

2021 年 3 月 16 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 3 月に本委員会を開催しておりますが、新型コロナウイルスの感染状況等を踏まえまして、今回の委員会もお集まりいただかず、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。

また、個別のあっせんにおいて発生した証券会社からの資料提出の取扱いの件に関しましては次回 6 月の本委員会で御議論いただく予定でございます。委員会の開催日時等についてはおって御連絡させていただきますので、よろしく願いいたします。

※ 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及び「あっせん委員の再任について」の見直し
2. 2020 年度事業計画実施状況及び 2020 年度事業会計収支実績見込みについて
3. 2021 年度事業計画(案)及び 2021 年度事業会計収支予算(案)について

### （報告事項）

4. 2020 年 4 月～12 月における紛争解決業務等の状況について
5. 親族不満の証券会社への伝達に関する運用フローの見直し

2021 年 3 月 8 日

証券・金融商品あっせん相談センター

理事長 佐藤 隆文 殿

あっせん委員候補者推薦委員会

委員長 金子 晃

## 第 21 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

2021 年 3 月 5 日付の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下記のとおりご報告します。

### 記

#### 1. あっせん委員候補者の推薦について

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（資料 1-2）の再任について、あっせんの実施回数、実施状況、年齢等を参考に検討した。

審議の結果、年齢基準（75 歳未満）に基づき大谷委員（東京地区）及び瀧委員（大阪地区）に、また先日ご逝去された中村委員（大阪地区）に退任していただくこととし、その他の現任のあっせん委員 35 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。

なお、大谷委員、瀧委員及び中村委員の後任のあっせん委員候補者については、次回に審議することとした。

#### 2. 「あっせん委員の再任について」の見直し

本委員会では平成 24 年に、再任のあっせん委員候補者の推薦を審議するに当たっての取扱いとして「あっせん委員の再任について」（資料 1-3）を定めているが、この取扱いにおいては平成 24 年以降に選任したあっせん委員については一律に「再任の上限を 10 年」とする基準を設けている。しかし、この一律の基準が実際に担当するあっせん委員の選択肢を狭めてしまい、あっせん実務への影響が懸念されていたところである。

他方で、今後の理事会において「あっせん委員推薦基準」（参考 1）の「（あっせん委員の再任）」の④の検討要素であるあっせん委員の在任期間に関して「5 年」を「10 年」に変更することを前提とすれば、本委員会としてはこの「あっせん委員の再任について」を廃止し、在任年数による一律の基準を設けず、あっせんの実施回数及び実施状況等を勘案した再任あっせん委員候補者の推薦の取扱いを新たに「あっせん委員の推薦について」（資料 1-4）として制定するとともに、その中で新たにあっせん委員候補者として推薦する場合の取扱いも定めることが適当であるとの結論になった。

以 上

# 資 料 1-2

## あっせん委員名簿

2021年1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)  | 後藤雄則   |
| ○ 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   |
|             | 大木崎孝   |
|             | 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   |
| ○ 名古屋地区(4名) | 山本正    |
|             | 江本泰敏   |
|             | 川合伸子   |
|             | 川上敦子   |
| ○ 北陸地区(2名)  | 堀口久    |
|             | 高木利定   |
| ○ 大阪地区(6名)  | 長澤裕子   |
|             | 岸本達司   |
|             | 小松一雄   |
|             | 塩野隆史   |
| ※           | 瀧中村賢太郎 |
| ※           | 中山隆次   |
| ○ 中国地区(2名)  | 山田長伸   |
|             | 寺垣玲    |
| ○ 四国地区(2名)  | 山本英雄   |
|             | 滝口耕司   |
| ○ 九州地区(2名)  | 藤本邦人   |
|             | 岡崎信介   |
|             | 黒川忠行   |

(38名:敬称略)

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。

あっせん委員候補者の推薦について

2021 年 3 月 5 日

あっせん委員候補者推薦委員会

あっせん委員候補者の推薦に当たっては、次の点に留意して行うこととする。

- 1 新たにあっせん委員候補者を推薦する場合には、「あっせん委員推薦基準」を踏まえたうえで女性を含め広く人材を求める。
- 2 あっせん委員であった者を再任することとして推薦する場合には、「あっせん委員推薦基準」を踏まえたうえで、過年度におけるあっせんの実施回数及び実施状況、各地区における定数などの諸事情を総合的に勘案する。

以 上

## あっせん委員推薦基準

選任

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

10年

## 2020 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

2021 年 3 月 16 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |                    |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|------|----|----|-------|-------|------|----|-----|-----|--------|------|-----|-----|--------|--|-------------------------------|---------------------------------|----|----|----|----|---|---|------|---|---|
| <p>【1】苦情相談及び紛争解決業務の実施</p> <p>○ 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。</p> <p>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。</p> | <p>・ 相談、苦情及びあっせんの受付状況（2020 年 12 月末現在）</p> <table><tr><th></th><th>2020 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>3,580</td><td>3,433</td><td>4.3%</td></tr><tr><td>苦情</td><td>666</td><td>814</td><td>▲18.2%</td></tr><tr><td>あっせん</td><td>121</td><td>351</td><td>▲65.5%</td></tr></table> <p>・ 暗号資産関連デリバティブ取引は 2020 年 5 月より、商品関連市場デリバティブ取引は 2020 年 7 月よりそれぞれ開始された。相談、苦情及びあっせんの受付状況は以下のとおりである（上記の件数はこれらを含む）。</p> <table><tr><th></th><th>暗号資産デリバ<br/>2020 年 5 月～12 月末累計</th><th>商品関連市場デリバ<br/>2020 年 7 月～12 月末累計</th></tr><tr><td>相談</td><td>12</td><td>15</td></tr><tr><td>苦情</td><td>3</td><td>6</td></tr><tr><td>あっせん</td><td>0</td><td>1</td></tr></table> |                                 | 2020 年 4 月～12 月末累計 | 前年同期 | 増減 | 相談 | 3,580 | 3,433 | 4.3% | 苦情 | 666 | 814 | ▲18.2% | あっせん | 121 | 351 | ▲65.5% |  | 暗号資産デリバ<br>2020 年 5 月～12 月末累計 | 商品関連市場デリバ<br>2020 年 7 月～12 月末累計 | 相談 | 12 | 15 | 苦情 | 3 | 6 | あっせん | 0 | 1 |
|                                                                                                                                                                                          | 2020 年 4 月～12 月末累計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 前年同期                            | 増減                 |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
| 相談                                                                                                                                                                                       | 3,580                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3,433                           | 4.3%               |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
| 苦情                                                                                                                                                                                       | 666                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 814                             | ▲18.2%             |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
| あっせん                                                                                                                                                                                     | 121                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 351                             | ▲65.5%             |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
|                                                                                                                                                                                          | 暗号資産デリバ<br>2020 年 5 月～12 月末累計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 商品関連市場デリバ<br>2020 年 7 月～12 月末累計 |                    |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
| 相談                                                                                                                                                                                       | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 15                              |                    |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
| 苦情                                                                                                                                                                                       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6                               |                    |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
| あっせん                                                                                                                                                                                     | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1                               |                    |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
| <p>【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</p> <p>○ 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。</p>                                                                                             | <p>・ 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」を Web 会議方式で開催（2020 年 9 月 30 日に午前と午後に分けて開催した）</p> <p>・ 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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                    |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |
| <p>【3】紛争解決業務の情報提供</p> <p>○ 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。</p>                                                                              | <p>・ 各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表</p> <p>・ 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」を作成し、日本証券業協会の協会員に対し提供</p> <p>・ 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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |                    |      |    |    |       |       |      |    |     |     |        |      |     |     |        |  |                               |                                 |    |    |    |    |   |   |      |   |   |

| 事業計画                                                                                                                                                                                                                            | 実施状況                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月、すべての相談、苦情の事案及びあっせんの事案についての詳細情報を委託元7団体に対し提供</li> <li>・ 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名について毎月提供…計11回</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>【4】他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携</p> <p>○ 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。</p>                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2020年5月1日から、委託元団体に『日本暗号資産取引業協会』及び『日本STO協会』が加わり、計7団体となった。</li> <li>・ 委託元団体との定期的な情報交換の実施（毎月実施）</li> <li>・ 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</li> <li>・ 国民生活センターとの間で情報・意見交換会を開催（12月18日）</li> <li>・ 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>【5】普及啓発活動の実施</p> <p>○ 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。</p>                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機関誌「FINMAC」の発行（2020年7月、2020年12月：ホームページ上にて公表）</li> <li>・ 茅場町駅に当センターの電飾看板を掲示</li> <li>・ 当センターのホームページの活用を促進するため、ホームページについて、デザイン改修及びスマートフォン対応のための改善を検討し、2020年4月にリリースした。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>【6】業務の質の向上に向けた継続的な取組み</p> <p>○ 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。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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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（2020年5月、2021年3月）。</li> <li>・ あっせん業務研究会の開催（前掲）。</li> <li>・ あっせん終結結果の概要をあっせん委員に配付。</li> <li>・ 証券取引等の適合性等に関する判例一覧を作成し、あっせん委員に配付。あっせん事例集をあっせん委員に配付。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。2020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、運営審議委員会及び理事会に報告。</li> <li>・ 「2019年度の紛争解決業務等実施状況についての検証」、「2020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。</li> </ul> |

以上

## 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実績見込

2021年3月16日

(単位: 千円)

| 科 目                   | 2020年度予算 | 同実績見込   | 差 額<br>(実績見込-予算) | 備 考   |
|-----------------------|----------|---------|------------------|-------|
| I 経 常 収 入 の 部         |          |         |                  |       |
| 1 会費等収入               | 4,990    | 5,484   | 494              |       |
| 正会員会費収入               | 90       | 84      | -6               |       |
| 賛助会員会費等収入             | 4,900    | 5,400   | 500              |       |
| 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       | 322,367  | 320,574 | -1,793           |       |
| 諸団体負担金                | 259,927  | 257,121 | -2,806           |       |
| 第2種金融商品取引業者負担金        | 51,420   | 48,800  | -2,620           |       |
| あっせん利用負担金収入           | 9,240    | 11,923  | 2,683            |       |
| あっせん申立金収入             | 1,780    | 2,731   | 951              |       |
| 経常収入計 (A)             | 422,357  | 421,058 | -1,299           |       |
| II 経 常 支 出 の 部        |          |         |                  |       |
| 1 事業費                 | 333,220  | 331,281 | -1,939           |       |
| ◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出    | 326,120  | 325,800 | -320             |       |
| 人件費等                  | 229,360  | 229,207 | -153             |       |
| 相談員研修費用等              | 800      | 475     | -325             |       |
| 事務運営費                 | 50,190   | 49,511  | -679             |       |
| あっせん委員報酬・旅費等          | 34,550   | 36,787  | 2,237            |       |
| 相談員旅費及び会場費            | 4,120    | 4,637   | 517              |       |
| あっせん等に係る諸費用           | 7,100    | 5,183   | -1,917           |       |
| ◎情報提供及び広報事業支出         | 7,100    | 5,481   | -1,619           |       |
| 広告宣伝費                 | 4,150    | 2,862   | -1,288           |       |
| 情報提供費                 | 2,950    | 2,619   | -331             |       |
| 2 管理費                 | 90,620   | 85,628  | -4,992           |       |
| 役員報酬                  | 28,900   | 27,107  | -1,793           |       |
| 事務局運営費                | 18,000   | 14,968  | -3,032           |       |
| 賃借料                   | 43,120   | 43,012  | -108             |       |
| 諸謝金                   | 600      | 540     | -60              |       |
| 3 予備費                 | 20,000   | 0       | -20,000          |       |
| 経常支出計 (B)             | 443,840  | 416,908 | -26,932          |       |
| 当期収支差額 (A-B)          | -21,483  | 4,150   | 25,633           |       |
| III そ の 他 資 金 収 入 の 部 |          |         |                  |       |
| その他資金収入合計 (C)         | 0        | 4,730   | 4,730            | 消費税還付 |
| 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)  | -21,483  | 8,880   | 30,363           |       |
| 繰越金当期取崩額 (F)          | 21,483   | -8,880  | -30,363          |       |
| 差引当期繰越収支差額(E+F) (G)   | 0        | 0       | 0                |       |
| 期首繰越金有高 (H)           |          |         |                  |       |
| 繰越金当期変動額 (-F) (I)     | -21,483  | 8,880   | 30,363           |       |
| 期末繰越金有高 (H+I) (J)     | 12,227   | 42,590  | 30,363           |       |

2021年度事業計画案  
(2021年4月1日－2022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。

今後、新たに金融サービス仲介業が開始されることから、金融サービス仲介業者が関与する金融商品取引に係る相談、苦情処理及び紛争解決業務についても適切に対応する。

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、第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産取引業協会及び日本STO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

## 2021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

2021年3月16日  
(単位: 千円)

| 科 目                   | 2019年度<br>予 算 | 2020年度<br>予 算 | 2020年度<br>実績見込み | 2021年度予算案 | 備 考                                                                      |
|-----------------------|---------------|---------------|-----------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| I 経 常 収 入 の 部         |               |               |                 |           |                                                                          |
| 1 会費等収入               | 3,590         | 4,990         | 5,484           | 4,984     |                                                                          |
| 正会員会費収入               | 90            | 90            | 84              | 84        | 正会員28名 (@3千円)                                                            |
| 賛助会員会費等収入             | 3,500         | 4,900         | 5,400           | 4,900     | 賛助会員7団体 (@700千円×7)                                                       |
| 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    |                                                                          |
| 3 苦情相談・あっせん事業収入       | 335,280       | 322,367       | 320,574         | 318,752   |                                                                          |
| 諸団体負担金                | 239,557       | 259,927       | 257,121         | 259,922   |                                                                          |
| 第2種金融商品取引業者負担金        | 50,000        | 51,420        | 48,800          | 49,640    | 直近の特定事業者数を勘案                                                             |
| あっせん利用負担金収入           | 39,400        | 9,240         | 11,923          | 7,400     | 過去3か年平均                                                                  |
| あっせん申立金収入             | 6,323         | 1,780         | 2,731           | 1,790     | 過去3か年平均                                                                  |
| 経常収入計 (A)             | 433,870       | 422,357       | 421,058         | 418,736   |                                                                          |
| II 経 常 支 出 の 部        |               |               |                 |           |                                                                          |
| 1 事業費                 | 405,680       | 333,220       | 331,281         | 318,004   |                                                                          |
| ◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出    | 399,480       | 326,120       | 325,800         | 310,904   |                                                                          |
| 人件費等                  | 218,043       | 229,360       | 229,207         | 222,560   | 受入出向職員の減                                                                 |
| 相談員研修費用等              | 800           | 800           | 475             | 800       |                                                                          |
| 事務運営費                 | 50,363        | 50,190        | 49,511          | 45,984    | システム改修費の減 (▲7,700千円)、<br>旧PC等の独立化 (▲3,557千円)、独立<br>システムの更新等 (+6,406千円) 等 |
| あっせん委員報酬・旅費等          | 99,263        | 34,550        | 36,787          | 31,010    | 過去3か年平均                                                                  |
| 相談員旅費及び会場費            | 22,943        | 4,120         | 4,637           | 3,450     | 過去3か年平均                                                                  |
| あっせん等に係る諸費用           | 8,068         | 7,100         | 5,183           | 7,100     |                                                                          |
| ◎情報提供及び広報事業支出         | 6,200         | 7,100         | 5,481           | 7,100     |                                                                          |
| 広告宣伝費                 | 4,000         | 4,150         | 2,862           | 4,150     |                                                                          |
| 情報提供費                 | 2,200         | 2,950         | 2,619           | 2,950     |                                                                          |
| 2 管理費                 | 107,191       | 90,620        | 85,628          | 107,620   |                                                                          |
| 役員報酬                  | 28,900        | 28,900        | 27,107          | 28,900    |                                                                          |
| 事務局運営費                | 35,031        | 18,000        | 14,968          | 35,000    | 消費税納付額の増                                                                 |
| 賃借料                   | 42,660        | 43,120        | 43,012          | 43,120    |                                                                          |
| 諸謝金                   | 600           | 600           | 540             | 600       |                                                                          |
| 3 予備費                 | 10,000        | 20,000        | 0               | 20,000    |                                                                          |
| 経常支出計 (B)             | 522,871       | 443,840       | 416,908         | 445,624   |                                                                          |
| 当期収支差額 (A-B)          | -89,001       | -21,483       | 4,150           | -26,888   |                                                                          |
| III そ の 他 資 金 収 入 の 部 |               |               |                 |           |                                                                          |
| その他資金収入合計 (C)         | 0             | 0             | 4,730           |           |                                                                          |
| 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)  | -89,001       | -21,483       | 8,880           | -26,888   |                                                                          |
| 繰越金当期取崩額 (F)          | 89,001        | 21,483        | -8,880          | 26,888    |                                                                          |
| 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)           | 118,941       | 33,710        | 33,710          | 42,590    |                                                                          |
| 繰越金当期変動額 (-F) (I)     | -89,001       | -21,483       | 8,880           | -26,888   |                                                                          |
| 期末繰越金有高 (H+I) (J)     | 29,940        | 12,227        | 42,590          | 15,702    |                                                                          |

資 料 3－3

2021年度予算案 諸団体負担金内訳

2021.3.16  
(円)

| 団体名          | 基本分担金      | 実績分担金   |             | 分担金合計       | (参考)<br>2020年度予算<br>分担金 |
|--------------|------------|---------|-------------|-------------|-------------------------|
|              |            | 分担率     | 分担金額        |             |                         |
| 日本証券業協会      | 2,440,000  | 85.70%  | 213,377,574 | 215,817,574 | 196,132,304             |
| 投資信託協会       | 965,000    | 0.07%   | 174,287     | 1,139,287   | 1,164,197               |
| 日本投資顧問業協会    | 3,910,000  | 2.63%   | 6,548,227   | 10,458,227  | 12,507,807              |
| 金融先物取引業協会    | 720,000    | 11.00%  | 27,388,020  | 28,108,020  | 26,627,181              |
| 第二種金融商品取引業協会 | 2,790,000  | 0.49%   | 1,220,012   | 4,010,012   | 3,675,511               |
| 日本暗号資産取引業協会  | 60,000     | 0.10%   | 248,982     | 308,982     | 17,185,000              |
| 日本STO協会      | 55,000     | 0.01%   | 24,898      | 79,898      | 2,635,000               |
| 合 計          | 10,940,000 | 100.00% | 248,982,000 | 259,922,000 | 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。

## 資料 3 - 4

**2021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**  
**2021年4月1日から2022年3月31日まで**

令和3年3月16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              | 84         |         |         |
|     | 賛助会員会費等収入            | 4,900      | 4,984   |         |
| 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               | 259,922    |         |         |
|     | 第2種金融商品取引業者負担金       | 49,640     |         |         |
|     | あっせん利用負担金収入          | 7,400      |         |         |
|     | あっせん申立金収入            | 1,790      | 318,752 |         |
|     | 経常収入合計 (A)           |            |         | 418,736 |
| 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    | 310,904    |         |         |
|     | 情報提供及び広報事業支出         | 7,100      | 318,004 |         |
| 2   | 管理費                  |            |         |         |
|     | 役員報酬                 | 28,900     |         |         |
|     | 事務局運営費               | 35,000     |         |         |
|     | 賃借料                  | 43,120     |         |         |
|     | 諸謝金                  | 600        | 107,620 |         |
| 3   | 予備費                  |            | 20,000  |         |
|     | 経常支出合計 (B)           |            |         | 445,624 |
| 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) |            |         | -26,888 |
|     | 期首資金有高               |            |         | 41,297  |
|     | 次期繰越収支差額             |            |         | 14,409  |

# 2020年4～12月における 紛争解決業務等の状況について

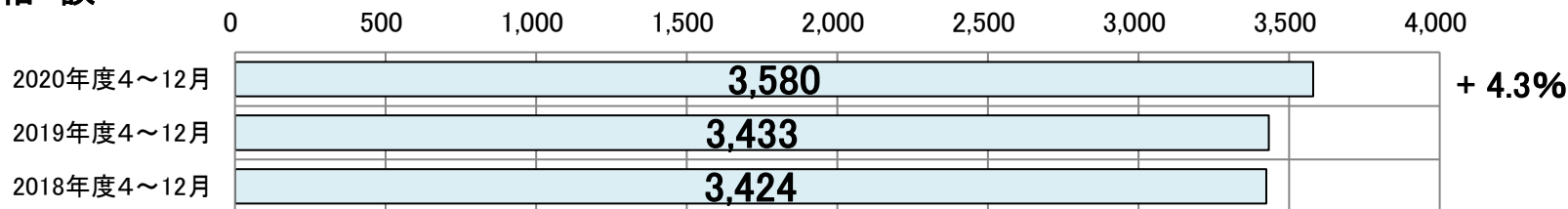
2021年3月16日



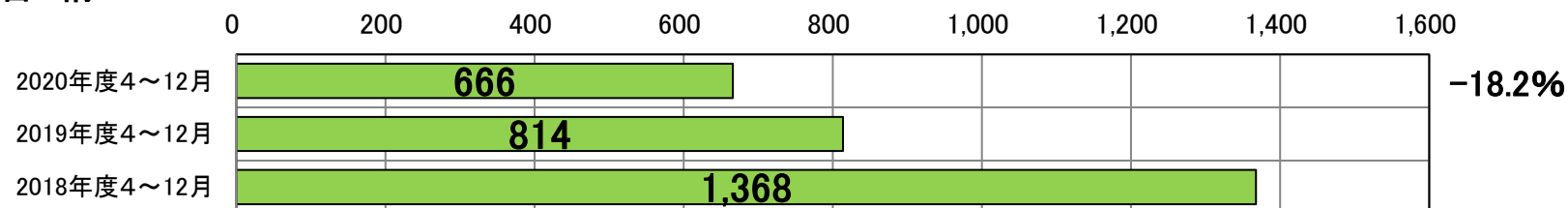
# 2020年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2020年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

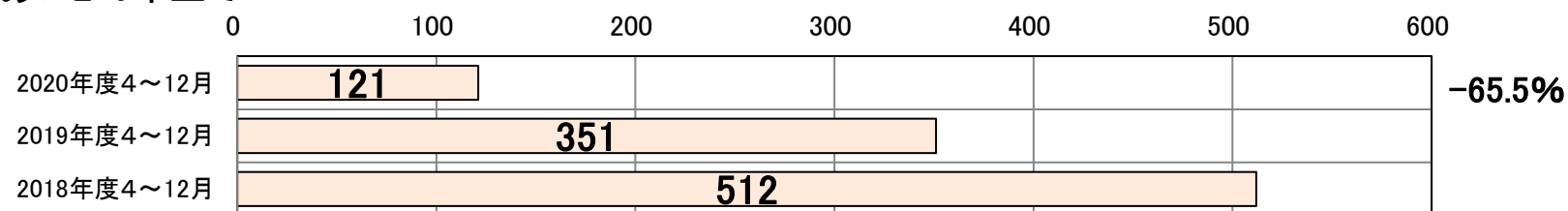
### ① 相 談



### ② 苦 情



### ③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談は微増(+4.3%)した一方、苦情及びあっせん申立ては減少(それぞれ-18.2%、-65.5%)した。

## 2. 2020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    | 2020年度4～12月 |        | 2019年度4～12月 |        |
|--------|-------------|--------|-------------|--------|
|        | 件数          | 構成比(%) | 件数          | 構成比(%) |
| 制度     | 1,169       | 32.7   | 1,077       | 31.4   |
| うち証券会社 | 671         | 18.7   | 411         | 12.0   |
| センター業務 | 204         | 5.7    | 359         | 10.5   |
| 商品性    | 104         | 2.9    | 103         | 3.0    |
| 勧誘     | 343         | 9.6    | 462         | 13.5   |
| うち説明義務 | 199         | 5.6    | 222         | 6.5    |
| 適合性    | 73          | 2.0    | 108         | 3.1    |
| 強引     | 39          | 1.1    | 79          | 2.3    |
| 売買取引   | 770         | 21.5   | 822         | 23.9   |
| うち売買一般 | 483         | 13.5   | 540         | 15.7   |
| 取引制度   | 154         | 4.3    | 154         | 4.5    |
| 無断売買   | 45          | 1.3    | 43          | 1.3    |
| 事務処理   | 561         | 15.7   | 383         | 11.2   |
| 投資運用   | 11          | 0.3    | 2           | 0.1    |
| 投資助言   | 29          | 0.8    | 44          | 1.3    |
| その他    | 697         | 19.5   | 643         | 18.7   |
| 合 計    | 3,580       | 100    | 3,433       | 100    |

概況：

「その他」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。）671件、当センターの業務に関する相談204件、商品性に関する相談104件などです。

## 2. 2020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    | 2020年度4～12月 |        | 2019年度4～12月 |        |
|--------|-------------|--------|-------------|--------|
|        | 件数          | 構成比(%) | 件数          | 構成比(%) |
| 勧誘     | 283         | 42.5   | 456         | 56.0   |
| うち説明義務 | 173         | 26.0   | 345         | 42.4   |
| 適合性    | 48          | 7.2    | 36          | 4.4    |
| 強引     | 33          | 5.0    | 36          | 4.4    |
| 売買取引   | 238         | 35.7   | 217         | 26.7   |
| うち売買一般 | 129         | 19.4   | 129         | 15.8   |
| 無断売買   | 27          | 4.1    | 34          | 4.2    |
| 取引制度   | 25          | 3.8    | 6           | 0.7    |
| 事務処理   | 116         | 17.4   | 97          | 11.9   |
| 投資運用   | 3           | 0.5    | －           | －      |
| 投資助言   | 6           | 0.9    | 12          | 1.5    |
| その他    | 20          | 3.0    | 32          | 3.9    |
| 合 計    | 666         | 100    | 814         | 100    |

### ③ あっせん申立て

| 類 型      | 2020年度4～12月 |        | 2019年度4～12月 |        |
|----------|-------------|--------|-------------|--------|
|          | 件数          | 構成比(%) | 件数          | 構成比(%) |
| 勧誘       | 96          | 79.3   | 337         | 96.0   |
| うち説明義務   | 73          | 60.3   | 299         | 85.2   |
| 適合性      | 20          | 16.5   | 27          | 7.7    |
| 誤った情報の提供 | 2           | 1.7    | 8           | 2.3    |
| 売買取引     | 21          | 17.4   | 13          | 3.7    |
| うち無断売買   | 2           | 1.7    | 2           | 0.6    |
| 売買執行ミス   | 1           | 0.8    | 3           | 0.9    |
| その他      | 16          | 13.2   | 7           | 2.0    |
| 事務処理     | 3           | 2.5    | 1           | 0.3    |
| 投資運用     | －           | －      | －           | －      |
| 投資助言     | －           | －      | －           | －      |
| その他      | 1           | 0.8    | －           | －      |
| 合 計      | 121         | 100    | 351         | 100    |

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苦情やあっせん申立てが一番多い。

### 3. 2020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    |            |            |            |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|            | 2020年4～12月 |            | 2019年4～12月 |            | 2020年4～12月 |            | 2019年4～12月 |            | 2020年4～12月 |            | 2019年4～12月 |            |
|            | 件数         | 構成比<br>(%) | 件数         | 構成比<br>(%) | 件数         | 構成比<br>(%) | 件数         | 構成比<br>(%) | 件数         | 構成比<br>(%) | 件数         | 構成比<br>(%) |
| 株式         | 1,092      | 30.5       | 1,007      | 29.3       | 211        | 31.7       | 183        | 22.5       | 16         | 13.2       | 33         | 9.4        |
| 債券         | 501        | 14.0       | 572        | 16.7       | 230        | 34.5       | 224        | 27.5       | 51         | 42.1       | 44         | 12.5       |
| 投資信託       | 479        | 13.4       | 497        | 14.5       | 98         | 14.7       | 92         | 11.3       | 15         | 12.4       | 9          | 2.6        |
| 有価証券デリバティブ | 17         | 0.5        | 21         | 0.6        | 11         | 1.7        | 7          | 0.9        | 4          | 3.3        | 1          | 0.3        |
| 金融先物デリバティブ | 223        | 6.2        | 155        | 4.5        | 31         | 4.7        | 58         | 7.1        | 10         | 8.3        | 18         | 5.1        |
| CFD        | 29         | 0.8        | 11         | 0.3        | 15         | 2.3        | 9          | 1.1        | 3          | 2.5        | 2          | 0.6        |
| その他のデリバティブ | 17(3)      | 0.5        | 13(10)     | 0.4        | 10(5)      | 1.5        | 198(198)   | 24.3       | 18(17)     | 14.9       | 244(244)   | 69.5       |
| ラップ        | 31         | 0.9        | 37         | 1.1        | 13         | 2.0        | 4          | 0.5        | 2          | 1.7        | －          | －          |
| 暗号資産デリバティブ | 12         | 0.3        | －          | －          | 3          | 0.5        | －          | －          | －          | －          | －          | －          |
| 商品関連デリバティブ | 15         | 0.4        | －          | －          | 6          | 0.9        | －          | －          | 1          | 0.8        | －          | －          |
| 第2種関連商品    | 53         | 1.5        | 59         | 1.7        | 4          | 0.6        | 1          | 0.1        | 1          | 0.8        | －          | －          |
| 先物オプション    | 1          | 0.0        | －          | －          | －          | －          | －          | －          | －          | －          | －          | －          |
| その他        | 1,110      | 31.0       | 1,061      | 30.9       | 34         | 5.1        | 38         | 4.7        | －          | －          | －          | －          |
| 合 計        | 3,580      | 100        | 3,433      | 100        | 666        | 100        | 814        | 100        | 121        | 100        | 351        | 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)です。

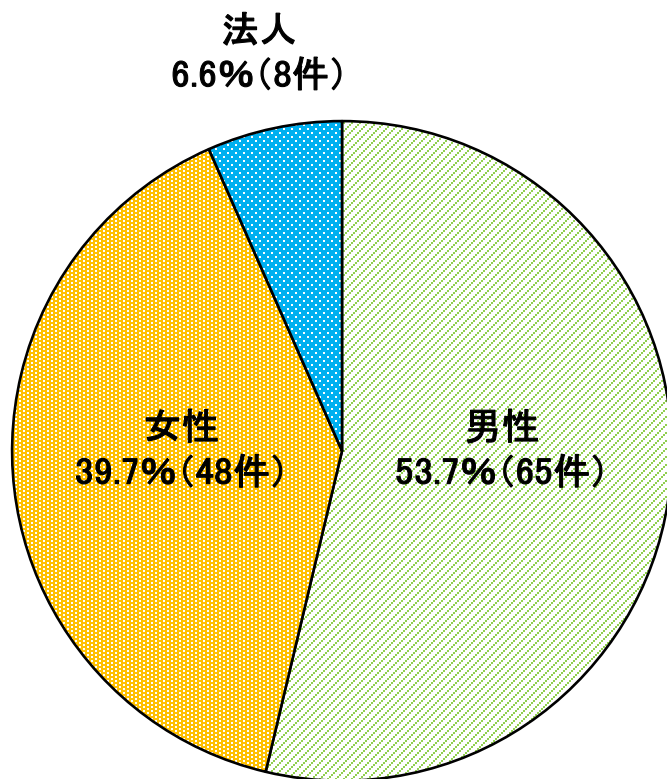
概況：

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高い(30.5%)が、苦情及びあっせん申立ての内訳では債券の割合が高い(それぞれ34.5%、42.1%)。

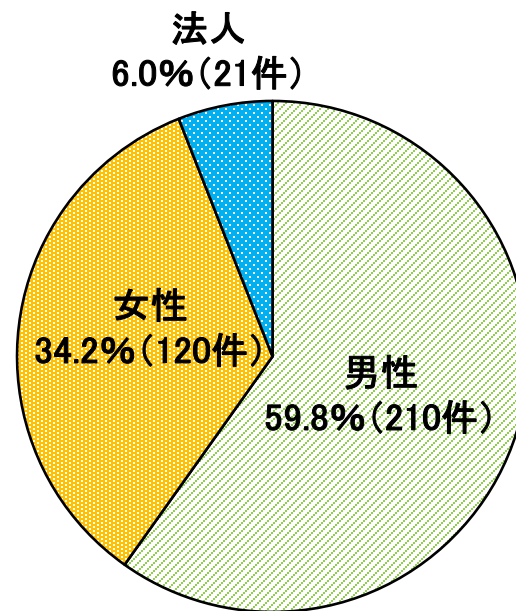
## 4. 2020年度4～12月のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

< 2020年度4～12月(121件) >



<(参考) 2019年度4～12月(351件) >



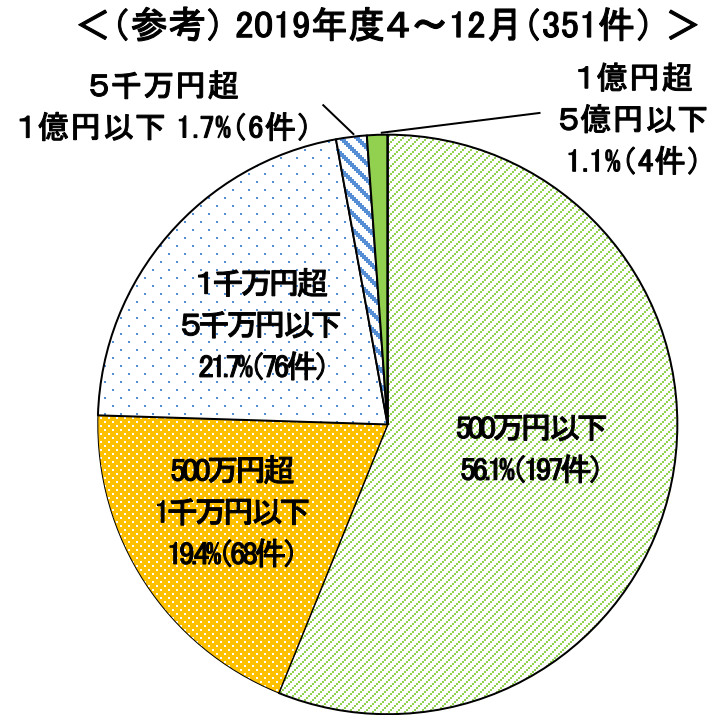
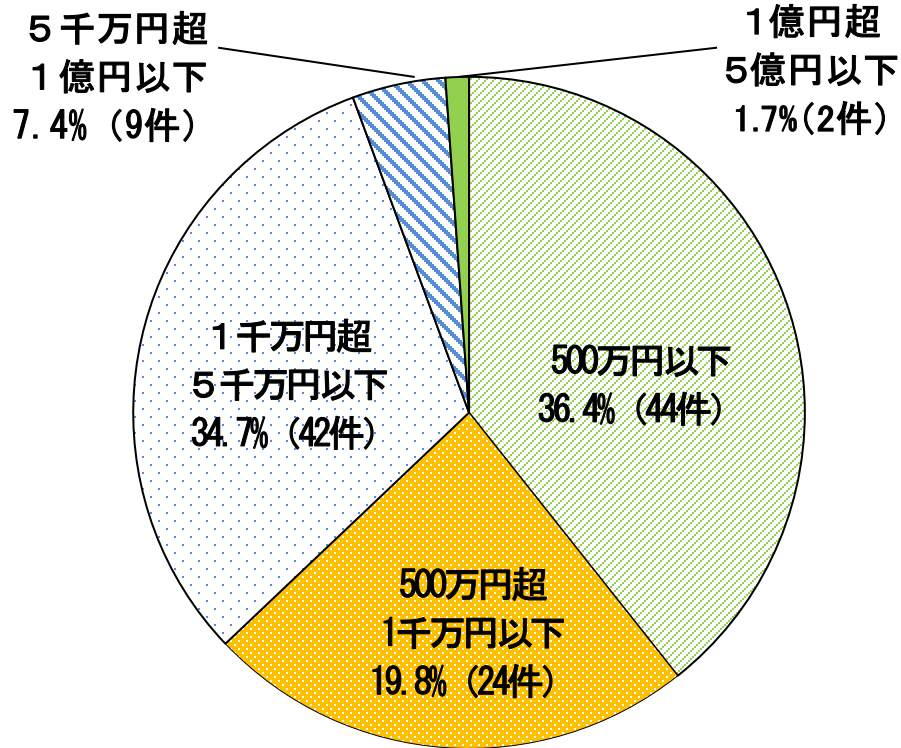
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性53.7%(65件)、女性39.7%(48件)となりました。また、法人は6.6%(8件)でした。

## 4. 2020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

< 2020年度4～12月(121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500万円以下の請求は19.7%減少した一方、500万円超1千万円以下の請求は0.4%、1千万円超5千万円以下の請求は13.0%、5千万円超1億円以下の請求は5.7%、それぞれ増加しました。

なお、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は15.7%・19件(前年同期19.9%・70件)でした。

## 5. 2020年度4～12月のあっせん終結事案について

### (1) 概況

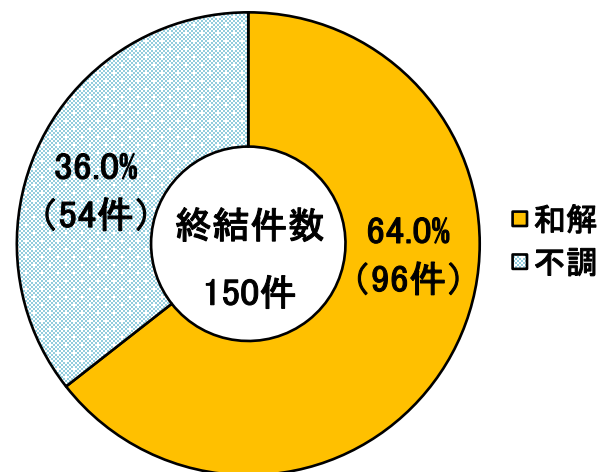
|        | 2020年度4～12月 | 2019年度4～12月 |
|--------|-------------|-------------|
| 期初未済件数 | 68          | 309         |
| 新規申立件数 | 121         | 351         |
| 終結件数   | 153(3)      | 540(8)      |
| 期末未済件数 | 36          | 120         |

※( )内は取り下げ等の件数。

### (2) あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

|        | 2020年度4～12月<br>(150件) | 2019年度4～12月<br>(532件) |
|--------|-----------------------|-----------------------|
| 1回     | 117                   | 516                   |
| 2回     | 31                    | 15                    |
| 3回     | 2                     | 1                     |
| 平均開催回数 | 1.2                   | 1.0                   |

(参考)終結結果



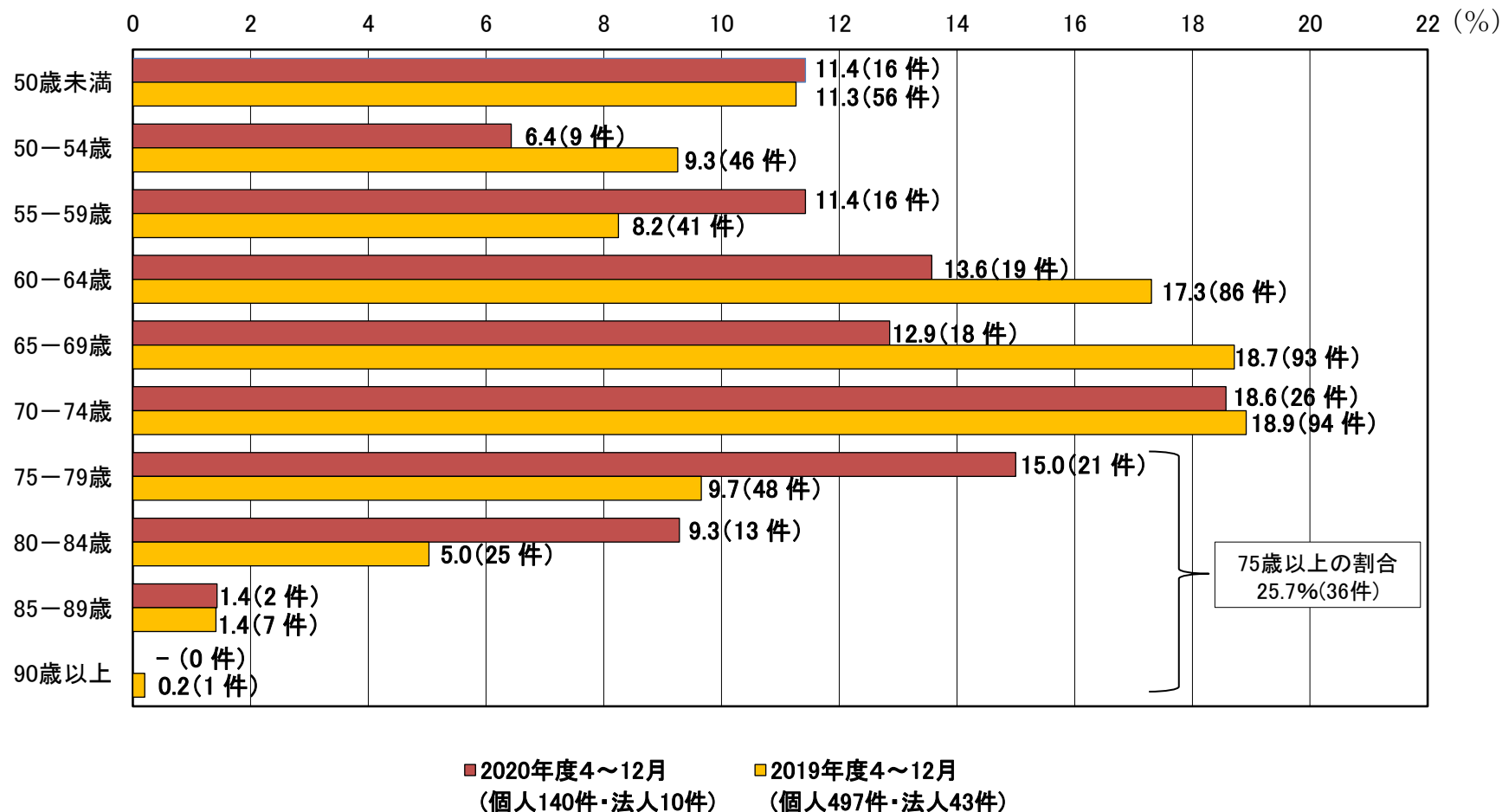
概況:

2020年度4～12月に終結したあっせんの件数は合計153件で、その内訳は、和解96件、不調54件、取下げ等3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64.0%でした(前年同期94.0%)。

あっせん開催回数は、1回の事案117件、2回の事案31件、3回の事案2件で、平均開催回数は1.2回でした(前年同期1.0回)。

## 5. 2020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：

2020年度4～12月の終結事案(個人140件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は25.7%でした(前年同期16.3%、81件)。

# **親族不満の証券会社への伝達に関する 運用フローの見直し**

# 「親族不満の証券会社への伝達」に関する課題

## 1. これまでの取組み状況

- 「親族不満を証券会社に伝達する仕組み」(パイロット・プログラム)の対応フローの概要
  - ① 口座名義人本人からFINMACに申し出るよう働きかける
  - ② 当該親族から、証券会社顧客対応部署に直接申し出るよう働きかける
  - ③ 上記①・②の働きかけを行ったうえで、それでもなお、親族から不満の伝達を希望された場合は、「親族から不満の申し出があったという事実のみ」を証券会社に伝達する。
- 2019年4月以降、2020年11月までの間に**上記③(＝証券会社に親族不満の伝達を実施)**は、**6件**であった。  
(2019.4～2020.11月の間にFINMACに寄せられた親族不満件数は、148件。)

## 2. 課題

- 親族からの不満申出は、あくまでも「親族の不満」であり、口座名義人本人の意思は不明。  
(FINMACとしては、親族からの申出をもって、直ちに苦情処理対応はできないとの立場をとっている。  
苦情処理手続を行うためには、口座名義人本人からの苦情の申出がほしい。)
- 一方、証券会社の経営陣、内部管理部門からみれば、「親族自身が不満を抱いている」という事実は、看過することのできない、経営上、重要な情報であると考えられている。
- FINMACに寄せられた親族不満が、きちんと証券会社に伝えられ、それが証券会社の経営、業務の改善に活かされるようにすべきではないかとの指摘がある。

# 「親族不満の証券会社への伝達」の徹底

## ◎ 業務フローの見直し

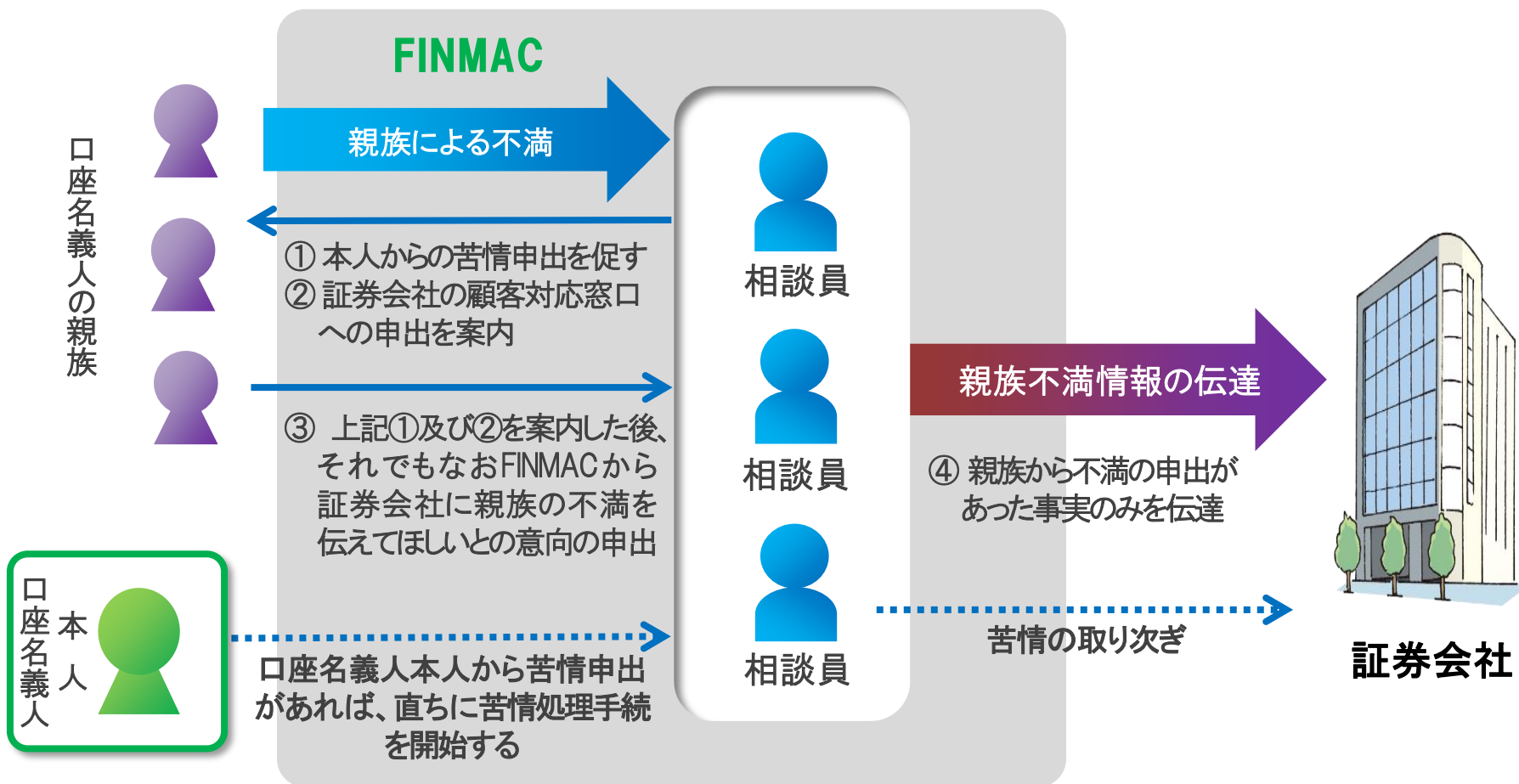
- 「親族自身が不満を抱いているという事実」が証券会社にきちんと伝えられるような業務のフローとする。
- 証券業界に対する苦情への対応・取り組みは、証券会社に直接寄せられるものに加え、中立的な立場にある紛争解決機関FINMACを通じて、証券会社に伝えられるルートが確保されることで、いわゆるデュアルチャネルとなっている。  
証券業界への「親族不満の受け止め」についても、デュアルチャネルが適切に確保されるべき。

➤ 親族からの不満を「顧客(口座名義人)の代理」としての申出と受け止めるのではなく、「親族自身が証券会社に対して抱いている不満」として捉えることで、「親族からFINMACに申し出のあった不満情報」を証券会社に伝達する仕組みとする。

➤ 親族からの相談に対し、不満を証券会社に伝達することができる旨を伝え、証券会社へ伝達した場合、しなかった場合のいずれについてもその対応を相談記録書に記載する。

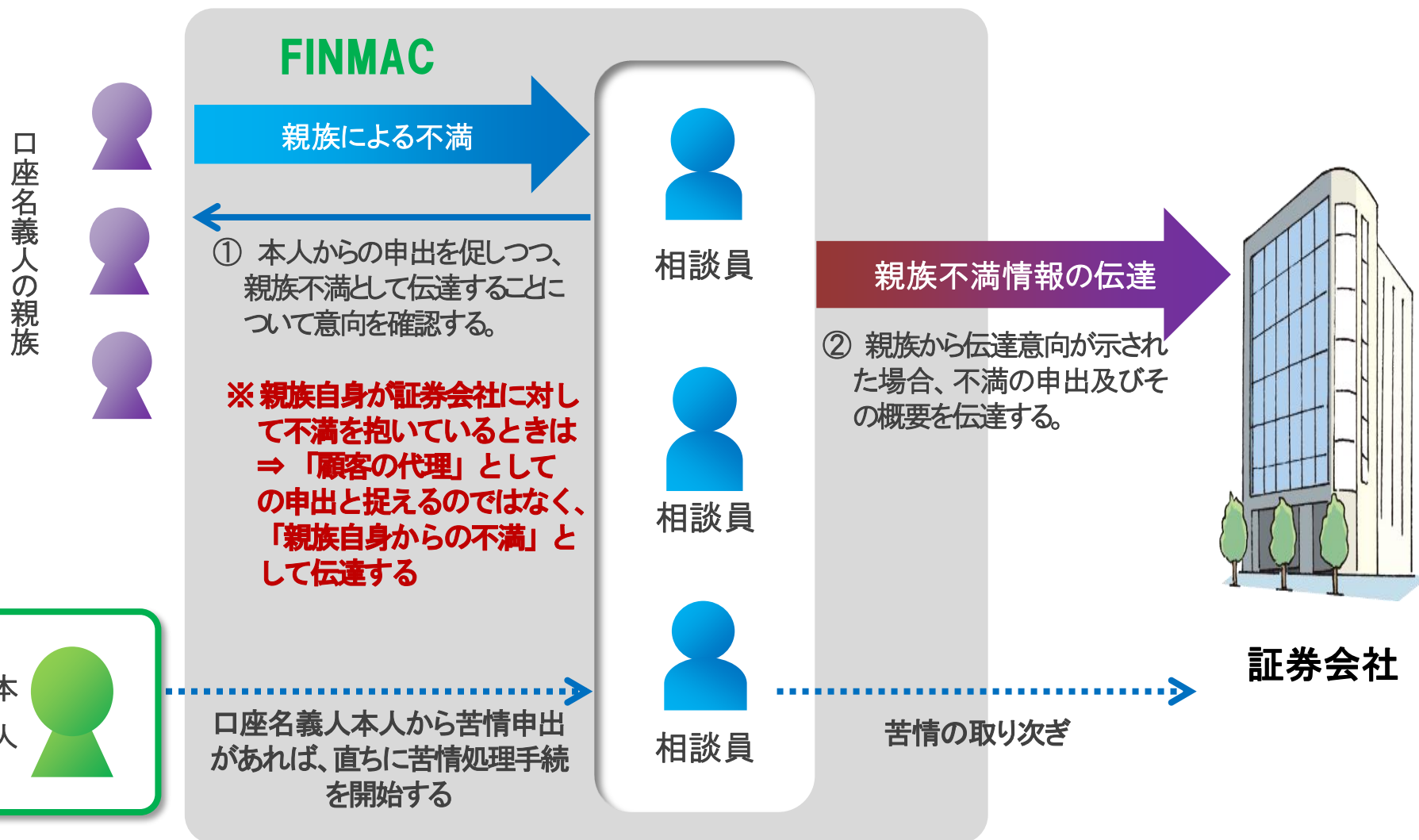
## ◎ 見直し前の対応フロー

- 下記の①～④の手順で対応



## ◎ 見直し後の対応フロー

- ・ 親族から、証券会社への不満の伝達の意向が示された場合、全て伝達する。



# 運用見直し後のパイロットプログラム実施状況

| 内 訳                                                         | 件 数 |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| 2021年1月～2021年2月までに寄せられた親族不満の件数                              | 22件 |
| ① うち、FINMAC相談員による説明を受け、親族が了解したもの                            | 6件  |
| ② うち、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、親族不満としての伝達意向はなかったもの | 5件  |
| ③ うち、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、親族不満としての伝達意向はなかったもの  | 9件  |
| ④ うち、親族から親族不満として伝達してほしい旨の意向が示され、証券会社に親族不満として伝達したもの          | 2件  |

【参考】 2021年1月～2021年2月に寄せられた親族不満の件数（22件）は、同期間にFINMACにおいて相談対応した総件数（583件（誤認電話を除く。））の3.8%