

2021 年 3 月 24 日

理事会 議案について（提案事項）

日頃より、理事会の運営に御協力をいただき有り難うございます。

今般、下記の議案（審議事項：第 1 号議案～第 4 号議案）について提案させていただきますので、御同意いただきたく、送信メール本文にある同意書フォームにより御回答いただきますようお願い申し上げます。

※ 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. 運営審議委員会委員の選任について
3. 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
4. 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）

5. 2020 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
※	瀧瀬賢太郎
※	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

(改 正 案)

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

運営審議委員会委員の選任について(案)

2021 年 3 月 24 日

証券・金融商品あっせん相談センター

林 委員（株式会社三菱 UFJ 銀行）は、2021 年 3 月 31 日をもって任期満了となるが、引き続き運営審議委員会委員を継続されることから、以下のとおり選任（再任）することとしたい。

候補者名	会社・役職名	就任予定日 (任期期限)
林 尚見	株式会社三菱 UFJ 銀行 取締役専務執行役員	2021 年 4 月 1 日 (2022 年 3 月 31 日)

(敬称略、役職名は 2021 年 4 月 1 日現在のもの)

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

以 上

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 24 日

証券・金融商品あっせん相談センター

事業計画	実施状況																												
【1】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。	・ 相談、苦情及びあっせんの受付状況（2020 年 12 月末現在） <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> ・ 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）。 <table><tr><th></th><th>暗号資産デリバ 2020 年 5 月～12 月末累計</th><th>商品関連市場デリバ 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 2020 年 5 月～12 月末累計	商品関連市場デリバ 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 2020 年 5 月～12 月末累計	商品関連市場デリバ 2020 年 7 月～12 月末累計																											
相談	12	15																											
苦情	3	6																											
あっせん	0	1																											
【2】あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み ○ あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。	・ あっせん業務の資質向上及び意見交換等を目的とした「あっせん業務研究会」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） ・ 相談、苦情及びあっせん業務における相談員の資質の向上を図るため、相談・苦情処理・紛争解決業務の実務対応に関する研修（最近の相談・苦情処理の対応例と留意点、苦情相談記録書の作成上の留意点、親族からの相談対応など）を行った。																												
【3】紛争解決業務の情報提供 ○ 金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。	・ 各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表 ・ 毎月、事業者と顧客間の紛争に関する未然防止・再発防止に役立てるため、参考となる事例、典型的な事例を取りまとめた「あっせん事例集」を作成し、日本証券業協会の協会員に対し提供 ・ 同種の苦情の再発防止を図るため、投資者より申出のあった苦情の中から注意を要すると思われる事例を「苦情事例の概要」として四半期毎（6 月、9 月、12 月、3 月）に取りまとめ、日本証券業協会の協会員に対し提供																												

事業計画	実施状況
	・ 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 ・ 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
【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。	・ 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。 ・ 委託元団体との定期的な情報交換の実施（毎月実施） ・ 指定紛争解決機関（全国銀行協会、日本損害保険協会、生命保険協会等）の担当者との間で情報交換を適宜実施 ・ 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） ・ 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
【5】普及啓発活動の実施 ○ 当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。	・ 機関誌「FINMAC」の発行（2020年7月、2020年12月：ホームページ上にて公表） ・ 茅場町駅に当センターの電飾看板を掲示 ・ 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。
【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。また、外部監査を導入するとともに、会計基準について検討を行う。	・ あっせん委員の選任過程の透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を開催（2020年5月、2021年3月）。 ・ あっせん業務研究会の開催（前掲）。 ・ あっせん終結結果の概要をあっせん委員に配付。 ・ 証券取引等の適合性等に関する判例一覧を作成し、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。 ・ 理事会及び運営審議委員会等の外部有識者の意見を反映させた業務運営を実施。 ・ あっせん利用者から信頼感、納得感を得られるあっせん手続を提供するため、利用者に対し、アンケート調査を実施した。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。 ・ 「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。

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24日

(単位: 千円)

科 目	2020年度予算	同実績見込	差 額 (実績見込-予算)	備 考
I 経 常 収 入 の 部				
1 会費等収入	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	

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
2020年4月1日から2021年3月31日まで

令和3年3月24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	5,400	5,484	
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	257,121		
	第2種金融商品取引業者負担金	48,800		
	あっせん利用負担金収入	11,923		
	あっせん申立金収入	2,731	320,574	
	経常収入合計 (A)			421,058
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	325,800		
	情報提供及び広報事業支出	5,481	331,281	
2	管理費			
	役員報酬等	27,107		
	事務局運営費	14,968		
	賃借料	43,012		
	諸謝金	540	85,628	
3	予備費		0	
	経常支出合計 (B)			416,908
III	その他資金収入の部			
	その他資金収入合計 (C)			4,730
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)			8,880
	期首資金有高 (F)			33,710
	当期収支差額 (E)			8,880
	期末資金有高 (F+E) (G)			42,590

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24日

(単位: 千円)

科 目	2019年度予算	2020年度予算	2020年度実績見込み	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
經常収入計 (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)、旧PC等の独立化 (▲3,557千円)、独立システムの更新等 (+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	
經常支出計 (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 4－3

2021年度予算案 諸団体負担金内訳

2021.3.24
(円)

団体名	基本分担金	実績分担金		分担金合計	(参考) 2020年度予算 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 4 - 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24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

2021 年度収支予算成立前における通常経費の支出等について（案）

2021 年 3 月 24 日

証券・金融商品あっせん相談センター

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

1. 収支予算成立前における通常経費の支出

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

2. 収支予算成立前における負担金等の徴収

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

以 上

（参考）

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センタ－定款（抜粋）

（事業計画及び予算、事業報告及び決算）

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

（暫定予算）

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

2 前項の収入支出は、新たに成立した予算の収入支出とみなす。

2020年4～12月における 紛争解決業務等の状況について

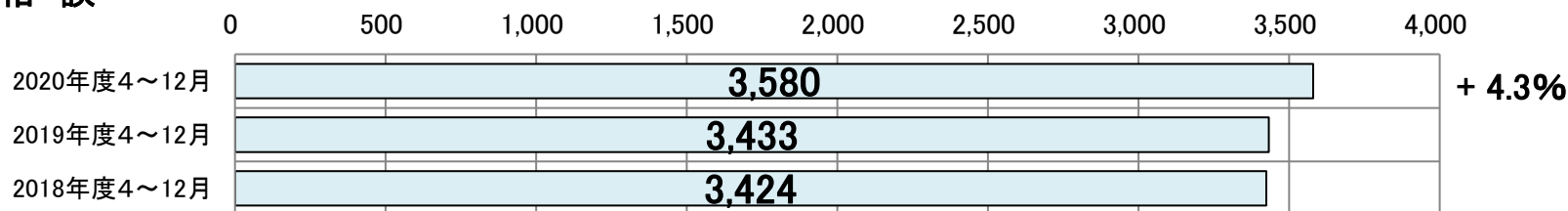
2021年3月24日



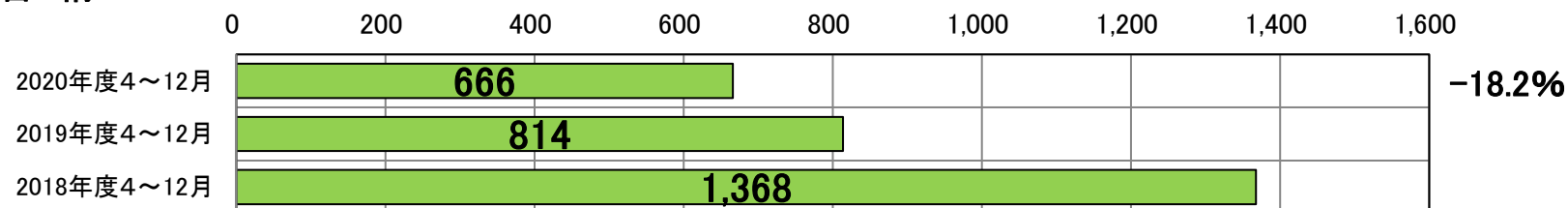
2020年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2020年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

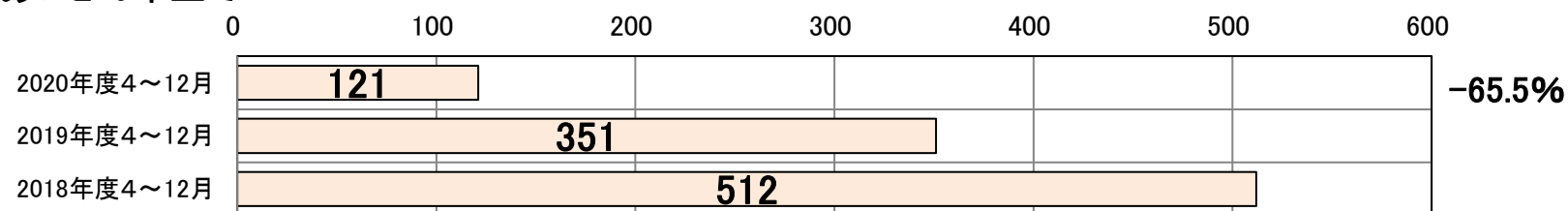
① 相 談



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 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
株式	1,092	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。

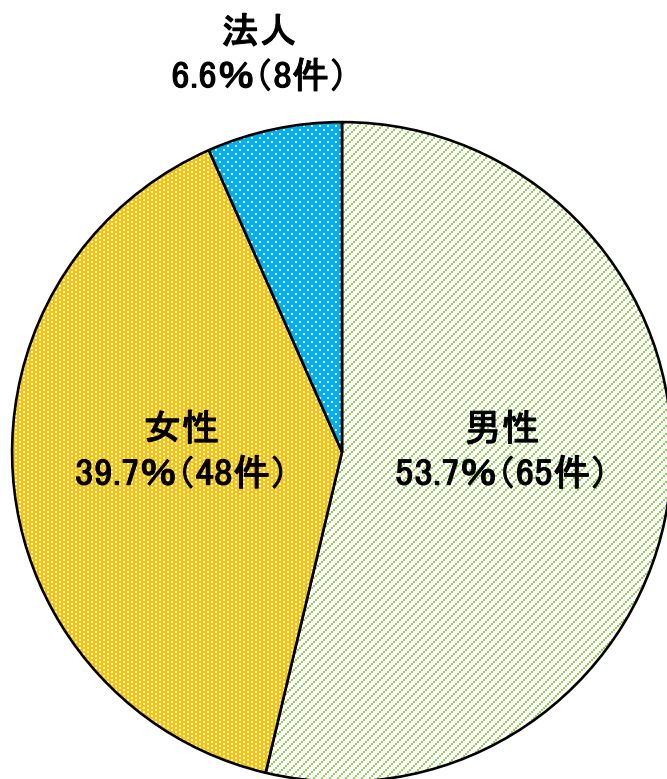
概況：

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%)。

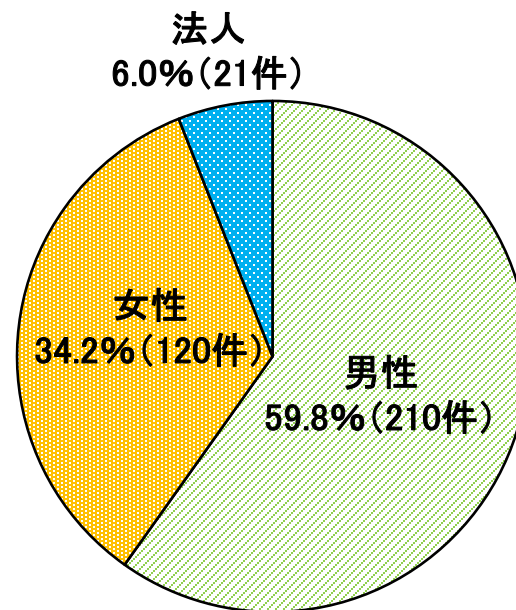
4. 2020年度4～12月のあっせん申立てについて

(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) >



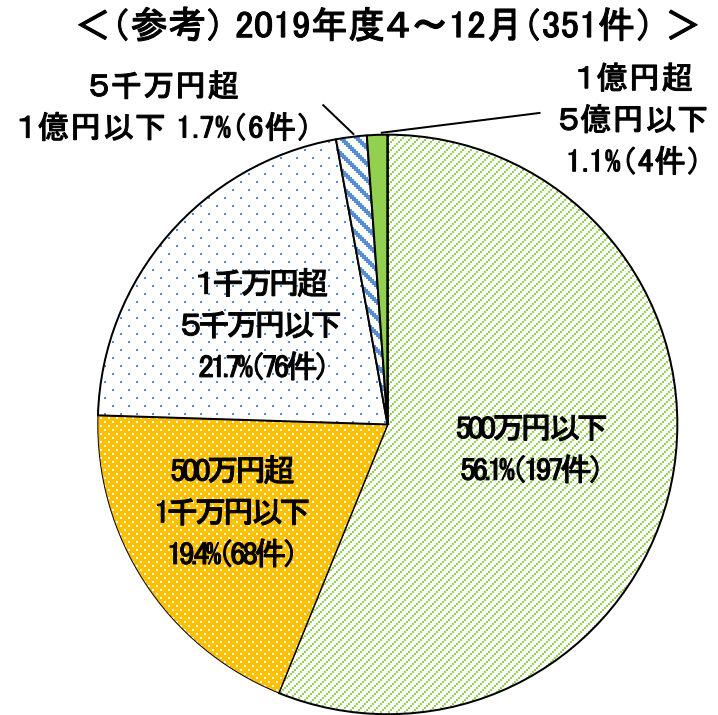
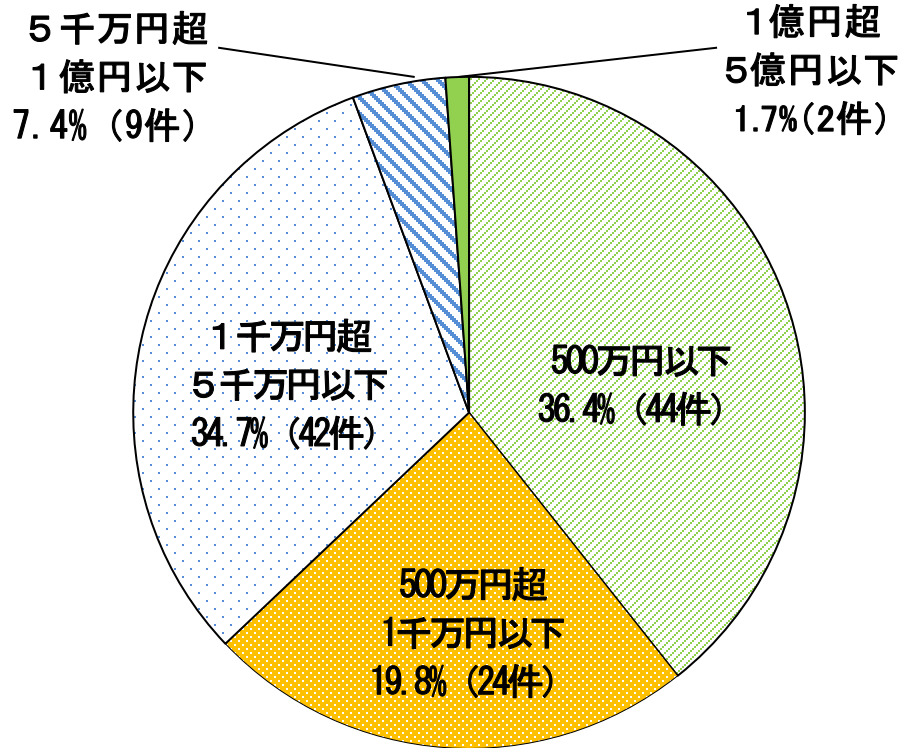
概況:

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

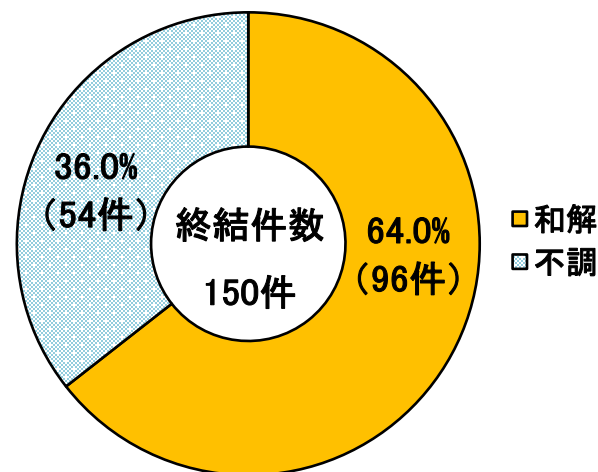
	2020年度4～12月	2019年度4～12月
期初未済件数	68	309
新規申立件数	121	351
終結件数	153(3)	540(8)
期末未済件数	36	120

※()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 (150件)	2019年度4～12月 (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



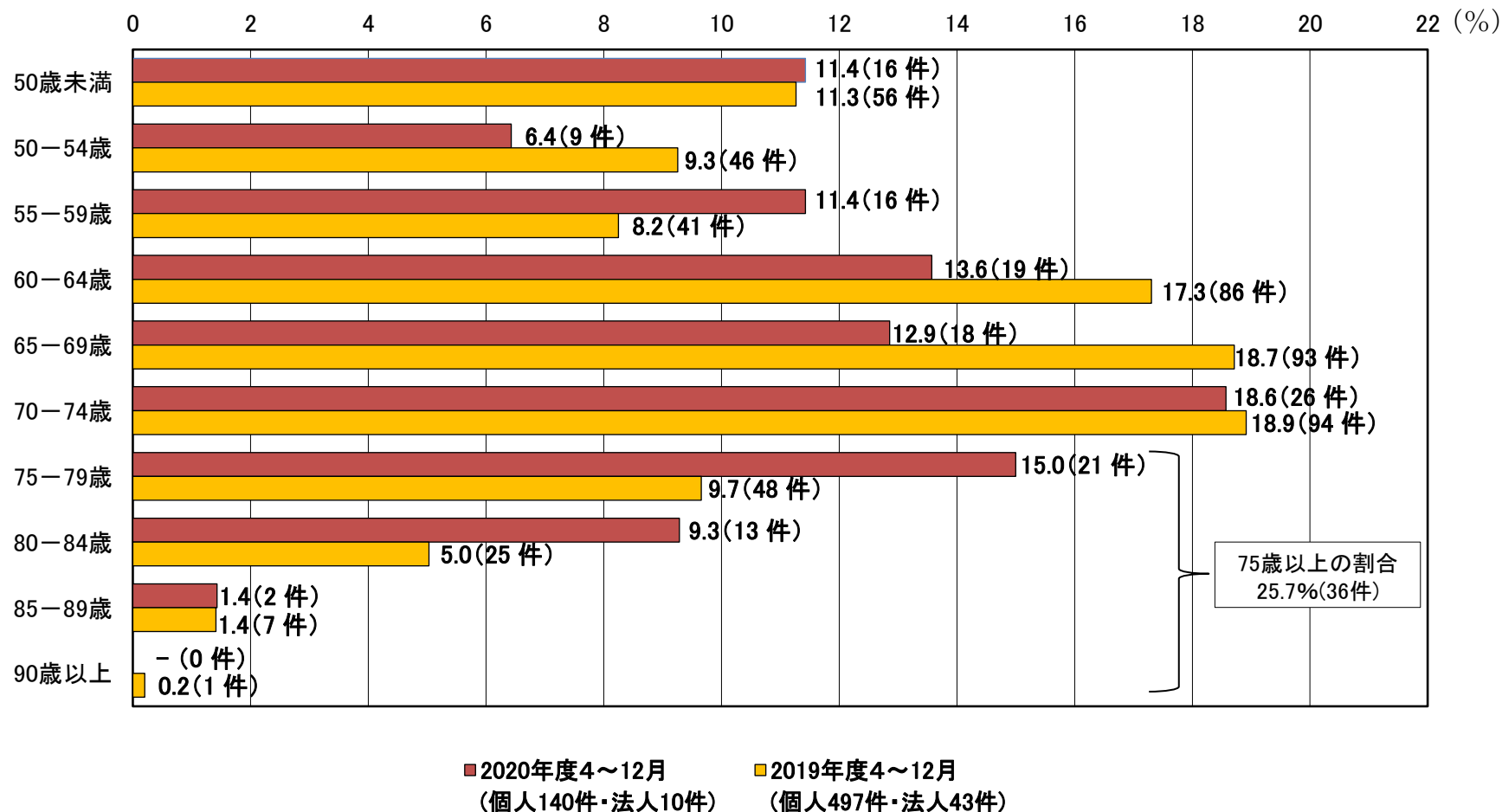
概況:

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

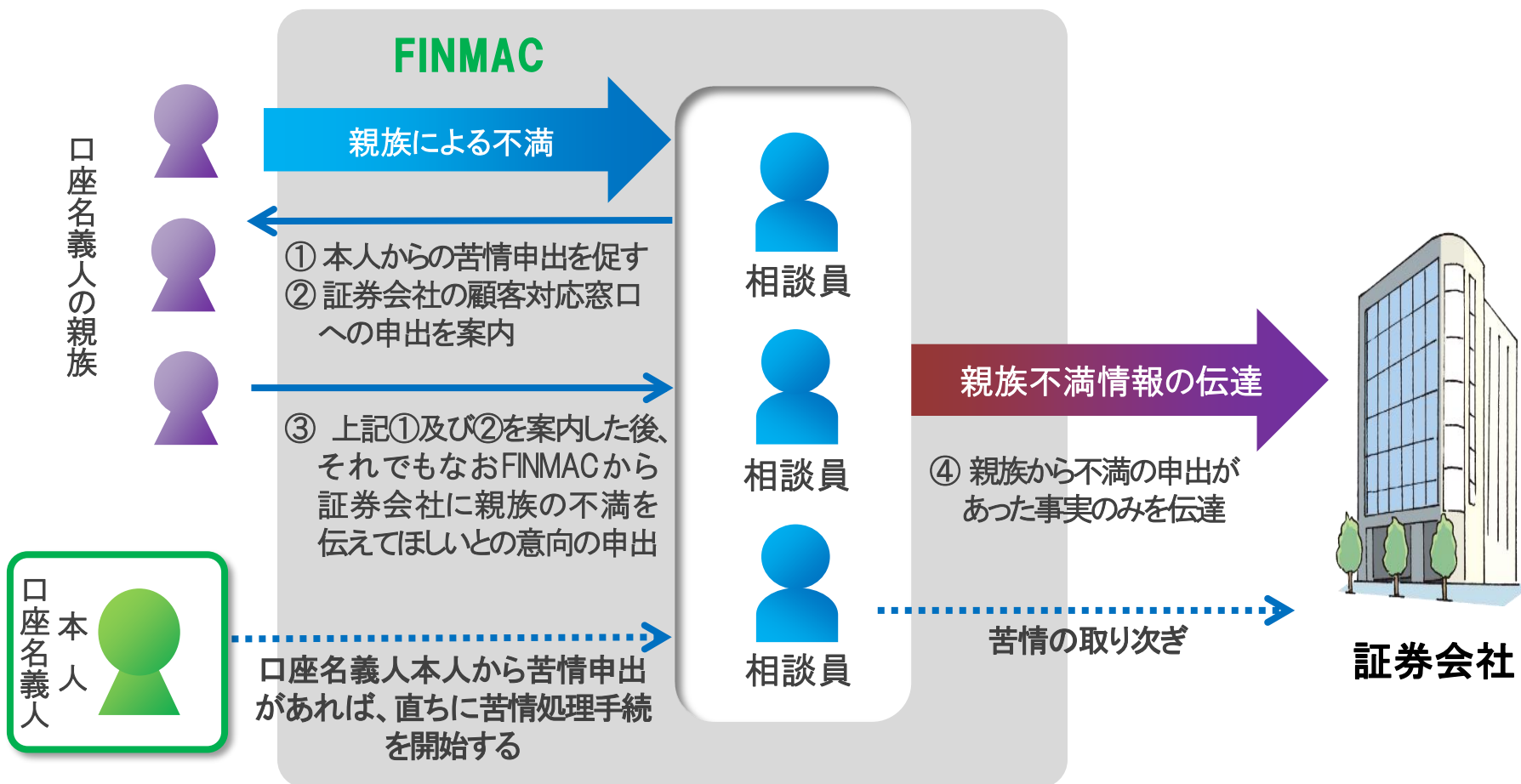
- 「親族自身が不満を抱いているという事実」が証券会社にきちんと伝えられるような業務のフローとする。
- 証券業界に対する苦情への対応・取り組みは、証券会社に直接寄せられるものに加え、中立的な立場にある紛争解決機関FINMACを通じて、証券会社に伝えられるルートが確保されることで、いわゆるデュアルチャネルとなっている。
証券業界への「親族不満の受け止め」についても、デュアルチャネルが適切に確保されるべき。

➤ 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。

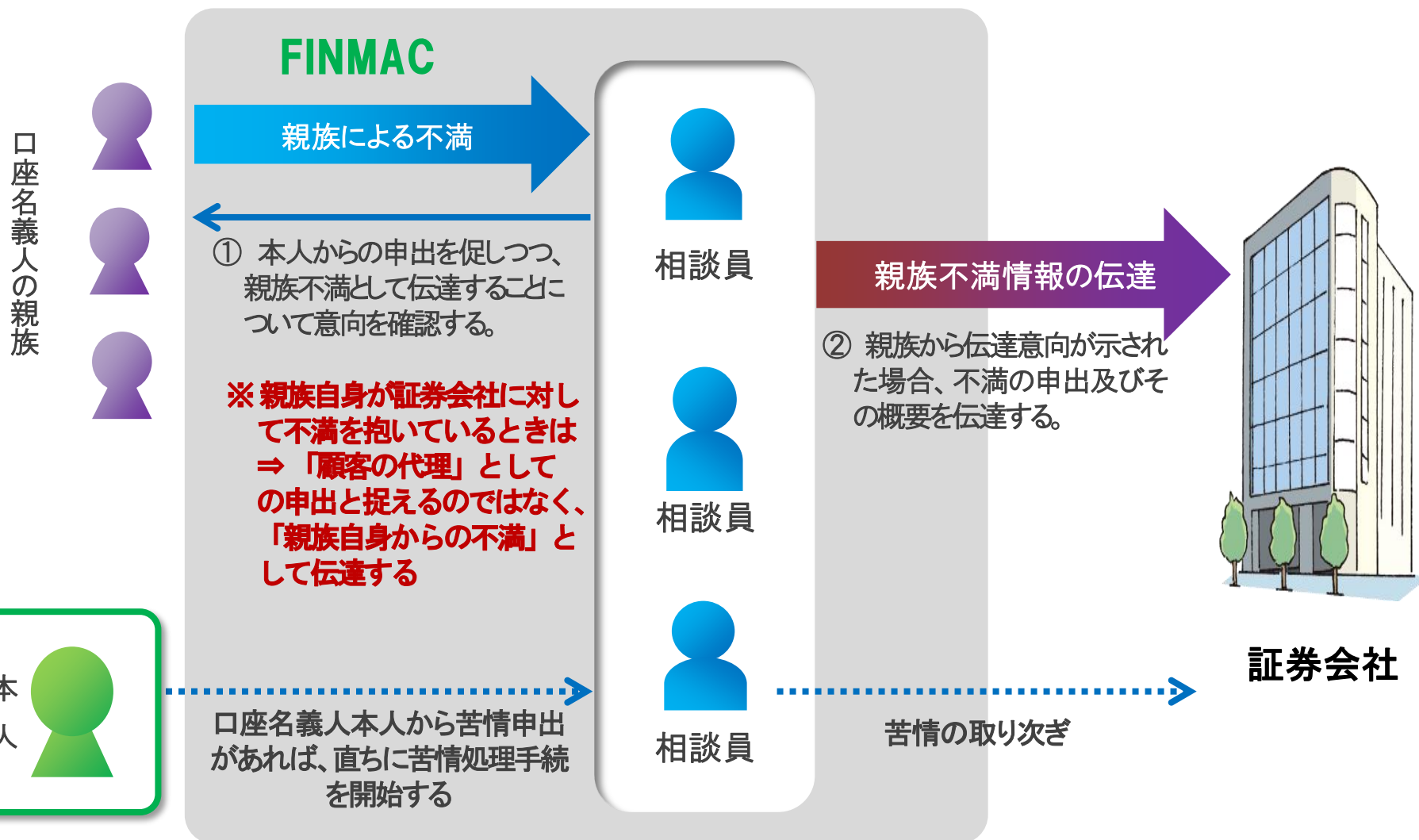
◎ 見直し前の対応フロー

- ・ 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%