

証券・金融商品あっせん相談センター

第 45 回 理事会

2020 年 3 月 31 日（火）10 時 30 分～

第 二 証 券 会 館 会 議 室

議 案

第 1 号議案 あっせん委員の選任について

第 2 号議案 運営審議委員会委員の選任について

第 3 号議案 2019 年度事業計画実施状況及び 2019 年度事業会計収支実績見込みについて

第 4 号議案 2020 年度事業計画（案）及び 2020 年度事業会計収支予算（案）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」の一部改正について

第 6 号議案 2019 年 4 月－12 月における紛争解決業務等の状況について

第 7 号議案 その他

以 上

2020 年 2 月 19 日

証券・金融商品あっせん相談センター

理事長 日 野 正 晴 殿

あっせん委員候補者推薦委員会

委 員 長 金 子 晃

第 18 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

2020 年 2 月 13 日に開催いたしましたあっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について
下記のとおりご報告します。

記

あっせん委員候補者の推薦について【審議結果】

- 次期あっせん委員候補者の推薦に当たり、現任のあっせん委員 38 名の再任について、当委員会が取りまとめたあっせん委員の再任に関する基本的な考え方（平成 24 年 2 月 29 日付け当委員会決定「あっせん委員の再任について」）に基づき、あっせんの実施状況、年齢、在任年数、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果の概要等の資料を参考に、検討した。
- 審議の結果、あっせんの実施状況、年齢、在任年数等を総合勘案して、田中委員（北海道地区）について交代していただくこととし、その他の現任の委員 37 名については、引き続き再任という形であっせん委員候補者として推薦することを決定した。
- 田中委員の後任のあっせん委員候補者等については、次回に審議することとした。

以 上

あっせん委員名簿

2019年7月1日
証券・金融商品あっせん相談センター

○ 北海道地区(2名)	祖母井 里重子
○ 東北地区(2名)	田 中 燈 一
○ 東京地区(16名)	小 野 浩 一
	真 田 昌 行
	池 田 秀 雄
	池 永 朝 昭
	内 田 実
	大 谷 禎 男
	木 崎 孝
	河 村 明 雄
	児 島 幸 良
	柴 谷 晃
	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)	江 本 泰 敏
	川 合 伸 子
	川 上 敦 子
	堀 口 久
○ 北陸地区(2名)	高 木 利 定
	長 澤 裕 子
○ 大阪地区(6名)	岸 本 達 司
	小 松 一 雄
	塩 野 隆 史
	瀧 賢 太 郎
	中 村 隆 次
	山 田 長 伸
○ 中国地区(2名)	寺 垣 玲
	山 本 英 雄
○ 四国地区(2名)	滝 口 耕 司
	藤 本 邦 人
○ 九州地区(2名)	岡 崎 信 介
	林 正 孝

(38名:敬称略)

あっせん委員推薦基準

証券・金融商品あっせん相談センター

（あっせん委員の選任要件等）

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

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

（あっせん委員の再任）

あっせん委員の再任に当たっては、次の各号のいずれかに該当すると認められる場合、当該状況について十分勘案の上、慎重に判断する。

- ① 心身の故障のため、あっせん業務の遂行に支障がある場合
- ② あっせん委員たるにふさわしくない非行があった場合
- ③ あっせん委員が兼ねている他の業務が多忙である等により、あっせん委員の職務の従事に著しい制限がある場合
- ④ あっせん委員の在任期間が5年を超える場合

あっせん委員の再任について

平成 24 年 2 月 29 日

あっせん委員候補者推薦委員会

あっせん委員の再任については、下記の基本的な考え方に基づいて判断するものとする。

- 1 あっせんの実施状況のほか、年齢、在任年数、略歴等を総合的に勘案する。
- 2 平成 24 年 7 月以降に新たに委嘱をするあっせん委員については、再任の上限を 10 年とする。
- 3 上記 2 に伴い、在任年数の長い委員について、上記 1 の諸要素のほか、各地区の事情や地区別バランスも考慮しつつ、順次、交代について検討することとし、在任年数 10 年以上の委員を中心に、今後 5 年以内に定年退任者のほか 10 名程度の交代を図ることを目安とする。
具体的には、毎年度、東京大阪地区、その他地区から 1 名程度の交代を図ることを目安とする。
- 4 定数が 2 名の地区にあっては、委員の同時交代を回避するものとする。

運営審議委員会委員の選任について(案)

2020 年 3 月 31 日
証券・金融商品あっせん相談センター

浅山 委員（株式会社三井住友銀行執行役員）、川上 委員（大和証券株式会社 代表取締役専務取締役）及び矢野 委員（野村證券株式会社 執行役員）は、2020 年 3 月 31 日をもって運営審議委員会委員を辞任されることとなった。これに伴い、次のとおり、後任の運営審議委員会委員を選任することとしたい。

候補者名	会社・役職名	就任予定日 (任期期限)
林 尚見	株式会社三菱 UFJ 銀行 取締役常務執行役員	2020 年 4 月 1 日 (2021 年 3 月 31 日)
水野 晋一	野村證券株式会社 執行役員	2020 年 4 月 1 日 (2020 年 6 月 30 日)
望月 篤	大和証券株式会社 代表取締役専務取締役	2020 年 4 月 1 日 (2020 年 6 月 30 日)

(敬称略)

(注) 運営審議委員会規則第 3 条第 3 項の規定により、運営審議委員会委員の任期は、就任の日から 1 年となっております。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間となっております。

以 上

2019 年度 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）における事業計画実施状況

2020 年 3 月 31 日

証券・金融商品あっせん相談センター

事業計画	実施状況																
【1】相談苦情及び紛争解決業務の実施 ○ 金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間の紛争等について、相談、苦情処理及び紛争解決業務を実施する。 なお、「苦情相談・あっせんシステム」の更新を実施する。	・ 相談、苦情及びあっせんの受付状況（2019年12月末現在） <table><tr><th></th><th>2019年4月～12月末累計</th><th>前年同期</th><th>増減</th></tr><tr><td>相談</td><td>3,433</td><td>3,424</td><td>0.3%</td></tr><tr><td>苦情</td><td>814</td><td>1,368</td><td>▲40.1%</td></tr><tr><td>あっせん</td><td>351</td><td>512</td><td>▲31.4%</td></tr></table> ・ 「苦情相談・あっせんシステム」の保守期限が到来するため、2019年末までに同システムを更新（ハード及びソフトの入替）することとし、2019年4月～8月までの間、システム開発を進めた。開発計画どおり、9月17日に新システムが稼働した（現在、重大な支障はなく安定的に稼働している）。		2019年4月～12月末累計	前年同期	増減	相談	3,433	3,424	0.3%	苦情	814	1,368	▲40.1%	あっせん	351	512	▲31.4%
	2019年4月～12月末累計	前年同期	増減														
相談	3,433	3,424	0.3%														
苦情	814	1,368	▲40.1%														
あっせん	351	512	▲31.4%														
【2】あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み ○ あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。	・ あっせん業務の資質向上及び意見交換等を目的とした「あっせん業務研究会」の開催（2019年8月：東京会場、同9月：大阪会場） ・ 相談、苦情及びあっせん業務における相談員の資質の向上を図るため、相談・苦情処理・紛争解決業務の実務対応に関する研修（最近の相談・苦情処理の対応例と留意点、苦情相談記録書の作成上の留意点、親族からの相談対応など）を行った。																
【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に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。また、親族からの不満を証券会社へ伝達する取組みを試験的に実施する。	・ 各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表 ・ 毎月、事業者と顧客間の紛争に関する未然防止・再発防止に役立てるため、参考となる事例、典型的な事例を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会の協会員に対し提供 ・ 同種の苦情の再発防止を図るため、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」として四半期毎（6月、9月、12月、3月）に取りまとめ、日本証券業協会の協会員に対し提供 ・ 親族からの不満を証券会社へ伝達する取組みを試験的に実施した。 ・ 日本証券業協会主催の自主規制規則に基づく研修（内部管理統括責任者研修等）への講師派遣・・・計8回 ・ 日本証券業協会協会員の社内研修への講師派遣・・・計2回 ・ 投資信託協会に対し、苦情及びあっせんの対象となった具体的商品																

事業計画	実施状況
	名について毎月提供…計11回
【4】他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携 ○ 他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。	・ 委託元団体との定期的な情報交換の実施 ・ 指定紛争解決機関（全国銀行協会、日本損害保険協会、生命保険協会等）の担当者との間で情報交換を適宜実施 ・ 金融庁の金融ADR連絡協議会及び金融トラブル連絡調整協議会に参加 ・ アジア証券人フォーラム研修セミナーに講師を派遣（2019年9月） ・ JICAアジア地域証券取引所整備研修に講師を派遣（2019年11月） ・ NPO 法人かわさきコンシューマーネット相談員研修に講師を派遣（2019年11月）
【5】普及啓発活動の実施 ○ 当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。	・ 機関誌「FINMAC」の発行（2019年7月、2019年12月：ホームページ上にて公表） ・ 茅場町駅電飾看板を掲示（2018年10月～2019年9月） ・ 当センターのホームページの活用を促進するため、ホームページのデザイン改修及びスマートフォン対応のための改善について検討した。
【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、検証の実施等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取り組みを行う。また、外部監査を導入するとともに、会計基準について検討を行う。	・ あっせん委員の選任過程の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」を開催（2019年4月、2019年2月）。 ・ あっせん業務研究会の開催（前掲）。 ・ あっせん終結結果の概要を全あっせん委員に配付。 ・ 証券取引等の適合性等に関する判例一覧を作成し、全あっせん委員に配付。あっせん事例集を全あっせん委員に配付。 ・ 理事会及び運営審議委員会等の外部有識者の意見を反映させた業務運営を実施。 ・ あっせん利用者から信頼感、納得感を得られるあっせん手続を提供するため、利用者に対し、アンケート調査を実施した。2019年度上半期（4月～9月）の実施状況を取りまとめ、あっせん業務研究会、あっせん委員候補者推薦委員会、運営審議委員会及び理事会に報告。 ・ 「2018年度の紛争解決業務等実施状況についての検証」、「2019年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証」を運営審議委員会及び理事会に報告。

以上

2019年度「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター」事業会計収支実績見込
2019年4月1日から2020年3月31日まで

2020年3月31日
 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		金 額 (単位：千円)		
I	経 常 収 入 の 部			
1	会費等収入			
	正会員会費収入	90		
	賛助会員会費等収入	4,000	4,090	
2	助成金収入			
	資本市場振興財団	95,000	95,000	
3	苦情相談・あっせん事業収入			
	諸団体負担金	207,042		
	第2種金融商品取引業者負担金	49,510		
	あっせん利用負担金収入	35,672		
	あっせん申立金収入	4,997	297,221	
	経常収入合計 (A)			396,311
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支出	368,637		
	情報提供及び広報事業支出	6,200	374,837	
2	管理費			
	役員報酬等	26,911		
	事務局運営費	35,791		
	賃借料	42,657		
	諸謝金	630	105,989	
3	予備費		0	
	経常支出合計 (B)			480,826
III	その他資金収入の部			
	その他資金収入合計 (C)			0
IV	その他資金支出の部			
	その他資金支出合計 (D)			0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)			-84,515
	期首資金有高 (F)			118,941
	当期収支差額 (E)			-84,515
	期末資金有高 (F+E) (G)			34,426

2019年度特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター事業会計収支実績見込

2020年3月31日

(単位: 千円)

科 目	2019年度予算	同実績見込	差 額 (実績見込-予算)	備 考
I 経 常 収 入 の 部				
1 会費等収入	3,590	4,090	500	
正会員会費収入	90	90	0	
賛助会員会費等収入	3,500	4,000	500	受取寄付金を含む
2 助成金収入	95,000	95,000	0	
資本市場振興財団	95,000	95,000	0	
3 苦情相談・あっせん事業収入	335,280	297,221	-38,059	
諸団体負担金	239,557	207,042	-32,515	
第2種金融商品取引業者負担金	50,000	49,510	-490	
あっせん利用負担金収入	39,400	35,672	-3,728	あっせん動向を反映
あっせん申立金収入	6,323	4,997	-1,326	あっせん動向を反映
経常収入計 (A)	433,870	396,311	-37,559	
II 経 常 支 出 の 部				
1 事業費	405,680	374,837	-30,843	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	399,480	368,637	-30,843	
人件費等	218,043	216,623	-1,420	
相談員研修費用等	800	616	-184	
事務運営費	50,363	50,974	611	システム経費、電話料、コピーリース料等
あっせん委員報酬・旅費等	99,263	83,242	-16,021	あっせん動向を反映
相談員旅費及び会場費	22,943	9,185	-13,758	あっせん動向を反映
あっせん等に係る諸費用	8,068	7,997	-71	あっせん業務研究会、事例集、郵便料等
◎情報提供及び広報事業支出	6,200	6,200	0	
広告宣伝費	4,000	3,719	-281	H P、広告等
情報提供費	2,200	2,481	281	機関誌等
2 管理費	107,191	105,989	-1,202	
役員報酬	28,900	26,911	-1,989	
事務局運営費	35,031	35,791	760	消費税、監査法人経費、光熱費等
賃借料	42,660	42,657	-3	
諸謝金	600	630	30	
3 予備費	10,000	0	-10,000	
経常支出計 (B)	522,871	480,826	-42,045	
当期収支差額 (A-B)	-89,001	-84,515	4,486	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部				
その他資金収入合計 (C)	0	0	0	
IV そ の 他 資 金 支 出 の 部				
その他資金支出合計 (D)	0	0	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	-89,001	-84,515	4,486	
繰越金当期取崩額 (F)	89,001	84,515	-4,486	
差引当期繰越収支差額(E+F) (G)	0	0	0	
期首繰越金有高 (H)	118,941	118,941	0	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-89,001	-84,515	4,486	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	29,940	34,426	4,486	

2020年度事業計画案
(2020年4月1日－2021年3月31日)

特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター

1. 苦情相談及び紛争解決業務の実施

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

また、暗号資産関連デリバティブ取引などの新たな取引に係る業務が開始されるため、それらの業務に係る相談、苦情処理及び紛争解決業務を着実に実施する。

2. あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み

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

3. 紛争解決業務の情報提供

金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実向上に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。

4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携

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

5. 普及啓発活動の実施

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

6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

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

以 上

資料 4 - 2

2020年度「特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター」事業会計収支予算案
2020年4月1日から2021年3月31日まで

令和2年3月31日
 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		金 額 (単位：千円)		
I	経 常 収 入 の 部			
1	会費等収入			
	正会員会費収入	90		
	賛助会員会費等収入	3,500	3,590	
2	助成金収入			
	資本市場振興財団	95,000	95,000	
3	苦情相談・あっせん事業収入			
	諸団体負担金	240,107		
	第2種金融商品取引業者負担金	51,420		
	あっせん利用負担金収入	8,300		
	あっせん申立金収入	1,600	301,427	
	経常収入合計 (A)			400,017
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支出	310,710		
	情報提供及び広報事業支出	6,200	316,910	
2	管理費			
	役員報酬	28,900		
	事務局運営費	18,000		
	賃借料	43,112		
	諸謝金	600	90,612	
3	予備費		20,000	
	経常支出合計 (B)			427,522
III	その他資金収入の部			
	その他資金収入合計 (C)			0
IV	その他資金支出の部			
	その他資金支出合計 (D)			0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)			-27,505
	期首資金有高			34,426
	次期繰越収支差額			6,921

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

2020年度特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター 事業会計収支予算案

2020年3月31日

科 目	2018年度予算 (当初)	2019年度予算	2019年度 実績見込	2020年度予算 案	備 考 (単位: 千円)
I 経 常 収 入 の 部					
1 会費等収入	3,599	3,590	4,090	3,590	
正会員会費収入	99	90	90	90	正会員30名 (@3千円)
賛助会員会費等収入	3,500	3,500	4,000	3,500	賛助会員5団体 (@700千円×5) 、 (受取寄付金)
2 助成金収入	95,000	95,000	95,000	95,000	
資本市場振興財団	95,000	95,000	95,000	95,000	申請予定額
3 苦情相談・あっせん事業収入	283,883	335,280	297,221	301,427	
諸団体負担金	221,583	239,557	207,042	240,107	日証協: 196,132千円 投信協: 1,164千円 顧問業協: 12,508千円 金先協: 26,627千円 二種業協: 3,676千円
第2種金融商品取引業者負担金	52,000	50,000	49,510	51,420	直近の動向等を勘案した見込額
あっせん利用負担金収入	8,600	39,400	35,672	8,300	直近の動向等を勘案した見込額
あっせん申立金収入	1,700	6,323	4,997	1,600	直近の動向等を勘案した見込額
経常収入計 (A)	382,482	433,870	396,311	400,017	
II 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	285,880	405,680	374,837	316,910	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	275,780	399,480	368,637	310,710	
人件費等	179,820	218,043	216,623	223,960	受入出向職員人件費切替及び派遣職員等
相談員研修費用等	800	800	616	800	相談員研修費等
事務運営費	42,000	50,363	50,974	42,490	あっせんシステム(独立、あっせん)経費、電話料、コピー機等リース料、
あっせん委員報酬・旅費等	41,060	99,263	83,242	32,660	あっせん委員報酬、出張旅費、特別顧問報酬等
相談員旅費及び会場費	5,000	22,943	9,185	3,700	相談員出張旅費、会場費
あっせん等に係る諸費用	7,100	8,068	7,997	7,100	あっせん業務研究会、事例集、切手代等
◎情報提供及び広報事業支出	10,100	6,200	6,200	6,200	
広告宣伝費	7,900	4,000	3,719	4,000	ホームページ、広告掲載等
情報提供費	2,200	2,200	2,481	2,200	機関紙等
2 管理費	88,740	107,191	105,989	90,612	
役員報酬	28,900	28,900	26,911	28,900	
事務局運営費	17,000	35,031	35,791	18,000	消費税、光熱費、会議運営費、監査法人経費等
賃借料	42,240	42,660	42,657	43,112	東京・大阪事務所の借室料、共益費
諸謝金	600	600	630	600	公益委員謝金
3 予備費	10,000	10,000	0	20,000	
経常支出計 (B)	384,620	522,871	480,826	427,522	
当期収支差額 (A-B)	-2,138	-89,001	-84,515	-27,505	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	1,222	0	0	0	
IV そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)		0	0	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	-916	-89,001	-84,515	-27,505	
繰越金当期取崩額 (F)	916	89,001	84,515	27,505	繰越金の状況を勘案
差引当期繰越収支差額(E+F) (G)	0	0	0	0	
期首繰越金有高 (H)	27,837	118,941	118,941	34,426	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-916	-89,001	-84,515	-27,505	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	26,921	29,940	34,426	6,921	

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

2020年度予算案 諸団体負担金内訳

2020・3・31

(円)

団体名	基本分担金	実績分担金		分担金合計	(参考) 2019年度予算 分担金
		分担率	分担金額		
日本証券業協会	2,415,000	84.52%	193,717,304	196,132,304	204,292,590
投資信託協会	935,000	0.10%	229,197	1,164,197	1,200,531
日本投資顧問業協会	3,890,000	3.76%	8,617,807	12,507,807	10,595,509
金融先物取引業協会	705,000	11.31%	25,922,181	26,627,181	20,512,308
第二種金融商品取引業協会	2,965,000	0.31%	710,511	3,675,511	2,956,062
合 計	10,910,000	100.00%	229,197,000	240,107,000	239,557,000

(注) 実績分担金は、各協会に係る相談、苦情及びあっせん申立ての実績に応じて分担する部分である。
 分担率の算定に際しては、相談、苦情及びあっせん申立てについて、1 : 2 : 7 の割合で勘案することとしている。

2020 年度収支予算成立前における通常経費の支出等について（案）

2020 年 3 月 31 日

証券・金融商品あっせん相談センター

新年度における収支予算は、定款 51 条において「この法人の事業計画及びこれに伴う収支予算は、理事長が作成し、総会の決議を経なければならない。」とあるが、収支予算成立前における通常経費の支出及び負担金等の徴収について、次のとおり取り扱うこととする。

1. 収支予算成立前における通常経費の支出

定款第 52 条に基づき、新年度収支予算が総会で承認されるまでの間は、理事長の承認を得て通常必要と認められる経費を支出する。

2. 収支予算成立前における負担金等の徴収

上記の通常経費を賄うため、業務の遂行上必要と認められる範囲内で負担金等を徴収することとする。

以 上

（参考）

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センタ－定款（抜粋）

（事業計画及び予算、事業報告及び決算）

第 51 条 この法人の事業計画及びこれに伴う収支予算は、理事長が作成し、総会の議決を経なければならない。

（暫定予算）

第 52 条 前条の規定にかかわらず、やむを得ない事由により予算が成立しないときは、理事長は、理事会の決議を経て、予算成立の日まで前事業年度の予算に準じて収入支出することができる。

2 前項の収入支出は、新たに成立した予算の収入支出とみなす。

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について（案）

2020年3月31日

証券・金融商品あっせん相談センター

1. 改正の趣旨

金融商品取引法の改正により、今後、暗号資産を用いたデリバティブ取引及び電子記録移転権利の売買等^(注)が新たな金融商品取引業として開始される予定である。

このため、これらの新たな金融商品取引業に係る相談、苦情の取扱い及び紛争の解決（あっせん）を当センターの業務範囲に追加することとし、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」（以下「業務規程」という。）の一部を改正する。

（注）電子記録移転権利はブロックチェーンを用いて移転することができる財産的価値に表示されるもの（「ST(Security Token)」）をいう。ブロックチェーンを用いた ST の売買や募集の取扱い（「STO」）などが新たな金融商品取引業とされる。

2. 改正の骨子**（1）紛争等解決事業への追加**

新たな金融商品取引業である暗号資産を用いたデリバティブ取引及び電子記録移転権利の売買等に係る定義を新設し、これらの金融商品取引業を当センターの紛争等解決事業の範囲に追加する。

（2）新たな自主規制団体からの業務委託

暗号資産を用いたデリバティブ取引に係る自主規制を所管する「日本暗号資産取引業協会」及び電子記録移転権利の売買等に係る自主規制を所管する「日本 STO 協会」から、それぞれの自主規制団体の構成員である事業者が営むこれらの金融商品取引業に係る相談、苦情の取扱い及び紛争の解決（あっせん）について当センターが業務委託を受けることとし、両協会との間でそれぞれ協定を締結し、新たな自主規制団体として追加する。

（3）紛争等解決事業に要する費用の負担

新たな金融商品取引業のうち、第1種金融商品取引業とされる暗号資産を用いたデリバティブ取引及び電子記録移転権利の売買等の紛争等解決事

業に要する費用については、現行の他の第1種金融商品取引業と同様に、事業者が自主規制団体に加入する場合にはそれぞれの自主規制団体が支払う負担金を充当するとともにあつせんの当事者（申立人：顧客、被申立人：事業者）が支払う負担金を充当する旨、また、事業者が自主規制団体に加入しない場合には当該事業者が支払う基本負担金を充当するとともにあつせんの当事者が支払う負担金を充当する旨を規定する。

併せて、両協会と当センターとの間で締結する協定に従って、両協会が上記の負担金を支払わなければならない旨を規定する。

3. 施行日

この改正は、2020年〇月〇日から施行する。

※施行日は、改正金融商品取引法の施行日と同じ日とする予定。

(以上)

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について（案）

2020 年 3 月 31 日

（下線部変更箇所）

u003cdiv data-bbox="90 165 907 894" data-label="Table">

改 正 案	現 行
（定義） 第 2 条 （1） └──（ 現 行 ど お り ） （17） <u>（18） 暗号資産関連デリバティブ取引業</u> <u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会の定</u> <u>款第 3 条第 12 号に規定する暗号資産関連デリ</u> <u>バティブ取引業をいう。</u> <u>（19） 電子記録移転権利等の売買その他の取引等</u> <u>一般社団法人日本 STO 協会の定款第 3 条第</u> <u>4 号に規定する電子記録移転権利等の売買そ</u> <u>の他の取引等をいう。</u> <u>（20）</u> └──（ 現 行 ど お り ） <u>（25）</u> （取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲） 第 4 条 センターが取り扱う相談及び苦情の範囲 は、次の各号に掲げる業務に関する相談及び苦 情とする。 （1） 次のいずれかの団体の構成員である金融商 品取引業者等及び当該金融商品取引業者等に 係る金融商品仲介業者（以下「協定事業者」 という。）の業務 イ 日本証券業協会 ロ 一般社団法人投資信託協会 ハ 一般社団法人日本投資顧問業協会 ニ 一般社団法人金融先物取引業協会 ホ 一般社団法人第二種金融商品取引業協会	（定義） 第 2 条 この業務規程において、次の各号に掲げ る用語の定義は当該各号に定めるところによ る。 （1） └──（ 省 略 ） （17） └──（ 新 設 ） <u>（18）</u> └──（ 省 略 ） <u>（23）</u> （取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲） 第 4 条 センターが取り扱う相談及び苦情の範囲 は、次の各号に掲げる業務に関する相談及び苦 情とする。 （1） 次のいずれかの団体の構成員である金融商 品取引業者等及び当該金融商品取引業者等に 係る金融商品仲介業者（以下「協定事業者」 という。）の業務 イ 日本証券業協会 ロ 一般社団法人投資信託協会 ハ 一般社団法人日本投資顧問業協会 ニ 一般社団法人金融先物取引業協会 ホ 一般社団法人第二種金融商品取引業協会

改 正 案	現 行
<u>ハ 一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u> <u>ト 一般社団法人日本 STO 協会</u> 2 (1) } (現行どおり) 5 (6) <u>暗号資産関連デリバティブ取引業の業務</u> <u>(一般社団法人日本暗号資産取引業協会の会</u> <u>員及び当該会員に係る金融商品仲介業者の業</u> <u>務に係るものに限る。)</u> (7) <u>電子記録移転権利等の売買その他の取引</u> <u>等 (一般社団法人日本 STO 協会の正会員及び</u> <u>当該正会員に係る金融商品仲介業者の業務に</u> <u>係るものに限る。)</u> (8) } (現行どおり) (9) } 3 5 6 (センターと協定を締結している団体等の費用負担義務) 第 6 条 2 3 加入第 1 種金融商品取引業者に係る紛争等解決事業に必要な費用については、次の各号に掲	 (新 設) 2 あっせん委員が行うあっせんの適用範囲は、紛争のうち、次の各号のいずれかに該当する取引又は業務につき争いがある場合とする。 (1) } (省 略) 5 (6) } (新 設) (7) } 3 5 6 (センターと協定を締結している団体等の費用負担義務) 第 6 条 第 5 条第 1 項の規定により、センターと協定を締結している団体は、毎年度、当該団体の構成員である協定事業者に係る紛争等解決事業に必要な費用（助成金等が充当される部分を除く。以下この条において同じ。）の額を基礎として、当該協定に定めるところにより、費用を負担しなければならない。 2 特定事業者は、毎年度、細則で定める基本負担金を負担するほか、第 6 条の 3 に規定するあっせん開催期日 1 回当たりの利用負担金を負担しなければならない。 3 加入第 1 種金融商品取引業者に係る紛争等解決事業に必要な費用については、次の各号に掲

改 正 案	現 行
げる区分に応じ、当該各号に定めるところによる。 (1) └ (4) (現 行 ど お り) (5) <u>第4条第2項第6号に規定する業務に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用（以下「暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入する加入第1種金融商品取引業者に係る費用</u> <u>第6項に規定する一般社団法人暗号資産取引業協会の負担金を充当するほか、当該加入第1種金融商品取引業者が負担する第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第32条に規定するあっせん申立金を充当する。</u> (6) <u>暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者に係る費用</u> <u>当該一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。</u> (7) <u>第4条第2項第7号に規定する電子記録移転権利等の売買その他の取引等であって特定第1種金融商品取引業務に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用（以下「電子記録移転権利関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本STO協会に加入する加入第1種</u>	げる区分に応じ、当該各号に定めるところによる。 (1) └ (4) (省 略) (新 設) (新 設) (新 設)

改 正 案	現 行
<u>負担しなければならない。</u> <u>8 年度の中途において日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会又は一般社団法人日本 STO 協会の会員となった場合（年度の中途において第 1 種金融商品取引業者となったときに同時に各協会への入会の手続をとった場合を除く。）においては、第 3 項の規定の適用上、同項第 2 号、第 4 号、第 6 号又は第 8 号に該当するものとして取り扱う。</u> <u>9 （ 現行どおり ）</u> <u>1 0 第 1 項の費用の額の算定においては、日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会又は一般社団法人日本 STO 協会のいずれかに加入する加入第 1 種金融商品取引業者に係る費用を算入しないものとする。</u> <u>1 1 （ 現行どおり ）</u> （日本証券業協会等に参加しない者に係る基本負担金額） 第 6 条の 2 } （ 現行どおり ） 2 } <u>3 前条第 3 項第 6 号に規定する基本負担金の額は、一般社団法人日本暗号資産取引業協会の会員である加入第 1 種金融商品取引業者に係る暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用の 1 社当たり平均見込額の 1.5 倍に相当する額とする。</u>	<u>6 年度の中途において日本証券業協会又は一般社団法人金融先物取引業協会の会員となった場合（年度の中途において第 1 種金融商品取引業者となったときに同時に両協会への入会の手続をとった場合を除く。）においては、第 3 項の規定の適用上、同項第 2 号又は第 4 号に該当するものとして取り扱う。</u> <u>7 当事者である加入第 1 種金融商品取引業者等又は顧客は、あっせんの申立てが受理されたときは、第 32 条の定めるところにより、あっせん申立金をセンターに納付しなければならない。</u> <u>8 第 1 項の費用の額の算定においては、日本証券業協会又は一般社団法人金融先物取引業協会のいずれかに加入する加入第 1 種金融商品取引業者に係る費用を算入しないものとする。</u> <u>9 センターは、特定事業者に係る第 2 項に規定する基本負担金及びあっせん開催期日 1 回当たり利用負担金の額については、特定事業者の数及び特定事業者に係るあっせん申立て件数等を勘案して、必要と認める場合には、見直しをするものとする。</u> （日本証券業協会等に参加しない者に係る基本負担金額） 第 6 条の 2 } （ 省 略 ） 2 } （ 新 設 ）

改 正 案	現 行
4 <u>前条第3項第8号に規定する基本負担金の額は、一般社団法人日本 ST0 協会の正会員である加入第1種金融商品取引業者に係る電子記録移転権利関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額の1.5倍に相当する額とする。</u> 付 則 この改正は、2020年〇月〇日から施行する。 ※施行日は、改正金融商品取引法の施行日と同じ日とする予定。	(新 設)

2019年4～12月における 紛争解決業務等の状況について

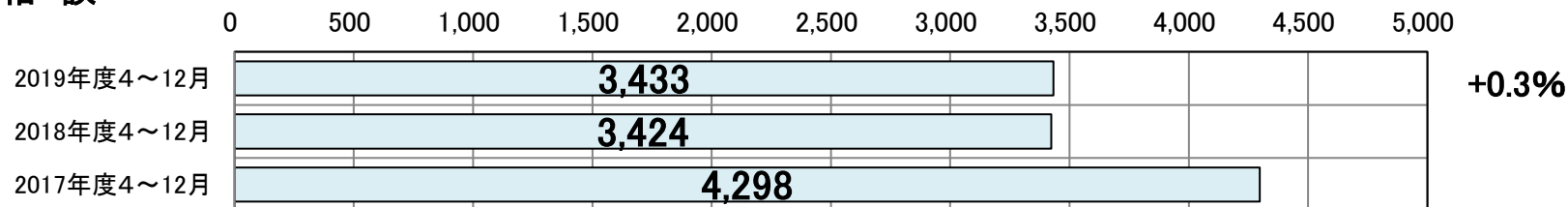
2020年3月31日



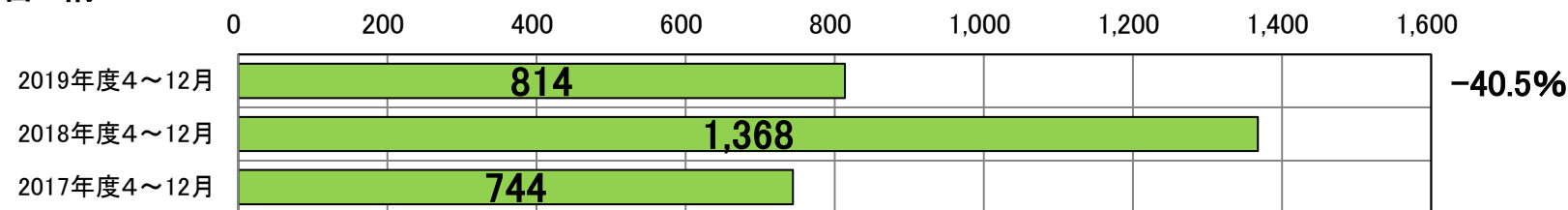
2019年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2019年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

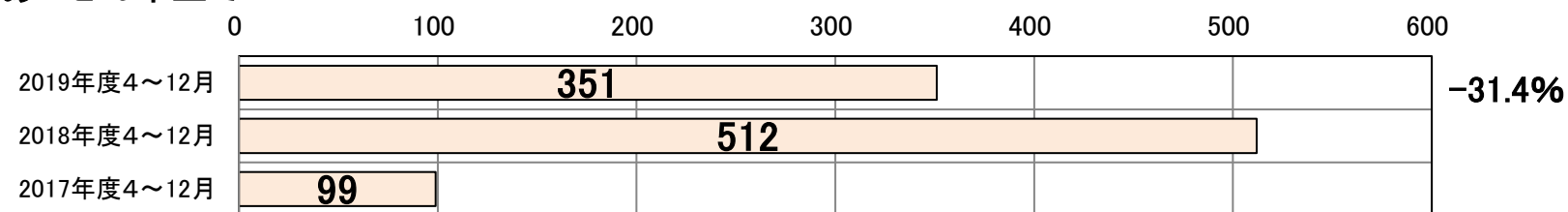
① 相 談



② 苦 情



③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ相談はほぼ横ばい(+0.3%)であるが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に減少している(それぞれ、-40.5%、-31.4%)。

2. 2019年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相 談

類 型	2019年度4～12月		2018年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,077	31.4	1,150	33.6
うち証券会社	411	12.0	369	10.8
センター業務	359	10.5	440	12.9
取引制度	103	3.0	106	3.1
勧誘	462	13.5	281	8.2
うち説明義務	222	6.5	149	4.4
適合性	108	3.1	71	2.1
無断	79	2.3	41	1.2
売買取引	822	23.9	947	27.7
うち売買一般	540	15.7	728	21.3
取引制度	154	4.5	86	2.5
システム障害	43	1.3	28	0.8
事務処理	383	11.2	344	10.0
投資運用	2	0.1	18	0.5
投資助言	44	1.3	56	1.6
その他	643	18.7	628	18.3
合 計	3,433	100	3,424	100

概況：

相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談（相談窓口の問い合わせを含む。）411件、当センターの業務に関する相談359件、取引制度に関する相談103件などです。

2. 2019年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2019年度4～12月		2018年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	456	56.0	884	64.6
うち説明義務	345	42.4	799	58.4
強引	36	4.4	30	2.2
適合性	36	4.4	27	2.0
売買取引	217	26.7	308	22.5
うち売買一般	129	15.8	171	12.5
扱者主導	28	3.4	46	3.4
無断売買	34	4.2	33	2.4
事務処理	97	11.9	77	5.6
投資運用	－	－	9	0.7
投資助言	12	1.5	25	1.8
その他	32	3.9	65	4.8
合 計	814	100	1,368	100

③ あっせん申立て

類 型	2019年度4～12月		2018年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	337	96.0	495	96.7
うち説明義務	299	85.2	476	93.0
適合性	27	7.7	14	2.7
断定的判断の提供	8	2.3	4	0.8
売買取引	13	3.7	10	2.0
うち無断売買	3	0.9	2	0.4
売買執行ミス	2	0.6	－	－
その他	7	2.0	7	1.4
事務処理	1	0.3	2	0.4
投資運用	－	－	－	－
投資助言	－	－	5	1.0
その他	－	－	－	－
合 計	351	100	512	100

※ 2018年度4～12月の「売買取引に関するあっせん申立て」の内訳としては、「無断売買」の他は「システム障害(1件0.2%)」であった。

概況：

苦情やあっせんの申立ての内容では、勧誘時の説明義務に関するものが、前年同期と比較すると件数は減少しているものの、それぞれの全体に占める割合は、引き続き高くなっています。

3. 2019年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

商品の種類	相 談				苦 情				あっせん申立て			
	2019年度4～12月		2018年度4～12月		2019年度4～12月		2018年度4～12月		2019年度4～12月		2018年度4～12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
株式	1,007	29.3	975	28.5	183	22.5	246	18.0	33	9.4	20	3.9
債券	572	16.7	436	12.7	224	27.5	156	11.4	44	12.5	12	2.3
投資信託	497	14.5	543	15.9	92	11.3	134	9.8	9	2.6	13	2.5
有価証券デリバティブ	21	0.6	17	0.5	7	0.9	11	0.8	1	0.3	4	0.8
金融先物	155	4.5	125	3.7	58	7.1	36	2.6	18	5.1	10	2.0
CFD	11	0.3	15	0.4	9	1.1	10	0.7	2	0.6	3	0.6
その他のデリバティブ	13 (10)	0.4	24 (22)	0.7	198 (198)	24.3	688 (687)	50.3	244 (244)	69.5	449 (449)	87.7
ラップ	37	1.1	44	1.3	4	0.5	22	1.6	－	－	1	0.2
第2種関連商品	59	1.7	122	3.6	1	0.1	10	0.7	－	－	－	－
その他	1,061	30.9	1,123	32.8	38	4.7	55	4.0	－	－	－	－
合 計	3,433	100	3,424	100	814	100	1,368	100	351	100	512	100

※1. 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)である。

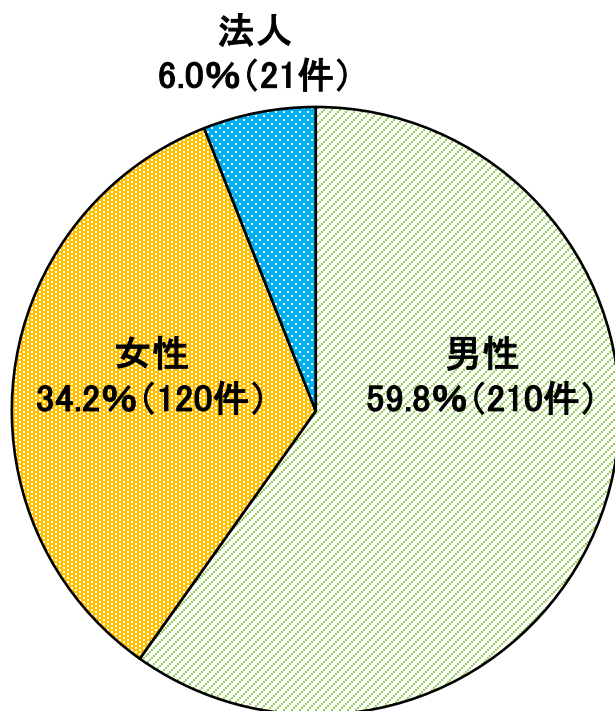
概況：

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(29.3%)、苦情では債券の割合が高く(27.5%)になっており、あっせんにおいてはVIXインバースETN事案により、その他のデリバティブの割合が高く(69.5%)になっている。

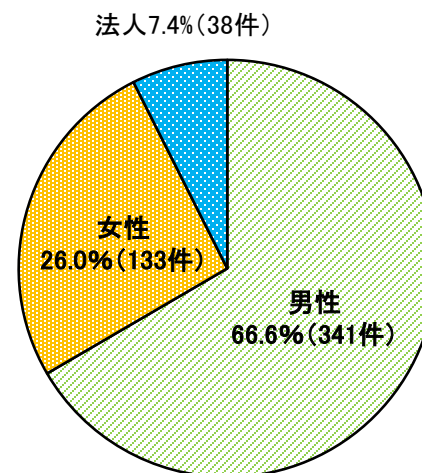
4. 2019年度4～12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男／女)・法人別状況

＜2019年度4～12月(351件)＞



＜(参考)2018年度4～12月(512件)＞



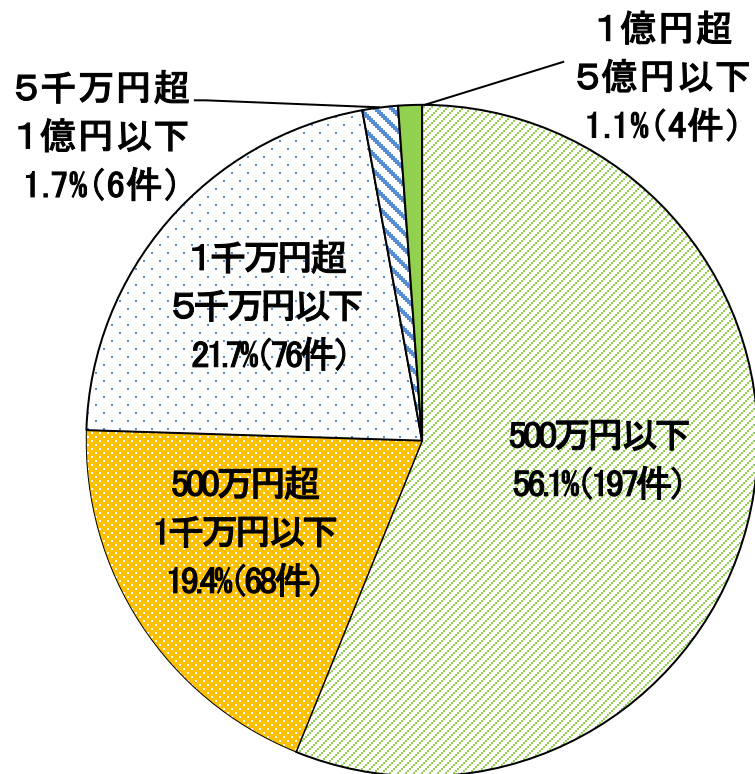
概況：

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性59.8%(210件)、女性34.2%(120件)、法人6.0%(21件)となりました。

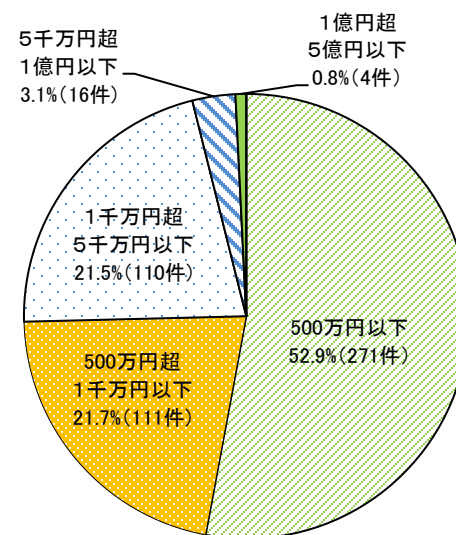
4. 2019年度4～12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<2019年度4～12月(351件)>



<(参考)2018年度4～12月(512件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額の分布は、前年同期と比べると500万円以下の請求が3.2%増加し、500万円超1千万円以下の請求が2.3%減少しました。

また、100万円以下は70件・19.9%(前年同期78件・15.2%)でした。

5. 2019年度4～12月のあっせん終結事案について

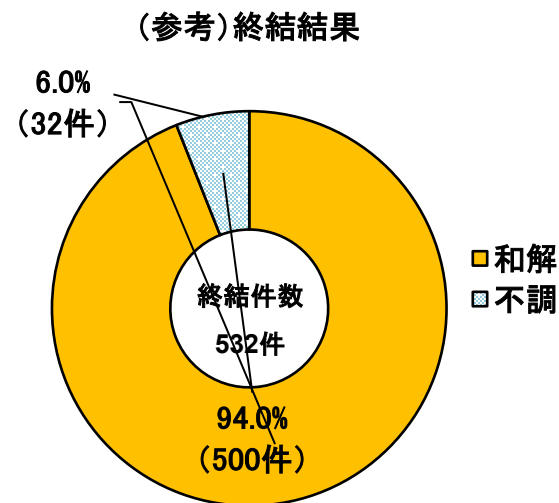
(1) 概況

	2019年度4～12月	2018年度4～12月
期初未済件数	309	21
新規申立件数	351	512
終結件数	540(8)	205(2)
期末未済件数	120	328

※()内は取り下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

	2019年度4～12月 (532件)	2018年度4～12月 (203件)
1回	516	192
2回	15	11
3回	1	0
平均開催回数	1.0	1.1



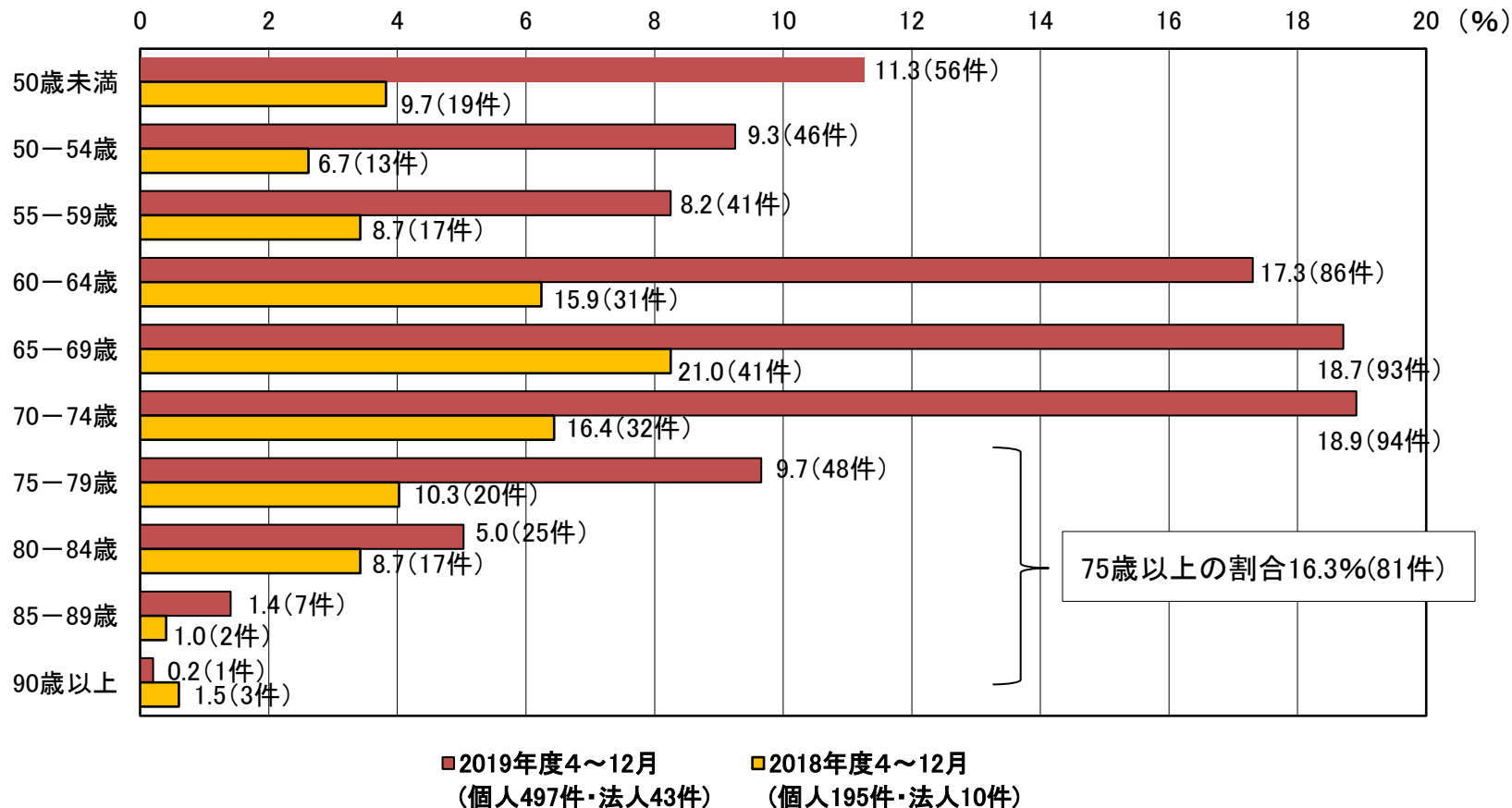
概況：

2019年4～12月に終結したあっせんの件数は合計540件で、その内訳は、和解500件、不調32件、取下げ等8件で、取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は94.0%でした(前年同期86.7%)。

あっせん開催回数は、1回の事案516件、2回の事案15件、3回の事案1件、平均開催回数は1.0回でした(前年同期1.1回)。

5. 2019年度4～12月のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2019年度4～12月の終結事案(個人497件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は16.3%でした(前年同期は21.5%、42件)。

親族からの不満を 証券会社に伝達することについて ＜試行結果＞

2020年 3月 31日
特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター

1. 試行した取組みの概要



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

・ 当センターは、日本証券業協会からの要望を受け、2019年4月から同年12月までの間、一部の大手証券会社の協力を得て、口座名義人本人(以下「本人」という。)の親族から本人の取引等に関する不満が寄せられた場合、次の手続きにより、当該不満の申出の事実について、当センターから相手方証券会社に伝達する新たな取組み(「パイロットプログラム」)を試行した。

(手続き)

- ① 親族から不満が寄せられた場合、一般的な対応としては改めて本人から当センターへ申し出てもらうか、又は親族から証券会社対応部署(本社の苦情対応部署)へ直接申し出てもらうかの、いずれかを慫慂する。
- ② それでもなお親族が証券会社へ伝えてほしいと希望する場合には、当センターから証券会社対応部署へ、本人及び親族の氏名等とともに「親族から不満の申出があった」旨を伝達する。



- ③ 親族の申出の内容から本人の保護の必要性があると当センターが判断した場合には、当センターから証券会社対応部署へ申出内容を伝えることとする。ただし、センシティブ情報やプライバシーに属すると思われる事項は伝達しない。

(注)「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」により、金融分野における個人情報取扱事業者は、以下のセンシティブ情報については、第三者提供は行わないこととされている(第6条)。

政治的見解、信教、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴 に関する情報

(以上は、2019年3月1日開催の運営審議委員会に報告した事項)

2. 試行の結果



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

- パイロットプログラムを試行した結果は以下のとおりである。

内 訳	件 数
2019年4月 ～ 2019年12月FINMACに寄せられた親族不満の件数	76 件
①－1 口座名義人本人からFINMACに申し出るよう働きかけ、親族が了解したもの	36 件
①－2 親族から証券会社顧客対応部署に直接申し出るよう働きかけ、親族が了解したもの	27 件
② 上記のいずれかの働きかけをしたものの、それでもFINMACから親族不満を伝達してほしい旨の希望があり、口座名義人本人の氏名、親族の氏名等とともに、親族不満の申し出があったという事実のみ（内容は含まない）を証券会社に伝達したもの	1 件
○ FINMAC相談員による説明を受け、親族が了解したもの	12 件

3. 今後の対応



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

○ 日本証券業協会からの要請

- 「親族自身が不満足を表明しているという事実」は協会の経営において非常に重要な情報。
- FINMACに寄せられた親族不満を協会に伝え、協会の経営に十分に活かすようにすべき。
- 業界における苦情対応は、協会・FINMACというデュアルチャネルを確立。親族不満についてもデュアルチャネルが適切に確保されるべき。

例えば、親族からの不満を「顧客の代理」ではなく「親族自身からの不満」として捉えるなど、「親族自身からの不満足の表明」を協会に伝達するフローを検討することを、改めてFINMACに要請することとする。



上記の要請を受け、FINMAC内で検討中