

2020 年 6 月 10 日

各 位

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

運 営 審 議 委 員 会

委 員 長 弥 永 真 生

日頃より、本委員会の運営に御協力をいただき有難うございます。

さて、毎年 6 月に本委員会を開催しておりますが、先般事務局からご連絡いたしましたとおり、緊急事態宣言解除後間もないことなどを踏まえ、今回の委員会は御参集いただかず、当センターの規則に定める『書面等による委員会』により御審議いただくことといたしました。何卒、御理解を賜りますようお願い申し上げます。

つきましては、下記の議案のうち（審議事項）についてお諮り申し上げますので、別紙の回答書により御回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、各審議事項につきましては本委員会で議決されましたら、次回の理事会に付議させて頂くこととなりますので申し添えます。

※ 下記の議案のうち（報告事項）については御回答いただく必要はありませんので、念のため申し添えます。

記

（審議事項）

1. あっせん委員の選任について
2. 2019 年度事業報告案及び収支決算案について
3. 2020 年度事業計画案及び収支予算案について

（報告事項）

4. 2019 年度紛争解決業務等実施状況の検証について
5. その他

議案内容の説明

【審議事項】

1. あっせん委員の選任について

・・・(資料1-1、資料1-2、資料1-3)

去る5月15日付で、書面審議によりあっせん委員候補者推薦委員会を行い、今期をもって交代いただくあっせん委員 田中 燈一氏(北海道地区)の後任のあっせん委員候補者について御審議いただきました。

後任のあっせん委員候補者は、田中委員から後藤 雄則(ごとう たけのり)氏を御推挙いただき、同委員会において同氏のこれまでの経歴(資料1-2)、あっせん委員の推薦基準等(資料1-3)を踏まえ御審議いただきました。

審議の結果、後藤 雄則氏を後任のあっせん委員候補者として推薦することが決定されました(資料1-1はそのことを理事長あてに報告した書面です)。

つきましては、あっせん委員候補者推薦委員会での決定のとおり、後藤雄則氏をあっせん委員として選任いただきたく存じます。御審議をお願いいたします。

2. 2019年度事業報告案及び収支決算案について

・・・(資料2-1、資料2-2)

2019年度事業報告案を資料2-1のとおり取りまとめましたので、御報告いたします。

また、2019年度収支決算案について資料2-2のとおり取りまとめましたので、御報告いたします。前回3月の本委員会では収支実績見込みについて御審議いただきましたが、収支の内容は前回3月からの変更はありません。前回も御説明いたしましたが、収支決算についての主な状況としては事業費の支出が予算よりも少なかったことが挙げられます。これはあっせんに係る事業費について、特に地方でのあっせん開催をできるだけ効率的に開催するため、複数のあっせん事案を可能な範囲で同一日同一会場に集約して実施し、あっせん委員及び相談員の出張費用並びにあっせんの会場費用等を節約するよう努めたことで生じたものであります。

なお、当センター監事からの監査報告書を添付しておりますので、併せて御覧ください。

つきましては、2019年度事業報告案及び収支決算案について御了承いただきたいと存じます。御審議をお願いいたします。

3. 2020 年度事業計画案及び収支予算案について

・・・（資料 3－1、資料 3－2、資料 3－3）

2020 年度事業計画案（資料 3－1、資料 3－2）につきましては、前回 3 月に御説明いたしました、昨年度と同じく計 6 項目に集約した各事業を計画いたしました。特に、『1. 苦情相談及び紛争解決業務の実施』に関しましては、2020 年度中に暗号資産関連デリバティブ取引や商品関連市場デリバティブ取引などが新たな金融商品取引業として開始されるため、それらの業務に係る相談、苦情及び紛争解決業務を着実に実施して参ります。

次に、2020 年度収支予算案（資料 3－3）についてです。前回 3 月に御審議いただいた収支予算案からの変更点としましては、新たな金融商品取引業として「暗号資産デリバティブ取引及び電子記録移転権利等の売買等」が加わったことから、それぞれの業務に係る自主規制団体から紛争等解決業務の委託を受けました。そのため、収入の部の『賛助会員会費収入』及び『諸団体負担金』が増額となりました。諸団体負担金の内訳は 2020 年度予算案「諸団体負担金内訳」（4 頁）のとおりでございます。

また、支出の部では、事業費におきまして、暗号資産デリバティブ取引等の新たな業務開始に伴いまして必要となるあっせんシステムの更改費用及び広報経費を追加計上しております。

つきましては、2020 年度事業計画案及び収支予算案について御了承いただきたいと思います。御審議をお願いいたします。

【報告事項】

4. 2019 年度紛争解決業務等実施状況の検証について・・・（資料 4）

当センター事務局において「2019 年度の紛争解決業務等実施状況の検証について」を作成いたしましたので、御報告いたします。

5. その他・・・（資料 5）

本年 4 月 1 日付で一部委員の交代がございましたので、同日付の本委員会名簿を添付いたします。

以 上

本件に関してのお問い合わせ先 FINMAC 三森（TEL：03-3667-8016）

2020 年 5 月 20 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 19 回あっせん委員候補者推薦委員会（書面審議）の審議結果について

2020 年 5 月 15 日付で行いました書面審議による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】

新任のあっせん委員候補者として、以下の氏を推薦する。

北海道地区

田中委員の後任として、後藤 雄則（ごとう たけのり）氏

（注） 田中委員以外の 37 名のあっせん委員については再任

以 上

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

案

2019年度
事業報告書

自 2019年 4月 1日 ～ 至 2020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

2019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・紛争解決制度に対する利用者の信頼性向上等に向けた対応等 …19

第3章 総会・理事会・委員会等に関する報告

- 1. 総 会22
- 2. 理事会22
- 3. 運営審議委員会23
- 4. あっせん委員候補者推薦委員会24

2019年度 財務報告

- 1. 2019年度会計財産目録25
- 2. 2019年度貸借対照表26
- 3. 2019年度収支計算書27

2019年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

- 1. 役 員29
- 2. 特別顧問29
- 3. 運営審議委員会30
- 4. あっせん委員候補者推薦委員会30
- 5. あっせん委員名簿31

2019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、当センターの相談員が仲介して、顧客からの金融商品取引業等業務に関する苦情を相手方の金融商品取引業者等（以下「金商業者等」という。）に取次ぎ、必要な助言等を添えつつ金商業者等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である紛争解決委員（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**402**件、苦情の申出**1,048**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、**584**件につき、金商業者等と顧客との間に和解を成立させた。

当センターが対象とする金商業者等は、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専業事業者等）⇒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⇒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の事業者と顧客との紛争等解決業務は手続実施基本契約に基づき、また、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）実施している。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。

（備考）

- i. 当センターは、金融庁より、**2010年2月19日**に認定投資者保護団体としての認定を、また、**2011年2月15日**に指定紛争解決機関としての指定をそれぞれ受けている。
- 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（**2010年1月22日**）の紛争解決事業者として実施している。
- iii. 当センターの業務委託元（協定締結先）である自主規制機関は、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、顧客一般からの金融商品取引業等業務等に関する広範囲の相談4,790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、取り扱ったあつせん、苦情及び相談に関する統計・事例等の情報を提供したほか、当センターの紛争等解決業務について一層の周知を図るとともに、金融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
①金商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	金商業者等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28名(うち相談員14名)	(D) 一般消費者 (E) 4,790名	368,295千円 (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
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】 顧客からの金商業者等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。 【あっせん】 公正中立な紛争解決委員(あっせん委員)が、顧客と金商業者等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。	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 上記のほか、都道府県庁所在地等であっせんを実施 (C) 委嘱弁護士(あっせん委員) 38名、職員 28名(うち相談員 14名)	(D) 一般消費者 (E) 1,450名	※ ①参照

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
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	あっせん、苦情及 び相談に関する統 計、事例等の情報 提供 イ．利用者一般へ のホームページ による情報提供 ロ．相手方対象事 業者（当センタ ーを利用する消 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7名	(D) 一般消費者 (E) 左記イ．は不特定 多数 左記ロ．は延べ 2,628社	6,142千円 (③及び④)
④前各号に掲げる 事業に付随する 一切の事業	当センターの事業 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

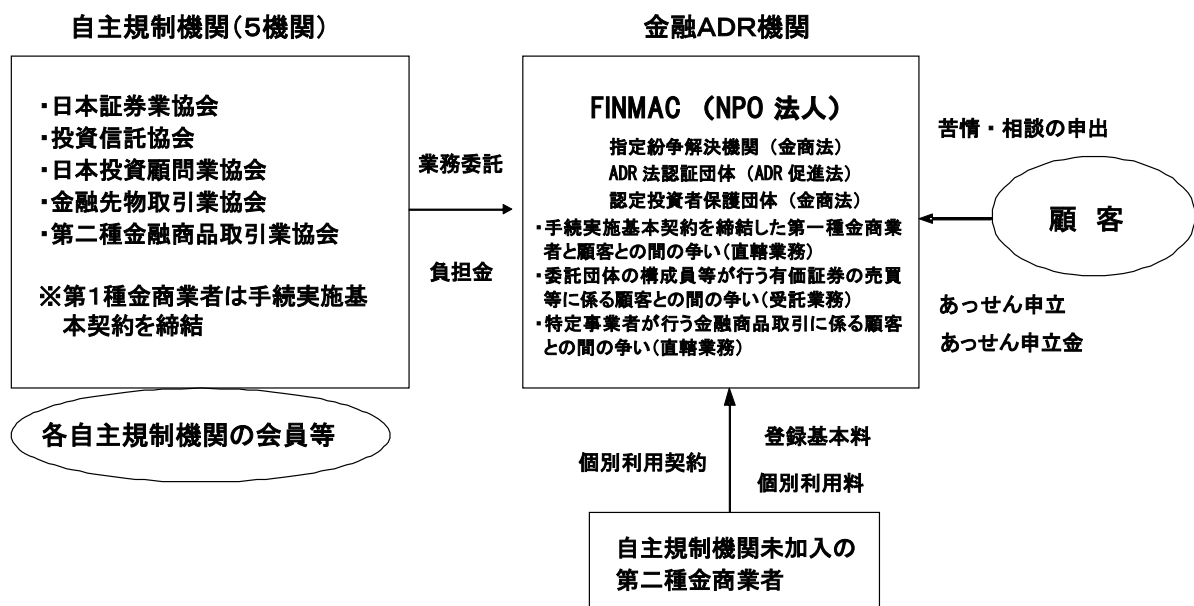
当センターは、金融ADRを専門とする第三者機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

具体的には、第一種金商業者のほか、自主規制機関に加入している第二種金融商品取引業、投資助言・代理業、投資運用業の各事業者、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り苦情・紛争となった事案について、顧客からの申出に基づき、中立・公正な立場で解決に向けて尽力した。

自主規制機関加入の第一種金商業者、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各事業者並びに登録金融機関（当年度末計2,141社）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（協定事業者として）、また、自主規制機関未加入の第二種金商業者（当年度末487社）と顧客とのトラブル解決については、当該事業者からの利用登録申請に基づき（特定事業者として）、それぞれ実施した。

このほか、顧客一般から金融商品取引業等及び当センターの業務に関する制度等について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、取り扱ったあっせん、苦情及び相談に関する統計・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】

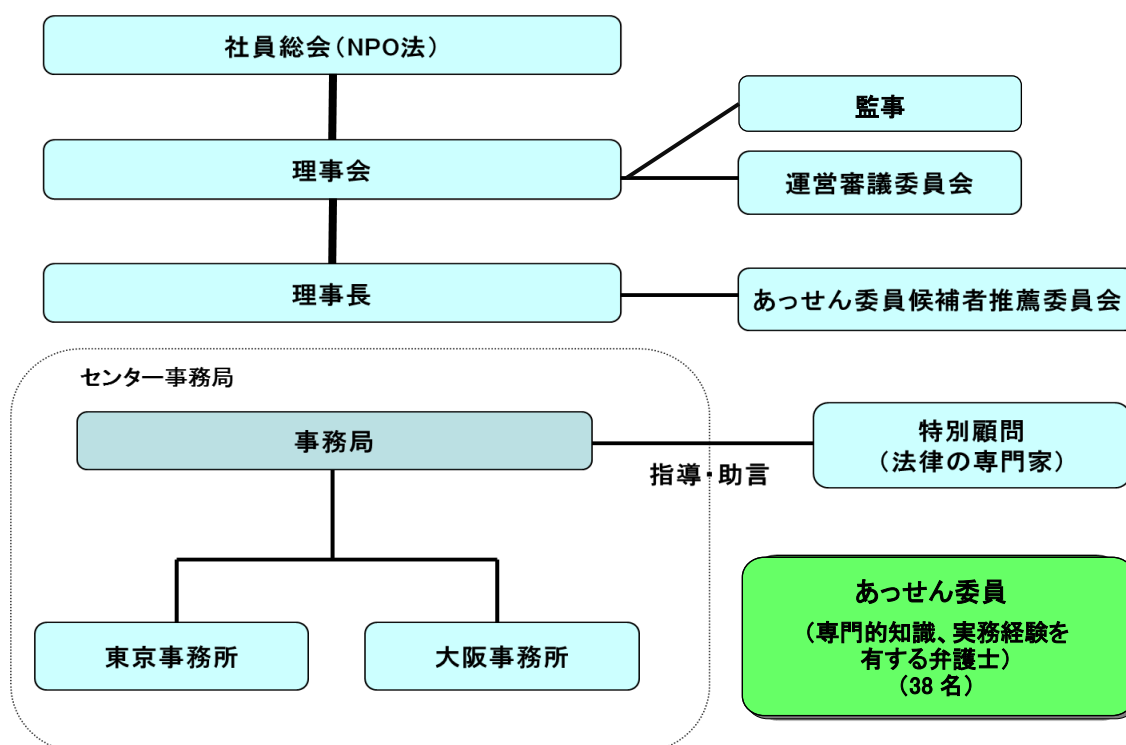


2. 当センターの業務の実施方法等

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配置して苦情解決業務や相談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、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・苦情の受付や都道府県庁所在地等でのあっせん実施など、利用者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) 紛争解決、苦情処理及び相談業務の実施

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紛争等について、紛争解決、苦情処理及び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り組み

あっせん業務研究会、相談員研修を開催し、事例研究や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り組みを行った。

(3) 紛争解決業務の情報提供

金融商品取引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

上に資するため、あっせんの状況、苦情処理等について適切な情報提供を行った。

(4) 他のADR機関、自主規制機関等との緊密な連携

他のADR機関及び業務委託元である自主規制機関（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）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

当年度においては、「あっせん」が前年度比310件減（43.5%減）の402件、「苦情」が同583件減（35.7%減）の1,048件といずれも前年度に比べて大幅に減少したが、「相談」は同99件増（2.1%増）の4,790件と前年度に比べ増加した。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
2019年度	402	1,048	4,790
2018年度	712	1,631	4,691
2017年度	129	1,013	5,615

(2) 事業者主体別内訳

当年度における事業者主体別の受付件数は、前年度同様、「あっせん」及び「苦情」は全て協定事業者（業務委託元である自主規制機関に所属する金商業者等）であり、「相談」についても協定事業者が大部分を占めた。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
協定事業者	402	712	1,048	1,630	3,865	3,889
特定事業者	0	0	0	1	7	22
その他	0	0	0	0	918	780
合 計	402	712	1,048	1,631	4,790	4,691

（注）「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。

(3) 協定事業者別内訳

日本証券業協会の「あっせん」及び「苦情」、第二種金融商品取引業協会の「相談」が大幅に減少し、日本証券業協会の「相談」及び金融先物取引業協会の「苦情」が増加したことが特記される。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
日 本 証 券 業 協 会	379	692	930	1,509	3,465	3,395
金 融 先 物 取 引 業 協 会	22	14	87	57	184	186
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	1	6	25	54	135	153
投 資 信 託 協 会	0	0	1	1	11	12
第二種金融商品取引業協会	0	0	5	9	70	143
合 計	402	712	1,048	1,630	3,865	3,889

(4) 業態種別内訳

当年度における業態種別の受付件数は、前年度と比べ、第一種金融商品取引業務における「あっせん」及び「苦情」、第二種金融商品取引業務の「相談」が大幅に減少した。第一種金融商品取引業務及びその他の業務の「相談」は増加したが、全体的に「あっせん」「苦情」とともに減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
第一種金融商品取引業務	400	704	1,006	1,548	3,369	3,249
第二種金融商品取引業務	0	0	5	10	80	166
投資運用業務	0	1	10	26	70	80
投資助言・代理業務	1	5	16	29	76	90
登録金融機関業務	1	2	11	17	280	328
その他の業務	0	0	0	0	915	778
合 計	402	712	1,048	1,631	4,790	4,691

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

(5) 商品別内訳

当年度における商品別の受付件数は、例年、株式、債券、投資信託の順に多くなっていたが、**2019年度**においては「苦情」の債券が多く、また債券の「あっせん」及び「苦情」の件数が増加している。そうした中、特定の「E T N」に関する「あっせん」及び「苦情」、「相談」については、**2018年度**に比べて減少してはいるが、引き続き多く寄せられた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
株 式	44	26	244	318	1,426	1,339
債 券	68	17	310	197	794	589
投 資 信 託	10	14	120	171	711	734
デリバティブ	25	22	109	84	283	256
有価証券関連	1	4	9	14	44	24
金融先物等	22	15	87	56	216	210
C F D	2	3	13	11	22	22
そ の 他	0	0	0	3	1	0
E T N	255	632	205	755	12	31
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	5	10	70	160
ラ ッ プ	0	1	9	25	60	65
そ の 他	0	0	46	71	1,434	1,517
合 計	402	712	1,048	1,631	4,790	4,691

○E T NはV I XインバースE T Nの件数である。

(注)

- ①「デリバティブ（金融先物等）」は、通貨オプション、金利・為替先物、外為証拠金（FX）取引等。
- ②「デリバティブ（その他）」は、金利・為替スワップ、天候デリバティブ等。
- ③「第二種金融商品取引業取扱商品」は、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等。
- ④「その他」には、個別商品とは直接関連のない事案を含む。

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、前年度の712件から310件減（43.5%減）の402件であった。そのうちの大部分は期限前償還となったVIXインバースETNに係るものである。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度424件から219件増（51.7%増）の643件であった。

（単位：件）

あっせん	2019年度	2018年度
新規申立件数	402	712
終 結 件 数	643	424
和 解	584	386
不 調	50	35
取下げ等	9	3
当年度末係属件数	68	309

① 内容別内訳

当年度における「あっせん」の内容別内訳は、前年度同様、「勧誘に関する紛争」（383件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（18件）が続いた。

（単位：件、%）

年 度	区 分	勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
2019年度	件 数	383	18	1	0	0	0	402
	構成比	95.3	4.5	0.2	0	0	0	100
2018年度	件 数	695	10	2	0	5	0	712
	構成比	97.5	1.5	0.3	0	0.7	0	100

○顧客の申出内容に応じて、次のとおり分類している（内容別内訳について以下同じ。）。

「勧誘」は、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等に関するもの。

「売買取引」は、無断売買、売買執行ミス等に関するもの。

「事務処理」は、入出金等の手続事務等のミス、遅延等に関するもの。

「投資運用」は、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関するもの。

「投資助言」は、投資判断に関して助言を行う業務等に関するもの。

「その他」は、いずれの分類にも属さないもの。

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳について見ると、「勧誘」では、「説明義務」（334件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（37件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

内 容	2019年度	2018年度
説明義務	334 (83.1)	666 (93.5)
適合性の原則	37 (9.2)	20 (2.8)
断定的判断の提供	8 (2.0)	5 (0.7)

○「売買取引」のうち主なもの

(単位：件、%)

内 容	2019年度	2018年度
過当売買	4 (1.0)	0 (0)
無断売買	3 (0.7)	2 (0.3)
売買執行ミス	2 (0.5)	1 (0.1)

(注) 括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「ETN」(255件)が6割超を占め、次いで「債券」(68件)、「株式」(44件)の順となった。

(単位：件、%)

	2019年度		2018年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	44	10.9	26	3.7
債 券	68	16.9	17	2.4
投 資 信 託	10	2.5	14	2.0
デリバティブ	25	6.2	22	3.1
有価証券関連	1	0.2	4	0.6
金 融 先 物 等	22	5.5	15	2.1
C F D	2	0.5	3	0.4
E T N	255	63.4	632	88.8
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	0	0
ラ ッ プ	0	0	1	0.1
合 計	402	100	712	100

○「ETN」はVIXインバースETNの件数である。

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」(396件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合 計
2019 年度	件 数	396	1	1	0	4	402
	構成比	98.5	0.2	0.2	0	1.0	100
2018 年度	件 数	703	2	0	0	7	712
	構成比	98.7	0.3	0	0	1.0	100

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、前年度同様、「個人」(378件)が大部分を占めた。なお、「個人」のうち男女の構成比では、当年度は男性が6割弱を占めた。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2019 年度	件 数	227	151	24	402
	構成比	56.5	37.6	6.0	100
2018 年度	件 数	469	190	53	712
	構成比	65.9	26.7	7.4	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が約半数を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2019 年度	件 数	6	24	218	40	20	53	3	5
	構成比	1.5	6.0	54.2	10.0	5.0	13.2	0.7	1.2
2018 年度	件 数	15	53	374	37	17	105	18	6
	構成比	2.1	7.4	52.5	5.2	2.4	14.7	2.5	0.8

		九州	その他	合計
2019 年度	件 数	33	0	402
	構成比	8.2	0	100
2018 年度	件 数	87	0	712
	構成比	12.2	0	100

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の受付件数は、前年度に比べ 583 件減（35.7%減）の 1,048 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 1,022 件（97.5%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 26 件（2.5%）であった。

（単位：件）

項目	2019 年度	2018 年度
新規受付件数	1,048	1,631
金商業者等に取り次いだもの	1,022	1,586
金商業者等に取り次がなかったもの	26	45
終結件数	1,136	1,490
解決	734	779
あっせんへの移行	402	711
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	115	203

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「勧誘に関する苦情」（570件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（289件）、「事務処理に関する苦情」（129件）が続いた。

（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
2019 年度	件 数	570	289	129	1	14	45	1,048
	構成比	54.4	27.6	12.3	0.1	1.3	4.3	100
2018 年度	件 数	1,002	386	100	11	27	105	1,631
	構成比	61.4	23.7	6.1	0.7	1.7	6.4	100

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

	2019年度	2018年度
説明義務	420 (40.1)	897 (55.0)
適合性の原則	55 (5.2)	35 (2.1)
強引な勧誘	44 (4.2)	34 (2.1)

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2019年度	2018年度
売買一般	171 (16.3)	217 (13.3)
無断売買	39 (3.7)	44 (2.7)
扱者主導	38 (3.6)	54 (3.3)

（注）「売買一般」とは、「売買取引」のうち、無断売買、扱者主導、売買執行ミス、システム障害等に分類されないもの。

○「事務処理」のうち主なもの (単位：件、%)

	2019年度	2018年度
入出金・入出庫	35 (3.3)	23 (1.4)
証券会社	29 (2.8)	5 (0.3)
口座開設・移管等	22 (2.1)	21 (1.3)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2019年度	2018年度
助言契約	7 (0.7)	11 (0.7)
助言内容	4 (0.4)	16 (1.0)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2019年度	2018年度
会社不満	40 (3.8)	70 (4.3)
外国為替証拠金取引	2 (0.2)	26 (1.6)

(注) 括弧内の割合は、苦情申出件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別内訳は、「債券」(310件)が3割近くを占め、「株式」(244件)、「ETN」(205件)が続いた。

(単位：件、%)

	2019年度		2018年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	244	23.3	318	19.5
債 券	310	29.6	197	12.1
投 資 信 託	120	11.5	171	10.5
デリバティブ	109	10.4	84	5.2
有価証券関連	9	0.9	14	0.9
金融先物等	87	8.3	56	3.4
C F D	13	1.2	11	0.7
そ の 他	0	0	3	0.2
E T N	205	19.6	755	46.4
第二種金融商品 取引業取扱商品	5	0.5	10	0.6
ラ ッ プ	9	0.9	25	1.5
そ の 他	46	4.4	71	4.4
合 計	1,048	100	1,631	100

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」（987件）が大部分を占めた。

（単位：件、％）

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合 計
2019 年度	件 数	987	11	18	0	32	1,048
	構成比	94.2	1.0	1.7	0	3.1	100
2018 年度	件 数	1,552	19	13	0	47	1,631
	構成比	95.2	1.2	0.8	0	2.9	100

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1,015件、「法人」が33件であった。「個人」の男女の構成比では、前年度同様、男性の比率が女性を上回った。

（単位：件、％）

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2019 年度	件 数	584	431	33	1,048
	構成比	55.7	41.1	3.1	100
2018 年度	件 数	1,012	544	75	1,631
	構成比	62.0	33.4	4.6	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が過半数を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

（単位：件、％）

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2019 年度	件 数	18	40	598	126	26	134	17	32
	構成比	1.7	3.8	57.1	12.0	2.5	12.8	1.6	3.1
2018 年度	件 数	38	93	888	153	30	208	38	34
	構成比	2.3	5.7	54.4	9.4	1.8	12.8	2.3	2.1

		九州	その他	合計
2019 年度	件 数	56	1	1,048
	構成比	5.3	0.1	100
2018 年度	件 数	149	0	1,631
	構成比	9.1	0	100

（注）「その他」は所在地を特定できないもの（携帯電話など）。

(3) 相談の状況

当年度における相談の受付件数は、前年度に比べ99件増（2.1%増）の4,790件となった。

（単位：件）

	2019年度	2018年度
受付件数	4,790	4,691

（注）相談には、一般的な問合せや意見・要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人本人以外（親族、知人、消費生活センター等）からの申出、当センターの取扱い範囲外の事項に関するもの、金商業者等と誤認して当センターへ架電したものを含む。

① 内容別内訳

当年度における内容別内訳は、「制度に関する相談」（1,536件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（1,188件）、「事務処理に関する相談」（540件）が続いた。

（単位：件、%）

		制 度	売買取引	事務処理	勧 誘	投資運用	投資助言	その他	合計
2019 年度	件 数	1,536	1,188	540	634	7	53	832	4,790
	構成比	32.1	24.8	11.3	13.2	0.1	1.1	17.4	100
2018 年度	件 数	1,536	1,226	448	372	37	78	994	4,691
	構成比	32.7	26.1	9.6	8.0	0.8	1.7	21.2	100

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

○「制度」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2019年度	2018年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	666（13.9）	396（8.4）
当センターの業務	458（9.6）	687（14.6）
取引制度一般	126（2.6）	155（3.1）

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2019年度	2018年度
売買一般	751（15.7）	972（20.7）
各社の取引制度	232（4.8）	94（2.0）
無断売買	63（1.3）	36（0.8）

○「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2019年度	2018年度
入出金・入出庫	106（2.2）	79（1.7）
口座開設・移管等	89（1.9）	106（2.3）
証券会社	88（1.8）	80（1.7）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2019年度	2018年度
他業界	477 (10.0)	451 (9.6)
会社不満	92 (1.9)	256 (5.5)
保険	92 (1.9)	50 (1.1)

(注) 括弧内は、相談件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」(1,426件)が最も多く、「債券」(794件)、「投資信託」(711件)が続いた。

(単位：件、%)

	2019年度		2018年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	1,426	29.8	1,339	28.5
債 券	794	16.6	589	12.6
投 資 信 託	711	14.8	734	15.6
デリバティブ	283	5.9	256	5.5
有価証券関連	44	0.9	24	0.5
金 融 先 物 等	216	4.5	210	4.5
C F D	22	0.5	22	0.5
そ の 他	1	0.0	0	0
E T N	12	0.3	31	0.7
第二種金融商品 取引業取扱商品	70	1.5	160	3.4
ラ ッ プ	60	1.3	65	1.4
そ の 他	1,434	29.9	1,517	32.3
合 計	4,790	100	4,691	100

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」(3,356件)が7割を占め、「登録金融機関」(414件)、「FX業者」(67件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合計
2019 年度	件 数	3,356	414	67	5	948	4,790
	構成比	70.1	8.6	1.4	0.1	19.8	100
2018 年度	件 数	3,244	423	73	10	941	4,691
	構成比	69.2	9.0	1.6	0.2	20.1	100

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務を営むその他の事業者など。

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4,613件、「法人」が177件であった。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2019年度	件数	2,642	1,971	177	4,790
	構成比	55.2	41.1	3.7	100
2018年度	件数	2,572	1,946	173	4,691
	構成比	54.8	41.5	3.7	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京、大阪、名古屋の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2019年度	件数	120	131	2,276	534	120	943	217	124
	構成比	2.5	2.7	47.5	11.1	2.5	19.7	4.5	2.6
2018年度	件数	115	137	2,181	517	92	937	251	121
	構成比	2.5	2.9	46.5	11.0	2.0	20.0	5.4	2.6

		九州	その他	計
2019年度	件数	315	10	4,790
	構成比	6.6	0.2	100
2018年度	件数	300	40	4,691
	構成比	6.4	0.9	100

(注)「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの（携帯電話等）。

6. 苦情・紛争解決制度に対する利用者の信頼性向上等に向けた対応等

当センターの苦情・紛争解決制度に対する利用者からの信頼性の向上、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

業務委託元である自主規制機関（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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会）に所属する金商業者等及び個別利用登録した自主規制機関未加入の第二種金商業者と顧客との間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。

特に2017年2月に期限前償還されたVIXインバースETNに係るあっせん申立てが2018年度に比べ大幅に減少したものの、引き続き多い状況にあったことから、2017年度からの増員による体制強化を維持し、迅速かつ適切な処理に取り組んだ。

(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」を東京（2019年8月30日）と大阪（同年9月3日）で開催した。
- 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6回開催した。

○「相談員研修」開催状況

	開催日	テーマ	講 師
①	2019年 6月27日	特別調停案の提示について 運営審議委員会の審議状況について 親族からの不満を証券会社に伝達することについて	当センター 事務局長 " 業務部長
②	7月25日	親族からの寄せられた不満について 個別のあっせん事例について 申立金等の改定について	当センター 業務部長
③	9月24日	あっせん業務研究会の模様について 親族から寄せられた不満について ETNに係るあっせんについて	当センター 業務部長
④	11月28日	親族不満の相談・苦情への対応等について VIX インバース ETN 事案の状況、今後の見通しについて	当センター 業務部長
⑤	12月25日	親族不満の証券会社への取次ぎ対応等に関する検証及び 今後の対応について（注） 苦情相談システムの入力時の留意事項等	当センター 業務部長

	開催日	テーマ	講 師
⑥	2020年 2月5日	最近のあっせん事例 仕組債に関する相談、苦情等	当センター 業務部長

(注) 口座名義人の親族から不満の申出があった場合、親族の要望に基づき、申出があったことを証券会社に伝達する業務を2019年度から試行的に実施した。

(3) 紛争解決業務等の情報開示について

- ① 業務委託元である自主規制機関に対し、各機関に所属する金商業者等に係るあっせん、苦情及び相談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、あっせん、苦情及び相談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おいて適宜公表するとともに、実際のあっせん事案に関して参考となる事例、典型的な事例、あっせんの結果・留意事項を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会の協会員へ毎月提供した。
- ③ 苦情の再発防止を図るため、業務を巡って顧客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、日本証券業協会の協会員に提供した。
- ④ 投資信託協会に対して、あっせん及び苦情の対象となった投資信託の種類・商品名等について毎月情報提供した。
- ⑤ 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の研修（内部管理統括責任者研修、内部管理責任者研修等）に9回、個別の金商業者等（証券会社等）主催の研修に2回、それぞれ講師を派遣した。
- ⑥ 特定事業者に対して、「第二種金融商品取引業者に関する相談・苦情一覧（2018年10月～2019年9月）」を提供した（2020年3月）。

(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 業務委託元である自主規制機関との情報交換会を10回（8月を除く毎月 ※3月は新型コロナウイルス感染症対策のため参集せず、メールで情報交換）実施した。
- ② 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会（2回）及び金融ADR連絡協議会（3回）に参加した。

(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2回発行した（2019年7月及び12月）。
- 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. 東京メトロ東西線茅場町駅構内（コンコース）に当センターの電飾看板を掲示した。
ロ. 東京メトロ東西線・日比谷線茅場町駅構内の地図案内に当センター名を掲示した。
- ③ アジア証券人フォーラム研修セミナーに講師を派遣した（2019年9月4日）。
- ④ 独立行政法人国際協力機構（JICA）のアジア地域証券取引所整備研修に講師を派遣した。

(2019年11月6日)。

- ⑤ NPO法人 かわさきコンシューマーネットの相談員に対する研修に講師を派遣した
(2019年11月21日)。

(6) 業務の質の向上に向けたその他の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
(2019年4月25日、2020年2月13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実施し、そのた。また、2019年4月から9月までのアンケート結果を取りまとめ、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25号」に掲載した（当センターホームページで公表）。
- ③ 2018年度及び2019年度上半期における紛争解決業務等実施状況について「検証」を実施し、運営審議委員会及び理事会において報告・審議を行った。
- 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 苦情相談・あっせんシステムの機能拡充のため、リプレースを行った。
- ⑥ 当センターホームページの視認性の向上及びスマートフォンに対応すべく、リニューアルの検討・準備を開始した。

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

2019年6月24日、定時社員総会（特定非営利活動促進法（NPO法）による通常総会）を開催し、次の議案を付議したところ、すべて原案どおり承認可決した。

第1号議案 2018年度 事業報告及び収支決算の件

第2号議案 2019年度 事業計画及び収支予算の件

第3号議案 役員の選任の件

第4号議案 専務理事の選任の件

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43回～第45回及び書面1回）開催し、2018年度事業報告及び収支決算、2019年度事業計画及び収支予算、あっせん委員及び運営審議委員会委員の選任、紛争解決業務等の実施状況の検証、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、2019年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2020年度事業計画案及び事業会計収支予算案など、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43回理事会 2019年6月13日開催

第1号議案 2018年度事業報告及び収支決算案について

第2号議案 2018年度紛争解決業務等実施状況の検証について

第3号議案 2019年度事業計画案及び収支予算案について

第4号議案 役員の選任等について

第5号議案 通常総会の開催について

第6号議案 消費税率の改定に伴う業務規程等の一部改正について

第7号議案 あっせん委員の選任について

第8号議案 運営審議委員会委員の選任について

第9号議案 正会員の入会について

第10号議案 その他

○ 第44回理事会 2019年12月6日開催

第1号議案 正会員の入会について

第2号議案 あっせん委員候補者推薦委員会委員の選任について

- 第3号議案 2019年度上半期における紛争解決業務等の状況について
- 第4号議案 2019年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証について
- 第5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6号議案 2019事務年度 監事監査の方針・計画等について
- 第7号議案 その他

○ 理事会（書面等）2020年2月21日開催

- 議 案 1.新たな金融商品取引業に係るシステム改修について
- 2.システム改修に係る契約の締結（調達）について

○ 第45回理事会 2020年3月31日開催

- 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

3. 運営審議委員会

当事業年度中、運営審議委員会を3回（第38回～第40回（書面等））開催し、あっせん委員の選任、2018年度事業報告及び収支決算、2018年度事業計画及び収支予算、紛争解決業務等の実施状況の検証、あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果、2019年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2020年度事業計画案及び事業会計収支予算案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38回運営審議委員会 2019年6月4日開催

- (1) あっせん委員の選任について
- (2) 業務規程の不遵守及び手続実施基本契約の不履行の報告等について
- (3) 2018年度事業報告及び収支決算案について
- (4) 2018年度紛争解決業務等実施状況の検証について
- (5) 2019年度事業計画（案）及び収支予算（案）について
- (6) 消費税率の改定に伴う業務規程等の一部改正について
- (7) その他

○ 第39回運営審議委員会 2019年11月28日開催

- 1. 業務規程の不遵守及び手続実施基本契約の不履行の報告等について

2. その他

- (1) 2019年度上半期における紛争解決業務等の状況について
- (2) 2019年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証について
- (3) 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
- (4) あっせん苦情相談システムの更改について

○ 第40回運営審議委員会（書面等） 2020年3月23日開催

- (1) あっせん委員の選任について
- (2) 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
- (3) 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
- (4) 「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
- (5) 2019年4月～12月における紛争解決業務等の状況について
- (6) 親族からの不満を証券会社に伝達することの試行結果等について

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、あっせん委員の再任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17回あっせん委員候補者推薦委員会 2019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) あっせん委員の再任等について

○ 第18回あっせん委員候補者推薦委員会 2020年2月13日開催

- (1) 今後のあっせん委員の交代について
- (2) あっせん委員候補者の推薦について
- (3) その他

2019年度 財 務 報 告

1. 2019年度会計財産目録

2019年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2020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)	122,809	
預 貯 金	35,772,905	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	19,159,815	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	11,361,028	
ゆうちょ銀行	5,061,062	
みずほ銀行 大阪中央支店	191,000	
流 動 資 産 合 計		35,895,714
2. 固定資産		
敷金 (差入保証金)	24,439,500	
退職給付引当資産	5,380,500	
みずほ銀行 退職給付引当預金	5,380,500	
什器備品	14,473,322	
(事務所内装工事費用)	3,047,170	
(事務机・キャビネット)	1,128,126	
(電話設備及び通話録音装置)	1,870,259	
(シュレッダー)	58,806	
(A E D)	93,056	
(パソコン等)	5,322,648	
(ソフトウェア)	226,289	
(あっせん会場環境改善工事)	2,726,968	
固 定 資 産 合 計		44,293,322
資 産 合 計		80,189,036
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	2,186,099	
流 動 負 債 合 計		2,186,099
2. 固定負債		
退職給付引当金	5,380,500	
固 定 負 債 合 計		5,380,500
負 債 合 計		7,566,599
III 正味財産の部		
正 味 財 産		72,622,437

※ 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. 2019年度貸借対照表

2019年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 2020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	122,809		
預 貯 金	35,772,905		
流動資産合計		35,895,714	
2. 固定資産			
敷金（差入保証金）	24,439,500		
退職給付引当預金	5,380,500		
什器備品	14,473,322		
固定資産合計		44,293,322	
資 産 の 部 合 計			80,189,036
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	2,186,099		
流動負債合計		2,186,099	
2. 固定負債			
退職給付引当金	5,380,500		
固定負債合計		5,380,500	
負 債 の 部 合 計			7,566,599
III 正味財産の部			
前期正味財産額		159,372,399	
当期正味財産減少額		▲86,749,962	
正味財産の部合計額			72,622,437
負債及び正味財産合計			80,189,036

※ 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. 2019年度収支計算書

2019年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

2019年4月1日から2020年3月31日まで

科 目	金 額 (単位：円)		
I 経常収入の部			
1. 会費収入等			
正会員会費	90,000		
賛助会員会費等	4,000,000	4,090,000	
2. 助成金収入			
資本市場振興財団	95,000,000	95,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	207,041,657		
第二種金融商品取引業者負担金	49,609,440		
あっせん申立金	4,849,150		
あっせん利用負担金	34,032,320	295,532,567	
経常収入合計			394,622,567
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	368,294,534		
情報提供及び広報事業	6,141,741	374,436,275	
2. 管理費			
事務局運営費	35,489,762		
賃借料	42,656,726		
諸謝金	460,000		
役員報酬	26,811,370	105,417,858	
経常支出合計			479,854,133
経常収支差額			▲85,231,566
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	28		
2. 雑収入	0		
その他資金収入合計		28	28
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			▲85,231,538
前期繰越収支差額			118,941,153
次期繰越収支差額			33,709,615

※ 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	実績分担金		分担金合計
		分担率 (%)	分担金額	
日 本 証 券 業 協 会	2,052,857	88.08	173,600,400	175,653,257
投 資 信 託 協 会	925,000	0.12	236,500	1,161,500
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	3,845,000	2.94	5,794,400	9,639,400
金 融 先 物 取 引 業 協 会	720,000	8.62	16,989,500	17,709,500
第 二 種 金 融 商 品 取 引 業 協 会	2,405,000	0.24	473,000	2,878,000
合 計	9,947,857	100	197,093,800	207,041,657

2018年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

2020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	山 崎 晃 義	当センター（常勤）
理 事	青 木 浩 子	千葉大学大学院社会科学研究院 教授
〃	青 山 善 充	東京大学 名誉教授
〃	原 田 喜美枝	中央大学商学部 教授
〃	森 本 学	日本証券業協会 副会長
監 事	村 井 毅	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

2020年3月31日 現在（敬称略）

特別顧問	滝 本 豊 水	弁護士（弁護士法人ほくと総合法律事務所）
------	---------	----------------------

3. 運営審議委員会

2020年3月31日現在（50音順・敬称略）

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）
副委員長	本 間 通 義	（ 弁 護 士 ）
委 員	青 木 一 郎	（一般社団法人第二種金融商品取引業協会 専務理事）
〃	浅 山 理 恵	（株 式 会 社 三 井 住 友 銀 行 執 行 役 員 ）
〃	祝 迫 得 夫	（ 一 橋 大 学 経 済 研 究 所 教 授 ）
〃	魚 津 亨	（水戸証券株式会社 代表取締役 副社長）
〃	岡 田 則 之	（一般社団法人日本投資顧問業協会 副会長・専務理事）
〃	川 上 進 次	（大和証券株式会社 代表取締役 専務取締役）
〃	杉 江 潤	（一般社団法人投資信託協会 副会長・専務理事）
〃	高 橋 伸 子	（ 生 活 経 済 ジ ャ ー ナ リ ス ト ）
〃	岳 野 万里夫	（日本証券業協会 副会長・専務理事）
〃	細 見 真	（一般社団法人金融先物取引業協会 専務理事）
〃	松 本 大	（マネックス証券株式会社 取締役会長）
〃	箕 浦 裕	（メリルリンチ日本証券株式会社 代表取締役会長）
〃	矢 野 公 司	（ 野 村 證 券 株 式 会 社 執 行 役 員 ）
〃	若 山 伸 六	（東京建物不動産投資顧問株式会社 代表取締役社長）

4. あっせん委員候補者推薦委員会

2019年3月31日現在（50音順・敬称略）

委員長	金 子 晃	（ 弁 護 士 ・ 慶 應 義 塾 大 学 名 誉 教 授 ）
委 員	北 田 幹 直	（ 弁 護 士 （ 元 大 阪 高 等 検 察 庁 検 事 長 ） ）
〃	滝 本 豊 水	（ 弁 護 士 （ 弁 護 士 法 人 ほ く と 総 合 法 律 事 務 所 ） ）

5. あっせん委員名簿

2020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）

祖母井 里重子
田 中 燈 一
小 野 浩 一
真 田 昌 行
池 田 秀 雄
池 永 朝 昭
内 田 実
大 谷 禎 男
河 村 明 雄
木 崎 孝
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
江 本 泰 敏
川 合 伸 子
川 上 敦 子
堀 口 久
高 木 利 定
長 澤 裕 子
岸 本 達 司
小 松 一 雄
塩 野 隆 史
瀧 賢太郎
中 村 隆 次
山 田 長 伸
寺 垣 玲
山 本 英 雄
滝 口 耕 司
藤 本 邦 人
岡 崎 信 介
林 正 孝
(38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）

案

2019年度 決算報告書

自：2019年4月1日

至：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

(F I N M A C)

2019年度 決算報告書（目次）

	頁
○ 目 次	1
○ 収支計算書 特定非営利活動に係る事業会計	2
○ 予算対比収支計算書 特定非営利活動に係る事業会計	3
○ 諸団体負担金内訳	4
○ 正味財産増減計算書 特定非営利活動に係る事業会計	5
○ 貸借対照表 特定非営利活動に係る事業会計	6
○ 計算書類に対する注記	7
○ 財産目録 特定非営利活動に係る事業会計	8
○ 監査報告書	

2019年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
2019年4月1日から2020年3月31日まで

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：円)		
I 経常収入の部	1			
1. 会費等収入	2			
正会員会費	3	90,000		
賛助会員会費等	4	4,000,000	4,090,000	
2. 助成金収入	5			
資本市場振興財団	6	95,000,000	95,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入	7			
諸団体負担金	8	207,041,657		
第2種金融商品取引業者負担金	9	49,609,440		
あっせん申立金	10	4,849,150		
あっせん利用負担金	11	34,032,320	295,532,567	
経常収入合計	12			394,622,567
II 経常支出の部	13			
1. 事業費	14			
相談、苦情解決及びあっせん事業	15	368,294,534		
情報提供及び広報事業	16	6,141,741	374,436,275	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	35,489,762		
賃借料	19	42,656,726		
諸謝金	20	460,000		
役員報酬	21	26,811,370	105,417,858	
経常支出合計	22			479,854,133
経常収支差額	23			-85,231,566
III その他資金収入の部	24			
1. 受取利息	25	28	28	
その他資金収入合計	26			28
IV その他資金支出の部	27			
1. 予備費	28	0	0	
その他資金支出合計	29			0
当期収支差額	30			-85,231,538
前期繰越収支差額	31			118,941,153
次期繰越収支差額	32			33,709,615

(注) フロー収支とストック資金の変動を区別する観点から、決算では繰越金の使用を経常収支外の項目で扱っている。

2019年度 特定非営利活動に係る事業会計予算対比収支計算書
2019年4月1日から2020年3月31日まで

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		予算額	決 算 額	差 額 (決算額)-(予算額)
I	経常収入の部	円	円	円
1	会費等収入	3,590,000	4,090,000	500,000
	①正会員会費	90,000	90,000	0
	②賛助会員会費等	3,500,000	4,000,000	500,000
2	助成金収入	95,000,000	95,000,000	0
	①資本市場振興財団	95,000,000	95,000,000	0
3	苦情相談・あっせん事業収入	335,280,000	295,532,567	-39,747,433
	①諸団体負担金	239,557,000	207,041,657	-32,515,343
	②第2種金融商品取引業者負担金	50,000,000	49,609,440	-390,560
	③あっせん申立金	6,323,000	4,849,150	-1,473,850
	④あっせん利用負担金	39,400,000	34,032,320	-5,367,680
	経常収入合計(A)	433,870,000	394,622,567	-39,247,433
II	経常支出の部			
1	事業費	405,680,000	374,436,275	-31,243,725
	○相談、苦情解決及びあっせん事業	399,480,000	368,294,534	-31,185,466
	①人件費等	218,043,000	215,629,626	-2,413,374
	②相談員研修費用等	800,000	615,908	-184,092
	③事務運営費用	50,363,000	51,209,022	846,022
	④あっせん委員報酬・旅費等	99,263,000	83,592,554	-15,670,446
	⑤相談員旅費及び会場費	22,943,000	9,296,293	-13,646,707
	⑥あっせん等に係る諸費用	8,068,000	7,951,131	-116,869
	○情報提供及び広報事業	6,200,000	6,141,741	-58,259
	①広告宣伝費	4,000,000	3,685,844	-314,156
	②情報提供費	2,200,000	2,455,897	255,897
2	管理費	107,191,000	105,417,858	-1,773,142
	①事務局運営費	35,031,000	35,489,762	458,762
	②賃借料	42,660,000	42,656,726	-3,274
	③諸謝金	600,000	460,000	-140,000
	④役員報酬	28,900,000	26,811,370	-2,088,630
3	予備費	10,000,000	0	-10,000,000
	経常支出合計(B)	522,871,000	479,854,133	-33,016,867
	経常収支差額(A-B)	-89,001,000	-85,231,566	-6,230,566
III	その他資金収入の部			
	受取利息	0	28	28
	その他資金収入合計(C)	0	28	28
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)	-89,001,000	-85,231,538	3,769,462
	繰越金変動表			
	期首繰越金有高(F)	118,941,153	118,941,153	0
	繰越金当期変動額(E)	-89,001,000	-85,231,538	3,769,462
	期末繰越金有高(F+E)	29,940,153	33,709,615	3,769,462

2019 年度 諸 団 体 負 担 金

(単位：円)

団体名	基本分担金	実績分担金		分担金合計
		分担率	分担金額	
日 本 証 券 業 協 会	2,052,857	88.08%	173,600,400	175,653,257
投 資 信 託 協 会	925,000	0.12%	236,500	1,161,500
日本投資顧問業協会	3,845,000	2.94%	5,794,400	9,639,400
金融先物取引業協会	720,000	8.62%	16,989,500	17,709,500
第二種金融商品取引業協会	2,405,000	0.24%	473,000	2,878,000
合 計	9,947,857	100.0%	197,093,800	207,041,657

2019年度特定非営利活動に係る事業会計正味財産増減計算書

2019年4月1日から2020年3月31日まで

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：円)		
I 正味財産増加の部	1			
1. 資産増加額	2			
什器備品購入額	3	4,980,775	4,980,775	
2. 負債減少額	4		0	
増加額合計	5			4,980,775
II 正味財産減少の部	6			
1. 資産減少額	7			
当期収支差額	8	85,231,538		
固定資産除却額	9	3,620,880		
什器備品減価償却費	10	2,878,319	91,730,737	
2. 負債増加額	11		0	
減少額合計	12			91,730,737
当期正味財産減少額	13			-86,749,962
前期繰越正味財産額	14			159,372,399
期末正味財産合計額	15			72,622,437

※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。

2019年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

2020年3月31日現在

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：円)		
I 資産の部	1			
1. 流動資産	2			
現金・預貯金	3	35,895,714		
現金	4	122,809		
預貯金	5	35,772,905		
流動資産合計	6		35,895,714	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	44,293,322		
退職給付引当預金	9	5,380,500		
什器備品	10	14,473,322		
敷金（差入保証金）	11	24,439,500		
固定資産合計	12		44,293,322	
資 産 合 計	13			80,189,036
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	2,186,099		
流動負債合計	17		2,186,099	
2. 固定負債	18			
退職給付引当金	19	5,380,500		
固定負債合計	20		5,380,500	
負 債 合 計	21			7,566,599
III 正味財産の部	22			
1. 正味財産	23			
前期正味財産額	24		159,372,399	
当期正味財産増加額	25		-86,749,962	
正味財産合計	26			72,622,437
負債及び正味財産合計	27			80,189,036

※ 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。

計 算 書 類 に 対 す る 注 記

1. 重要な会計方針

(1) 資金の範囲について

資金の範囲には、現金、預貯金及び預り金を含めている。

なお、前期末及び当期末残高は、下記2に記載するとおりである。

(2) 固定資産の減価償却について

什器備品・・・定額法による減価償却率により実施する。

(3) 引当金の計上基準について

退職給付引当金

役職員の退職給付に備えるため、当期末における退職給付債務に基づき当期末に発生していると認められる金額を計上している。なお、退職給付債務は退職金規程及び内規に基づく当事業年度末要支出見込額を計上している。

また、独立行政法人勤労者退職金共済機構と中小企業退職金共済契約を締結している。

(4) 消費税等の会計処理について

消費税等の会計処理は、税込方式によって処理している。

2. 次期繰越収支差額の内容は次のとおりである。

(単位：円)

科 目	前期末残高 (A)	当期末残高 (B)	差額 (B)－(A)
現 金	202,967	122,809	-80,158
預 貯 金	121,298,871	35,772,905	-85,525,966
合 計	121,501,838	35,895,714	-85,606,124
預 り 金	2,560,685	2,186,099	-374,586
合 計	2,560,685	2,186,099	-374,586
次期繰越収支差額	118,941,153	33,709,615	-85,231,538

3. 固定資産の取得価額、減価償却累計額及び当期末残高は次のとおりである。

(単位：円)

什器備品内訳	取得価額	固定資産除却額	減価償却累計額	当期末残高
事務所内装工事費用	6,279,810	0	3,232,640	3,047,170
事務机・キャビネット	3,318,210	0	2,190,084	1,128,126
電話設備及び通話録音装置	4,113,660	0	2,243,401	1,870,259
シュレッダー	320,760	0	261,954	58,806
AED	194,206	0	101,150	93,056
パソコン等	6,814,468	0	1,491,820	5,322,648
ソフトウェア	5,237,396	3,620,880	1,390,227	226,289
あっせん会場環境改善工事	6,726,420	0	3,999,452	2,726,968
合 計	33,004,930	3,620,880	14,910,728	14,473,322

2019年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2020年3月31日現在

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：円)		
I 資産の部	1			
1. 流動資産	2			
現金・預貯金	3	35,895,714		
現金 (現金手許有高)	4	122,809		
預 貯 金	5	35,772,905		
みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	6	19,159,815		
みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	7	11,361,028		
ゆうちょ銀行 (通常貯金)	8	5,061,062		
みずほ銀行大阪中央支店 (普通預金)	9	191,000		
流動資産合計	10		35,895,714	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	5,380,500		
みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	13	5,380,500		
什器備品	14	14,473,322		
(事務所内装工事費用)	15	3,047,170		
(事務機・キャビネット)	16	1,128,126		
(電話設備及び通話録音装置)	17	1,870,259		
(シュレッダー 2 台)	18	58,806		
(A E D)	19	93,056		
(パソコン等)	20	5,322,648		
(ソフトウェア)	21	226,289		
(あっせん会場環境改善工事)	22	2,726,968		
敷 金 (差入保証金)	23	24,439,500		
固定資産合計	24		44,293,322	
資 産 合 計	25			80,189,036
II 負債の部	26			
1. 流動負債	27			
預り金	28	2,186,099		
流動負債合計	29		2,186,099	
2. 固定負債	30			
退職給付引当金	31	5,380,500		
固定負債合計	32		5,380,500	
負 債 合 計	33			7,566,599
正 味 財 産	34			72,622,437

※ 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。

以上のとおり、報告いたします。

2020 年 6 月 10 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

理 事 長 日 野 正 晴

令和 2 年 6 月 1 日

監 査 報 告 書

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

監 事 村 井 毅 

平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日までの事業年度における業務執行の状況及び財産の状況を監査した結果について、以下のとおりご報告いたします。

1. 事業報告に関する書類は、業務の状況を正しく示しているものと認めます。
2. 収支計算書、貸借対照表及び財産目録等の決算に関する書類は、当法人の経理規程及び一般に公正妥当と認められる会計原則に基づき、収支及び財産の状況が正しく記載されており、指摘すべき事実は認められません。
3. 当法人の業務及び財産に関して、不正の行為又は法令若しくは定款に違反する重大な事実は認められません。

以 上

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

2020年度 事業計画案
(2020年4月1日から2021年3月31日まで)

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. 事業実施の方針

当センターは、2020年度においても、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係る相談、苦情処理及び紛争解決業務を適切に実施するとともに、あっせん業務研究会や各種研修等を通じてあっせん委員及び相談員の資質向上に努める。

また、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、利用者及び金融商品取引業者等に対し、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。

併せて、他の金融ADR機関及び消費生活センター並びに委託元団体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、第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産取引業協会、日本STO協会）との緊密な連携を図るとともに、当センターのホームページや各種広告媒体等を活用することにより、当センターの意義、役割の周知及び活動内容について普及啓発に努める。

当センターの業務全般の質の向上を図るため、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や、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業務研究会等での審議、意見交換を踏まえつつ、利用者アンケートの活用、検証等を継続的に行う。

2. 事業の実施に関する事項

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 予定日時 (B)当該事業の実施 予定場所 (C)従事者の予定人 数	(D)受益対 象者の 範囲 (E)予定人 数	収支予算書 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 23 名（うち相談員 11 名）	(D)一般消費者 (E)4,800 人	326,120 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 予定日時 (B)当該事業の実施 予定場所 (C)従事者の予定人 数	(D)受益対 象者の 範囲 (E)予定人 数	収支予算書 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 23 名(うち相談員 11 名)	(D) 一般消費者 (E) 1,500 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 【本部】 (C) 職員 7 名	(D) 一般消費者 (E) 左記のイ. は不特定多 数 ロ.は延べ 2,700 社	7,100 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 のリーフレットの 作成等	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員 7 名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

案

2020 年度 収支予算書

自：2020 年 4 月 1 日

至：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

(F I N M A C)

2020 年 度 収 支 予 算 書 (目 次)

	頁
○ 目 次	1
○ 事業会計収支予算 (案) 特定非営利活動に係る事業会計	2
○ 事業会計収支予算 (案) (詳細版) 特定非営利活動に係る事業会計	3
○ 諸団体負担金内訳	4

平成30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

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	会費収入	1		
	正会員会費収入	2	90	
	賛助会員会費収入	3	4,900	4,990
2	助成金収入	4		
	資本市場振興財団	5		95,000
3	苦情相談・あっせん事業収入	6		
	諸団体負担金	7	259,927	
	第2種金融商品取引業者負担金	8	51,420	
	あっせん利用負担金収入	9	9,240	
	あっせん申立金収入	10	1,780	322,367
	経常収入合計 (A)	11		422,357
II	経 常 支 出 の 部	12		
1	事業費	13		
	相談、苦情解決及びあっせん事業支出	14	326,120	
	情報提供及び広報事業支出	15	7,100	333,220
2	管理費	16		
	事務局運営費	17	18,000	
	賃借料	18	43,120	
	諸謝金	19	600	
	役員報酬	20	28,900	90,620
3	予備費	21		20,000
	経常支出合計 (B)	22		443,840
III	その他資金収入の部	23		
	その他資金収入合計 (C)	24		0
IV	その他資金支出の部	25		
	その他資金支出合計 (D)	26		0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	27		-21,483
	期首資金有高	28		33,709
	次期繰越収支差額	29		12,226

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)

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	2018年度予算 (当初)	2019年度予算	2019年度決算	2020年度予算 (案)	内 容 (単位：円)
Ⅰ 経 常 収 入 の 部					
1 会費等収入	3,599,000	3,590,000	4,090,000	4,990,000	
正会員会費収入	99,000	90,000	90,000	90,000	正会員30名 (@3千円)
賛助会員会費等収入	3,500,000	3,500,000	4,000,000	4,900,000	賛助会員7団体 (@700千円×7) 、 (受取寄付金)
2 助成金収入	95,000,000	95,000,000	95,000,000	95,000,000	
資本市場振興財団	95,000,000	95,000,000	95,000,000	95,000,000	申請額
3 苦情相談・あっせん事業収入	283,883,000	335,280,000	295,532,567	322,367,000	
諸団体負担金	221,583,000	239,557,000	207,041,657	259,927,000	日証協：196,132,304円 投信協：1,164,197円 顧問協：12,507,807円 金先協：26,627,181円 二種業協：3,675,511円 暗号資産協17,185,000円 S T O協会2,635,000円
第2種金融商品取引業者負担金	52,000,000	50,000,000	49,609,440	51,420,000	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	8,600,000	39,400,000	34,032,320	9,240,000	直近の動向等を勘案した見込額
あっせん申立金収入	1,700,000	6,323,000	4,849,150	1,780,000	直近の動向等を勘案した見込額
經常収入計 (A)	382,482,000	433,870,000	394,622,567	422,357,000	
Ⅱ 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	285,880,000	405,680,000	374,436,275	333,220,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	275,780,000	399,480,000	368,294,534	326,120,000	
①人件費等	179,820,000	218,043,000	215,629,626	229,360,000	受入出向職員人件費切替、相談員及び派遣職員等
②相談員研修費用等	800,000	800,000	615,908	800,000	相談員研修費等
③事務運営費	42,000,000	50,363,000	51,209,022	50,190,000	インフラ・あっせんシステム経費、電話料、コピー機等リース料
④あっせん委員報酬・旅費等	41,060,000	99,263,000	83,592,554	34,550,000	あっせん委員報酬、出張旅費、特別顧問報酬等
⑤相談員旅費及び会場費	5,000,000	22,943,000	9,296,293	4,120,000	相談員出張旅費、会場費
⑥あっせん等に係る諸費用	7,100,000	8,068,000	7,951,131	7,100,000	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	10,100,000	6,200,000	6,141,741	7,100,000	
①広告宣伝費	7,900,000	4,000,000	3,685,844	4,150,000	ホームページ、広告掲載等
②情報提供費	2,200,000	2,200,000	2,455,897	2,950,000	機関紙等
2 管理費	88,740,000	107,191,000	105,417,858	90,620,000	
①事務運営費	17,000,000	35,031,000	35,489,762	18,000,000	消費税、監査法人経費、光熱費、会議運営費等
②賃借料	42,240,000	42,660,000	42,656,726	43,120,000	東京・大阪事務所の借室料、共益費
③諸謝金	600,000	600,000	460,000	600,000	公益委員謝金
⑤役員報酬	28,900,000	28,900,000	26,811,370	28,900,000	
3 予備費	10,000,000	10,000,000	0	20,000,000	
經常支出計 (B)	384,620,000	522,871,000	479,854,133	443,840,000	
当期収支差額 (A－B)	-2,138,000	-89,001,000	-85,231,566	-21,483,000	
Ⅲ そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	1,221,600	0	28	0	
Ⅳ そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	0	0	0	0	
当期収支差額 (A+B+C-D) (E)	-916,400	-89,001,000	-85,231,538	-21,483,000	
繰越金当期取崩額 (F)	916,400	89,001,000	85,231,538	21,483,000	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	
繰越変動表					
期首繰越金有高 (H)	27,837,359	118,941,153	118,941,153	33,709,615	
繰越金当期変動額 (－F) (I)	-916,400	-89,001,000	-85,231,538	-21,483,000	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	26,920,959	29,940,153	33,709,615	12,226,615	

(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年度予算案 諸団体負担金内訳

(既存 5 団体分)

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

(新規加入団体分)

団体名	基本負担金	委託料 (システム改修費を含む)	分担金合計
日本暗号資産取引業協会	15,000	17,170,000	17,185,000
日本STO協会	45,000	2,590,000	2,635,000
合 計 (B)	60,000	19,760,000	19,820,000

総 合 計 (A+B)	259,927,000
-------------	-------------

(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。

2019年度紛争解決業務等実施状況の検証について

2020年6月10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

検証事項

1. 人的態勢及び予算の確保
2. 業務従事者の公正性・中立性の確保
3. あっせん手続の利便性等
4. 迅速かつ適切な解決
5. 十分な事情聴取とわかりやすい説明
6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等
7. あっせん手続の結果等に関する情報開示
8. 利用者の意見、外部有識者の意見を踏まえた改善措置の検討

検証事項1. 人的態勢及び予算の確保

☞ 環境変化に機動的に対応しうる人的態勢、予算を確保しているか。

(1) 相談、苦情及びあっせん申立て件数の推移と人的態勢及び予算の推移

下記のとおり、紛争解決業務等に必要な人的態勢及び予算を確保している。

	2019年度	2018年度	2017年度
相談受付件数	4,790	4,691	5,615
苦情受付件数	1,048	1,631	1,013
あっせん申立て件数	402	712	129
あっせん開催回数	660	542	160
相談員・あっせん担当職員数(年度末)	14	15	12
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	522	384	361
予算総額(百万円)【補正後】	—	547	—

(2) あっせんの増加を受け、迅速に業務態勢を整備

- ① 2019年度は、2018年度に引き続きVIXインバースETNに係るあっせん申立て件数が高水準であったことから、あっせん業務に要する費用については2018年度の補正による収入を2019年度に繰り越して使用した。
- ② また、増加する苦情とあっせん申立てに対応するため、2018年度から期間限定で東京事務所の相談員を3名増員した(うち1名は2019年11月末勤務終了、うち2名は2020年3月末で勤務終了)。
- ③ あっせん委員は各地区ごとに所属し、それぞれの地区内で発生したあっせん事案を担当することを原則としているが、2018年度に引き続きあっせんの増加が特定の地区(地方)に集中する事象が発生したため、東京地区のあっせん委員に当該地区のあっせんを担当いただくなど、機動的・弾力的な対応を図った。

検証事項2. 業務従業者の公正性・中立性の確保

☞紛争解決業務従事者として公正中立な立場の者を選任しているか。

(1) 紛争解決委員(あっせん委員)について

① 構成

全国を9地区に分けて各地区ごとにあっせん委員を配置している(総数38名)。個々のあっせん事案ごとに、当該あっせんの申立者の住居地区のあっせん委員1名を選任する単独委員制を採用している(業務規程28条)。

あっせん委員は、「あっせん委員候補者推薦委員会」での推薦を受けたうえで、下記の選任要件を踏まえ、「運営審議委員会」及び「理事会」での審議を経て選任している(任期1年)。

(注)あっせん委員の選任要件は、次のとおり(業務規程22条等)

- ・紛争の解決に有用な専門的知識又は実務経験を有している弁護士であること。
- ・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。
- ・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。
- ・金融商品取引に関する知識のあること。
- ・あっせんを独立して行う能力があること。

② 個別のあっせんに係るあっせん委員の選任

個別事案のあっせんの申立てを受け付けた場合には、当該あっせんにを主宰するあっせん委員(1名)を選任する。選任に際しては、当該個別事案の当事者(申立人及び被申立人)と特別の利害関係のないことを確認のうえ選任し、公正性・中立性を確保している。また、必要に応じて、特別顧問と協議のうえ選任することとしている。

③ あっせん委員の忌避

あっせんの当事者は、あっせん委員の公正性又は独立性を疑うに足る相当の理由がある場合には、当該あっせん委員の忌避を申し立てることができる(業務規程33条1項)。2019年度において該当事案はなかった。

(2) 相談員及びあっせん担当職員について

当センターの相談員及びあっせん担当職員は計14名(2020年3月末現在)。元自主規制機関職員、元消費生活相談員、元金融機関職員など金融知識や実務経験を有する者を配置し、公正中立を旨として業務に従事している。

検証事項3. あっせん手続の利便性等

☞ あっせんを行う場所、費用等に関して利用者の利便性に配慮しているか。
また、高齢者等への利用に配慮し、対応しているか。

(1) 利用者の利便性向上

利用者目線に立ち、次のような面で利便性向上に努めている。

① あっせんの開催場所

- ・ あっせんは申立人の利便性を考慮し所定の県庁所在地等50箇所で開催することとしている。
- ・ 2019年度におけるあっせん開催回数は延べ660回であり、その多くは県庁所在地での開催であったが、申立人の状況に応じて、県庁所在地以外でも開催しており、具体的には栃木県小山市、神奈川県藤沢市、愛知県岡崎市などでも開催した。

② あっせん申立ての費用

- ・ あっせん申立金は、請求金額に応じて2,090円から52,360円(消費税込)と定めている。
- ・ 2019年度に申立てのあった402件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額100万円超300万円以下(申立金6,270円)の90件、次に利用の多い区分は請求金額100万円以下(申立金2,090円)の76件であった。

(2) 高齢者、障がい者の利用に対する配慮

高齢者や障がい者があっせんを利用する場合に次のような対応や配慮をしている。

① 高齢者などの事案における対応状況

- ・ 申立人が高齢者の場合など、申立人の心身の状況等に応じ、事情聴取における聞き取りや説明においては丁寧な対応に心がけている。また、あっせん委員の判断で、事情聴取の場に親族を補佐人として同席させる等の対応をしている。[2019年度に終結したあっせんのうち高齢者(75歳以上)事案は99件であった。このうち補佐人を同席させた事案は17件であった。]

② 障がい者に対する配慮等の状況

- ・ あっせんの申立者が障がい者の場合には、その障がいに応じた対応を行っている。
- ・ 2019年度においては次のような対応を行った。

事例1

申立人: 50歳代男性

障がいの状況: 知的障がい(中度)

- ・弁護士が代理人としてあっせんの申立てを行い、第1回目のあっせん期日には同代理人が同席したが、あっせん委員は申立人の状況なども勘案し、第2回目のあっせん期日では補佐人(母親)も同席させた。
- ・今後、第3回目のあっせん期日が設定される予定であるが、あっせん委員は補佐人が高齢であることなどを踏まえ、さらに裁判所から選任される『補助人』の同席を求めているところである。
- ・本あっせんは現在も係属中であり、長期間を要しているが、申立人の権利保護にも配慮したうえで、申立人があっせん制度により紛争を解決できるようにできる限りの配慮をしている。

事例2

申立人: 80歳代女性

障がいの状況: 耳と両手が不自由

- ・申立人は耳が遠いとのことで、電話だけでなく、直接当センターに来て苦情を申し出た。相談員が丁寧に苦情を聴取した。
- ・あっせんに移行する際、両手が不自由で文字が書きにくいとのことであるため、あっせん申立書の事実関係以外の箇所は相談員が申立人に確認しながら、代わりに記載するといった支援を行った。
- ・あっせん期日においては、あっせん委員の判断で、事情聴取の際の申立人の座席位置をあっせん委員の座席に近づけて、会話が聞き取りやすい環境にした。
- ・あっせん委員及び相談員の配慮によって、支障なくあっせん手続を進めることができた。

検証事項4. 迅速かつ適切な解決

☞ 紛争の迅速かつ適切な解決に努めるとともに、必要な場合に特別調停案の活用を図る態勢としているか。

(1) 2019年度におけるあっせんの処理状況

	2019年度	2018年度	2017年度
年度初係属件数	309	21	38
新規申立件数	402	712	129
期中処理件数 (A)	643	424	146
期末係属件数	68	309	21
取下げ等件数 (B)	9	3	3
取下げ等を除く処理件数	634	421	143
うち和解件数 (C)	584	386	86
うち不調件数	50	35	57
和解率(%) (C/A-B)	92.1%	91.7%	60.1%
〔VIX ETNを除く和解率〕	〔54.2%〕	〔57.9%〕	—

(注) 2019年度及び2018年度の各件数にはVIXインバースETNを含む。

(2)2019年度におけるあっせんの申立てから終結までの期間

	2019年度		2018年度		2017年度	
終結までの期間 4月以下	424件	66.7%	367件	86.6%	125件	87.4%
4月超6月以下	201件	31.6%	54件	12.7%	18件	12.6%
6月超	11件	1.7%	3件	0.7%	0件	—
平均所要期間	111.5日		96.6日		85.3日	
平均開催回数	1.04回		1.0回		1.2回	

【参考1】利用者アンケート: あっせん手続きの期間について

	2020年3月 集計分	2019年3月 集計分	2018年9月 集計分
大変長い	3.4%	3.6%	2.1%
長い	22.4%	17.2%	20.5%
ちょうどよい	72.0%	75.5%	70.0%
短い	1.6%	2.3%	4.7%
大変短い	0.7%	1.4%	2.6%

(注) 今回から年度(4月～翌年3月)のアンケート回収分で集計(これまでは前年10月からの集計としていた)。以下、利用者アンケートに関し同じ。

【参考2】利用者アンケート:あっせん手続きの期間の満足度について

	不満はない		不満		どちらともいえない	
2020年3月 集計分	82.6%		5.4%		12.0%	
	〈和解〉 78.4%	〈不調〉 4.2%	〈和解〉 4.7%	〈不調〉 0.6%	〈和解〉 11.2%	〈不調〉 0.8%
2019年3月 集計分	82.3%		4.5%		13.2%	
	〈和解〉 80.2%	〈不調〉 2.0%	〈和解〉 4.5%	〈不調〉 0.0%	〈和解〉 13.0%	〈不調〉 0.2%

【参考3】利用者アンケート:あっせん当日の時間について

	ちょうどよい		時間をかけすぎる		時間が短すぎる	
2020年3月 集計分	95.1%		1.0%		3.9%	
	〈和解〉 90.4%	〈不調〉 4.7%	〈和解〉 0.8%	〈不調〉 0.2%	〈和解〉 2.8%	〈不調〉 1.0%
2019年3月 集計分	96.4%		0.9%		2.7%	
	〈和解〉 94.3%	〈不調〉 2.1%	〈和解〉 0.9%	〈不調〉 0.0%	〈和解〉 2.5%	〈不調〉 0.2%

(3) あっせんによる和解に向けた努力の状況

- 当センターでは、従前よりあっせんによる和解に向けて取り組んでいる。
- 2019年度においても、次のとおり、苦情処理の段階からあっせん手続きの過程において様々な対応を行った。結果として、2019年度に処理したあっせん事案643件のうち584件で和解が成立した。
 - ・ あっせんの前段階の苦情処理において、相談員ができる限り争点の明確化を図り、当事者(申立人、被申立人)双方の主張の状況をあっせん委員に報告し、円滑なあっせん手続きの進行に役立てている。
 - ・ あっせん委員は、必要な場合には、あっせん期日前に追加資料等を当事者から徴求し、事前に詳細把握に努めている。
 - ・ あっせん期日においては、あっせん委員は、当事者双方の同席での事情聴取のほか、それぞれから複数回入れ替わって事情聴取を行い、それぞれの主張を整理しながら、金融機関側の対応に何等かの問題点がなかったか、互いに譲歩できる余地はないかなど、和解に向けた糸口を探る努力を重ねている。
 - ・ 事情聴取を踏まえ、当該事案に対するあっせん委員の見解(金融機関側の責任のほか、不適切な対応、顧客への配慮不足等の指摘を含む。)を示しながら、和解案の提示、説明を行っている。状況に応じて、和解案を複数回提示し、和解に向け調整する努力もしている。

【参考】和解不成立(不調)となったあっせんの状況

- 上記のように和解に向けて努力したものの、なお当事者双方の主張の隔たりが大きい場合などには、和解不成立(不調)となっている。

○ 2019年度において、和解不成立(不調)となって終結したあっせんは50件であり、その内訳は次のとおり。

- ・ あっせん委員が和解案を提示、あるいは和解を促したが、顧客側が応じないとした事案が3件。[「金額的に応じられない」などの理由]
- ・ あっせん委員が和解案を提示、あるいは和解を促したが、金融機関側が応じられないとした事案が14件。[「当社に落ち度はなく、金銭的解決を図る用意がない。」「裁判所の判断を仰ぎたい。」などの理由]
- ・ あっせん委員は和解に向け、解決の糸口を探したが、双方の主張が真っ向から対立しており、互いに譲歩する余地も示さない。双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続きを進めても和解の見込みがなく、あっせんでの解決は困難と判断した事案が33件。

(4) 特別調停案について

○ 特別調停案については、金融ADR制度に定められた措置として、その有効活用に係る態勢整備の必要性が謳われているところである(金融庁監督指針)。

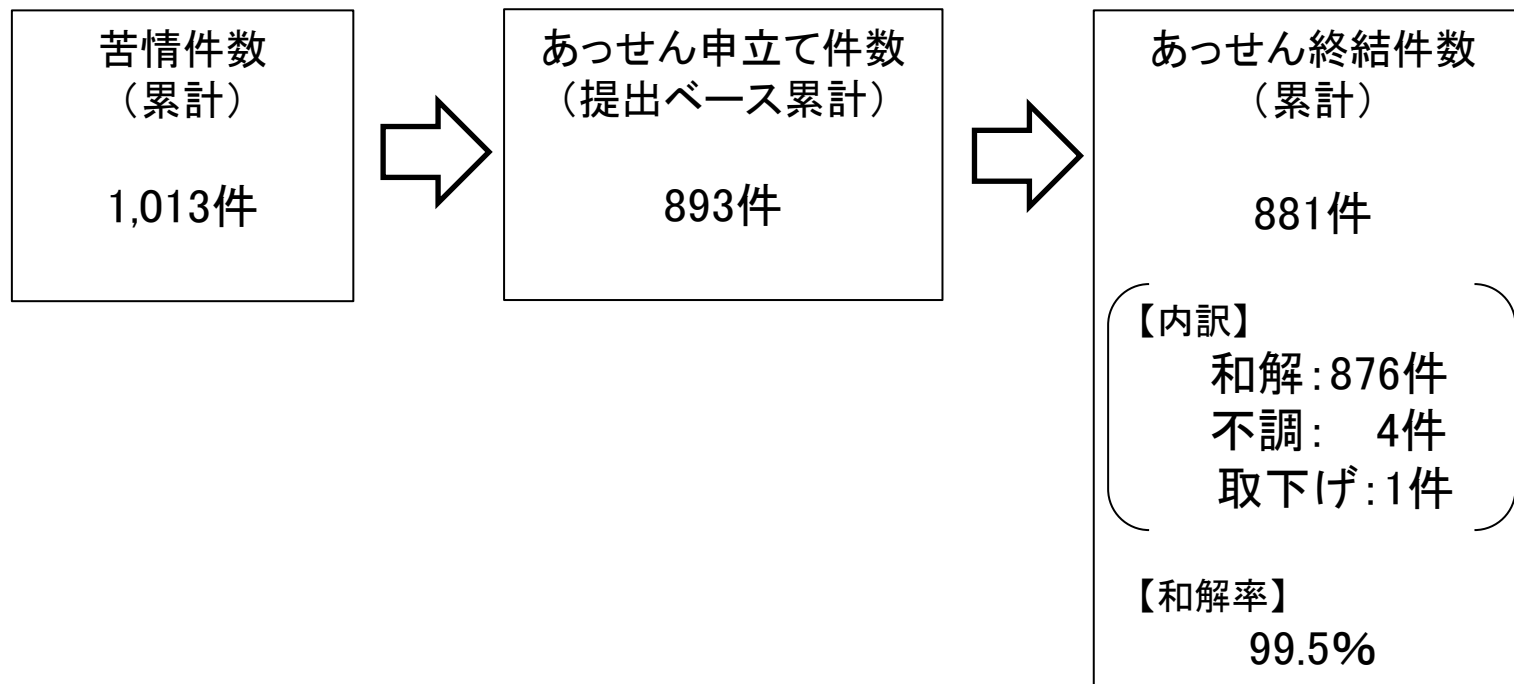
- ・ FINMACでは、例年あっせん業務研究会の場で、特別調停案の制度及びその活用について周知を行っている。同研究会の場ではあっせん委員からも特別調停案の制度に対する意見が述べられ、そうした意見交換を通じて認識の共有が図られている。
- ・ 各あっせん委員においては、紛争事案の状況を踏まえ、必要な場合には特別調停案の提示を検討している。

○ 2019年度においては、特別調停案が提示されたあっせん事案はなかった。

(5) VIXインバースETNに係る苦情、あっせんの件数等の状況について

- 2018年2月に発生したVIXインバースETNの早期償還条項の発動により、同月より多くの苦情を受け付け、さらにそれらのほとんどがあっせんに移行した。

2018年2月以降、2020年5月末までの苦情、あっせんの累計件数等の状況は概ね以下のとおり。



※ 残りの未終結12件についても今後順次あっせんが実施され、終結する予定。

検証事項5. 十分な事情聴取とわかりやすい説明

☞ あっせんの当事者からの十分な事情聴取とわかりやすい説明を行っているか。顧客からの苦情、相談に対して適切かつ丁寧に対応しているか。

○ あっせん、苦情、相談のいずれにおいても適切かつ丁寧な対応に努めている。

(1) あっせんの利用者アンケートの調査結果

① あっせん委員による事情聴取について

	2020年3月 集計分	2019年3月 集計分	2018年9月 集計分
大変よく聞いてくれた	52. 5%	48. 0%	36. 1%
よく聞いてくれた	34. 8%	40. 0%	35. 6%
ふつう	9. 7%	10. 6%	20. 4%
あまり聞いてくれなかった	1. 7%	1. 1%	5. 2%
聞いてくれなかった	1. 3%	0. 2%	2. 6%

② あっせん委員による説明について

	2020年3月 集計分	2019年3月 集計分	2018年9月 集計分
大変わかりやすかった	57. 3%	51. 1%	37. 9%
わかりやすかった	33. 2%	40. 5%	37. 4%
ふつう	7. 4%	7. 9%	15. 8%
わかりにくかった	1. 6%	0. 2%	6. 3%
大変わかりにくかった	0. 5%	0. 2%	2. 6%

(2) 苦情の受付け及び処理の状況

	2019年度	2018年度	2017年度
苦情受付件数	1,048件	1,631件	1,013件
(うち取次あり)	(1,022)	(1,586)	(870)
(うち取次なし)	(26)	(45)	(143)
苦情終結件数	1,136件	1,490件	984件
(うち解決)	(734)	(779)	(855)
(うちあっせん移行)	(402)	(711)	(129)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	115件	203件	62件

(3) 苦情の解決に向けた対応状況

○ 苦情は、個別事案の内容に応じて、相談員が概ね次のような手続きをとって解決を図っている。

- ① 顧客からの苦情内容、事業者からの調査結果・回答を相談員が中継し、苦情の解決を図る。
事業者に対して苦情に関する事実関係の社内調査(応接記録、通話録音、顧客勘定元帳等の確認を含む。)及び顧客に対する回答作成を依頼し、当該回答を相談員が顧客に伝達し、さらに必要な場合には事業者・顧客双方の見解の取次ぎを繰り返す。
- ② 事業者から直接顧客に対して具体的な状況を説明し、苦情の解決を図る。
事業者に対して苦情に関する事実関係の社内調査及び顧客に対する直接の説明等を指示し、さらに必要な場合には追加的な対応を指示する(例:口座閉鎖等の依頼、換金手続促進の依頼、名義変更の依頼等)。事業者からはその対応状況の報告を受ける。

上記のほか、相談員が申出者に対して一般的な取扱い等を説明することで(事業者に取り次ぐことなく)納得していただけるケースもある。また、申出者から「不満、要望等を事業者に伝えるだけでよい(回答は不要)」という苦情もある。(例:執拗な勧誘を受けているので、勧誘を中止するよう伝えてほしい。サービス低下に対する不満を伝えてほしい、など)

○ 苦情の対応においては、わかりやすい説明に心がけるとともに、次のような取り組みや配慮を行うことで、迅速な解決に努めている。

- ① 苦情の取次ぎにあたっては、顧客と事業者との交渉能力の差に十分留意して、顧客の苦情の内容から、事業者側の問題点を引き出し、整理したうえで事業者に取り次ぎ、解決に向けた誠実かつ迅速な対応(顧客の事情、心情に配慮した丁寧な対応を含む)を促している。
(例:謝罪を希望している旨の伝達、顧客の口座閉鎖への対応の依頼等)
- ② また、事業者・顧客間の話し合いを促す場合には、あらかじめ、顧客に対して事業者を確認すべきポイント等を助言している。
- ③ 顧客が事業者の回答に対し納得がいかない場合、あっせん制度を説明し、顧客の意向を確認しながら対応している。なお、顧客があっせんを希望したものの、顧客自身が、争点としている勧誘時や取引時の状況を十分に把握していない等の場合、事業者への苦情の取次ぎを通じて相談員が把握・整理した争点について、顧客に確認しながら伝え、あっせん申立書作成に当たっての助言も行っている。

(4) 苦情の事例等

① 苦情の内容別内訳

	2019年度	2018年度	2017年度
勧誘に関する苦情	570件(54.4%)	1,002件(61.4%)	355件(35.0%)
売買取引に関する苦情	289件(27.6%)	386件(23.7%)	345件(34.1%)
事務処理に関する苦情	129件(12.3%)	100件(6.1%)	140件(13.8%)
投資運用に関する苦情	1件(0.1%)	11件(0.7%)	7件(0.7%)
投資助言に関する苦情	14件(1.3%)	27件(1.7%)	21件(2.1%)
その他の苦情	45件(4.3%)	105件(6.4%)	145件(14.3%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・ 証券会社で口座を開設した。その直後に担当者から仕組債を勧誘され、買わされた。結果として、400万円の損失を被った。投資初心者に対し、このような商品を勧誘し、買わせるということ自体が酷すぎる。
- ・ 銀行員が証券会社の担当者を伴い訪問してきて、仕組債を勧めた。簡単な説明のみでリスク等を認識しないままだったが、執拗な勧誘を受けて契約してしまった。しかし、結果は大きな損失を被った。
- ・ 仕組債の勧誘時にブラジルレアルの為替推移を見せられて、この線以下に下がることはあり得ないと断定的に説明を受け買い付けたが、ノックインして大きな損失が発生した。

<売買取引に関する苦情>

- ・ 担当者に電話で連絡し、くりっく365(取引所市場のFX取引)の売り注文を発注した。しかし、担当者が売り注文を市場に発注しなかったため、売ってもらえなかった。その後、相場が下落してしまった。
- ・ 証券会社の担当者に、保有していた株式を無断で売却され、さらにその売却代金で勝手に投資信託を買われてしまった。このような取引を承諾した覚えがない。納得できない。

<事務処理に関する苦情>

- ・ 豪ドル建債券が償還されたが、私の意向に反して、償還金を円転されて円貨で入金されてしまった。豪ドルで保有したい。豪ドルに戻すべきだ。
- ・ 証券会社で口座を開けようとしたら、印鑑が必要と言われた(印鑑がなければ、口座を開けないと言われた)。他の金融機関ではサインを認めている。私は外国人だが、このような取り扱いの違いは差別にあたるのではないか。納得できない。

<投資助言に関する苦情>

- ・ 投資助言業者にメールで契約解除を申し入れたが、何ら返事がなく放置されたままになっている。それなのに次回の助言料の引落とし通知が来た。納得できない。
- ・ 契約先の投資顧問会社の助言が信用できなくなり契約解除を申込み、助言料の一部返還を求めた。しかし、投資顧問会社は違約金を支払えと言ってきた。納得できない。

<その他の苦情>

- ・ 証券会社の本社の部署に苦情を申し出たところ、支店から連絡させると言った。しかし、その後何ら連絡がない。
- ・ 証券会社に、保有している有価証券の他社移管を電話で依頼した。その際、以前に同社で同じく移管手続きでトラブルになったことを伝え、今回は注意してほしいと言ったら、言い合いになった。そして一方的に電話を切られた。

(5) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2019年度	2018年度	2017年度
受付件数 合計	4,790件	4,691件	5,615件
制度に関する相談	1,536(32.1%)	1,536(32.7%)	2,555(45.5%)
勧誘に関する相談	634(13.2%)	372(8.0%)	389(6.9%)
売買取引に関する相談	1,188(24.8%)	1,226(26.1%)	951(16.9%)
事務処理に関する相談	540(11.3%)	448(9.6%)	800(14.2%)
投資運用に関する相談	7(0.1%)	37(0.8%)	30(0.5%)
投資助言に関する相談	53(1.1%)	78(1.7%)	52(0.9%)
その他の相談	832(17.4%)	994(21.2%)	838(14.9%)

(注1)「制度に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、ADR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、無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関する相談

「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

「その他の相談」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない相談。

(注2) 相談には問い合わせ、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等を含む。

② 相談の事例

＜制度に関する相談＞

- ・ 信用取引を始めたところだが、いまの株価からどのくらい下がると追加で保証金を入金しなければならないのか、教えてほしい。
- ・ 証券会社からもらったパンフレットにお宅の電話番号が載っていたので電話してみた。お宅は何をしてくれるところなのか。
- ・ 高齢の母が商品内容もわからずに投資信託を購入している。担当者による説明や買付けの契約のときに家族が同席するようなルールはないのか。

＜勧誘に関する相談＞

- ・ 証券会社の担当者から、いつでも解約できると説明を受けファンドラップを契約した。しかし、先日解約を申し出たら、3か月間は解約できないと言われた。解約するにはどうしたらよいのか。
- ・ 5年前に、絶対に儲かると言われ、上場投資信託を100万円分購入したが、最近になって担当者を確認したところ残高は約5万円だと言われた。5年間で95万円を失った。騙されたということか。
- ・ 母が郵便局で勧誘され、投資信託を買った。母は投資信託のことがわかっていない。定期貯金だと思って買ったと思う。この買付契約をキャンセルできるか。

＜売買取引に関する相談＞

- ・ 株式を売却しようとしたら、証券会社の担当者に止められた。そのため売却を思いとどまったが、その後株価が急落してしまった。担当者に賠償を求めることができるか。
- ・ 仕組債の中途売却を証券会社に申し出たが、売却は難しいと言われた。どうにかして売却できないだろうか。相談に乗ってほしい。

＜事務処理に関する相談＞

- ・ 証券会社に預り証券の残高証明を求めた。国債については1年以内の保有なので利金がゼロとなるが、「利金ゼロ」と残高証明に記載してほしいが、できないと言われた。記載できないものか。

<投資助言に関する相談>

- ・投資助言契約のクーリングオフの起算日を教えてほしい。対面とネットとでは異なるのか。
- ・投資顧問会社から投資助言契約の勧誘を受けている。その会社は信用できる会社か。

<その他の相談>

- ・破たんした証券会社に有価証券と資金を預けていた。それらを調べる方法があるか。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2019年度)

親 族 区 分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	328件
②配偶者からの相談	93件
③その他の親族からの相談	129件
合 計	550件

(注)上記は相談者の申し出内容から親族に関する事案であることが判明したものをカウントしており、(親族事案であっても)申し出内容からは判明しない事案もあり得るので参考情報に留まる。

<相談の事例>

- ・(息子からの相談)80歳になる母親が以前に証券会社から電力会社の株式を買わされて、大きな損失になっている。損失を補てんしてもらえるのか。
- ・(妻からの相談)夫が株式の売却代金で投資信託を買わされた。夫は思考能力が低下しているのに、何もわからないまま契約させられた。契約を無効にできないか。

検証事項6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等

☞ あっせん委員間の情報共有を図る態勢を整備しているか。また、あっせん委員及び相談員的能力向上に取り組んでいるか。

(1) あっせん委員間の情報共有等

- ① あっせん委員間の情報共有及びあっせん業務の質的向上等を目的に「あっせん業務研究会」を開催した(2019年8月30日:東京会場、同9月3日:大阪会場)。その内容は、次のとおり。
 - ・ VIXインバースETNに係るあっせんの状況について
(①VIXインバースETNに係るあっせんの件数、②和解事案における事業者負担の状況など)
 - ・ 個別のあっせん事例(事案の経過と論点など)について
 - ・ 2018年度紛争解決業務等実施状況の検証について
 - ・ 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
- ② 2018年中における金融商品取引の適合性原則等に関する主な判例の概要を紹介した「判例一覧」の提供
- ③ 最近1年間のあっせん事案(和解成立事案)を取りまとめた「あっせん事例集」(後述)の提供

(2) 相談員研修の実施

- ・ 相談・苦情処理手続業務及び紛争解決手続業務における相談員的能力向上を図るため、毎月、相談員研修(集合研修)を実施している。
- ・ 研修テーマはその時々苦情事例、あっせん事例を基にしたケーススタディ、親族不満の証券会社への伝達フロー、苦情相談記録書作成上の留意事項など様々である。
また、2020年2月より、新たな研修制度として各自がPCを利用して学ぶeラーニングを導入した。

検証事項7. あっせん手続の結果等に関する情報開示

☞ あっせん手続の結果等に関する情報開示並びに関係機関及び事業者へのフィードバックを十分に行っているか。

(1) あっせん手続結果等の情報開示

- ① 各種統計及びあっせんの状況等を委託元団体にフィードバックするとともに、当センターのホームページ上で公表している。
- ② 顧客とのトラブルの未然防止・再発防止に役立てもらうため、参考となるあっせんの事例を取りまとめた「あっせん事例集」及び苦情の事例を取りまとめた「苦情事例の概要」を作成し、定期的に日本証券業協会を通じて、証券会社や金融機関に提供している。

(2) 講師派遣

- 委託元団体や事業者(個社)などからの依頼を受け、当センターの職員を研修講師として派遣。最近のあっせん事案、苦情事案の概要や顧客とのトラブルの未然防止のために留意すべき事項などを説明し、フィードバック。

〔2019年度実績〕

- ① 日本証券業協会が主催する協会員向け研修への講師派遣・・・計9回
- ② 日本証券業協会の協会員等(個社)の社内研修等への講師派遣・・・計2回
- ③ NPO法人 かわさきコンシューマーネットの相談員に対する研修への講師派遣・・・1回

検証事項8. 利用者の意見、外部有識者の意見を踏まえた改善措置の検討

☞ 利用者アンケートにおける意見や外部有識者による業務の検証を踏まえた改善措置の検討をしているか。また、関係機関と連携を図っているか。

(1) 利用者アンケート調査の回答結果を報告

あっせん手続利用者に対するアンケート調査の2019年度分(2019年4月～2020年3月)の回答結果をとりまとめ、運営審議委員会及び理事会に報告。

(2019年度上半期の回答結果については、2019年12月25日発行「機関誌FINMAC第25号」に掲載し、当センターホームページで公表)

アンケートの対象者:

終結したあっせん事案(和解事案・不調事案の両方を含み、取下げ事案を除く)の双方の当事者(申立人及び被申立人)

調査項目:

- ・あっせんに要する期間(日数)及びあっせん当日の所要時間の長短と満足度
- ・あっせん委員による事情聴取及び説明のわかりやすさ
- ・あっせん委員の印象(言葉づかい、態度)
- ・そのほか、利用して思ったこと、感じたこと、改善すべき点などの意見等

(特に、障がい者があっせんを利用した場合に、バリアフリー化などの設備面(障がい者への配慮)についてもご意見をいただくようになっている)。

利用者アンケート調査で寄せられた主な意見等 (2019年4月～2020年3月集計分)

上記期間の利用者アンケート調査で意見等を記載した者は謝意も含めて合計334名(申立人222名、被申立人112名)であった。このうち、主な意見等は以下のとおりである。

主な意見等

○ あっせん終結までの期間について

- ・「申立からあっせん期日までの時間がもう少し短縮できればよいと思う。」(申立人・和解事案)
- ・「あっせん申立から終結まで4～5か月かかった。その間つらい思いを振り返らなければならず、前に進めなかった。」(申立人・和解事案)

○ あっせん委員による事情聴取について

- ・「いわば被害者たる申立人の主張をもう少しくみ取ってほしかった。あっせん委員から裁判の煩雑さについての説明があったが、その説明は悪くとれば申立人の弱みをついた脅し、強要にも聞こえるのではないかと思った。」(申立人・和解事案)
- ・「私の意見は無視されて聞き入れてくれなかった。できることならあっせんをもう一度やり直したいくらいだ。」(申立人・不調事案)

○ あっせん委員による説明について

- ・「あっせん委員の説明は筋が通っているとは思えなかった。申立書的一部分のみを取り上げて和解案を提示しているような印象を受けた。」(申立人・和解事案)
- ・「あっせん委員の説明は、やむを得ないかもしれないが、業界寄りで解決を急いでいるように感じられた。」(申立人・和解事案)

○ その他

- ・「フリーダイヤルに電話をするも、繋がらないときがある。留守番電話の機能があればメッセージを残せるのですが。」(申立人・和解事案)
- ・「FINMACはもっとPRすべきだし、証券会社も広報すべきだと思います。」(申立人・和解事案)

(2) 外部有識者に対し、「紛争解決業務等実施状況の検証」を報告

① 2019年6月4日 運営審議委員会

② 2019年6月13日 理事会

「2018年度紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

③ 2019年11月28日 運営審議委員会

④ 2019年12月6日 理事会

「2019年度上半期 紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

(3) 関係機関との連携

① 委託元団体との定期的な情報交換の実施(11回)

② 金融庁金融トラブル連絡協議会(2回)及び金融ADR連絡協議会(3回)に参加

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

運 営 審 議 委 員 会 委 員 名 簿

2 0 2 0 年 4 月 1 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

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)
副 委 員 長 本 間 通 義 (弁 護 士)
委 員 青 木 一 郎 (一般社団法人第二種金融商品取引業協会 専務理事)
〃 祝 迫 得 夫 (一 橋 大 学 経 済 研 究 所 教 授)
〃 魚 津 亨 (水 戸 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 副 社 長)
〃 岡 田 則 之 (一般社団法人日本投資顧問業協会 副会長・専務理事)
〃 杉 江 潤 (一般社団法人投資信託協会 副会長専務理事)
〃 高 橋 伸 子 (生 活 経 済 ジ ャ ー ナ リ ス ト)
〃 岳 野 万里夫 (日 本 証 券 業 協 会 副 会 長 ・ 専 務 理 事)
〃 林 尚 見 (株 式 会 社 三 菱 UFJ 銀 行 取 締 役 常 務 執 行 役 員)
〃 細 見 真 (一般社団法人金融先物取引業協会 専務理事)
〃 松 本 大 (マ ネ ッ ク ス 証 券 株 式 会 社 取 締 役 会 長)
〃 水 野 晋 一 (野 村 証 券 株 式 会 社 執 行 役 員)
〃 箕 浦 裕 (メ リ ル リ ン チ 日 本 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 会 長)
〃 望 月 篤 (大 和 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 専 務 取 締 役)
〃 若 山 伸 六 (東 京 建 物 不 動 産 投 資 顧 問 株 式 会 社 代 表 取 締 役 社 長)
(五十音順 敬称略)