

平成 **26** 年度

事業報告書

自平成26年4月1日～至平成27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26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26年度 財務報告

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

平成26年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

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

平成26年度 事業報告

第1章 事業活動の概要

1. 事業の成果

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

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

当年度においても、あっせんの申立て110件、苦情の申出629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、59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き（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基づき（特定事業者向けとして）、実施している。

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

また、紛争等解決業務に付随して、顧客一般から金融商品取引業等業務等に関する広範囲の相談9,065件に応じた。

このほか、利用者の信頼感や当センターの苦情・紛争解決制度の信頼性の向上、同種の苦情・紛争の未然防止等を図るため、顧客一般や相手方対象事業者向けに、当センターホームページ等を通じて、取り扱った相談・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	収支計算書の事業費の金額 (単位：千円)
①金融商品取引業者等の業務に関する利用者からの相談に対応する事業	金融商品取引業者の業務及び当該業務に関する制度等について顧客からの相談に応じ、その疑義を解明する。	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 (C) 職員(相談員)13名	(D) 一般消費者 (E) 9,065名	167,984千円 (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 (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）13名	(D) 一般消費者 (E) 739名	

事業名 (定款に記載した事業)	具体的な事業内容	(A) 当該事業の実施日時 (B) 当該事業の実施場所 (C) 従事者の人数	(D) 受益対象者の範囲 (E) 人数	収支計算書の事業 費の金額 (単位：千円)
③金融商品取引紛争の解決事例の概要（当事者の秘密に関する事項を除く。）に関する事業者及び利用者への情報提供事業	相談、苦情、あ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2,384社	18,715千円 (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

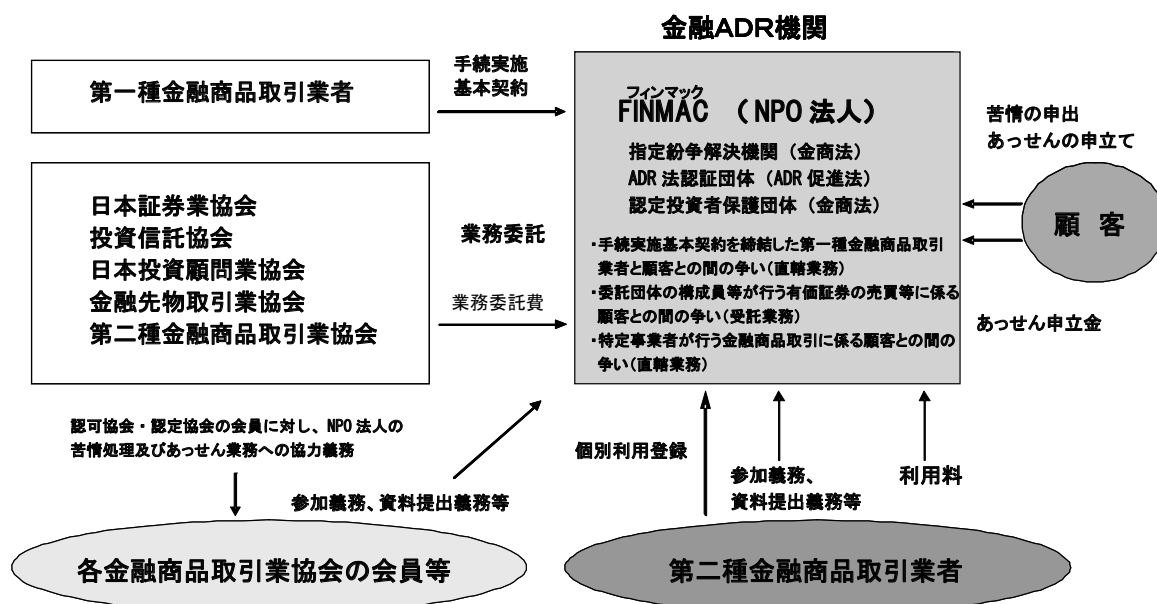
当センターは、金融ADRを専門とする第三者機関として、顧客と金商業者との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施した。

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、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（当年度末延べ403社）、第二種金融商品取引業、投資助言・代理業及び投資運用業の事業者並びに登録金融機関と顧客とのトラブル解決は、加入する自主規制機関との協定に基づき（協定事業者向けとして）、自主規制機関未加入の第二種金商業者（当年度末798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基づき（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】

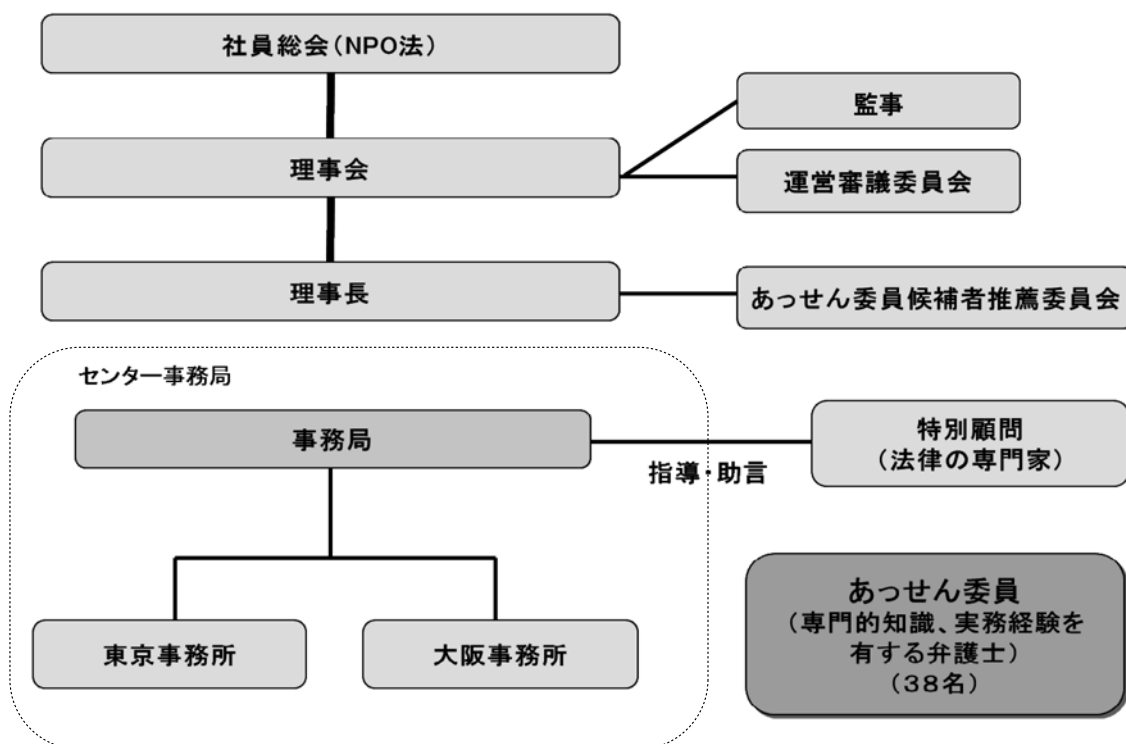


2. 当センターの業務の実施方法等

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、金商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商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機関並びに業務委託元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及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図った。

(5) 普及啓発活動の実施

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

(6) 業務の質の向上に向けた継続的な取り組み

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

当年度における受付件数は、前年度に比べ、「あっせん」が49件減の110件、「苦情」が346件減の629件、「相談」が1,659件増の9,065件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
平成26年度	110	629	9,065
平成25年度	159	975	7,406
平成24年度	334	1,152	6,136

(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」にあつては相談が増加、あっせん及び苦情が減少し、「特定事業者」にあつては苦情及び相談が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	26年度	25年度	26年度	25年度	26年度	25年度
協定事業者	109	159	624	963	7,892	5,683
特定事業者	1	0	5	11	26	222
そ の 他	0	0	0	1	1,147	1,501
合 計	110	159	629	975	9,065	7,406

(注)

「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（5協会）の構成員

「特定事業者」とは、当センターに個別利用登録した第二種金融業者等

「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、5協会構成員とも相談が増加した一方、「日本証券業協会」、「金融先物取引業協会」及び「第二種金融商品取引業協会」構成員にあつてはあっせん及び苦情、「日本投資顧問業協会」及び「投資信託協会」構成員にあつては苦情が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	26年度	25年度	26年度	25年度	26年度	25年度
日 本 証 券 業 協 会	101	128	544	※843	7,092	5,161
金融先物取引業協会	7	29	63	※94	615	382
日本投資顧問業協会	1	0	17	21	133	122
投 資 信 託 協 会	0	0	0	3	48	15
第二種金融商品取引業協会	0	2	0	2	4	3
合 計	109	159	624	963	7,892	5,683

(注)

※は改定値。以下同様。

(4) 業態種別内訳

当年度における業態種別の受付件数は、前年度に比べ、「第一種金融商品取引業務」、「投資運用業務」、「登録金融機関業務」を巡る相談が増加した一方、「第二種金融商品取引業務」、「投資助言・代理業務」を巡る相談が減少した。また、「第一種金融商品取引業務」、「第二種金融商品取引業務」、「登録金融機関業務」を巡るあつせん及び苦情が減少した。

(単位：件)

	あつせん		苦情		相談	
	26年度	25年度	26年度	25年度	26年度	25年度
第一種金融商品取引業務	101	116	580	861	7,048	5,165
第二種金融商品取引業務	1	2	5	13	47	508
投資運用業務	0	0	6	4	79	30
投資助言・代理業務	1	0	11	20	98	112
登録金融機関業務	7	41	27	75	613	377
その他の業務			0	2	1,180	1,214
合 計	110	159	629	975	9,065	7,406

(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、「株式」、「投資信託」、「デリバティブ」及び「投資運用」を巡る相談が増加した一方、「債券」及び「第二種金融商品取引業取扱商品」を巡る相談が減少した。また、「投資運用」を巡る苦情や「株式」を巡るあつせんが微増となった。

(単位：件)

	あつせん		苦情		相談	
	26年度	25年度	26年度	25年度	26年度	25年度
株 式	45	40	257	424	3,578	2,835
債 券	25	32	103	158	672	814
投 資 信 託	22	42	150	208	1,591	1,246
デリバティブ	16	41	88	130	702	546
有価証券関連	2	0	12	24	40	103
金融先物等	7	29	63	93	620	411
C F D	6	0	12	5	35	23
そ の 他	1	12	1	8	7	9
第二種金融商品取引業取扱商品	1	2	5	13	47	533
投 資 運 用	0	0	7	1	33	14
投 資 助 言	0	0	0	0	0	0
そ の 他	1	2	19	41	2,442	1,418
合 計	110	159	629	975	9,065	7,406

(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 「第二種金融商品取引業取扱商品」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**49件（30.8％）**減少し、**110件**となった。この要因は、株式市況が好調に推移し、為替も円安傾向であったこと等から、具体的な損失が発生するケースが少なかったこと等によるものと考えられる。

また、終結件数は、前年度比**110件（50.5％）**減少し、**108件**となった。

なお、当年度末係属件数は、前年度比**2件**増加し、**25件**となった。

（単位：件）

あっせん	平成26年度	平成25年度
新規申立件数	110	159
終 結 件 数	108	218
和 解	59	140
不 調	41	51
取下げ等	8	27
当年度末係属件数	25	23

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「勧誘に関する紛争」が**87件**で前年度に引き続き最も多く、「売買取引に関する紛争」が**20件**と続いた。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が前年度比**6.1ポイント**上昇し、**79.1％**となった一方、「売買取引に関する紛争」は同**5.1ポイント**低下し、**18.2％**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
26年度	件 数	87	20	1	0	1	1	110
	構成比	79.1	18.2	0.9	—	0.9	0.9	100
25年度	件 数	116	37	3	0	0	3	159
	構成比	73.0	23.3	1.9	—	—	1.9	100

（注）顧客の主張する内容に応じて、次のとおり分類している。

「勧誘に関する紛争」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする紛争

「売買取引に関する紛争」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする紛争

「事務処理に関する紛争」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする紛争

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

「投資助言に関する紛争」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する紛争

「その他の紛争」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する紛争

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「適合性の原則違反に関する紛争」が**34.5％**（前年度比**6.8ポイント**上昇）で最も高く、「説明義務違反に関する紛争」が**28.2％**（同**4.5ポイント**低下）と続いた。

【「勧誘に関する紛争」のうち主なもの】

（単位：件、％）

	平成26年度	平成25年度
適合性の原則違反に関する紛争	38 (34.5)	44 (27.7)
説明義務違反に関する紛争	31 (28.2)	52 (32.7)
誤った情報の提供に関する紛争	8 (7.3)	10 (6.3)

【「売買取引に関する紛争」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
売買執行ミスに関する紛争	5 (4.5)	10 (6.3)
無断売買に関する紛争	3 (2.7)	9 (5.7)
過当売買に関する紛争	3 (2.7)	5 (3.1)

【「事務処理に関する紛争」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
事務処理ミスに関する紛争	1 (0.9)	3 (1.9)

(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・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が45件で最も多く、「債券」が25件、「投資信託」が22件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が15.7ポイント上昇の40.9%、「債券」が2.6ポイント上昇の22.7%となった一方、「投資信託」が6.4ポイント低下の20%、「金融先物等」(通貨オプション等)が11.8ポイント低下の6.4%となった。

(単位：件、%)

	平成26年度		平成25年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	45	40.9	40	25.2
債 券	25	22.7	32	20.1
投 資 信 託	22	20.0	42	26.4
デリバティブ	16	14.5	41	25.7
有価証券関連	2	1.8	0	—
金 融 先 物 等	7	6.4	29	18.2
C F D	6	5.5	0	—
そ の 他	1	0.9	12	7.5
第二種金融商品 取引業取扱商品	1	0.9	2	1.3
投 資 運 用	0	—	0	—
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	1	0.9	2	1.3
合 計	110	100	159	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く100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「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、「登録金融機関」が低下し、相対的に「証券会社」が上昇した。

(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
26年度	件 数	100	7	1	0	2	110
	構成比	90.9	6.4	0.9	—	1.8	100
25年度	件 数	116	41	1	0	1	159
	構成比	73.0	25.8	0.6	—	0.6	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・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く94件であった。構成比で見ると、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」が低下し、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
26年度	件 数	42	52	16
	構成比	38.2	47.3	14.5
25年度	件 数	64	47	48
	構成比	40.3	29.6	30.2

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
26年度	件 数	1	1	50	16	2	27	7	1
	構成比	0.9	0.0	45.5	14.5	1.8	24.5	6.4	0.9
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

		九州	その他
26年度	件 数	5	0
	構成比	4.5	—
25年度	件 数	16	0
	構成比	10.1	—

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の新規申出件数は、前年度比**346件（35.5%）**減少し、**629件**となった。
この要因は、あっせんの新規申立件数の減少と同様と考えられる。

なお、終結件数は、前年度比**366件（36.1%）**減少し、**646件**となった。

（単位：件）

	平成26年度	平成25年度
新規申出件数	629	975
終結件数	646	※1,012
当年度末未済件数	30	※47

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、ともに**229件**となった「勧誘に関する苦情」と「売買取引に関する苦情」が最も多く、**112件**となった「事務処理に関する苦情」が続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「勧誘に関する苦情」が**2.8ポイント**上昇し、「売買取引に関する苦情」が**5.4ポイント**低下し、**36.4%**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
26年度	件数	229	229	112	2	8	49	629
	構成比	36.4	36.4	17.8	0.3	1.3	7.8	100
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

（注）顧客の主張する内容に応じて、次のとおり分類している。

「勧誘に関する苦情」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする苦情

「売買取引に関する苦情」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする苦情

「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする苦情

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

「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情

「その他の苦情」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する苦情

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「売買一般に関する苦情」が**18.1%**（前年度比**0.1ポイント**低下）で最も高く、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が**13.7%**（同**0.3ポイント**上昇）、「適合性に関する苦情」が**8.7%**（同**2.1ポイント**上昇）と続いた。

【「勧誘に関する苦情」のうち主なもの】

（単位：件、%）

	平成26年度	平成25年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	86（13.7）	131（13.4）
適合性に関する苦情	55（8.7）	64（6.6）
誤認勧誘に関する苦情	31（4.9）	39（4.0）

【「売買取引に関する苦情」のうち主なもの】

（単位：件、%）

	平成26年度	平成25年度
売買一般に関する苦情	114（18.1）	177（18.2）
無断売買に関する苦情	53（8.4）	85（8.7）
扱者主導に関する苦情	28（4.5）	33（3.4）

(注)

「売買一般に関する苦情」とは、「売買取引に関する苦情」のうち、「無断売買に関する苦情」、「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」等に分類されない苦情

【「事務処理に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
入出金、入出庫に関する苦情	38 (6.0)	42 (4.3)
口座開設・移管に関する苦情	24 (3.8)	21 (2.2)
証券税制に関する苦情	15 (2.4)	11 (1.1)

【「投資助言に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
助言契約に関する苦情	6 (1.0)	9 (0.9)
助言内容に関する苦情	1 (0.2)	3 (0.3)

【「その他に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
会社不満に関する苦情	43 (6.8)	63 (6.5)
詐欺・横領に関する苦情	4 (0.6)	6 (0.6)
IPOに関する苦情	2 (0.3)	0 (-)

(注) 括弧内の割合は、各年度の苦情申出総件数に対する割合である。

③ 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が257件で前年度に引き続き最も多く、「投資信託」が150件、「債券」が103件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が2.6ポイント低下の40.9%、「投資信託」が2.5ポイント上昇の23.8%、「債券」が0.2ポイント上昇の16.4%となった。

(単位：件、%)

	平成26年度		平成25年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	257	40.9	424	43.5
債 券	103	16.4	158	16.2
投 資 信 託	150	23.8	208	21.3
デリバティブ	88	14.0	130	13.4
有価証券関連	12	1.9	24	2.5
金融先物等	63	10.0	93	9.5
C F D	12	1.9	5	0.5
そ の 他	1	0.2	8	0.8
第二種金融商品 取引業取扱商品	5	0.8	13	1.3
投 資 運 用	7	1.1	1	0.1
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	19	3.0	41	4.2
合 計	629	100	975	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く566件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「登録金融機関」、「FX専業」及び「その他」が低下したため、相対的に「証券会社」が上昇した。

(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
26年度	件 数	566	28	16	0	19	629
	構成比	90.0	4.5	2.5	—	3.0	100
25年度	件 数	829	77	28	0	41	975
	構成比	85.0	7.9	2.9	—	4.2	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・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く610件となった。構成比で見ると、前年同期に比べ、「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」が低下し、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
26年度	件 数	355	255	19
	構成比	56.4	40.5	3.0
25年度	件 数	575	340	60
	構成比	59.0	34.9	6.2

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
26年度	件 数	12	17	344	88	4	87	13	16
	構成比	1.9	2.7	54.7	14.0	0.6	13.8	2.1	2.5
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

		九州	その他
26年度	件 数	48	0
	構成比	7.6	—
25年度	件 数	62	1
	構成比	6.4	0.1

(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)

(参考)

当年度は、次の申出が見られた。

イ. リスクに関する十分な説明がないまま、外国株式の売買を頻繁に勧誘された。

ロ. 担当者から勧められるままに新興市場株式の売買を繰り返し、損失を被った。

ハ. 毎月分配型投資信託について、元本保証で定期的に安定的な収入を得られる商品と誤信して購入し、損失を被った。

ニ. リスクに関する十分な説明がないまま、EB債の購入を勧められ、損失を被った。

ホ. 外貨建て債券の償還の際、外貨での償還を希望したのに、担当者が失念し、円貨で償還され、損失を被った。

ヘ. 投資信託について評価額が一定額を下回ったら連絡をくれるよう依頼していたにもかかわらず、連絡をもらえなかった。

(3) 相談の状況

当年度における相談受付件数は、前年度比1,659件（22.4%）増加し、9,065件となった。この要因は、契約締結前交付書面制度など取引制度に関する相談や商品の特徴に関する相談が増加したことによるものである。

（単位：件）

	平成26年度	平成25年度
受付件数	9,065	7,406

（注）

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

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「取引制度等に関する相談」が4,164件で前年度に引き続き最も多く、「その他」が1,473件、「事務処理に関する相談」が1,442件と続いた。構成比で見ると、「取引制度等に関する相談」が前年度比9.4ポイント上昇し、45.9%となったほか、「事務処理に関する相談」が前年度比7.1ポイント上昇し、15.9%となった。一方、前年度に比べ「その他」が10ポイント、「売買取引に関する相談」が2.1ポイント、「勧誘に関する相談」が4.3ポイント低下し、それぞれ16.2%、14.5%、6.7%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
26年度	件数	4,164	610	1,311	1,442	12	53	1,473	9,065
	構成比	45.9	6.7	14.5	15.9	0.1	0.6	16.2	100
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

（注）

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

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「当センターの業務に関する相談」が13.7%（前年度比5.1ポイント上昇）で最も多く、「売買に関する一般的な相談」が10.0%（同1.1ポイント上昇）、「口座開設・移管等に関する相談」が8.7%（同5.9ポイント上昇）と続いた。また、前年度に比べ、「証券会社に関する相談」（7.7%）が5.1ポイント、「取引制度に関する相談」（7.4%）が1.5ポイント上昇した一方、「勧誘時の説明義務に関する相談」（2.6%）が2.1ポイント、「強引な勧誘への対処方法等に関する相談」（1.7%）が0.9ポイント、「扱者主導への対処方法等に関する相談」（1.4%）が0.7ポイント低下した。

【「取引制度等に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
当センターの業務に関する相談	1,240 (13.7)	640 (8.6)
証券会社に関する相談 (相談窓口の問合せを含む)	700 (7.7)	191 (2.6)
取引制度に関する相談	671 (7.4)	436 (5.9)

【「勧誘に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
勧誘時の説明義務に関する相談	239 (2.6)	349 (4.7)
強引な勧誘への対処方法等に関する相談	154 (1.7)	194 (2.6)
適合性に関する相談	125 (1.4)	141 (1.9)

【「売買取引に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
売買に関する一般的な相談	903 (10.0)	662 (8.9)
扱者主導への対処方法等に関する相談	131 (1.4)	152 (2.1)
取引制度に関する相談	109 (1.2)	100 (1.4)

【「事務処理に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
口座開設・移管等に関する相談	792 (8.7)	205 (2.8)
入出金、入出庫に関する相談	246 (2.7)	169 (2.3)
証券会社に関する相談	114 (1.3)	20 (0.3)

【「その他」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成26年度	平成25年度
金商業者のサービス全般に関する相談	567 (6.3)	537 (7.3)
他業界に関する相談	563 (6.2)	512 (6.9)
未公開株式に関する相談	154 (1.7)	205 (2.8)

(注)

- ① 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。
- ② 「当センターの業務に関する相談」とは、当センターのあっせん制度や取り扱う事案など当センターの業務に関する相談

(参考)

- 当年度は、次の相談が見られた。
- イ. 契約締結前交付書面が届いたが、この書面はどのようなものか。
 - ロ. 投資信託の基準価額を調べる方法を知りたい。
 - ハ. 外国為替証拠金取引を始めたいが、どのような点に注意すればよいか。
 - ニ. 高い金利に惹かれて仕組債を買う約束をしたがリスクが心配になってきた。払込みをしていないが解約できるか。
 - ホ. 担当者から執拗な勧誘がある。どのように対応すればよいか。
 - ヘ. (口座名義人の娘からの相談) 高齢で一人暮らしの母が認知症気味である。娘である私を通じて取引できるか。

③ 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が3,578件で最も多く、「その他」が2,442件、「投資信託」が1,591件、「デリバティブ」が702件、「債券」が672件と続く。

た。構成比で見ると、「株式」が39.5%（前年度比1.2ポイント上昇）、「その他」が26.9%（同7.8ポイント上昇）「投資信託」が17.6%（同0.8ポイント上昇）、「デリバティブ」が7.7%（同0.3ポイント低下）、「債券」が7.4%（同3.6ポイント低下）となった。

（単位：件、%）

	平成26年度		平成25年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	3,578	39.5	2,835	38.3
債 券	672	7.4	814	11.0
投 資 信 託	1,591	17.6	1,246	16.8
デリバティブ	702	7.7	546	7.4
有価証券関連	40	0.4	103	1.4
金 融 先 物 等	620	6.8	411	5.5
C F D	35	0.4	23	0.3
そ の 他	7	0.1	9	0.1
第二種金融商品 取引業取扱商品	47	0.5	533	7.2
投 資 運 用	33	0.4	14	0.2
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	2,442	26.9	1,418	19.1
合 計	9,065	100	7,406	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く6,869件であった。構成比で見ると、「証券会社」が前年度比8.2ポイント上昇し、75.8%となったほか、「登録金融機関」が同2.3ポイント、「FX専業」が同0.1ポイント上昇し、それぞれ8.2%、2.2%となった。一方、「その他」が前年度比10.5ポイント低下し、13.8%となった。

（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
26年度	件 数	6,869	741	200	4	1,251	9,065
	構成比	75.8	8.2	2.2	0.0	13.8	100
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

（注）

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

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く8,720件となった。構成比で見ると、前年度に比べ「法人」が低下し、相対的に「個人」が上昇した。

（単位：件、%）

		個人		法人
		男性	女性	
26年度	件 数	4,980	3,740	345
	構成比	54.9	41.3	3.8
25年度	件 数	4,080	2,932	394
	構成比	55.1	39.6	5.3

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
26年度	件 数	184	238	3,238	894	107	1,075	248	158
	構成比	2.0	2.6	35.7	9.9	1.2	11.9	2.7	1.7
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

		九州	その他
26年度	件 数	506	2,417
	構成比	5.6	26.7
25年度	件 数	373	1,481
	構成比	5.0	20.0

(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、前年度に引き続き、当年度においても金融ADR制度の趣旨を踏まえつつ、次のとおり施策を実施した。

(1) 苦情・紛争解決業務及び相談業務の実施について

業務委託元の自主規制機関である日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会の構成員並びに個別利用登録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、「あっせん業務研究会」を2回（平成26年7月31日（東京会場）、同年8月7日（大阪会場））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
平成26年 4月24日	IPO制度に係る相談対応のために	日本証券業協会 エクイティ市場部次長
5月29日	判例から見た顧客の属性について	当センター大阪事務所 紛争解決委員補佐
6月26日	全銀協ADRにおける相談・苦情・あっせんについて	全国銀行協会 相談室
7月29日	電話相談における「傾聴」のポイント ・「あっせん業務」における留意事項について ・「反社会的勢力への対応」に係る態勢整備について	カウンセリングオフィス・ヒロ 代表カウンセラー 当センター 業務部長
10月1日	「金融ADR連絡調整協議会」の模様並びにFINMACにおける対応状況について	当センター 業務部長
11月5日	総合取引所の実現に向けた枠組みの整備等について	日本証券業協会 企画部長
12月15日	「金融トラブル連絡調整協議会」の説明並びにFINMACにおける対応状況について	当センター 業務部長
平成27年 1月27日	平成27年度税制改正の概要～NISAの改正点を中心に～	日本証券業協会 証券税制室長
2月25日	スイスフランの急騰に伴うFX取引の影響について	金融先物取引協会 監査部長
3月25日	「事故確認制度の概要及び具体的事例等について」	日本証券業協会 規律審査部課長

(3) 紛争解決業務等の情報開示について

- ① 業務委託元の自主規制機関に対し、各機関に係る相談、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 同種の苦情の再発防止を図るため、平成26年7月より、業務を巡って投資者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、日本証券業協会協会員に提供することを開始し、当年度3回提供した。
- ④ 内部管理態勢の強化等に資することを目的に、日本証券業協会主催研修（内部管理統括責任者研修、内部管理責任者研修等）に12回、日本証券業協会の会員が集まる会合主催の研修に1回、個社主催の研修に2回、それぞれ講師を派遣した。
- ⑤ 特定事業者に対して、コンプライアンス態勢の充実に資することを目的に「コンプライアンス上重要な論点解説記事」を提供した（平成27年1月30日）。また、各種統計や行政・監督当局の動き等の情報を提供した（平成26年12月26日）。

(4) 業務委託元の自主規制機関及び他の金融ADR機関等との緊密な連携について

- ① 業務委託元の自主規制機関との情報交換会を11回（8月を除く毎月）実施した。
- ② 金融庁 金融サービス利用者相談室との意見交換会を1回実施した（平成26年10月21日）。
- ③ 一般社団法人 全国銀行協会紛争解決委員との意見交換会を1回実施した（平成26年12月5日）。
- ④ 独立行政法人 国民生活センター紛争解決委員会との意見交換会を1回実施した（平成26年12月18日）。
- ⑤ 以下のとおり、他の指定紛争解決機関との意見交換会に参加した。
 - イ. 全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会及び当センターとの意見交換会（平成26年5月20日、同年9月4日、同年11月20日）。
 - ロ. 全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会、保険オンブズマン、信託協会、日本少額短期保険協会、日本貸金業協会及び当センターとの意見交換会（平成27年2月5日）。
- ⑥ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会に参加した（それぞれ2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26年7月1日、同年12月26日、平成27年3月16日）。
- 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. 東京23区のうち、18区役所に当センターのリーフレットを初めて配置した。
 - ロ. 消費生活センター（180か所）及び法テラス（65か所）に当センターのリーフレットを初めて送付した。

- ハ．東京メトロ茅場町駅構内で交通広告（電飾看板）を掲示した。
- ニ．平成26年8月5日から8月15日までの間、東京メトロ各線主要21駅（大手町、新宿、上野、渋谷、池袋等）の連絡通路内にポスター（右下に付けた簡易ポケットにリーフレットを配架したもの）を初めて掲出した。
- ホ．平成27年1月下旬から2月上旬までの間、新聞8紙（日本経済新聞、読売新聞、朝日新聞、産経新聞、毎日新聞、東京新聞、中日新聞及び西日本新聞）に広告を掲載した。
- ③ 独立行政法人 国際協力機構（JICA）の地域別研修に当センター職員を派遣した（平成26年4月16日）。
- ④ 一般財団法人 日本ADR協会主催のシンポジウム（「相談機関とADR機関の連携のあり方について」をテーマとするパネルディスカッション）に当センター職員が参加した（平成26年7月11日）。
- ⑤ 公益財団法人 広告審査協会主催の会員媒体社向け勉強会（平成27年2月16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26年4月24日、平成27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25年10月から平成26年9月までのアンケート回答結果を取りまとめ、理事会、運営審議委員会等に報告するとともに、「機関誌 FINMAC第15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、相談員に対する研修を10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26年6月26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25年度 事業報告及び収支決算の件

第2号議案 平成26年度 事業計画及び収支予算の件

第3号議案 定款の一部改正の件

第4号議案 任期満了に伴う役員の選任の件

第5号議案 その他報告事項

(1) あっせん委員の選任について

(2) 運営審議委員会委員の選任について

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を4回（第26回～第29回）開催し、平成25年度事業報告及び収支決算、平成26年度事業計画及び収支予算、定款の一部改正、役員、あっせん委員及び運営審議委員会委員の選任、紛争等解決業務等の状況、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方、平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込み、平成27年度事業計画案及び事業会計収支予算案、相談と苦情の仕分け、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）、あっせん委員の再任、紛争解決業務等の検証の実施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26回理事会 平成26年6月12日開催

第1号議案 平成25年度事業報告及び収支決算について

第2号議案 平成26年度事業計画及び収支予算について

第3号議案 定款の一部改正について

第4号議案 任期満了に伴う役員の選任について

第5号議案 通常総会の開催について

第6号議案 あっせん委員の選任について

第7号議案 運営審議委員会委員の選任について

第8号議案 その他

- ・ 第27回理事会 平成26年12月8日開催

第1号議案 正会員の入会について

第2号議案 平成26年度上半期における紛争等解決業務等の動向について

第3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4号議案 今後の財務面における留意事項について

第5号議案 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方について

第6号議案 書面表決による専務理事選任に関する提案について

第7号議案 その他

・ 第28回理事会 平成27年2月20日開催

第1号議案 平成26年4－12月における紛争等解決業務等の状況について

第2号議案 平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込みについて

第3号議案 平成27年度事業計画（案）及び平成27年度事業会計収支予算（案）について

第4号議案 相談と苦情の仕分けについて

第5号議案 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）について

第6号議案 平成26年度中間会計監査及び中間事業監査報告について

第7号議案 その他

・ 第29回理事会 平成27年3月30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 紛争解決業務等の検証の実施について

第3号議案 運営審議委員会委員の選任について

第4号議案 平成27年度事業計画案及び平成27年度事業会計収支予算案について

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22回～第25回）開催し、あっせん委員の選任、平成25年度事業報告及び収支決算、平成26年度事業計画及び収支予算、定款の一部改正、紛争等解決業務等の状況、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方、平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込み、平成27年度事業計画案及び事業会計収支予算案、相談と苦情の仕分け、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（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、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22回運営審議委員会 平成26年6月6日開催

(1) あっせん委員の選任について

(2) 平成25年度事業報告及び収支決算について

(3) 平成26年度事業計画及び収支予算について

(4) 定款の一部改正について

- (5) その他
- ・ 第23回運営審議委員会 平成26年11月27日開催
 - (1) 平成26年度上半期における紛争等解決業務等の動向について
 - (2) 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
 - (3) 今後の財務面における留意事項について
 - (4) 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方について
 - (5) その他
- ・ 第24回運営審議委員会 平成27年2月9日開催
 - (1) 平成26年4－12月における紛争解決業務等の状況について
 - (2) 平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込みについて
 - (3) 平成27年度事業計画（案）及び平成27年度事業会計収支予算（案）について
 - (4) 相談と苦情の仕分けについて
 - (5) 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）について
 - (6) その他
- ・ 第25回運営審議委員会 平成27年3月4日開催
 - (1) あっせん委員の選任について
 - (2) 紛争解決業務等の検証について
 - (3) 平成27年度事業計画案及び平成27年度事業会計収支予算案について
 - (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7回あっせん委員候補者推薦委員会 平成26年4月24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8回あっせん委員候補者推薦委員会 平成27年2月19日開催
 - (1) 平成26年4－12月における紛争解決業務等の状況について
 - (2) あっせん委員候補者の推薦について
 - (3) 相談と苦情の仕分けについて
 - (4) 紛争解決業務等に関する検証の実施について
 - (5) その他

平成26年度 財 務 報 告

1. 平成26年度会計財産目録

平成26年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録 平成27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）	305,050	
預 貯 金	85,596,454	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	52,028,134	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	28,052,980	
ゆうちょ銀行	5,313,064	
みずほ銀行 大阪中央支店	202,276	
流 動 資 産 合 計		85,901,504
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	25,661,100	
退職給付引当資産	29,128,000	
みずほ銀行 退職給付引当金	29,128,000	
什器備品	16,190,850	
（事務所内装工事費用）	9,445,275	
（電話用ヘッドセット）	37,230	
（事務机・キャビネット）	2,329,513	
（通話録音装置5台）	21,028	
（シュレッダー2台）	1	
（ボイスマネージメントシステム）	407,660	
（ホームページ用パソコン）	1	
（ソフトウェア）	2,096,892	
（あっせん会場環境改善工事）	1,853,250	
固 定 資 産 合 計		70,979,950
資 産 合 計		156,881,454
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,363,717	
流 動 負 債 合 計		1,363,717
2. 固定負債		
退職給付引当金	29,128,000	
固 定 負 債 合 計		29,128,000
負 債 合 計		30,491,717
III 正味財産の部		
正 味 財 産		126,389,737

※ この帳票は、「経理規程事務処理細則」第12条による会計帳簿、会計伝票により作成している。

2. 平成26年度貸借対照表

平成26年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 平成27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	305,050		
預 貯 金	85,596,454		
流動資産合計		85,901,504	
2. 固定資産			
什器備品	16,190,850		
敷金（差入保証金）	25,661,100		
退職給付引当預金	29,128,000		
固定資産合計		70,979,950	
資 産 の 部 合 計			156,881,454
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,363,717		
流動負債合計		1,363,717	
2. 固定負債			
退職給付引当金	29,128,000		
固定負債合計		29,128,000	
負 債 の 部 合 計			30,491,717
III 正味財産の部			
前期正味財産額		123,310,627	
当期正味財産増加額		3,079,110	
正味財産の部合計額			126,389,737
負債及び正味財産合計			156,881,454

※ この帳票は、「経理規程事務処理細則」第12条による会計帳簿、会計伝票により作成している。

3. 平成26年度収支計算書

平成26年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

平成26年4月1日から平成27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	99,000		
賛助会員会費	500,000	599,000	
2. 助成金収入			
資本市場振興財団		90,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	79,040,400		
第2種金融商品取引業者負担金	100,600,000		
あっせん申立金	1,601,000		
あっせん利用負担金	6,400,000	187,641,400	
経常収入合計			278,240,400
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	167,984,190		
情報提供及び広報事業	18,715,190	186,699,380	
2. 管理費			
事務局運営費	11,676,092		
賃借料	44,032,055		
諸謝金	480,000		
役員報酬	28,548,000	84,736,147	
経常支出合計			271,435,527
経常収支差額			6,804,873
III その他資金収入の部			
受取利息	1,168		
その他資金収入合計		1,168	1,168
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			6,806,041
前期繰越収支差額			77,731,746
次期繰越収支差額			84,537,787
うち事業運営安定化資金			64,537,787

※ この帳票は、「経理規程事務処理細則」第12条による会計帳簿、会計伝票により作成している。

(別紙) 諸団体負担金

(単位：円)

団体名	基本分担金	個別分担金	実績分担金		分担金合計
			分担率	分担金額	
日 本 証 券 業 協 会	600,000	333,571	77.7%	54,694,538	55,628,109
投 資 信 託 協 会	600,000	645,000	0.1%	70,352	1,315,352
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	600,000	3,735,000	0.7%	492,767	4,827,767
金 融 先 物 取 引 業 協 会	600,000	770,000	20.6%	14,500,700	15,870,700
第二種金融商品取引業協会	600,000	165,000	0.9%	633,472	1,398,472
計	3,000,000	5,648,571	100.0%	70,391,829	79,040,400

平成26年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

平成27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	松 川 忠 晴	当センター 常勤
理 事	青 山 善 充	明治大学法科大学院 特任教授
理 事	江 川 雅 子	国立大学法人東京大学 理事
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 副理事長
監 事	伊地知 日出海	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

平成27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27年3月31日 現在（50音順・敬称略）

委員長	池 尾 和 人	（ 慶 應 義 塾 大 学 経 済 学 部 教 授 ）
副委員長	弥 永 真 生	（筑波大学大学院 ビジネス科学研究科教授）
委 員	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）
〃	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 下 浩 一	（大和証券株式会社 代表取締役専務取締役）
〃	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 ）
〃	森 本 学	（ 日 本 証 券 業 協 会 専 務 理 事 ）
〃	柳 井 隆 博	（株式会社三菱東京UFJ銀行 常務執行役員）
〃	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） 松下委員（大和証券株式会社）及び柳井委員（株式会社三菱東京UFJ銀行）は、平成27年3月31日付けで退任。

4. あっせん委員候補者推薦委員会

平成27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 應 義 塾 大 学 名 誉 教 授 ）

5. あっせん委員名簿

平成27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）

○ 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）

祖母井里重子	田中燈一
小野浩一	真田昌行
池田秀雄	池田永昭
内田実男	大谷禎
木崎孝良	児島幸晃
柴谷水則	滝本豊道
千葉敬和	野間芳樹
羽尾保繁	萩尾秀樹
松井絵里子	松野健一
山本正子	山川上敦
佐脇子正	初鹿野久
堀口定純	堀木利康
岸本司史	塩野隆賢
瀧太郎	中田昭孝
松山恒昭	山田長伸
寺山玲雄	垣本英昇
大平裕孝	関谷利正
林和智公	

（ 38名 ）