

第 50 回 理 事 会

2 0 2 2 年 6 月 1 4 日
証券・金融商品あっせん相談センター
C 会 議 室

議 案

（審議事項）

- 第 1 号議案 2021 年度事業報告案及び収支決算案について
- 第 2 号議案 2022 年度事業計画案及び収支予算案について
- 第 3 号議案 運営審議委員会委員の選任等について
- 第 4 号議案 正会員の入会について
- 第 5 号議案 通常総会の開催について
- 第 6 号議案 役員の選任等について

（報告事項）

- 第 7 号議案 2021 年度紛争解決業務等実施状況の検証について

以 上

案

2021年度
事業報告書

自 2021年 4月 1日 ～ 至 2022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

2021年度
事業報告書

自2021年4月1日～至2022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

2021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

2021年度 財務報告

- 1. 2021年度会計財産目録25
- 2. 2021年度貸借対照表26
- 3. 2021年度収支計算書27

2021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

2021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は、顧客又は金商業者等からの申立てを受けて、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**117件**、苦情の申出**928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、**83件**につき、金商業者等と顧客との間に和解を成立させた。

当センターが対象とする金商業者等は、次のとおり金融商品取引業の分野を網羅し、広く顧客が金融ADRの恩恵を受けられるようにしている。

- ① 第一種金商業者（証券会社、FX専業事業者、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及び一般社団法人日本STO協会の7団体である。

また、紛争等解決業務に付随して、顧客一般からの金融商品取引業等業務等に関する広範囲の相談4,148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) 4,148名	301,397千円 (①及び②)

事業名 (定款に記載した事業)	具体的な事業内容	(A) 当該事業の実施日時 (B) 当該事業の実施場所 (C) 従事者の人数	(D) 受益対象者の範囲 (E) 人数	収支計算書の 事業費の金額
②金融商品取引紛争に係る苦情解決及びあっせんを行う事業	【苦情解決】 顧客からの金商業者等の業務に関する苦情を相手方である事業者に取り次ぎ、その解決を図る。 【あっせん】 中立・公正な紛争解決委員(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) 1,045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 1,480社	6,289千円 (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

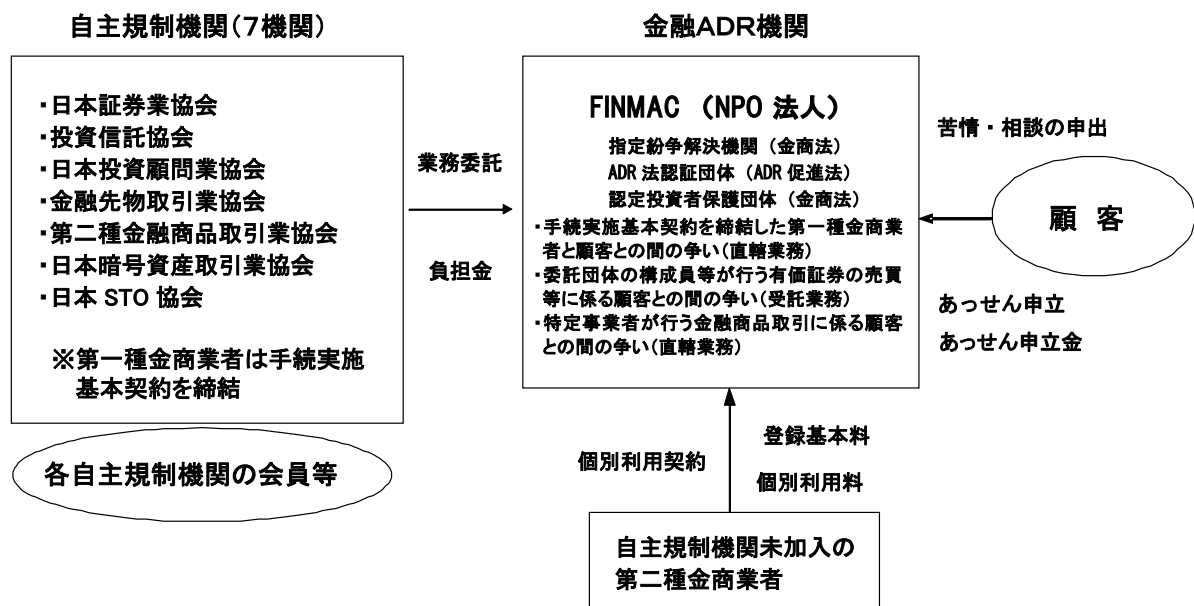
当センターは、金融ADRを行う専門機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

具体的には、第一種金商業者のほか、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、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2,269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450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】

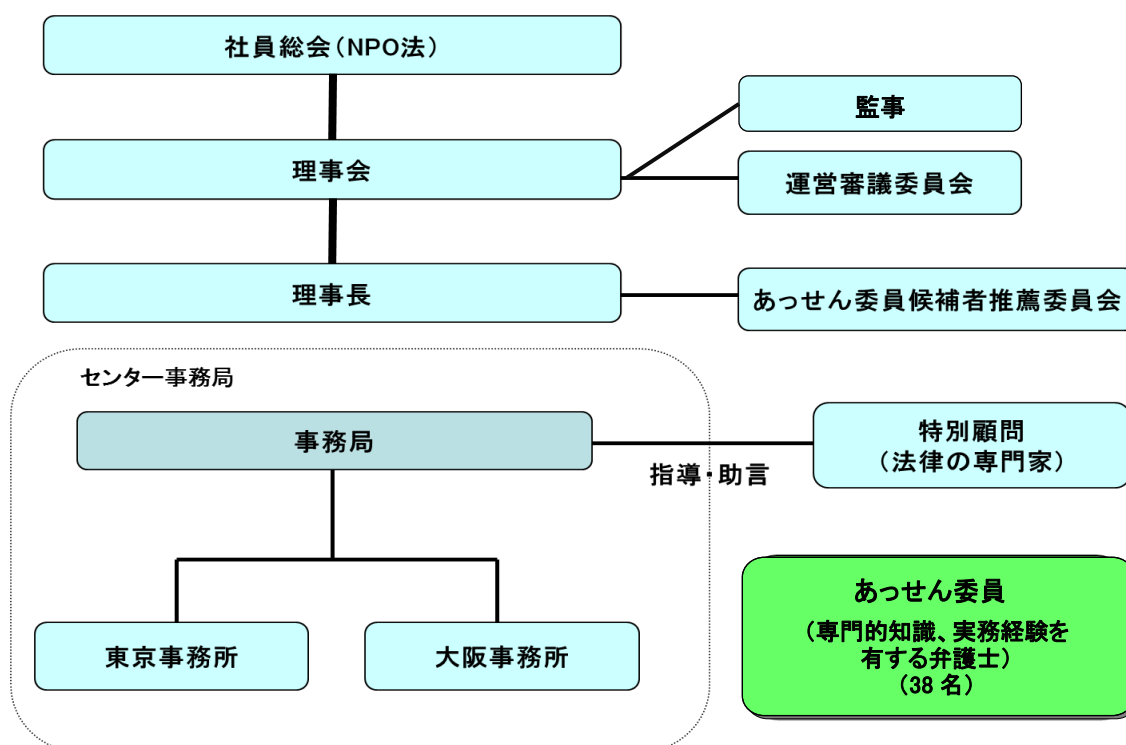


2. 当センターの業務の実施方法等

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42件減（26.4%減）の117件、「相談」は同648件減（13.5%減）の件となり、いずれも前年度に比べて大幅に減少したが、「苦情」は同61件増（7.0%増）の928件となり、前年度に比べ増加した。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
2021年度	117	928	4,148
2020年度	159	867	4,796
2019年度	402	1,048	4,790

(2) 事業者主体別内訳

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	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
協定事業者	117	159	927	867	2,806	3,708
特定事業者	0	0	0	0	1	1
そ の 他	0	0	1	0	1,341	1,087
合 計	117	159	928	867	4,148	4,796

（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である。

(3) 協定事業者別内訳

「あっせん」では日本証券業協会が大幅に減少した。「苦情」では金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会が大幅に増加した。「相談」では日本証券業協会、投資信託協会及び日本暗号資産取引業協会が大幅に減少した一方で、第二種金融商品取引業協会が大幅に増加した。

また、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の「あっせん」が行われたことが特記される。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
日 本 証 券 業 協 会	105	145	809	785	2,386	3,283
金 融 先 物 取 引 業 協 会	7	10	63	40	177	219
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	2	3	26	29	83	93
投 資 信 託 協 会	0	0	5	0	14	23
第二種金融商品取引業協会	2	1	16	6	135	68
日本暗号資産取引業協会	1	0	8	7	11	22
日 本 S T O 協 会	0	0	0	0	0	0
合 計	117	159	927	867	2,806	3,708

(4) 業態種別内訳

「あっせん」では第一種金融商品取引業務が大幅に減少した。「苦情」では第二種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が大幅に増加した。「相談」では第一種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が大幅に減少した一方で、第二種金融商品取引業務及びその他の業務が大幅に増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
第一種金融商品取引業務	113	154	859	820	2,385	3,270
第二種金融商品取引業務	2	1	16	6	137	69
投資運用業務	0	2	19	18	56	66
投資助言・代理業務	2	1	12	11	62	52
登録金融機関業務	0	1	21	12	190	254
その他の業務	0	0	1	0	1,318	1,085
合 計	117	159	928	867	4,148	4,796

(注)「その他の業務」には、当センターが取り扱う商品・サービスでないものを含む。

(5) 商品別内訳

「あっせん」では全体が大幅に減少する中、株式及びデリバティブ（CFD）が増加した。「苦情」では、デリバティブ（金融先物等及びCFD）、第二種業取扱商品及びその他が増加した一方で、債券が減少した。「相談」ではデリバティブ（金融先物等）、第二種業取扱商品及びその他が増加した一方で、株式、債券及び投資信託が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
株 式	25	23	299	276	1,008	1,441
債 券	43	72	247	280	399	611
投資信託	14	18	143	124	491	612
デリバティブ	22	22	105	86	424	417
有価証券関連	2	5	14	17	20	23
金融先物等	7	10	62	40	369	333
C F D	11	6	27	22	33	43
そ の 他	2	1	2	7	2	18
E T N	8	20	8	5	8	4
暗号資産デリバティブ	1	0	9	7	11	23
商品関連デリバティブ	2	1	8	8	21	23
第二種業取扱商品	2	1	16	6	95	68
ラ ッ プ	0	2	10	15	36	39
先物オプション	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	0	83	60	1,655	1,558
合 計	117	159	928	867	4,148	4,796

○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）取引等である。
- 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である。
- 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、商品ファンド等である。
- 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159件から42件減（26.4%減）の117件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度176件から44件減（25.0%減）の132件であった。

（単位：件）

あっせん		2021年度	2020年度
新規申立件数		117	159
終 結 件 数		132	176
	和 解	83	114
	不 調	47	58
	取下げ等	2	4
当年度末係属件数		36	51

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」（95件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（19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
2021 年度	件 数	95	19	1	0	2	0	117
	構成比	81.2	16.2	0.9	0	1.7	0	100
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

○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」（62件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（27件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内 容	2021年度	2020年度
説明義務	62 (53.0)	91 (57.2)
適合性の原則	27 (23.1)	29 (18.2)
断定的判断の提供	3 (2.6)	2 (1.3)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2021年度	2020年度
売却・解約阻止	3 (2.6)	0 (0)
過当売買	2 (1.7)	3 (1.9)
無断売買	2 (1.7)	1 (0.6)

(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」(43件)が4割弱を占め、次いで「株式」(25件)、「デリバティブ」(21件)の順となった。

(単位：件、%)

	2021年度		2020年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	25	21.4	23	14.5
債 券	43	36.8	72	45.3
投 資 信 託	14	12.0	18	11.3
デリバティブ	22	17.9	22	13.8
有価証券関連	2	1.7	5	3.1
金 融 先 物 等	7	6.0	10	6.3
C F D	11	9.4	6	3.8
そ の 他	2	0.9	1	0.6
E T N	8	7.7	20	12.6
暗号資産デリバティブ	1	0.9	0	0
商品関連デリバティブ	2	1.7	1	0.6
第二種業取扱商品	2	1.7	1	0.6
ラ ッ プ	0	0	2	1.3
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	117	100	159	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」(107件)が太宗を占めた。

(単位：件、%)

		証 券 会 社	登 録 金融機関	F X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
2021 年度	件 数	107	0	2	1	1	0	6	117
	構成比	91.5	0	1.7	0.9	0.9	0	5.1	100
2020 年度	件 数	151	1	5	0	0	0	2	159
	構成比	95.0	0.6	3.1	0	0	0	1.3	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」(112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		
2021年度	件 数	63	49	5	117
	構成比	53.8	41.9	4.3	100
2002年度	件 数	83	66	10	159
	構成比	52.2	41.5	6.3	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が過半数を占め、次いで大阪、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
2021年度	件 数	2	2	64	10	1	15	3	7
	構成比	1.7	1.7	54.7	8.5	0.9	12.8	2.6	6.0
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

		九州	その他	合計
2021年度	件 数	13	0	117
	構成比	11.1	0	100
2020年度	件 数	17	0	159
	構成比	10.7	0	100

(注)「その他」は所在地を特定できないもの(携帯電話など。地区別内訳については以下同じ。)

(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 61 件増（7.0%増）の 928 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 821 件（88.5%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 107 件（11.5%）であった。

（単位：件）

項目	2021 年度	2020 年度
新規受付件数	928	867
金商業者等に取り次いだもの	821	848
金商業者等に取り次がなかったもの	107	19
終結件数	963	893
解決	847	734
あっせんへの移行	116	159
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	53	88

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「売買取引に関する苦情」（319件）が最も多く、「勧誘に関する苦情」（313件）、「事務処理に関する苦情」（191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
2021 年度	件 数	313	319	191	4	11	90	928
	構成比	33.7	34.4	20.6	0.4	1.2	9.7	100
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

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。

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2021年度	2020年度
売買一般	150 (16.2)	159 (18.3)
取引制度	79 (8.5)	30 (3.5)
扱者主導	34 (3.7)	21 (2.4)

（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。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2021年度	2020年度
説明義務	183 (19.7)	211 (24.3)
適合性の原則	48 (5.2)	62 (7.2)
強引な勧誘	36 (3.9)	42 (4.8)

○「事務処理」のうち主なもの (単位：件、%)

	2021年度	2020年度
入出金・入出庫	44 (4.7)	36 (4.2)
証券会社	42 (4.5)	52 (6.0)
口座開設・移管等	25 (2.7)	29 (3.3)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2021年度	2020年度
助言契約	9 (1.0)	7 (0.8)
助言内容	1 (0.1)	1 (0.1)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2021年度	2020年度
会社不満	86 (9.3)	26 (3.0)
I P O	2 (0.2)	2 (0.2)

(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、「株式」(299件)が3割強を占め、「債券」(247件)、「投資信託」(143件)が続いた。

(単位：件、%)

	2021年度		2020年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	299	32.2	276	31.8
債 券	247	26.6	280	32.3
投 資 信 託	143	15.4	124	14.3
デリバティブ	105	11.3	86	9.9
有価証券関連	14	1.5	17	2.0
金 融 先 物 等	62	6.7	40	4.6
C F D	27	2.9	22	2.5
そ の 他	2	0.2	7	0.8
E T N	8	0.9	5	0.6
暗号資産デリバティブ	9	1.0	7	0.8
商品関連デリバティブ	8	0.9	8	0.9
第二種業取扱商品	16	1.7	6	0.7
ラ ッ プ	10	1.1	15	1.7
先物オプション	0	0	0	0.0
そ の 他	83	8.9	60	6.9
合 計	928	100	867	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」（827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
2021年度	件数	827	21	25	8	3	0	44	928
	構成比	89.1	2.3	2.7	0.9	0.3	0	4.7	100
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

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908件、「法人」が20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		
2021年度	件数	586	322	20	928
	構成比	63.1	34.7	2.2	100
2020年度	件数	515	324	28	867
	構成比	59.4	37.4	3.2	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が過半数を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

（単位：件、％）

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2021年度	件数	18	21	529	107	11	133	25	27
	構成比	1.9	2.3	57.0	11.5	1.2	14.3	2.7	2.9
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

		九州	その他	合計
2021年度	件数	57	0	928
	構成比	6.1	0	100
2020年度	件数	66	0	867
	構成比	7.6	0	100

(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648件減（13.5%減）の4,148件となった。

（単位：件）

	2021年度	2020年度
受付件数	4,148	4,796

（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」（1,304件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（655件）、「事務処理に関する相談」（638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
2021年度	件 数	1,304	283	655	638	16	27	1,225	4,148
	構成比	31.4	6.8	15.8	15.4	0.4	0.7	29.5	100
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

（注）「制度」は、取引制度一般、法廷帳簿、口座開設、ADR制度等に関するもの。

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、%）

	2021年度	2020年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	717（17.3）	912（19.0）
当センターの業務	262（6.3）	286（6.0）
取引制度	82（2.0）	85（1.8）

○ 「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2021年度	2020年度
売買一般	410（9.9）	602（12.6）
取引制度	174（4.2）	212（4.4）
無断売買	27（0.7）	57（1.2）

○ 「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2021年度	2020年度
証券会社	182（4.4）	228（4.8）
入出金・入出庫	114（2.7）	154（3.2）
口座開設・移管等	95（2.3）	133（2.8）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2021年度	2020年度
他業界	879 (21.2)	698 (14.6)
外為証拠金取引	206 (5.0)	134 (2.8)
保険	42 (1.0)	55 (1.1)

(注) 括弧内は、相談件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」(1,008件)が最も多く、「投資信託」(491件)、「デリバティブ」(424件)が続いた。

(単位：件、%)

	2021年度		2020年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	1,008	24.3	1,441	30.0
債 券	399	9.6	611	12.7
投 資 信 託	491	11.8	612	12.8
デリバティブ	424	10.2	417	8.7
有価証券関連	20	0.5	23	0.5
金 融 先 物 等	369	8.9	333	6.9
C F D	33	0.8	43	0.9
そ の 他	2	0.0	18	0.4
E T N	8	0.2	4	0.1
暗号資産デリバティブ	11	0.3	23	0.5
商品関連デリバティブ	21	0.5	23	0.5
第二種業取扱商品	95	2.3	68	1.4
ラ ッ プ	36	0.9	39	0.8
先物オプション	0	0	0	0.0
そ の 他	1,655	39.9	1,558	32.5
合 計	4,148	100	4,796	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」(2,353件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(470件)、「FX業者」(73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
2021年度	件 数	2,353	470	73	66	14	14	1,158	4,148
	構成比	56.7	11.3	1.8	1.6	0.3	0.3	27.9	100
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

(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3,952件、「法人」が196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		
2021年度	件 数	2,468	1,484	196	4,148
	構成比	59.5	35.8	4.7	100
2020年度	件 数	2,855	1,774	167	4,796
	構成比	59.5	37.0	3.5	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
2021年度	件 数	94	144	1,881	482	88	827	189	97
	構成比	2.3	3.5	45.3	11.6	2.1	19.9	4.6	2.3
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

		九州	その他	計
2021年度	件 数	344	2	4,148
	構成比	8.3	0.0	100
2020年度	件 数	315	5	4,796
	構成比	6.6	0.1	100

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中立かつ公正な立場で取り組んだ。

また、2020年度より開始された新たな金融商品取引業（暗号資産関連業務、電子記録移転権利の売買等及び商品関連市場デリバティブ取引等）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について、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) 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2021年10月25日（東京）及び10月26日（大阪）に開催し、最近のあっせんを取り巻く状況についての意見交換を行った。
- 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3回開催した。

○「相談員研修」開催状況

	開催日	テーマ	講師
①	2021年 9月29日 30日	新たな商品について 最近の受付事例からみた注意点について 事例紹介	当センター 業務部長
②	12月13日	メンタルヘルス研修 「潜在意識を活用したレジリエンスの高め方」	臨床心理士 (有)カウンセリング オフィス・ヒロ)
③	2022年 3月8日 9日	暗号資産業界の状況 紛争解決手続における事務局（相談員）の役割等について	当センター 相談員 〃 業務部長 〃 業務部課長

(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（内部管理責任者研修等）に4回、金融庁主催のグローバル金融連携センター（GLOPAC）研究員の研修に1回、消費センター等の研修に2回、それぞれ講師を派遣した。
- ⑥ 特定事業者に対して、「第二種金融商品取引業者に関する相談・苦情一覧（2020年10月～2021年9月）」を提供した。

(4) 業務委託元の自主規制機関及び他の金融ADR機関等との緊密な連携について

- ① 業務委託元である自主規制機関との情報交換会を10回（リアル・Web同時開催4回及びメールでの情報交換6回 ※新型コロナウイルス感染症対策のため）実施した。
- ② 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会（2回）及び金融ADR連絡協議会（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、当センターホームページで公表した（2021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。
 - ハ. 当センター周知用ポスターのリニューアルを行い、消費生活センター及び協定事業者のうち第1種金融商品取引業者及び登録金融機関に配布した。

(6) 業務の質の向上に向けたその他の継続的な取組みについて

- ① あっせん委員の選任過程に係る透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を2回開催し、あっせん委員候補者の推薦等について審議した（2021年5月11日、2022年2月21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

対するアンケート調査を実施した。また、2020年4月から2021年3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28号」に掲載した。

- ③ 2020年度及び2021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

2021年6月24日、定時社員総会（特定非営利活動促進法（NPO法）による通常社員総会）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 2020年度 事業報告及び収支決算の件

第2号議案 2021年度 事業計画及び収支予算の件

第3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

(3) あっせん委員候補者推薦委員会委員の選任について

(2) 臨時総会

2021年度における臨時社員総会（特定非営利活動促進法（NPO法）による臨時社員総会）の開催はなかった。

2. 理 事 会

当事業年度中、理事会を3回（第47～49回）開催し、2020年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2021年度事業計画（案）及び収支予算（案）、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、2021年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2022年度事業計画（案）及び事業会計収支予算（案）など、当センターの業務運営に関する重要事項について審議、承認した。

なお、理事会の開催状況は次のとおりである。

○ 第47回理事会（Web会議方式）2021年6月17日開催

第1号議案 2020年度事業報告（案）及び収支決算（案）について

第2号議案 2020年度紛争解決業務等実施状況の検証について

第3号議案 2021年度事業計画（案）及び収支予算（案）について

第4号議案 通常総会の開催について

第5号議案 あっせん委員の選任について及び「あっせん委員候補者の推薦について」の改正について

第6号議案 運営審議委員会規則の改正及び運営審議委員会委員の選任について

第7号議案 あっせん委員候補者推薦委員会委員の選任について

- 第48回理事会（Hybrid会議方式）2021年12月7日開催
 - 第1号議案 正会員の入会について
 - 第2号議案 2021年度上半期の状況について
 - (1) 2021年度上半期における紛争解決業務等の状況
 - (2) 2021年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証
 - (3) 2021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
 - 第3号議案 2021事務年度 監事監査の方針・計画等について
 - 第4号議案 業務規程の不遵守及び手続実施基本契約の不履行について
- 第49回理事会（Hybrid会議方式）2022年3月18日開催
 - 第1号議案 2021年4月～12月における紛争解決業務等の状況について
 - 第2号議案 2021年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込みについて
 - 第3号議案 2022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
 - 第4号議案 運営審議委員会委員の選任について
 - 第5号議案 あっせん委員の選任について

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、2020年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2021年度事業計画（案）及び収支予算（案）、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、2021年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2022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）2021年6月11日開催
 - (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
 - (4) 2020年度紛争解決業務等実施状況の検証について
- 運営審議委員会（Hybrid会議方式）2021年11月26日開催
 - (1) 2021年度上半期の状況について
 - ① 2021年度上半期における紛争解決業務等の状況
 - ② 2021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
 - ③ 2021年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証
 - (2) 業務規程の不遵守及び手続実施基本契約の不履行について

○ 運営審議委員会（Hybrid会議方式）2022年3月9日開催

- （1） 2021年4月～12月における紛争解決業務等の状況について
- （2） 2021年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込みについて
- （3） 2022年度事業計画（案）及び事業会計収支予算（案）について
- （4） あっせん委員の選任について

4. あっせん委員候補者推薦委員会

当事業年度中、理事長の諮問機関であるあっせん委員候補者推薦委員会を3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22回あっせん委員候補者推薦委員会（書面）2021年5月11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

○ 第23回あっせん委員候補者推薦委員会（Web会議方式）2022年2月21日開催

- （1） 「あっせん委員候補者の推薦について」の改正について
- （2） あっせん委員候補者の推薦について

2021年度 財 務 報 告

1. 2021年度会計財産目録

2021年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2022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)	315,867	
預 貯 金	50,457,039	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	43,124,038	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	4,619,448	
ゆうちょ銀行 (東京)	2,518,991	
ゆうちょ銀行 (大阪)	194,562	
流 動 資 産 合 計		50,772,906
2. 固定資産		
敷金 (差入保証金)	24,439,500	
退職給付引当資産	8,778,704	
みずほ銀行 退職給付引当預金	8,778,704	
什器備品	23,124,035	
(事務所内装工事費用)	2,174,393	
(事務机・キャビネット)	794,794	
(電話設備及び通話録音装置)	547,499	
(シュレッダー)	249,059	
(A E D)	1	
(パソコン等)	2,912,298	
(ソフトウェア)	14,499,047	
(あっせん会場環境改善工事)	1,632,065	
(Web会議システム)	314,879	
固 定 資 産 合 計		56,342,239
資 産 合 計		107,115,145
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,543,188	
その他流動負債	2,972,793	
(リース債務)	2,972,793	
流 動 負 債 合 計		4,515,981
2. 固定負債		
退職給付引当金	8,778,704	
その他固定負債	11,423,760	
(リース債務)	11,423,760	
固 定 負 債 合 計		20,202,464
負 債 合 計		24,718,445
III 正味財産の部		
正 味 財 産		82,396,700

※ 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. 2021年度貸借対照表

2021年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 2022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	315,867		
預 貯 金	50,457,039		
流動資産合計		50,772,906	
2. 固定資産			
敷金（差入保証金）	24,439,500		
退職給付引当預金	8,778,704		
什器備品	23,124,035		
固定資産合計		56,342,239	
資 産 の 部 合 計			107,115,145
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,543,188		
その他流動負債	2,972,793		
流動負債合計		4,515,981	
2. 固定負債			
退職給付引当金	8,778,704		
その他固定負債	11,423,760		
固定負債合計		20,202,464	
負 債 の 部 合 計			24,718,445
III 正味財産の部			
前期正味財産額		78,386,960	
当期正味財産増加額		4,009,740	
正味財産の部合計額			82,396,700
負債及び正味財産合計			107,115,145

※ 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. 2021年度収支計算書

2021年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

2021年4月1日から2022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	5,900,000	5,984,000	
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	259,922,000		
第二種金融商品取引業者負担金	48,380,640		
あっせん申立金	1,630,860		
あっせん利用負担金	7,016,240	316,949,740	
経常収入合計			417,933,740
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	301,397,833		
情報提供及び広報事業	6,289,265	307,687,098	
2. 管理費			
事務局運営費	33,130,493		
賃借料	43,012,200		
諸謝金	510,000		
役員報酬	27,117,055		
経常支出合計		103,769,748	
経常収支差額			411,456,846
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	42		
2. 雑収入	10,000	10,042	
その他資金収入合計			10,042
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			6,486,936
前期繰越収支差額			42,742,782
次期繰越収支差額			49,229,718

※ この帳票は、「経理規程事務処理細則」第12条による会計帳簿、会計伝票により作成している。

(別紙) 諸団体負担金

(単位：円)

団体名	基本分担金	実績分担金		分担金合計
		分担率 (%)	分担金額	
日 本 証 券 業 協 会	2,440,000	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 S T O 協 会	55,000	0.01	24,898	79,898
合 計	10,940,000	100	248,982,000	259,922,000

2021年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

2022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

2022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

2022年3月31日現在（50音順・敬称略）

委員長	弥 永 真 生	（明治大学専門職大学院会計専門職研究科専任教授）
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）
〃	倉 橋 博 文	（ 弁 護 士 ）
〃	藏 原 文 秋	（シティグループ証券株式会社 取締役会長）
〃	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）
〃	富 川 秀 二	（三井不動産投資顧問株式会社 代表取締役社長）
〃	兵 頭 美貴子	（株 式 会 社 三 井 住 友 銀 行 執 行 役 員 ）
〃	松 本 大	（マネックス証券株式会社 会長）
〃	水 野 晋 一	（野村證券株式会社 代表取締役常務）
〃	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）

4. あっせん委員候補者推薦委員会

2022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

2022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
河 村 明 雄
木 崎 孝
児 島 幸 良
柴 谷 晃
末 吉 宜 子
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
高 田 泰 治
中 務 尚 子
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
(38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

2021年度 決算報告書

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 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	

2021年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
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：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	5,900,000	5,984,000	
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	259,922,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	48,380,640		
あっせん申立金	10	1,630,860		
あっせん利用負担金	11	7,016,240	316,949,740	
経常収入合計	12			417,933,740
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	301,397,833		
情報提供及び広報事業	16	6,289,265	307,687,098	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	33,130,493		
賃借料	19	43,012,200		
諸謝金	20	510,000		
役員報酬	21	27,117,055	103,769,748	
経常支出合計	22			411,456,846
経常収支差額	23			6,476,894
III その他資金収入の部	24			
1. 雑収入	25	10,042	10,042	
その他資金収入合計	26			10,042
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			6,486,936
前期繰越収支差額	31			42,742,782
次期繰越収支差額	32			49,229,718

(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。

2021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
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		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	4,984,000	5,984,000	1,000,000
	①正会員会費	84,000	84,000	0
	②賛助会員会費等	4,900,000	5,900,000	1,000,000
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	318,752,000	316,949,740	-1,802,260
	①諸団体負担金	259,922,000	259,922,000	0
	②第2種金融商品取引業者負担金	49,640,000	48,380,640	-1,259,360
	③あっせん申立金	1,790,000	1,630,860	-159,140
	④あっせん利用負担金	7,400,000	7,016,240	-383,760
	経常収入合計(A)	418,736,000	417,933,740	-802,260
II	経常支出の部			
1	事業費	318,004,000	307,687,098	-10,316,902
	○相談、苦情解決及びあっせん事業	310,904,000	301,397,833	-9,506,167
	①人件費等	222,560,000	219,252,232	-3,307,768
	②相談員研修費用等	800,000	461,777	-338,223
	③事務運営費用	45,984,000	40,515,558	-5,468,442
	④あっせん委員報酬・旅費等	31,010,000	31,057,746	47,746
	⑤相談員旅費及び会場費	3,450,000	4,086,502	636,502
	⑥あっせん等に係る諸費用	7,100,000	6,024,018	-1,075,982
	○情報提供及び広報事業	7,100,000	6,289,265	-810,735
	①広告宣伝費	4,150,000	4,223,230	73,230
	②情報提供費	2,950,000	2,066,035	-883,965
2	管理費	107,620,000	103,769,748	-3,850,252
	①事務局運営費	35,000,000	33,130,493	-1,869,507
	②賃借料	43,120,000	43,012,200	-107,800
	③諸謝金	600,000	510,000	-90,000
	④役員報酬	28,900,000	27,117,055	-1,782,945
3	予備費	20,000,000	0	-20,000,000
	経常支出合計(B)	445,624,000	411,456,846	-34,167,154
	経常収支差額(A-B)	-26,888,000	6,476,894	33,364,894
III	その他資金収入の部			
	雑収入	0	10,042	10,042
	その他資金収入合計(C)	0	10,042	10,042
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)	-26,888,000	6,486,936	33,374,936
	繰越金変動表			
	期首繰越金有高(F)	42,742,782	42,742,782	0
	繰越金当期変動額(E)	-26,888,000	6,486,936	33,374,936
	期末繰越金有高(F+E)	15,854,782	49,229,718	33,374,936

2021年度 諸団体負担金

(単位：円)

団 体 名	基本分担金	実績分担金		分担金合計
		分担率	分担金額	
日 本 証 券 業 協 会	2,440,000	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 S T O 協 会	55,000	0.01%	24,898	79,898
合 計	10,940,000	100.00%	248,982,000	259,922,000

2021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

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：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	6,486,936	8,214,785	
什器備品購入額	3	1,727,849		
2. 負債減少額	4		0	
増加額合計	5			8,214,785
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	1		
什器備品減価償却費	10	4,205,044	4,205,045	
2. 負債増加額	11		0	
減少額合計	12			4,205,045
当期正味財産減少額	13			4,009,740
前期繰越正味財産額	14			78,386,960
期末正味財産合計額	15			82,396,700

※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。

2021年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

2022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	50,772,906		
現金	4	315,867		
預貯金	5	50,457,039		
流動資産合計	6		50,772,906	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	56,342,239		
退職給付引当預金	9	8,778,704		
什器備品	10	23,124,035		
敷金（差入保証金）	11	24,439,500		
固定資産合計	12		56,342,239	
資 産 合 計	13			107,115,145
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	1,543,188		
その他流動負債	17	2,972,793		
流動負債合計	18		4,515,981	
2. 固定負債	19			
退職給付引当金	20	8,778,704		
その他固定負債	21	11,423,760		
固定負債合計	22		20,202,464	
負 債 合 計	23			24,718,445
III 正味財産の部	24			
1. 正味財産	25			
前期正味財産額	26		78,386,960	
当期正味財産増加額	27		4,009,740	
正味財産合計	28			82,396,700
負債及び正味財産合計	29			107,115,145

※ 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	168,015	315,867	147,852
預 貯 金	44,476,900	50,457,039	5,980,139
合 計	44,644,915	50,772,906	6,127,991
預 り 金	1,902,133	1,543,188	-358,945
合 計	1,902,133	1,543,188	-358,945
次期繰越収支差額	42,742,782	49,229,718	6,486,936

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	4,105,417	2,174,393
事務机・キャビネット	3,430,143	0	2,635,349	794,794
電話設備及び通話録音装置	4,113,660	0	3,566,161	547,499
シュレッダー	592,460	0	343,401	249,059
AED	194,206	0	194,205	1
パソコン等	6,814,468	0	3,902,170	2,912,298
ソフトウェア	16,014,996	1	1,515,948	14,499,047
あっせん会場環境改善工事	6,726,420	0	5,094,355	1,632,065
Web 会議システム	340,769	0	25,890	314,879
合 計	44,506,932	1	21,382,896	23,124,035

2021年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2022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	50,772,906		
現金 (現金手許有高)	4	315,867		
預 貯 金	5	50,457,039		
みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	6	43,124,038		
みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	7	4,619,448		
ゆうちょ銀行 (通常貯金)	8	2,518,991		
ゆうちょ銀行大阪 (通常預金)	9	194,562		
流動資産合計	10		50,772,906	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	8,778,704		
みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	13	8,778,704		
什器備品	14	23,124,035		
(事務所内装工事費用)	15	2,174,393		
(事務機・キャビネット)	16	794,794		
(電話設備及び通話録音装置)	17	547,499		
(シュレッダー台)	18	249,059		
(AED)	19	1		
(パソコン等)	20	2,912,298		
(ソフトウェア)	21	14,499,047		
(あっせん会場環境改善工事)	22	1,632,065		
(Web会議システム)	23	314,879		
敷 金 (差入保証金)	24	24,439,500		
固定資産合計	25		56,342,239	
資 産 合 計	26			107,115,145
II 負債の部	27			
1. 流動負債	28			
預り金	29	1,543,188		
その他流動負債	30	2,972,793		
(リース債務)	31	2,972,793		
流動負債合計	32		4,515,981	
2. 固定負債	33			
退職給付引当金	34	8,778,704		
その他固定負債	35	11,423,760		
(リース債務)	36	11,423,760		
固定負債合計	37		20,202,464	
負 債 合 計	38			24,718,445
正 味 財 産	39			82,396,700

※ 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。

2022 年 6 月 14 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 4 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 3 年 4 月 1 日から令和 4 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

2022年度事業計画案 (2022年4月1日－2023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適切に実施する。

2. あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み

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

3. 紛争解決業務の情報提供

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

4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携

他のADR機関及び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

事例紹介等当センターのホームページ等の活用により、当センター及び金融ADR制度の意義、当センターの役割及び活動内容の理解浸透に努める。

6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

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

以 上

資料 2－2

2022年度 事業計画案 (2022年4月1日から2023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、2022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）等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 27 名（うち相談員 12 名）	(D) 一般消費者 (E) 4,600 人	309,345 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 27 名(うち相談員 12 名)	(D) 一般消費者 (E) 1,200 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 1,000 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

2022 年度 収支予算書

自：2022 年 4 月 1 日

至：2023 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)

2022 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

2022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
2022年4月1日から2023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	260,845		
	第2種金融商品取引業者負担金	47,857		
	あっせん利用負担金収入	7,400		
	あっせん申立金収入	1,971	318,073	
	経常収入合計 (A)			418,057
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	309,345		
	情報提供及び広報事業支出	7,100	316,445	
2	管理費			
	役員報酬	28,900		
	事務局運営費	29,100		
	賃借料	43,012		
	諸謝金	600	101,612	
3	予備費		20,000	
	経常支出合計 (B)			438,057
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)			-20,000
	期首資金有高			49,230
	次期繰越収支差額			29,230

2022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	2020年度予算	2021年度予算	2021年度決算	2022年度予算 (案)	備 考
Ⅰ 経 常 収 入 の 部					
1 会費等収入	4,990,000	4,984,000	5,984,000	4,984,000	
正会員会費収入	90,000	84,000	84,000	84,000	正会員28名 (@3千円)
賛助会員会費等収入	4,900,000	4,900,000	5,900,000	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	322,367,000	318,752,000	316,949,740	318,073,000	
諸団体負担金	259,927,000	259,922,000	259,922,000	260,845,000	
第2種金融商品取引業者負担金	51,420,000	49,640,000	48,380,640	47,857,000	直近の特定事業者数を勘案
あっせん利用負担金収入	9,240,000	7,400,000	7,016,240	7,400,000	過去3か年平均
あっせん申立金収入	1,780,000	1,790,000	1,630,860	1,971,000	過去3か年平均
経常収入計 (A)	422,357,000	418,736,000	417,933,740	418,057,000	
Ⅱ 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	333,220,000	318,004,000	307,687,098	316,445,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	326,120,000	310,904,000	301,397,833	309,345,000	
人件費等	229,360,000	222,560,000	219,252,232	221,757,000	
相談員研修費用等	800,000	800,000	461,777	800,000	
事務運営費	50,190,000	45,984,000	40,515,558	45,224,000	
あっせん委員報酬・旅費等	34,550,000	31,010,000	31,057,746	31,143,000	過去3か年平均
相談員旅費及び会場費	4,120,000	3,450,000	4,086,502	3,321,000	過去3か年平均
あっせん等に係る諸費用	7,100,000	7,100,000	6,024,018	7,100,000	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100,000	7,100,000	6,289,265	7,100,000	
広告宣伝費	4,150,000	4,150,000	4,223,230	4,150,000	
情報提供費	2,950,000	2,950,000	2,066,035	2,950,000	
2 管理費	90,620,000	107,620,000	103,769,748	101,612,000	
役員報酬	28,900,000	28,900,000	27,117,055	28,900,000	
事務局運営費	18,000,000	35,000,000	33,130,493	29,100,000	消費税納付額の減
賃借料	43,120,000	43,120,000	43,012,200	43,012,000	
諸謝金	600,000	600,000	510,000	600,000	
3 予備費	20,000,000	20,000,000	0	20,000,000	
経常支出計 (B)	443,840,000	445,624,000	411,456,846	438,057,000	
当期収支差額 (A-B)	-21,483,000	-26,888,000	6,476,894	-20,000,000	
Ⅲ そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	0	0	10,042	0	
Ⅳ そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	0	0	0	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	-21,483,000	-26,888,000	6,486,936	-20,000,000	
繰越金当期取崩額 (F)	21,483,000	26,888,000	-6,486,936	20,000,000	
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)	33,709,615	42,742,782	42,742,782	49,229,718	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-21,483,000	-26,888,000	6,486,936	-20,000,000	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	12,226,615	15,854,782	49,229,718	29,229,718	

2022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	2,425,000	85.48%	213,392,272	215,817,272
投 資 信 託 協 会	985,000	0.08%	199,712	1,184,712
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	4,075,000	2.96%	7,389,344	11,464,344
金 融 先 物 取 引 業 協 会	700,000	10.10%	25,213,640	25,913,640
第二種金融商品取引業協会	2,900,000	0.80%	1,997,120	4,897,120
日本暗号資産取引業協会	55,000	0.57%	1,422,948	1,477,948
日 本 S T O 協 会	65,000	0.01%	24,964	89,964
合 計	11,205,000	100.00%	249,640,000	260,845,000

(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。

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

運 営 審 議 委 員 会 委 員 名 簿 (案)

2 0 2 2 年 6 月 1 4 日

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

委員長	弥 永 真 生 (明治大学専門職大学院 会計専門職研究科専任教授)
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)
〃	上 野 義 明 (株 式 会 社 三 菱 U F J 銀 行 執 行 役 員)
〃	魚 津 亨 (水 戸 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 副 社 長)
〃	岡 田 則 之 (一般社団法人日本投資顧問業協会 副会長専務理事)
〃	川 元 由喜子 (フ ォ ス タ ー ・ フ ォ ー ラ ム 理 事)
〃	倉 橋 博 文 (弁 護 士)
〃	藏 原 文 秋 (シ テ ィ グ ル ー プ 証 券 株 式 会 社 取 締 役 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)
〃	富 川 秀 二 (三 井 不 動 産 投 資 顧 問 株 式 会 社 代 表 取 締 役)
〃	平 田 公 一 (一般社団法人日本 S T O 協 会 事 務 局 長)
〃	水 野 晋 一 (野 村 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 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)

(五十音順 敬称略)

※ 委員の任期は 2023 年 6 月 30 日まで (上野義明氏は 2023 年 3 月 31 日まで)。

正 会 員 の 入 会 に つ い て

2022年6月14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

【正会員 入会申請者】

石 黒 淳 史（日本証券業協会 常任監事、当センター監事（予定））

小 堀 敏 久（一般社団法人金融先物取引業協会 事務局長）

須 田 正 徳（一般社団法人投資信託協会 事務局長）

（五十音順、敬称略）

正会員となる日：2022年7月1日

【参考】定款（抜粋）

（会員の種類）

第7条 この法人の会員の種類は、次の2種とし、正会員をもってNP0法上の社員とする。

- （1） 正会員 この法人の目的に賛同して入会した個人とする。
- （2） 賛助会員 この法人の事業を賛助するために入会した個人及び法人とする。

（入会）

第8条 会員の入会については、一定の資格等の要件は、必要としないものとする。

- 2 会員として入会を希望する者について、理事長は、理事会の承認を得て、入会を認めるものとする。理事会は、正当な理由がない限りこれを承認しなければならない。
- 3 理事長は、前項の者の入会を認めないときは、速やかに本人にその旨を通知することとする。

以 上

2022 年 6 月 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
理 事 長 佐 藤 隆 文

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
通常総会の開催について（案）

下記により、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社員総会（通常総会）を開催いたしたいと存じますので、ご通知申し上げます。ご参加（web 会議を含みます。）が困難な方は、委任状又は議決権行使書のご提出をお願いいたします。

記

1. 日 時 2022 年 6 月 27 日（月） 午後 2 時
証券・金融商品あっせん相談センター C 会議室
(第二証券会館 1 階)
2. 場 所 東京都中央区日本橋茅場町 2 丁目 1 番 1 号
※ Zoom による web 会議も併用します。
3. 会議の目的事項
(報告事項)
第 1 号議案 2021 年度紛争解決業務等実施状況の検証について
(審議事項)
第 2 号議案 2021 年度事業報告案及び収支決算案について
第 3 号議案 2022 年度事業計画案及び収支予算案について
第 4 号議案 役員の選任等について

以 上

本件に関するお問い合わせは、証券・金融商品あっせん相談センター（Tel 03-3667-8016）まで御連絡くださいますようお願い申し上げます。

役員の選任について（案）

2022 年 6 月 14 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

通常総会決定（案）

当センターの次期通常社員総会において行う予定の役員の選任において、下記の者を役員候補者として付議することとしたい。

役 員 候 補 者 名 簿

理 事	青	木	浩	子	千葉大学大学院社会科学研究院 教授	(再任)	
理 事	岩	原	紳	作	東京大学 名誉教授	(新任)	
理 事	佐	藤	隆	文	元金融庁長官	(再任)	
理 事	高	橋	康	文	当センター専務理事・センター長	(再任)	
理 事	原	田	喜	美	枝	中央大学 商学部 教授	(再任)
理 事	森	本		学	日本証券業協会 副会長	(再任)	
監 事	石	黒		淳	史	日本証券業協会 常任監事	(新任)

（敬称略）

（注１） 各役員の任期は、定款第 17 条第 1 項の規定により、2022 年 7 月 1 日から 2024 年 6 月 30 日までの 2 年間である。

（注２） 2022 年 6 月 27 日開催の通常総会において、佐藤隆文 氏を理事長に、高橋康文 氏を専務理事に選任する予定である。

以 上

理 事 長 選 任 に つ い て (案)

当センター理事長として、下記の候補者を2022年7月1日付で選任することとしたい。

なお、本議案は佐藤隆文氏が2022年7月1日付で当センター理事に再任されることを条件とした停止条件付決議といたします。

候補者名	会社・役職名等	就任予定日
佐 藤 隆 文	当センター理事長	2022 年 7 月 1 日

(敬称略)

以 上

専務理事選任について（案）

当センター専務理事として、下記の候補者を 2022 年 7 月 1 日付で選任することとしたい。

なお、本議案は高橋康文 氏が 2022 年 7 月 1 日付で当センター理事に就任することを条件とした停止条件付決議といたします。

候補者名	会社・役職名	就任予定日
高 橋 康 文	当 セ ン タ ー 専 務 理 事 ・ センター長	2022 年 7 月 1 日

（敬称略）

以 上

2021年度紛争解決業務等実施状況の検証について

2022年6月14日



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

検証事項

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

検証事項1. 人的態勢及び予算の確保

☞ 環境変化に機動的に対応しうる人的態勢、予算を確保しているか。

(1) 相談、苦情及びあっせん申立て件数の推移と人的態勢及び予算の推移

下記のとおり、紛争解決業務等を適切に実施するのに必要な人的態勢及び予算を確保している。2020年度以降は、NEXT NOTES S&P500 VIX インバース ETN(以下「VIXインバースETN」という。)に係る事案がほぼ終息したため、平常時の予算である。

	2021年度	2020年度	2019年度
相談受付件数	4,148	4,796	4,790
苦情受付件数	928	867	1,048
あっせん申立て件数	117	159	402
あっせん開催回数	141	198	660
相談員数(年度末)	13	13	14
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	445	443	522

(2) 新たな取引への対応等

- ① 相談員については、2018年10月から2020年3月までVIXインバースETNに係る事案のために3名増員し、2020年5月から2022年3月まで暗号資産デリバティブ取引に係る相談・苦情対応のため、1名増員した。
- ② 緊急事態宣言期間中は原則としてあっせん期日開催を延期した。同宣言解除後においても、申立人の希望に応じ、あっせん期日開催を柔軟に対応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。
- ③ 2021年11月に創設された金融商品サービス仲介業に係る紛争解決業務等は日本金融サービス仲介業協会が担うこととなったため、当センターは特段の対応は必要ない。

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名を紛争解決委員に選任する単独委員制を採用している。

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紛争解決委員の選任

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紛争解決委員(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 紛争解決委員の忌避

あっせんの当事者は、紛争解決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、当該紛争解決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)。2021年度において該当事案はなかった。

(2) 相談員について

当センターの相談員及びあっせん担当職員は計13名(2022年3月末現在)。元金融機関職員、元自主規制機関職員、消費生活相談員有資格者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。
- ・ 2021年度におけるあっせん開催回数は延べ141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、具体的には三重県四日市市、千葉県柏市、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（請求金額100万円以下）から52,360円（請求金額5,000万円超）（いずれも消費税込）と定めている。
- ・ 2021年度に終結した130件（取下げ等があった事案を除く。）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22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。2021年度に終結したあっせんのうち高齢者(75歳以上)事案は39件であり、補佐人を同席させた事案は全体で9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。
- ・ 2021年度においては次のような対応を行った。

事例1

申立人: 80代女性

障がいの状況: 歩行困難(軽度)

- ・第1回目のあっせん期日の時に申立人が杖をついて来訪した。歩行困難のため、あっせん会場に到着するまでに相当な時間を要したことから、急遽、開始時間を20分程度遅らせる対応をした。
- ・第2回目のあっせん期日の時には、申立人の補佐人として息子が同席することにより、支障なくあっせん手続を開始することができた。

事例2

申立人: 70代男性

障がいの状況: 聴覚障害(軽度)

- ・申立人が難聴者であることが、あっせん期日当日に判明した。
- ・申立人は補聴器を使用していないが、あっせん委員や相談員が大きな声で話せば、何とか聞き取れることを確認できたため、あっせん委員、相談員がゆっくりと大きな声で話すように配慮をし、支障なくあっせん手続を進めることができた。

検証事項4. 迅速かつ適切な解決

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

(1) 2021年度におけるあっせんの処理状況

	2021年度	2020年度	2019年度
年度初係属件数	51	68	309
新規申立件数	117	159	402
期中処理件数 (A)	132	176	643
期末係属件数	36	51	68
取下げ等件数 (B)	2	4	9
取下げ等を除く処理件数	130	172	634
うち和解件数 (C)	83	114	584
うち不調件数	47	58	50
和解率(%) (C/A-B)	63. 8%	66. 3%	92. 1%
〔VIX ETNを除く和解率〕	〔61. 5%〕	〔61. 1%〕	〔54. 2%〕

(注) 各年度の件数にはVIXインバースETNを含む。

(2)2021年度におけるあっせんの申立てから終結までの期間

	2021年度		2020年度		2019年度	
終結までの期間 4月以下	86件	66.2%	90件	52.0%	424件	66.7%
4月超6月以下	32件	24.6%	59件	34.1%	201件	31.6%
6月超	12件	9.2%	24件	13.9%	11件	1.7%
平均所要期間	118.2日		123.0日		111.5日	
平均開催回数	1.16回		1.23回		1.04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

	2021年度 集計分	2020年度 集計分	2019年度 集計分
大変長い	4.5%	1.4%	3.4%
長い	22.6%	18.0%	22.4%
ちょうどよい	70.1%	79.2%	72.0%
短い	1.7%	0.4%	1.6%
大変短い	1.1%	1.1%	0.7%

【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	
2021年度 集計分	70.3%		7.4%		22.3%	
	〈和解〉 53.1%	〈不調〉 17.1%	〈和解〉 5.7%	〈不調〉 1.7%	〈和解〉 13.1%	〈不調〉 9.1%
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%

【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	
2021年度 集計分	86.4%		4.0%		9.7%	
	〈和解〉 63.6%	〈不調〉 22.7%	〈和解〉 2.8%	〈不調〉 1.1%	〈和解〉 5.7%	〈不調〉 4.0%
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%

(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。
- 2021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、2021年度に処理したあっせん事案132件のうち83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、投資家の責任等の指摘を含む。)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。

○ 2021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47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7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25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15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。

○ 2021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

	2021年度 集計分	2020年度 集計分	2019年度 集計分
大変よく聞いてくれた	38.6%	47.2%	52.5%
よく聞いてくれた	38.1%	35.7%	34.8%
ふつう	18.8%	10.5%	9.7%
あまり聞いてくれなかった	2.3%	3.5%	1.7%
聞いてくれなかった	2.3%	3.1%	1.3%

② あっせん委員による説明について

	2021年度 集計分	2020年度 集計分	2019年度 集計分
大変わかりやすかった	42.6%	47.7%	57.3%
わかりやすかった	36.9%	36.4%	33.2%
ふつう	15.9%	9.9%	7.4%
わかりにくかった	2.8%	3.5%	1.6%
大変わかりにくかった	1.7%	2.5%	0.5%

(2) 苦情の受付け及び処理の状況

	2021年度	2020年度	2019年度
苦情受付件数	928件	867件	1,048件
(うち取次あり)	(821)	(848)	(1,022)
(うち取次なし)	(107)	(19)	(26)
苦情終結件数	963件	893件	1,136件
(うち解決)	(847)	(734)	(734)
(うちあっせん移行)	(116)	(159)	(402)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	54件	89件	115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

	2021年度	2020年度	2019年度
勧誘に関する苦情	313件(33.7%)	352件(40.6%)	570件(54.4%)
売買取引に関する苦情	319件(34.4%)	298件(34.4%)	289件(27.6%)
事務処理に関する苦情	191件(20.6%)	178件(20.5%)	129件(12.3%)
投資運用に関する苦情	4件(0.4%)	3件(0.3%)	1件(0.1%)
投資助言に関する苦情	11件(1.2%)	8件(0.9%)	14件(1.3%)
その他の苦情	90件(9.7%)	28件(3.2%)	45件(4.3%)

(注) 「勧誘に関する苦情」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する苦情
「売買取引に関する苦情」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苦情
「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等に関する苦情
「投資運用に関する苦情」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苦情
「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情
「その他の苦情」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない苦情。

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- 2017年に証券会社の担当者から「5年満期で元本保証の商品がある。」と勧められ、トルコリラ建債券を買い付けた。2021年に後任の担当者から、評価額が半分以下のため、途中売却して別の商品を買付けよう勧められた。元本を返して欲しい。
- 数年前に銀行から紹介された証券会社で、トルコリラと円のデジタルクーポン債を500万円購入した。購入に際してリスクの説明も不十分であったし、返事を1週間待って欲しいと申し出たのに、半ば強引に購入させられた。

<売買取引に関する苦情>

- 証券会社の担当者に、保有する投資信託をすべて解約したいと言っているが、応じてもらえない。昨日も担当者に電話で解約を依頼したが、いろいろと言われて切電された。
- 証券会社が相続手続を迅速に行ってくれなかったことが原因で、株式売却のタイミングを失い、大幅に値下がりにしたことにより損失が発生した。納得できない。

<事務処理に関する苦情>

- 7月初旬、約1か月後に償還される外貨建債券の償還時受取通貨について、証券会社の担当者から「日本円とするか、外貨のままとするか。」との確認があった。その際、「償還まで考えたいので、再度ご連絡いただきたい。」と依頼した。その後、担当者から連絡がないまま日本円での償還となった。外貨のままでの受取を希望していたので、納得できない。
- 証券会社で、亡妻の相続手続を行っているが、相手方証券会社の対応が遅すぎる。相続手続開始後1か月以上経っても手続が終わらないので、株式を売却することができない。

<投資運用に関する苦情>

- 証券会社の担当者にファンドラップを勧められてその日に契約した。その後不安になり、翌日、契約をキャンセルしたい旨を申し出たが、できないと言われた。

<投資助言に関する苦情>

- 業者と投資助言契約を行ったところ、契約継続の申込をしていないにもかかわらず、毎月、顧問契約料がクレジットカード払いされている。

<その他の苦情>

- 証券会社で株式等の取引を行っているが、担当者がこちらの言ったとおりにやってくれず、配当金が振り込まれると聞いた日に振り込まれない。税金も間違えている。このため、担当者の変更を依頼したが、応じてくれない。

(5) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2021年度	2020年度	2019年度
受付件数 合計	4,148件	4,796件	4,790件
制度に関する相談	1,304(31.4%)	1,617(33.7%)	1,536(32.1%)
勧誘に関する相談	283(6.8%)	412(8.6%)	634(13.2%)
売買取引に関する相談	655(15.8%)	980(20.4%)	1,188(24.8%)
事務処理に関する相談	638(15.4%)	761(15.9%)	540(11.3%)
投資運用に関する相談	16(0.4%)	11(0.2%)	7(0.1%)
投資助言に関する相談	27(0.7%)	36(0.8%)	53(1.1%)
その他の相談	1,225(29.5%)	979(20.4%)	832(17.4%)

(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>

- ・ 証券会社で、国内の上場会社が発行する社債を買い付けた。当該証券会社が破綻した場合、買い付けた社債はどうなるか。
- ・ 証券会社でインターネット取引をしているが、私が亡くなった場合、預けている株式はどうなるのか。子どもに暗証番号を伝えていないので心配している。

<勧誘に関する相談>

- ・ 亡夫が証券会社と取引していたが、相手方証券会社は、高齢者である父にリスク商品を購入させていたようだ。現在、相続の途中でありますが、相談にのってもらえるか。

<売買取引に関する相談>

- ・ (口座名義人の息子からの相談)母が認知症になった。取引先の証券会社に、母名義の株式を売却した意味ね申し出たところ、売却に応じてもらえず、「成年後見人を選任するか、相続を待つしかない」と言われた。証券会社は一般的にこのような対応をするのか。
- ・ 複数の証券会社で10年以上仕組債を取引しており、投資経験も知識もある。昨年80歳になったが、証券会社の部長と面談し、いろいろなチェックを受けないと仕組債を買付けできなくなった。証券会社によっては、仕組債を買付けできない場合もある。対応が証券会社によって異なるのはどうしてなのか、教えて欲しい。

<事務処理に関する相談>

- ・ 証券会社に住所変更を申し出たところ、「マイナンバーカードを記載しなければ手続きが出来ないと言われた。マイナンバーを記載したくないが、記載しなければならないという規約はあるのか。
- ・ 証券会社で取引を行っていた母が亡くなり、相続手続を行っている。相手方証券会社に対して遺産分割協議書を提出したが、別途、すべての相続人が押印した書面の提出を求められ、手続が滞っている。どうしたらよいか。

＜投資助言に関する相談＞

- 投資助言業者と投資助言契約を締結しているが、相手業者がインターネットの動画共有プラットフォームに投稿した動画を確認できないことがある。この動画も投資助言契約の内容に含まれているのであれば、契約料の一部を返還すべきではないのか。

＜その他の相談＞

- 証券会社に顧客勘定元帳の発行を依頼したが、中々手続が完了せず、経過状況の報告もない。7か月程の間に担当者が5人も替わるなどのこともあり、相手証券への不信感がストレスにもなっている。何とかならないか。

【参考】口座名義人の親族からの相談（2021年度）

親 族 区 分	相談件数
①子供（息子、娘、婿、嫁）からの相談	180件
②配偶者からの相談	92件
③その他の親族からの相談	92件
合 計	364件

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

＜相談の事例＞

- （息子からの相談）父が脳梗塞で倒れ入院している。父は証券会社で保有する株式を売却したいとの意思表示をしているが、手続きすることができない。相談にのって欲しい。
- （息子からの相談）認知症の父が証券会社で有価証券を保有している。相手業者から、成年後見人を立てないと口座を動かせないと言われた。銀行は成年後見人でなくとも手続きが可能であるが、ほかに何か方法はないのか。

検証事項6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等

☞ あっせん委員間の情報共有を図る態勢を整備しているか。また、あっせん委員及び相談員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(2021年10月25日(東京会場(オンライン方式、集合方式)、同年10月26日(大阪会場(集合方式))。その内容は、次のとおり。
 - ・ 最近のあっせんを取り巻く状況についての意見交換
(イ 金融商品取引契約締結時の状況を確認することが困難な事例について)
(ロ ODRについて)
 - ・ 紛争解決業務等の状況について
(イ 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)
(ロ 2020年度紛争解決業務等の実施状況の検証について)
- ② 2020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、2021年9月、同年12月、2022年3月に相談員研修(オンライン方式併用)を実施した。
- ・ 2021年度の研修では、メンタルヘルスケア対策としてメンタルヘルス研修及び紛争解決手続における相談員の役割などをテーマとして実施した。
- ・ 情報セキュリティ、個人情報保護対応などの研修については、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、委託元団体や消費生活センター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。

〔2021年度実績〕

- ・日本証券業協会が主催する協会員向け研修へ、計3回、講師を派遣した(オンデマンド配信のための動画撮影、オンライン研修)。
- ・茨城県消費生活センター主催の消費生活相談員及び行政職員を対象とする研修会への講師派遣(オンライン研修)。

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2021年度分(2021年4月～2022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、2021年度上半期(2021年4月～9月)の回答結果については、2021年11月の運営審議委員会及び同年12月の理事会に報告するとともに、2021年12月24日発刊「機関誌FINMAC第29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 (2021年4月～2022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68名(申立人48名、被申立人20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

- ・「3者間の日程もあり難しいとは思いますが、終結までの期間が長すぎたと思う。」(被申立人・和解事案)
- ・「当方の立場を親身になって対応してくれました。今回コロナの関係もあり長期間になりましたが、こまめに連絡を取っていただきました。」(申立人・和解事案)
- ・「迅速かつ公正な立場での解決、ありがとうございました。」(被申立人・和解事案)

○ あっせん委員による事情聴取について

- ・「高圧的な印象を受けました。弊社の主張する時間が短く、和解に誘導されている印象もややありました。」(被申立人・不調事案)
- ・「あっせん委員は、私が話している途中なのに切ってしまう。責められてばかりで本意をわかってくれようとはしない。」(申立人・不調事案)
- ・「大きな財産を失ってつらい思いをしていますが、優しく感じの良い対応で救われたところがあります。」(申立人・和解事案)

○ あっせん委員による説明について

- ・「支払いありきであると感じました。中立さに欠けていると思う。」(被申立人・不調事案)
- ・「いつも有益なアドバイスをいただき助かっています。」(被申立人・不調事案)
- ・「あっせん委員の話している内容が難しいと感じました。」(申立人・和解事案)

○ その他

- ・「2020年代にありながら、郵便だけに頼るあっせん手続は、時間、文書電子管理の2つの点で信じられない。司法制度とともにADRのデジタル化を。」(申立人・不調事案)
- ・「和解の文案はメールやウェブでやり取りができるようになると、ユーザーとしてはより事務手続きの負担が減ると思いました。」(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 2021年6月11日 運営審議委員会

② 2021年6月17日 理事会

「2020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 2021年11月26日 運営審議委員会

④ 2021年12月7日 理事会

「2021年度上半期 紛争解決業務等実施状況の検証」及び「2021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(10回)

② 金融庁金融トラブル連絡調整協議会(2回)及び金融ADR連絡協議会(4回)に参加