

2021 年 6 月 11 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、現下の新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえまして、今回の委員会は御参集いただかず、本委員会規則に定める『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及び「あっせん委員候補者の推薦について」の改正について
2. 2020 年度事業報告案及び収支決算案について
3. 2021 年度事業計画案及び収支予算案について

（報告事項）

4. 2020 年度紛争解決業務等実施状況の検証について

2021 年 5 月 14 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 22 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 5 月 11 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

今期で退任いただく 3 名のあっせん委員（大谷委員（東京地区）、瀧委員（大阪地区）及び中村委員（大阪地区））の後任のあっせん委員候補者について、それぞれの経歴等【資料 1】を参考に検討した。

審議の結果、大谷委員の後任候補者として末吉宜子（すえよし たかこ）氏を、瀧委員及び中村委員の後任候補者として高田泰治（たかだ やすはる）氏及び中務尚子（なかつかさ なおこ）氏を推薦することとした。

（注） なお、上記 3 名以外のあっせん委員 35 名については再任

2. 「あっせん委員候補者の推薦について」の見直し

前回（3 月）の本委員会において、それまでの「あっせん委員の再任について（旧ルール）」を廃止するとともに、新たに「あっせん委員候補者の推薦について（新ルール）」を制定することとした。

その後、新ルール案を運営審議委員会に付議したところ、同委員会委員より『女性を含め・・・との文言に違和感がある。女性のあっせん委員の増員を促す書きぶりにすべき』旨のご意見をいただいた（なお、この時は既に本委員会です承済みであったため、差し戻しとはせず、次回の本委員会にて審議することとした）。

審議の結果、上記の指摘を踏まえ、「あっせん委員候補者の推薦について」を【資料 2】のとおり改正することとした。

以 上

あっせん委員選任基準

証券・金融商品あっせん相談センター
(2021 年 3 月 24 日付理事会にて一部改正)

(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 あっせんを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10年を超える場合

(改 正 案)

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~~女性委員の数に留意しつつ、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

案

2020年度
事業報告書

自 2020 年 4 月 1 日 ～ 至 2021 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

2020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

2020年度 財務報告

- 1. 2020年度会計財産目録25
- 2. 2020年度貸借対照表26
- 3. 2020年度収支計算書27

2020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

2020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**159**件、苦情の申出**867**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、**114**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專業事業者、暗号資産関連デリバティブ取引業、電子記録移転権利等の売買その他の取引業等）⇒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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会、一般社団法人日本STO協会。

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4,796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13名）	(D) 一般消費者 (E) 4,796名	325,795千円 (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
① 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13名)	(D) 一般消費者 (E) 1,026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1,421社	5,480千円 (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

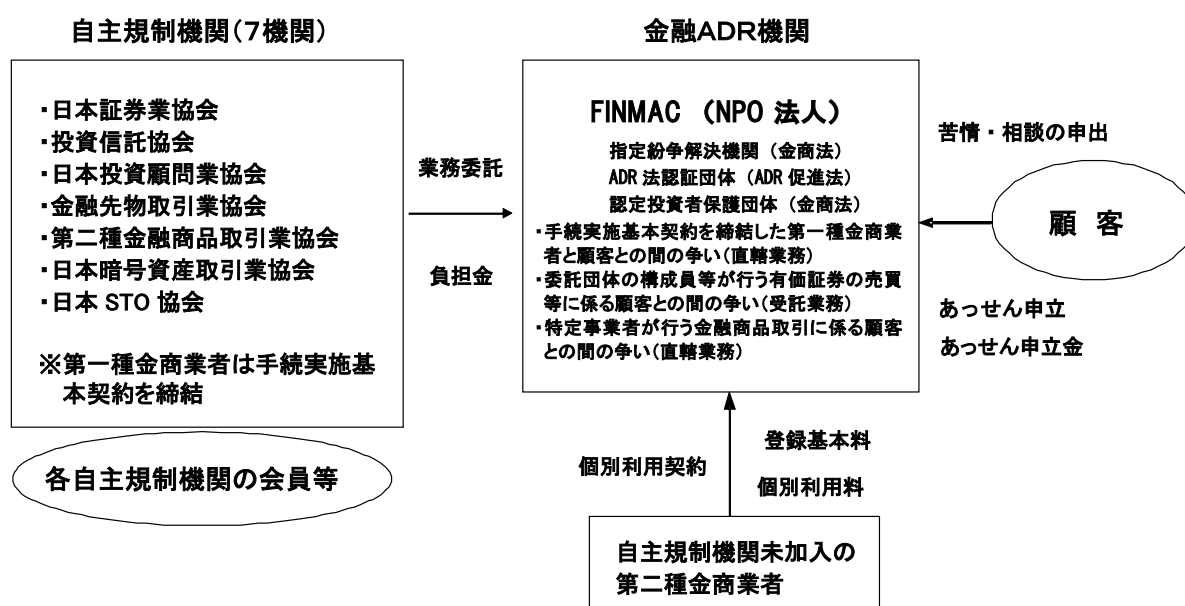
当センターは、金融ADRを専門とする第三者機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

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、投資運用業並びに登録金融機関（当年度末計2,195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464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】

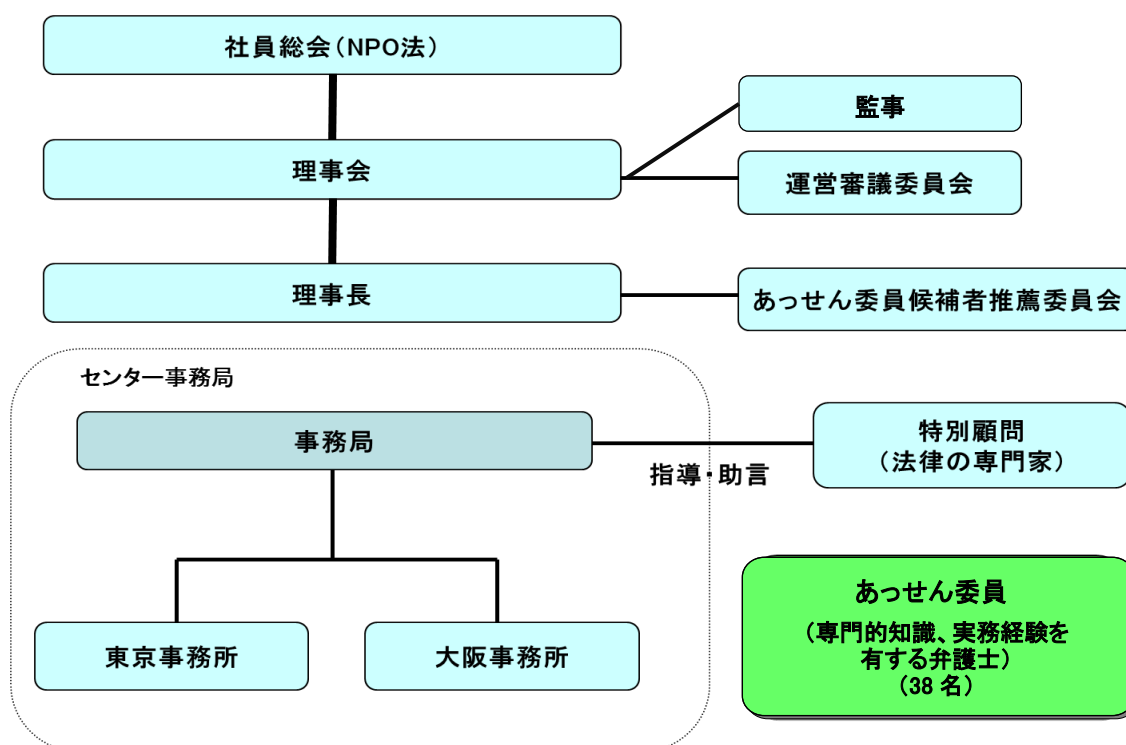


2. 当センターの業務の実施方法等

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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会及び一般社団法人日本STO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243件減（60.4%減）の159件、「苦情」が同181件減（17.3%減）の867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6件増（0.1%増）の4,796件と前年度に比べ増加した。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
2020年度	159	867	4,796
2019年度	402	1,048	4,790
2018年度	712	1,631	4,691

(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	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
協定事業者	159	402	867	1,048	3,708	3,865
特定事業者	0	0	0	0	1	7
その他	0	0	0	0	1,087	918
合 計	159	402	867	1,048	4,796	4,790

（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」が大幅に減少、金融先物取引業協会の「苦情」が減少し、2020年度から協定団体となった日本暗号資産取引業協会の協定事業者への苦情及び相談が寄せられたことが特記される。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
日 本 証 券 業 協 会	145	379	785	930	3,283	3,465
金 融 先 物 取 引 業 協 会	10	22	40	87	219	184
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	3	1	29	25	93	135
投 資 信 託 協 会	0	0	0	1	23	11
第二種金融商品取引業協会	1	0	6	5	68	70
日本暗号資産取引業協会	0	0	7	0	22	0
日 本 S T O 協 会	0	0	0	0	0	0
合 計	159	402	867	1,048	3,708	3,865

(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」が大幅に減少した。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	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
第一種金融商品取引業務	154	400	820	1,006	3,270	3,369
第二種金融商品取引業務	1	0	6	5	69	80
投資運用業務	2	0	18	10	66	70
投資助言・代理業務	1	1	11	16	52	76
登録金融機関業務	1	1	12	11	254	280
その他の業務	0	0	0	0	1,085	915
合 計	159	402	867	1,048	4,796	4,790

(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

当年度においては、2019年度に比べて債券の「あっせん」の件数が増加しており、特定の「E T N」に関する「あっせん」、「苦情」及び「相談」が大幅に減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
株 式	23	44	276	244	1,441	1,426
債 券	72	68	280	310	611	794
投資信託	18	10	124	120	612	711
デリバティブ	22	25	86	109	417	283
有価証券関連	5	1	17	9	23	44
金融先物等	10	22	40	87	333	216
C F D	6	2	22	13	43	22
そ の 他	1	0	7	0	18	1
E T N	20	255	5	205	4	12
暗号資産デリバティブ	0	0	7	0	23	0
商品関連デリバティブ	1	0	8	0	23	0
第二種業取扱商品	1	0	6	5	68	70
ラ ッ プ	2	0	15	9	39	60
先物オプション	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	0	60	46	1,558	1,434
合 計	159	402	867	1,048	4,796	4,790

○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402件から243件減（60.4%減）の159件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度643件から467件減（72.6%減）の176件であった。

（単位：件）

あっせん		2020年度	2019年度
新規申立件数		159	402
終 結 件 数		176	643
	和 解	114	584
	不 調	58	50
	取下げ等	4	9
当年度末係属件数		51	68

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」（124件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（29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
2020 年度	件 数	124	29	4	0	1	1	159
	構成比	78.0	18.2	2.5	0	0.6	0.6	100
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

○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」（91件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（29件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

内 容	2020年度	2019年度
説明義務	91 (57.2)	334 (83.1)
適合性の原則	29 (18.2)	37 (9.2)
断定的判断の提供	2 (1.3)	8 (2.0)

○「売買取引」のうち主なもの

(単位：件、%)

内 容	2020年度	2019年度
売買執行ミス	4 (2.5)	2 (0.5)
過当売買	3 (1.9)	4 (1.0)
無断売買	1 (0.6)	3 (0.7)

(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、「債券」(72件)が4割強を占め、次いで「株式」(23件)、「デリバティブ」(22件)の順となった。

(単位：件、%)

	2020年度		2019年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	23	14.5	44	10.9
債 券	72	45.3	68	16.9
投 資 信 託	18	11.3	10	2.5
デリバティブ	22	13.8	25	6.2
有価証券関連	5	3.1	1	0.2
金 融 先 物 等	10	6.3	22	5.5
C F D	6	3.8	2	0.5
そ の 他	1	0.6	0	0
E T N	20	12.6	255	63.4
暗号資産デリバティブ	0	0	0	0
商品関連デリバティブ	1	0.6	0	0
第二種業取扱商品	1	0.6	0	0
ラ ッ プ	2	1.3	0	0
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	159	100	402	100

○「E T N」はV I XインバースE T N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」(151件)が太宗を占めた。

(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
2020 年度	件 数	151	1	5	0	2	159
	構成比	95.0	0.6	3.1	0.0	1.3	100
2019 年度	件 数	396	1	1	0	4	402
	構成比	98.5	0.2	0.2	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」(149件)が大部分を占めた。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度と同様、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		
2020 年度	件 数	83	66	10	159
	構成比	52.2	41.5	6.3	100
2019 年度	件 数	227	151	24	402
	構成比	56.5	37.6	6.0	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、九州、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
2020 年度	件 数	4	8	85	13	4	22	0	6
	構成比	2.5	5.0	53.5	8.2	2.5	13.8	0	3.8
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

		九州	その他	合計
2020 年度	件 数	17	0	159
	構成比	10.7	0	100
2019 年度	件 数	33	0	402
	構成比	8.2	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 181 件減（17.3%減）の 867 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 848 件（97.8%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 19 件（2.2%）であった。

（単位：件）

項目	2020 年度	2019 年度
新規受付件数	867	1,048
金商業者等に取り次いだもの	848	1,022
金商業者等に取り次がなかったもの	19	26
終結件数	893	1,136
解決	734	734
あっせんへの移行	159	402
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	89	115

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」（352件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（298件）、「事務処理に関する苦情」（178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
2020 年度	件 数	352	298	178	3	8	28	867
	構成比	40.6	34.4	20.5	0.3	0.9	3.2	100
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

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、%）

	2020年度	2019年度
説明義務	211 (24.3)	420 (40.1)
適合性の原則	62 (7.2)	55 (5.2)
強引な勧誘	42 (4.8)	44 (4.2)

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2020年度	2019年度
売買一般	159 (18.3)	171 (16.3)
無断売買	36 (4.2)	39 (3.7)
取引制度	30 (3.5)	6 (0.6)

（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、%)

	2020年度	2019年度
証券会社	52 (6.0)	29 (2.8)
入出金・入出庫	36 (4.2)	35 (3.3)
口座開設・移管等	29 (3.3)	22 (2.1)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2020年度	2019年度
助言契約	7 (0.8)	7 (0.7)
助言内容	1 (0.1)	4 (0.4)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2020年度	2019年度
会社不満	26 (3.0)	40 (3.8)
I P O	2 (0.2)	0 (0)

(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」(280件)が3割強を占め、「株式」(276件)、「投資信託」(124件)が続いた。

(単位：件、%)

	2020年度		2019年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	276	31.8	244	23.3
債 券	280	32.3	310	29.6
投 資 信 託	124	14.3	120	11.5
デリバティブ	86	9.6	109	10.4
有価証券関連	17	2.0	9	0.9
金 融 先 物 等	40	4.6	87	8.3
C F D	22	2.5	13	1.2
そ の 他	7	0.5	0	0
E T N	5	0.9	205	19.6
暗号資産デリバティブ	7	0.8	0	0
商品関連デリバティブ	8	0.9	0	0
第二種業取扱商品	6	0.7	5	0.5
ラ ッ プ	15	1.7	9	0.9
先物オプション	0	0.0	0	0
そ の 他	60	6.9	46	4.4
合 計	867	100	1,048	100

○E T NはV I XインバースE T N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」（800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	暗号資産 取引業者	商品 デリバティブ 業者	金融商品 仲介業者	その他	合 計
2020 年度	件 数	800	14	22	7	3	0	21	867
	構成比	92.3	1.6	2.5	0.8	0.3	0	2.4	100
2019 年度	件 数	987	11	18	0	0	0	32	1,048
	構成比	94.2	1.0	1.7	0	0	0	3.1	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839件、「法人」が28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		
2020 年度	件 数	515	324	28	867
	構成比	59.4	37.4	3.2	100
2019 年度	件 数	584	431	33	1,048
	構成比	55.7	41.1	3.1	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が過半数を占め、次いで名古屋、大阪、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
2020 年度	件 数	23	29	484	103	7	101	19	35
	構成比	2.7	3.3	55.8	11.9	0.8	11.6	2.2	4.0
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

		九州	その他	合計
2020 年度	件 数	66	0	867
	構成比	7.6	0	100
2019 年度	件 数	56	1	1,048
	構成比	5.3	0.1	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6件増(0.1%増)の4,796件となった。

(単位：件)

	2020年度	2019年度
受付件数	4,796	4,790

(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」（1,617件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（980件）、「事務処理に関する相談」（761件）が続いた。

(単位：件、%)

		制 度	勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
2020 年度	件 数	1,617	412	980	761	11	36	979	4,796
	構成比	33.7	8.6	20.4	15.9	0.2	0.8	20.4	100
2019 年度	件 数	1,536	634	1,188	540	7	53	832	4,790
	構成比	32.1	13.2	24.8	11.3	0.1	1.1	17.4	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。

○「制度」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2020年度	2019年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	912 (19.0)	666 (13.9)
当センターの業務	286 (6.0)	458 (9.6)
商品性	134 (2.8)	120 (2.5)

○「売買取引」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2020年度	2019年度
売買一般	602 (12.6)	751 (15.7)
取引制度	212 (4.4)	232 (4.8)
無断売買	57 (1.2)	63 (1.3)

○「事務処理」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2020年度	2019年度
証券会社	228 (4.8)	88 (1.8)
入出金・入出庫	154 (3.2)	106 (2.2)
口座開設・移管等	133 (2.8)	89 (1.9)

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2020年度	2019年度
他業界	698 (14.6)	477 (10.0)
外為証拠金取引	134 (2.8)	43 (0.9)
保険	55 (1.1)	92 (1.9)

(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」(1,441件)が最も多く、「投資信託」(612件)、「債券」(611件)が続いた。

(単位：件、%)

	2020年度		2019年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	1,441	30.0	1,426	29.8
債 券	611	12.7	794	16.6
投 資 信 託	612	12.8	711	14.8
デリバティブ	417	8.6	283	5.9
有価証券関連	23	0.5	44	0.9
金 融 先 物 等	333	6.9	216	4.5
C F D	43	0.9	22	0.5
そ の 他	18	0.3	1	0.0
E T N	4	0.2	12	0.3
暗号資産デリバティブ	23	0.5	0	0
商品関連デリバティブ	23	0.5	0	0
第二種業取扱商品	68	1.4	70	1.5
ラ ッ プ	39	0.8	60	1.3
先物オプション	0	0.0	0	0
そ の 他	1,558	32.5	1,434	29.9
合 計	4,796	100	4,790	100

○E T NはV I XインバースE T N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」(3,220件)が7割弱を占め、「登録金融機関」(394件)、「FX業者」(100件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	暗号資産取引業者	商品デリバティブ業者	金融商品仲介業者	その他	合 計
2020年度	件 数	3,220	394	100	45	7	7	1,023	4,796
	構成比	67.1	8.2	2.1	0.9	0.1	0.1	21.3	100
2019年度	件 数	3,356	414	67	0	0	5	948	4,790
	構成比	70.1	8.6	1.4	0	0	0.1	19.8	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4,629件、「法人」が167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		
2020年度	件数	2,855	1,774	167	4,796
	構成比	59.5	37.0	3.5	100
2019年度	件数	2,642	1,971	177	4,790
	構成比	55.2	41.1	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
2020年度	件数	106	152	2,140	526	101	1,067	261	123
	構成比	2.2	3.2	44.6	11.0	2.1	22.2	5.4	2.6
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

		九州	その他	計
2020年度	件数	315	5	4,796
	構成比	6.6	0.1	100
2019年度	件数	315	10	4,790
	構成比	6.6	0.2	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、一般社団法人日本暗号資産取引業協会、一般社団法人日本STO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。

また、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はほぼ終息したが、新たな金融商品取引業が開始（暗号資産を用いたデリバティブ取引、暗号資産STO及び商品関連市場デリバティブ取引に係る業務）されたため、当センターにおいてもこれらの金融商品取引に係る顧客からの相談及び苦情への対応並びにあっせんでの紛争解決業務を実施することとなり、これらの新たな金融商品取引に係る人員増員による体制強化を図り、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2020年9月30日に新型コロナウイルス感染症対策のためWeb方式により2回開催した。
- 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2回開催した。

○「相談員研修」開催状況

	開催日	テーマ	講師
①	2020年 7月21日 22日	商品関連市場デリバティブ取引への対応について	当センター 業務部長
②	11月19日 20日	最近のあっせん・苦情・相談事案からみた留意事項について 親族不満の証券会社への伝達について (注)	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、この試行結果を踏まえ、さらに多くの親族不満を証券会社に伝達するため、業務フローの見直しをした。

(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4回、警察署主催の研修に1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（2019年10月～2020年9月）」を提供した（2021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11回（8月を除く毎月 ※うち、実開催3回、新型コロナウイルス感染症対策のため参集せず、Web及びメールで情報交換8回）実施した。
- ② 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会（1回）及び金融ADR連絡協議会（4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（2020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 当センターのホームページについて、パソコンの他にスマートフォン、タブレット端末からも快適にご利用いただけるよう、リニューアルを行った（2020年4月）。

(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3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（2020年5月15日、2020年11月26日、2021年3月16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、2020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27号」に掲載した（当センターホームページで公表）。

- ③ 2019年度及び2020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。

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

2020年6月30日、定時社員総会（特定非営利活動促進法（NPO法）による通常社員総会）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 2019年度 事業報告及び収支決算の件

第2号議案 2020年度 事業計画及び収支予算の件

第3号議案 任期满了に伴う役員の選任の件

第4号議案 理事長の選任の件

第5号議案 専務理事の選任の件

第6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) 臨時総会

2021年2月5日、臨時社員総会（特定非営利活動促進法（NPO法）による臨時社員総会）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。

議 案 監事の選任の件

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を4回（第46回及び書面3回）開催し、2019年度事業報告及び収支決算、2020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、2020年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2021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。

○ 理事会（書面）2020年6月17日開催

第1号議案 正会員の入会について

第2号議案 あっせん委員の選任について

第3号議案 運営審議委員会委員の選任について

第4号議案 2019年度事業報告（案）及び収支決算（案）について

第5号議案 2020年度事業計画（案）及び収支予算（案）について

第6号議案 任期满了に伴う役員の選任及び理事長並びに専務理事の選任について

第7号議案 通常総会の開催について

第8号議案 2019年度紛争解決業務等実施状況の検証について

○ 理事会（書面）2020年12月9日開催

第1号議案 正会員の入会について

第2号議案 あっせん委員の選任について

第3号議案 2020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 2020年度上半期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（2020年度上半期）について

○ 第46回理事会 2021年1月25日開催

第1号議案 監事の選任について

第2号議案 臨時総会の開催について

○ 理事会（書面）2021年3月24日開催

第1号議案 あっせん委員の選任について及び「あっせん委員の再任について」の見直し

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 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

第4号議案 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

第5号議案 2020年4月～12月における紛争解決業務等の状況について

第6号議案 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

3. 運営審議委員会

当事業年度中、運営審議委員会を3回（書面）開催し、あっせん委員の選任、2019年度事業報告及び収支決算、2020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、2020年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2021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。

○ 運営審議委員会（書面）2020年6月10日開催

(1) あっせん委員の選任について

(2) 2019年度事業報告及び収支決算（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

(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

○ 運営審議委員会（書面）2020年12月4日開催

(1) あっせん委員の選任について

- (2) 2020年度上半期における紛争解決業務等の状況について
- (3) 2020年度上半期紛争解決業務等実施状況の検証について
- (4) あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果（2020年度上半期）について

○ 運営審議委員会（書面）2021年3月16日開催

- (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
- (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

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19回あっせん委員候補者推薦委員会（書面）2020年5月15日開催

- (1) あっせん委員候補者の推薦について

○ 第20回あっせん委員候補者推薦委員会（書面）2020年11月26日開催

- (1) あっせん委員候補者の推薦について

○ 第21回あっせん委員候補者推薦委員会（書面）2021年3月5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について」の見直し

2020年度 財 務 報 告

1. 2020年度会計財産目録

2020年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2021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）	168,015	
預 貯 金	44,476,900	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	28,312,802	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	13,403,398	
ゆうちょ銀行	2,470,700	
みずほ銀行 大阪中央支店	290,000	
流 動 資 産 合 計		44,644,915
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	24,439,500	
退職給付引当資産	5,596,673	
みずほ銀行 退職給付引当預金	5,596,673	
什器備品	11,204,678	
（事務所内装工事費用）	2,574,747	
（事務机・キャビネット）	905,806	
（電話設備及び通話録音装置）	1,208,879	
（シュレッダー）	1	
（A E D）	44,504	
（パソコン等）	4,117,473	
（ソフトウェア）	176,002	
（あっせん会場環境改善工事）	2,177,266	
固 定 資 産 合 計		41,240,851
資 産 合 計		85,885,766
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,902,133	
流 動 負 債 合 計		1,902,133
2. 固定負債		
退職給付引当金	5,596,673	
固 定 負 債 合 計		5,596,673
負 債 合 計		7,498,806
III 正味財産の部		
正 味 財 産		78,386,960

※ 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. 2020年度貸借対照表

2020年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 2021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	168,015		
預 貯 金	44,476,900		
流動資産合計		44,644,915	
2. 固定資産			
敷金（差入保証金）	24,439,500		
退職給付引当預金	5,596,673		
什器備品	11,204,678		
固定資産合計		41,240,851	
資 産 の 部 合 計			85,885,766
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,902,133		
流動負債合計		1,902,133	
2. 固定負債			
退職給付引当金	5,596,673		
固定負債合計		5,596,673	
負 債 の 部 合 計			7,498,806
III 正味財産の部			
前期正味財産額		72,622,437	
当期正味財産増加額		5,764,523	
正味財産の部合計額			78,386,960
負債及び正味財産合計			85,885,766

※ 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. 2020年度収支計算書

2020年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

2020年4月1日から2021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	84,000		
賛助会員会費等	5,400,000	5,484,000	
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	257,121,000		
第二種金融商品取引業者負担金	49,008,960		
あっせん申立金	2,751,430		
あっせん利用負担金	11,781,000	320,662,390	
経常収入合計			421,146,390
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	325,795,867		
情報提供及び広報事業	5,480,757	331,276,624	
2. 管理費			
事務局運営費	14,907,587		
賃借料	43,012,200		
諸謝金	540,000		
役員報酬	27,107,055	85,566,842	
経常支出合計			416,843,466
経常収支差額			4,302,924
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	43		
2. 雑収入	4,730,200		
その他資金収入合計		4,730,243	4,730,243
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			9,033,167
前期繰越収支差額			33,709,615
次期繰越収支差額			42,742,782

※ 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

(既存5団体分)

(単位：円)

団体名	基本分担金	実績分担金	分担金合計
日 本 証 券 業 協 会	2,415,000	190,911,304	193,326,304
投 資 信 託 協 会	935,000	229,197	1,164,197
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	3,890,000	8,617,807	12,507,807
金 融 先 物 取 引 業 協 会	705,000	25,922,181	26,627,181
第二種金融商品取引業協会	2,965,000	710,511	3,675,511
合 計 (A)	10,910,000	226,391,000	237,301,000

(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 S T O 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)	257,121,000

2020年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

2021年3月31日 現在（50音順・敬称略）

理事長	佐藤 隆文	元金融庁長官
専務理事	高橋 康文	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	山本 悟	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

2021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

2021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）
〃	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）
〃	藏 原 文 秋	（シティグループ証券株式会社 取締役副会長）
〃	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 取締役専務執行役員）
〃	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 證 券 株 式 会 社 常 務 ）
〃	望 月 篤	（大和証券株式会社 代表取締役専務取締役）
〃	山 崎 晃 義	（一般社団法人金融先物取引業協会 専務理事）
〃	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

2021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

2021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
後 藤 雄 則
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
山 田 長 伸
寺 垣 玲
山 本 英 雄
滝 口 耕 司
藤 本 邦 人
岡 崎 信 介
黒 川 忠 行
(37名)

○ 名古屋地区（4名）

○ 北陸地区（2名）

○ 大阪地区（5名）

○ 中国地区（2名）

○ 四国地区（2名）

○ 九州地区（2名）

案

2020年度 決算報告書

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 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	

2020年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
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：円)		
I 経常収入の部	1			
1. 会費等収入	2			
正会員会費	3	84,000		
賛助会員会費等	4	5,400,000	5,484,000	
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	257,121,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	49,008,960		
あっせん申立金	10	2,751,430		
あっせん利用負担金	11	11,781,000	320,662,390	
経常収入合計	12			421,146,390
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	325,795,867		
情報提供及び広報事業	16	5,480,757	331,276,624	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	14,907,587		
賃借料	19	43,012,200		
諸謝金	20	540,000		
役員報酬	21	27,107,055	85,566,842	
経常支出合計	22			416,843,466
経常収支差額	23			4,302,924
III その他資金収入の部	24			
1. 消費税還付等	25	4,730,243	4,730,243	
その他資金収入合計	26			4,730,243
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			9,033,167
前期繰越収支差額	31			33,709,615
次期繰越収支差額	32			42,742,782

(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。

2020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
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		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	4,990,000	5,484,000	494,000
①	正会員会費	90,000	84,000	-6,000
②	賛助会員会費等	4,900,000	5,400,000	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	322,367,000	320,662,390	-1,704,610
①	諸団体負担金	259,927,000	257,121,000	-2,806,000
②	第2種金融商品取引業者負担金	51,420,000	49,008,960	-2,411,040
③	あっせん申立金	1,780,000	2,751,430	971,430
④	あっせん利用負担金	9,240,000	11,781,000	2,541,000
	経常収入合計(A)	422,357,000	421,146,390	-1,210,610
II	経常支出の部			
1	事業費	333,220,000	331,276,624	-1,943,376
○	相談、苦情解決及びあっせん事業	326,120,000	325,795,867	-324,133
①	人件費等	229,360,000	229,204,418	-155,582
②	相談員研修費用等	800,000	475,100	-324,900
③	事務運営費用	50,190,000	49,463,756	-726,244
④	あっせん委員報酬・旅費等	34,550,000	36,866,727	2,316,727
⑤	相談員旅費及び会場費	4,120,000	4,618,367	498,367
⑥	あっせん等に係る諸費用	7,100,000	5,167,499	-1,932,501
○	情報提供及び広報事業	7,100,000	5,480,757	-1,619,243
①	広告宣伝費	4,150,000	2,861,980	-1,288,020
②	情報提供費	2,950,000	2,618,777	-331,223
2	管理費	90,620,000	85,566,842	-5,053,158
①	事務局運営費	18,000,000	14,907,587	-3,092,413
②	賃借料	43,120,000	43,012,200	-107,800
③	諸謝金	600,000	540,000	-60,000
④	役員報酬	28,900,000	27,107,055	-1,792,945
3	予備費	20,000,000	0	-20,000,000
	経常支出合計(B)	443,840,000	416,843,466	-26,996,534
	経常収支差額(A-B)	-21,483,000	4,302,924	25,785,924
III	その他資金収入の部			
	消費税還付等	0	4,730,243	4,730,243
	その他資金収入合計(C)	0	4,730,243	4,730,243
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)	-21,483,000	9,033,167	30,516,167
	繰越金変動表			
	期首繰越金有高(F)	33,709,615	33,709,615	0
	繰越金当期変動額(E)	-21,483,000	9,033,167	30,516,167
	期末繰越金有高(F+E)	12,226,615	42,742,782	30,516,167

2020年度 諸団体負担金

(既存 5 団体分)

(単位：円)

団体名	基本分担金	実績分担金	分担金合計
日本証券業協会	2,415,000	190,911,304	193,326,304
投資信託協会	935,000	229,197	1,164,197
日本投資顧問業協会	3,890,000	8,617,807	12,507,807
金融先物取引業協会	705,000	25,922,181	26,627,181
第二種金融商品取引業協会	2,965,000	710,511	3,675,511
合 計 (A)	10,910,000	226,391,000	237,301,000

(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)

257,121,000

2020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

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：円)		
I 正味財産増加の部	1			
1. 資産増加額	2			
当期収支差額	3	9,033,167	9,033,167	
2. 負債減少額	4		0	
増加額合計	5			9,033,167
II 正味財産減少の部	6			
1. 資産減少額	7			
固定資産除却額	9	0		
什器備品減価償却費	10	3,268,644	3,268,644	
2. 負債増加額	11		0	
減少額合計	12			3,268,644
当期正味財産減少額	13			5,764,523
前期繰越正味財産額	14			72,622,437
期末正味財産合計額	15			78,386,960

※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。

2020年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

2021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	44,644,915		
現金	4	168,015		
預貯金	5	44,476,900		
流動資産合計	6		44,644,915	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	41,240,851		
退職給付引当預金	9	5,596,673		
什器備品	10	11,204,678		
敷金（差入保証金）	11	24,439,500		
固定資産合計	12		41,240,851	
資 産 合 計	13			85,885,766
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	1,902,133		
流動負債合計	17		1,902,133	
2. 固定負債	18			
退職給付引当金	19	5,596,673		
固定負債合計	20		5,596,673	
負 債 合 計	21			7,498,806
III 正味財産の部	22			
1. 正味財産	23			
前期正味財産額	24		72,622,437	
当期正味財産増加額	25		5,764,523	
正味財産合計	26			78,386,960
負債及び正味財産合計	27			85,885,766

※ 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	122,809	168,015	45,206
預 貯 金	35,772,905	44,476,900	8,703,995
合 計	35,895,714	44,644,915	8,749,201
預 り 金	2,186,099	1,902,133	-283,966
合 計	2,186,099	1,902,133	-283,966
次期繰越収支差額	33,709,615	42,742,782	9,033,167

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	3,705,063	2,574,747
事務机・キャビネット	3,318,210	0	2,412,404	905,806
電話設備及び通話録音装置	4,113,660	0	2,904,781	1,208,879
シュレッダー	320,760	0	320,759	1
AED	194,206	0	149,702	44,504
パソコン等	6,814,468	0	2,696,995	4,117,473
ソフトウェア	614,996	0	438,994	176,002
あっせん会場環境改善工事	6,726,420	0	4,549,154	2,177,266
合 計	28,382,530	0	17,177,852	11,204,678

2020年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2021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	44,644,915		
現金 (現金手許有高)	4	168,015		
預 貯 金	5	44,476,900		
みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	6	28,312,802		
みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	7	13,403,398		
ゆうちょ銀行 (通常貯金)	8	2,470,700		
みずほ銀行大阪中央支店 (普通預金)	9	290,000		
流動資産合計	10		44,644,915	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	5,596,673		
みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	13	5,596,673		
什器備品	14	11,204,678		
(事務所内装工事費用)	15	2,574,747		
(事務機・キャビネット)	16	905,806		
(電話設備及び通話録音装置)	17	1,208,879		
(シュレッダー 2 台)	18	1		
(A E D)	19	44,504		
(パソコン等)	20	4,117,473		
(ソフトウェア)	21	176,002		
(あっせん会場環境改善工事)	22	2,177,266		
敷 金 (差入保証金)	23	24,439,500		
固定資産合計	24		41,240,851	
資 産 合 計	25			85,885,766
II 負債の部	26			
1. 流動負債	27			
預り金	28	1,902,133		
流動負債合計	29		1,902,133	
2. 固定負債	30			
退職給付引当金	31	5,596,673		
固定負債合計	32		5,596,673	
負 債 合 計	33			7,498,806
正 味 財 産	34			78,386,960

※ 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。

2021 年 6 月 11 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 佐 藤 隆 文

令和 3 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 山 本 悟 

令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 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

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 事業計画案
(2021年4月1日から2022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、2021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 28 名（うち相談員 13 名）	(D) 一般消費者 (E) 4,800 人	310,904 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 28 名(うち相談員 13 名)	(D) 一般消費者 (E) 1,100 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 1,500 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

2021 年度 収支予算書

自：2021 年 4 月 1 日

至：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

(F I N M A C)

2021 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

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

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			42,743
	次期繰越収支差額			15,855

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)

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
(単位:円)

科 目	2019年度予算	2020年度予算	2020年度決算	2021年度予算 (案)	備 考
Ⅰ 経 常 収 入 の 部					
1 会費等収入	3,590,000	4,990,000	5,484,000	4,984,000	
正会員会費収入	90,000	90,000	84,000	84,000	正会員28名 (@3千円)
賛助会員会費等収入	3,500,000	4,900,000	5,400,000	4,900,000	賛助会員7団体 (@700千円×7)
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	
3 苦情相談・あっせん事業収入	335,280,000	322,367,000	320,662,390	318,752,000	
諸団体負担金	239,557,000	259,927,000	257,121,000	259,922,000	
第2種金融商品取引業者負担金	50,000,000	51,420,000	49,008,960	49,640,000	直近の特定事業者数を勘案
あっせん利用負担金収入	39,400,000	9,240,000	11,781,000	7,400,000	過去3か年平均
あっせん申立金収入	6,323,000	1,780,000	2,751,430	1,790,000	過去3か年平均
経常収入計 (A)	433,870,000	422,357,000	421,146,390	418,736,000	
Ⅱ 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	405,680,000	333,220,000	331,276,624	318,004,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	399,480,000	326,120,000	325,795,867	310,904,000	
人件費等	218,043,000	229,360,000	229,204,418	222,560,000	受入出向職員の減
相談員研修費用等	800,000	800,000	475,100	800,000	
事務運営費	50,363,000	50,190,000	49,463,756	45,984,000	システム改修費の減(▲7,700千円)、旧P C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	99,263,000	34,550,000	36,866,727	31,010,000	過去3か年平均
相談員旅費及び会場費	22,943,000	4,120,000	4,618,367	3,450,000	過去3か年平均
あっせん等に係る諸費用	8,068,000	7,100,000	5,167,499	7,100,000	
◎情報提供及び広報事業支出	6,200,000	7,100,000	5,480,757	7,100,000	
広告宣伝費	4,000,000	4,150,000	2,861,980	4,150,000	
情報提供費	2,200,000	2,950,000	2,618,777	2,950,000	
2 管理費	107,191,000	90,620,000	85,566,842	107,620,000	
役員報酬	28,900,000	28,900,000	27,107,055	28,900,000	
事務局運営費	35,031,000	18,000,000	14,907,587	35,000,000	消費税納付額の増
賃借料	42,660,000	43,120,000	43,012,200	43,120,000	
諸謝金	600,000	600,000	540,000	600,000	
3 予備費	10,000,000	20,000,000	0	20,000,000	
経常支出計 (B)	522,871,000	443,840,000	416,843,466	445,624,000	
当期収支差額 (A-B)	-89,001,000	-21,483,000	4,302,924	-26,888,000	
Ⅲ そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	0	0	4,730,243		
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)	-89,001,000	-21,483,000	9,033,167	-26,888,000	
繰越金当期取崩額 (F)	89,001,000	21,483,000	-9,033,167	26,888,000	
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)	118,941,153	33,709,615	33,709,615	42,742,782	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-89,001,000	-21,483,000	9,033,167	-26,888,000	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	29,940,153	12,226,615	42,742,782	15,854,782	

2021年度予算案 諸団体負担金内訳

(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	2,440,000	85.70%	213,377,574	215,817,574
投資信託協会	965,000	0.07%	174,287	1,139,287
日本投資顧問業協会	3,910,000	2.63%	6,548,227	10,458,227
金融先物取引業協会	720,000	11.00%	27,388,020	28,108,020
第二種金融商品取引業協会	2,790,000	0.49%	1,220,012	4,010,012
日本暗号資産取引業協会	60,000	0.10%	248,982	308,982
日本STO協会	55,000	0.01%	24,898	79,898
合 計	10,940,000	100.00%	248,982,000	259,922,000

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

2020年度紛争解決業務等実施状況の検証について

2021年6月11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

〔特記事項〕

新たな金融商品取引に係る相談・苦情・あっせん件数

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。

	2020年度	2019年度	2018年度
相談受付件数	4,796	4,790	4,691
苦情受付件数	867	1,048	1,631
あっせん申立て件数	159	402	712
あっせん開催回数	198	660	542
相談員・あっせん担当職員数(年度末)	13	14	15
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	443	522	384
予算総額(百万円)【補正後】	—	—	547

(2) 新たな取引への対応やコロナの影響

- ① 2020年度は、VIXインバースETNに係るあっせん申立てが概ね終息したことから、あっせん業務に要する費用について大きく減少し、予算もほぼ平年ベースに近づいた。
- ② 相談員については、2019年度(2020年3月)までVIXインバースETNのために期間限定で増員した。その後、2020年度に入ってから、暗号資産デリバティブ取引などの新たな取引に係る相談・苦情対応のため1名増員した。
- ③ 緊急事態宣言期間中は原則としてあっせんの期日を延期した。このため同期間が解除された直後には延期した期日のあっせんに迅速に処理する必要があったが、現状の38名のあっせん委員に迅速かつ弾力的に対応いただき、特段の問題は生じなかった。

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)。2020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13名(2021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。
- ・ 2020年度におけるあっせん開催回数は延べ198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、具体的には茨城県取手市、兵庫県姫路市、滋賀県草津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。
- ・ 2020年度に申立てのあった159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23件及び請求金額100万円以下(申立金2,090円)の23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。[2020年度に終結したあっせんのうち高齢者(75歳以上)事案は45件であった。このうち補佐人を同席させた事案は11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。
- ・ 2020年度においては次のような対応を行った。

事例1

申立人: 70歳代女性

障がいの状況: 認知症(軽度)

- ・弁護士2名が代理人としてあっせんの申立てを行い、あっせん期日には申立人のほかに同代理人2名が同席した。あっせんが開始された後、申立人が極めて緊張した様子であったことから、あっせん委員は(あっせん会場に来ていた)申立人の子供2名も参考人として同席することを認めた(被申立人の了解を得たうえでの同席)。
- ・上記のようなあっせん委員の配慮により、申立人は気持ちを落ち着かせ、リラックスした様子になった。また、あっせん委員は申立人からの事情聴取においても、ゆっくりとした口調で丁寧に会話を進めた。
- ・こうしたあっせん委員の配慮、対応により、円滑にかつ支障なくあっせん手続きを進めることができた。

事例2

申立人: 60歳代男性

障がいの状況: 視覚障害

- ・申立人は視覚障害者であるため、奥様があっせん申立書の作成などを行った。FINMAC相談員はその申立書作成等に際して、奥様に助言などをして支援した。
- ・あっせん期日において、あっせん委員は奥様が補佐人として同席することを認めた。これにより、申立人への事情聴取においては、奥様が資料などを読み上げるなどして、申立人が理解し、円滑に質疑応答ができた。
- ・こうしたあっせん委員及び相談員の配慮、対応によって、円滑にかつ支障なくあっせん手続き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) 2020年度におけるあっせんの処理状況

	2020年度	2019年度	2018年度
年度初係属件数	68	309	21
新規申立件数	159	402	712
期中処理件数 (A)	176	643	424
期末係属件数	51	68	309
取下げ等件数 (B)	4	9	3
取下げ等を除く処理件数	172	634	421
うち和解件数 (C)	114	584	386
うち不調件数	58	50	35
和解率(%) (C/A-B)	66. 3%	92. 1%	91. 7%
〔VIX ETNを除く和解率〕	〔61. 1%〕	〔54. 2%〕	〔57. 9%〕

(注)各年度の件数にはVIXインバースETNを含む。

(2)2020年度におけるあっせんの申立てから終結までの期間

	2020年度		2019年度		2018年度	
終結までの期間 4月以下	90件	52.0%	424件	66.7%	367件	86.6%
4月超6月以下	59件	34.1%	201件	31.6%	54件	12.7%
6月超	24件	13.9%	11件	1.7%	3件	0.7%
平均所要期間	123.0日		111.5日		96.6日	
平均開催回数	1.23回		1.04回		1.0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年度 集計分	2019年度 集計分	2018年度 集計分
大変長い	1.4%	3.4%	3.6%
長い	18.0%	22.4%	17.2%
ちょうどよい	79.2%	72.0%	75.5%
短い	0.4%	1.6%	2.3%
大変短い	1.1%	0.7%	1.4%

【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年度 集計分	79.3%		4.6%		16.1%	
	〈和解〉 60.4%	〈不調〉 18.9%	〈和解〉 3.2%	〈不調〉 1.4%	〈和解〉 11.4%	〈不調〉 4.6%
2019年度 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%

【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年度 集計分	89.7%		3.2%		7.1%	
	〈和解〉 69.5%	〈不調〉 20.2%	〈和解〉 1.4%	〈不調〉 1.8%	〈和解〉 5.0%	〈不調〉 2.1%
2019年度 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%

(3) あっせんによる和解に向けた取組みの状況

- 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。
- 2020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、2020年度に処理したあっせん事案176件のうち114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。

○ 2020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58件であり、その内訳は概ね次のとおり。

- ・ 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10件。〔「金額的に応じられない」、「訴訟を検討する」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38件。〔「当社に落ち度はなく、金銭的解決を図る用意がない。」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10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。

○ 2020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。

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年度 集計分	2019年度 集計分	2018年度 集計分
大変よく聞いてくれた	47. 2%	52. 5%	48. 0%
よく聞いてくれた	35. 7%	34. 8%	40. 0%
ふつう	10. 5%	9. 7%	10. 6%
あまり聞いてくれなかった	3. 5%	1. 7%	1. 1%
聞いてくれなかった	3. 1%	1. 3%	0. 2%

② あっせん委員による説明について

	2020年度 集計分	2019年度 集計分	2018年度 集計分
大変わかりやすかった	47. 7%	57. 3%	51. 1%
わかりやすかった	36. 4%	33. 2%	40. 5%
ふつう	9. 9%	7. 4%	7. 9%
わかりにくかった	3. 5%	1. 6%	0. 2%
大変わかりにくかった	2. 5%	0. 5%	0. 2%

(2) 苦情の受付け及び処理の状況

	2020年度	2019年度	2018年度
苦情受付件数	867件	1,048件	1,631件
(うち取次あり)	(848)	(1,022)	(1,586)
(うち取次なし)	(19)	(26)	(45)
苦情終結件数	893件	1,136件	1,490件
(うち解決)	(734)	(734)	(779)
(うちあっせん移行)	(159)	(402)	(711)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	89件	115件	203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

	2020年度	2019年度	2018年度
勧誘に関する苦情	352件(40.6%)	570件(54.4%)	1,002件(61.4%)
売買取引に関する苦情	298件(34.4%)	289件(27.6%)	386件(23.7%)
事務処理に関する苦情	178件(20.5%)	129件(12.3%)	100件(6.1%)
投資運用に関する苦情	3件(0.3%)	1件(0.1%)	11件(0.7%)
投資助言に関する苦情	8件(0.9%)	14件(1.3%)	27件(1.7%)
その他の苦情	28件(3.2%)	45件(4.3%)	105件(6.4%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- ・ 証券会社の担当者から強引な勧誘を受け、断り切れず仕組債の購入を申し込んだ。しかし、その後購入を断ろうと思い直し、翌日になって相手方証券会社に購入取消しを申し出たが、すぐに了解してくれない。いまだに取消しできたのかどうかもわからない。
- ・ 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。
- ・ 証券会社から取引報告書が届いた。内容を確認したところ、保有していた株式が売却されていた。売却を依頼した覚えがない。勝手に株式を売却されてしまったと思われる。納得できない。

<事務処理に関する苦情>

- ・ 父親が亡くなったため、証券会社に相続手続きに関しての書類を請求したところ、数日後に母親宛に書類一式が届いたが、どこに何を記入すればよいのか記入の要領などもなく、わからない。顧客本位の営業姿勢とは言えない対応だ。
- ・ 証券会社で口座を開設しようとしたら、印鑑が必要と言われた(印鑑がなければ、口座を開設できないと言われた)。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。
- ・ 投資顧問会社の助言を受けて投資したが、期待どおりの投資成果が出ない。さらに高額のプランを勧めてきたので、契約したが、やはり成果が出ず、大きな損失を被った。支払った手数料を返してほしい。

<その他の苦情>

- ・ インターネット証券会社のコールセンターに朝から電話をかけているが、一向に繋がらない。このような状態は1年近く続いているが、改善されないままだ。納得できない。
- ・ 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

	2020年度	2019年度	2018年度
受付件数 合計	4,796件	4,790件	4,691件
制度に関する相談	1,617(33.7%)	1,536(32.1%)	1,536(32.7%)
勧誘に関する相談	412(8.6%)	634(13.2%)	372(8.0%)
売買取引に関する相談	980(20.4%)	1,188(24.8%)	1,226(26.1%)
事務処理に関する相談	761(15.9%)	540(11.3%)	448(9.6%)
投資運用に関する相談	11(0.2%)	7(0.1%)	37(0.8%)
投資助言に関する相談	36(0.8%)	53(1.1%)	78(1.7%)
その他の相談	979(20.4%)	832(17.4%)	994(21.2%)

(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>

- 証券会社が倒産したり、他の証券会社と合併した場合に、預けてある有価証券はどうなるのか、教えてほしい。
- 株主の議決権について知りたい。数銘柄の株式を持っているが、それぞれで議決権の数が異なっている。議決権はどのように決められているのか。
- NISA口座で購入した株式の配当金が課税されていた。NISA口座は1つしか持っていないので、比例配分方式をあえて選択しなくても非課税とすべきではないか。

<勧誘に関する相談>

- 証券会社の担当者から、「半年持てば必ず儲かります。」と言われたので、300万円投資した。しかし、150万円しか戻ってこない。150万円は損失となってしまった。担当者に損失を補償してもらうつもりだが、そのことで相談したい。
- 銀行の担当者から勧められてトルコリラ建債券を購入したが、購入時にリスクの説明はほとんどなかった。いま大きな損失になっているようだ。どうしたらよいだろうか、相談したい。

<売買取引に関する相談>

- システム障害のためFX(米ドル/円)取引ができず、その間にロスカットされてしまい、大きな損失が発生した。今後、どのように業者と話し合うべきか、相談したい。
- NISA口座開設後株式を買い付けたが、一般口座で買っていた。NISA口座での買付けにしたい。

<事務処理に関する相談>

- 証券会社の担当者に株式の売却代金を銀行口座に振り込んでほしい旨依頼した。しかし、本日の正午になっても銀行口座に振り込まれていない。どうしたらよいか、相談に乗ってほしい。
- 銀行にある証券口座を抹消したいと申し出たところ、転居しているとの理由でマイナンバーの提供を求められた。口座は開設したが、一度も取引していないのに、面倒な手続きだけ求めて来て納得がいかない。

<投資助言に関する相談>

- ・投資助言契約を締結した。契約上では15銘柄の推奨を受けられるのにまだ1銘柄だけである。手数料を返してほしいと申し出たが、断られた。どうしたらよいか相談したい。
- ・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>

- ・財形貯蓄は今後中途換金できなくなると聞いたが本当か。詳しいことを聞きたい。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2020年度)

親 族 区 分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	277件
②配偶者からの相談	72件
③その他の親族からの相談	69件
合 計	418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>

- ・(娘からの相談)母親の保有株式について証券会社に売却を依頼したところ、「本人の意思確認ができなければ対応できない。」と言われた。母親は施設に入居しており、コロナで面会もできない。どうしたらよいか相談したい。
- ・(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。

〔特記事項〕

新たな金融商品取引に係る相談・苦情・あっせん件数等

（１）相談、苦情の受付件数及びあっせん申立て件数

金融商品取引法の改正等により、2020年度から新たに①商品デリバティブ取引、②暗号資産デリバティブ取引及び③電子移転権利等の売買等（STO）の取引が行えるようになった。

2020年度における相談、苦情の受付件数及びあっせん申立て件数は次のとおり。

	商品デリバティブ取引	暗号資産デリバティブ取引
相 談	23件	23件
苦 情	8件	7件
あっせん申立て	1件	0件

（注1）商品デリバティブ取引は2020年7月27日より大阪取引所での取引を開始。

（注2）電子移転権利等の売買等（STO）はこれまでのところ相談等の実績はない。

（２）主な相談、苦情の事例

【商品デリバティブ取引に関する相談、苦情】

- ・証券会社の言いなりに金の先物取引をしたところ、大きな損失を被った。初心者の顧客には証拠金の制限を設けるなどの規制を講じるべきではないか。
- ・金の先物取引をしているが、予定されている決済期限よりも数日前に強制決済された。相談に乗ってほしい。

【暗号資産デリバティブ取引に関する相談、苦情】

- ・ロスカットにより決済されてしまい、大きな損失を被った。損失を取り戻すにはどうしたらよいか、相談したい。
- ・特定の暗号資産のスプレッドが極端に広がっているが、これは一般的なことなのか、教えてほしい。

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の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(2020年9月30日(午前・午後の2回): Web会議方式で実施)。その内容は、次のとおり。
 - ・ 新たな金融商品取引について
(イ 商品デリバティブ取引、ロ 暗号資産デリバティブ取引、ハ 電子記録移転権利等の売買等)
 - ・ 紛争解決業務等の状況について
(イ あっせん開催時のコロナ感染防止に係る留意点について)
(ロ 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)
(ハ 2019年度紛争解決業務等の実施状況の検証について)
- ② 2019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の能力向上を図るため、毎月、相談員研修(集合研修)を実施しているが、本年度はコロナのため集合研修は2回になった。
- ・ 2020年度の研修では、新たなデリバティブ取引、その時々之苦情事例や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情報伝達などをテーマとして実施した。
また、2020年度は新たな研修制度として各自がPCを利用して学ぶeラーニングを活用した。

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

- 例年、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している。
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、フィードバックしている。

〔2020年度実績〕

- 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3回派遣した(日証協において講義の動画を撮影)。

※上記以外ではコロナの影響から講師派遣の依頼がなかった。

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2020年度分(2020年4月～2021年3月)の回答結果を本資料中にとりまとめ、運営審議委員会及び理事会に報告。

(なお、2020年度上半期(2020年4月～9月)の回答結果については、2020年12月の運営審議委員会及び理事会に報告するとともに、2020年12月28日発刊「機関誌FINMAC第27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 (2020年4月～2021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95名(申立人72名、被申立人23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

- ・「限られた時間であることは仕方がないが、冷静な判断を行うためせめて2回はあっせん期日の開催を希望したかった。」(申立人・和解事案)

○ あっせん委員による事情聴取について

- ・「公正中立というよりは、早期に和解させるためにこちらの主張をなるべく低くさせようとする意図がうかがえたのが、少し不快であった。」(申立人・和解事案)
- ・「私の請求した損害賠償金額は無視され、私への事前相談なく、相手方にその10分の1の金額を打診した。相手方に打診する前に私の意見を聞いてほしかった。」(申立人・不調事案)
- ・「コロナ対策であっせん委員との間(席)が離れていたため、あっせん委員の質問等の声が聞きずらかった。」(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不十分で説明が尽くされていない。質問する時間が極めて少なかった。あっせんの時間が10:30～12:00と短時間で、なぜこんな時間帯に設定したのか。」(申立人・不調事案)
- ・「あっせん委員の説明は、私に基礎知識の不足があり、少しわかりにくかった。」(申立人・和解事案)

○ その他

- ・「被申立人からFINMACでの解決を勧められ、賠償金も交渉の余地があるような説明だったが実際は違った。」(申立人・不調事案)
- ・「勧誘時の音声録音は、事実関係がわかるため、あっせん期日に関係者全員で聞いたほうがよいと思います。」(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」等を報告

① 2020年6月10日 運営審議委員会

② 2020年6月17日 理事会

「2019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 2020年12月4日 運営審議委員会

④ 2020年12月9日 理事会

「2020年度上半期 紛争解決業務等実施状況の検証」及び「2020年度上半期 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(4回)に参加