について
第２号議案　紛争等解決業務の状況について
第３号議案　受入出向職員に係る人件費の負担等について
第４号議案　その他

・ 第 24 回理事会　平成 26 年２月 25 日開催
第１号議案　紛争等解決業務の状況について
第２号議案　平成 26 年度収支予算(案)等について

第３号議案　その他

・ 第 25 回理事会　平成 26 年３月 25 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　平成 25 年度決算見込について
第３号議案　平成 26 年度事業計画案及び平成 26 年度予算案について
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　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 18 回～第 21 回）開催し、あっせん委員の選任、平成 24 年度事業報告及び収支決算、平成 25 年度事業計画及び収支予算、受入出向職員に係る人件費の負担、平成 25 年度決算見込み、平成 26 年度事業計画案及び平成 26 年度収支予算案、あっせん委員の再任に関する事項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 18 回運営審議委員会　平成 25 年６月５日開催
(1) あっせん委員の選任について
(2) 平成 24 年度事業報告及び収支決算（案）について
(3) 平成 25 年度事業計画及び収支予算（案）について
(4) その他

・ 第 19 回運営審議委員会　平成 25 年 11 月 22 日開催
(1) 紛争等解決業務の状況について
(2) 受入出向職員に係る人件費の負担等について
(3) その他

・ 第 20 回運営審議委員会　平成 26 年２月５日開催
(1) 紛争等解決業務の状況について
(2) 平成 26 年度収支予算（案）等について
(3) その他

・ 第 21 回運営審議委員会　平成 26 年３月 17 日開催
(1) あっせん委員の再任について
(2) 平成 25 年度決算見込について
(3) 平成 26 年度事業計画案及び平成 26 年度予算案について
(4) 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等について審議した。

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 5 回あっせん委員候補者推薦委員会　平成 25 年 4 月 25 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 6 回あっせん委員候補者推薦委員会　平成 26 年２月 19 日開催
　(1) あっせん委員候補者の推薦について
　(2) その他

平成 25 年度　財 務 報 告

１．平成 25 年度会計財産目録

平成 25 年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録
平成 26 年3月 31 日現在

科　　目	金　　額		（単位：円）
Ⅰ 資産の部			
１．流動資産			
現　金（現金手許有高）	343,870		
預貯金	78,691,813		
みずほ銀行 兜町証券営業部１	46,823,145		
みずほ銀行 兜町証券営業部２	26,860,980		
ゆうちょ銀行	4,868,896		
みずほ銀行　大阪中央支店	138,792		
流 動 資 産 合 計		79,035,683	
２．固定資産			
敷金（差入保証金）	25,661,100		
退職給付引当資産	22,587,000		
みずほ銀行 退職給付引当金	22,587,000		
什器備品	19,917,781		
（事務所内装工事費用）	11,373,535		
（電話用ﾍｯﾄﾞｾｯﾄ）	82,558		
（事務机・ｷｬﾋﾞﾈｯﾄ）	2,292,759		
（通話録音装置５台）	46,629		
（シュレッダー２台）	63,000		
（ﾎﾞｲｽﾏﾈｰｼﾞﾒﾝﾄｼｽﾃﾑ）	788,170		
（ＨＰ用ＰＣ）	122,719		
（ソフトウェア）	3,125,061		
（あっせん会場環境改善工事）	2,023,350		
固 定 資 産 合 計		68,165,881	
資 産 合 計			147,201,564
Ⅱ 負債の部			
１．流動負債			
預り金	1,303,937		
流 動 負 債 合 計		1,303,937	
２．固定負債			
退職給付引当金	22,587,000		
固 定 負 債 合 計		22,587,000	
負 債 合 計			23,890,937
Ⅲ 正味財産の部			
正 味 財 産			123,310,627

※ 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 25 年度貸借対照表

平成 25 年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

平成 26 年 3 月 31 日現在

科　　目	金　　額		（単位：円）
Ⅰ　資産の部			
１．流動資産			
現　　金	343,870		
預 貯 金	78,691,813		
流動資産合計		79,035,683	
２．固定資産			
什器備品	19,917,781		
敷金(差入保証金)	25,661,100		
退職給付引当預金	22,587,000		
固定資産合計		68,165,881	
資産の部合計			147,201,564
Ⅱ　負債の部			
１．流動負債			
預 り 金	1,303,937		
流動負債合計		1,303,937	
２．固定負債			
退職給付引当金	22,587,000		
固定負債合計		22,587,000	
負債の部合計			23,890,937
Ⅲ　正味財産の部			
前期正味財産額		127,883,340	
当期正味財産減少額		4,572,713	
正味財産の部合計額			123,310,627
負債及び正味財産合計			147,201,564

※　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．平成 25 年度収支計算書

平成 25 年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

平成 25 年4月1日から平成 26 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	111,000		
賛助会員会費	500,000	611,000	
２．助成金収入			
資本市場振興財団助成金		88,000,000	
３．苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	51,808,000		
第２種金融商品取引業者負担金	100,700,000		
あっせん申立金	3,019,000		
あっせん利用負担金	18,450,000	173,977,000	
経常収入合計			262,588,000
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	162,024,406		
情報提供及び広報事業	19,692,920	181,717,326	
２．管理費			
事務局運営費	13,381,907		
賃借料	42,586,958		
諸謝金	690,000		
役員報酬	28,516,000		
敷金（差入保証）	73,200	85,248,065	
経常支出合計			266,965,391
経常収支差額			－4,377,391
Ⅲ　その他資金収入の部			
１．受取利息	1,071		
その他資金収入合計		1,071	1,071
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			－4,376,320
前期繰越収支差額			82,108,066
次期繰越収支差額			77,731,746
うち事業運営安定化資金			57,731,746

※ 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。

（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	66.8%	27,224,000	27,824,000
投資信託協会	600,000	823,333	0.1%	39,667	1,463,000
日本投資顧問業協会	600,000	6,808,334	0.8%	325,666	7,734,000
金融先物取引業協会	600,000	345,000	32.1%	13,082,000	14,027,000
第二種金融商品取引業協会	600,000	78,333	0.2%	81,667	760,000
計	3,000,000	8,055,000	100%	40,753,000	51,808,000

平成 25 年度　役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

１．役　　員

平成 26 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	大久保　良　夫	日本証券業協会　副会長
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	柗　川　忠　晴	当センター　常勤
監　事	大　前　　忠	日本証券業協会　常任監事

２．特 別 顧 問

平成 26 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 26 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）
委員	阿比留　修	（大和証券株式会社 代表取締役専務取締役）
〃	天野雅美	（三菱地所投資顧問株式会社　取締役社長）
〃	乾　文男	（一般社団法人　投資信託協会　副会長）
〃	蟹江洋司	（日本証券業協会　専務理事）
〃	藏原文秋	（株式会社三井住友銀行　常務執行役員）
〃	小林一彦	（水戸証券株式会社　代表取締役会長）
〃	後藤敬三	（一般社団法人 金融先物取引業協会 専務理事）
〃	高橋伸子	（生活経済ジャーナリスト）
〃	中山恒博	（メリルリンチ日本証券株式会社 代表取締役会長）
〃	長尾和彦	（一般社団法人 日本投資顧問業協会 副会長）
〃	本間通義	（弁護士）
〃	松本　大	（マネックス証券株式会社 代表取締役社長）
〃	宮下尚人	（野村証券株式会社　代表執行役）
〃	若松宗継	（一般社団法人　第二種金融商品取引業協会　専務理事）

（注）　阿比留委員（大和証券株式会社）及び藏原委員（株式会社三井住友銀行）は、平成 26 年３月 31 日付で退任。

４．あっせん委員候補者推薦委員会

平成 26 年 3 月 31 日 現在（50 音順・敬称略）

委員長　岡田良雄（弁護士・元　大阪高等裁判所長官）

委　員　大泉隆史（弁護士・一般社団法人 投資信託協会 理事）

委　員　金子　晃（弁護士・慶応義塾大学名誉教授）

５．あっせん委員名簿

平成 26 年３月 31 日 現在（地区別 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（16 名）	池　田　秀　雄
	池　永　朝　昭
	内　田　　実
	大　谷　禎　男
	木　﨑　　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
○　名古屋地区（４名）	川　上　敦　子
	佐　脇　敦　子
	初鹿野　　正
	堀　口　　久
○　北陸地区（２名）	髙　木　利　定
	堀　口　康　純
○　大阪地区（６名）	岸　本　達　司
	塩　野　隆　史
	瀧　　賢太郎
	中　田　昭　孝
	松　山　恒　昭
	山　田　長　伸

○　中国地区（２名）	寺　垣　　玲
	山　本　英　雄
○　四国地区（２名）	大　平　　昇
	関　谷　利　裕
○　九州地区（２名）	林　　正　孝
	和　智　公　一

（　38名　）