

第45回 運営審議委員会

2023年6月5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 2022年度事業報告案及び収支決算案について

第2号議案 2023年度事業計画案及び収支予算案について

第3号議案 あっせん委員の選任について

第4号議案 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程等の改正について

(報告事項)

第5号議案 2022年度紛争解決業務等実施状況の検証について

以 上

案

2022年度
事業報告書

自2022年4月1日～至2023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

2022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

2022年度 財務報告

- 1. 2022年度会計財産目録25
- 2. 2022年度貸借対照表26
- 3. 2022年度収支計算書27

2022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

2022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178件、苦情の申出1,266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、87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4,653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14名）	(D) 一般消費者 (E) 4,653名	305,026千円 (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14名)	(D) 一般消費者 (E) 1,444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6名	(D) 一般消費者 (E) 左記イ．は不特定 多数 左記ロ．は延べ 1,524社	6,877千円 (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6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

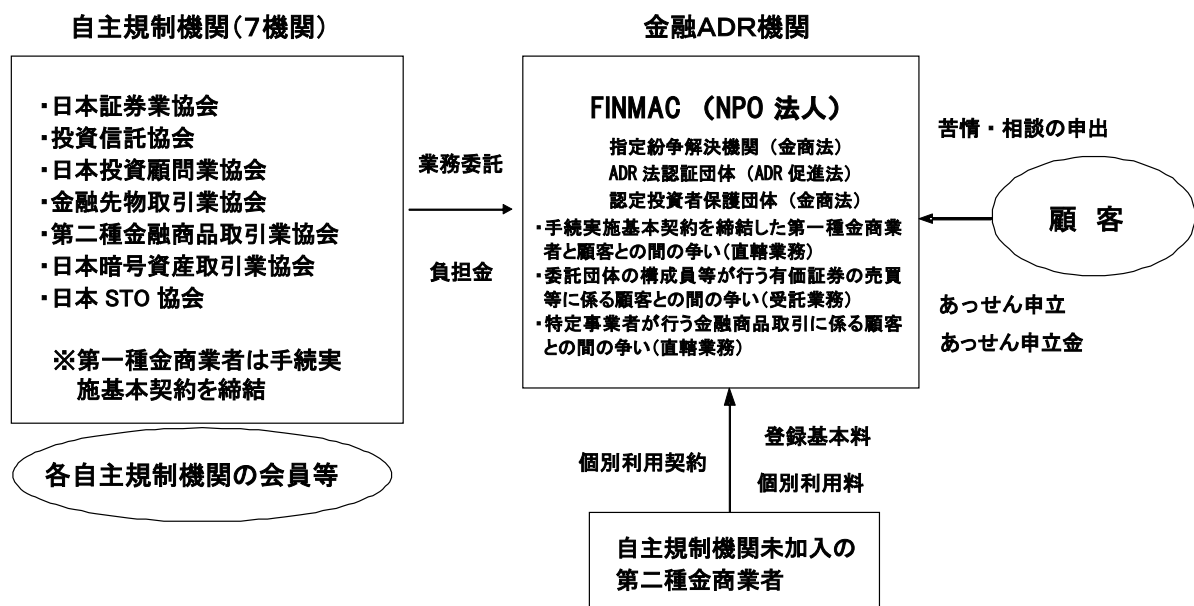
当センターは、金融ADRを行う専門機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

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、投資助言・代理業及び投資運用業の各事業者並びに登録金融機関（当年度末計2,305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422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】

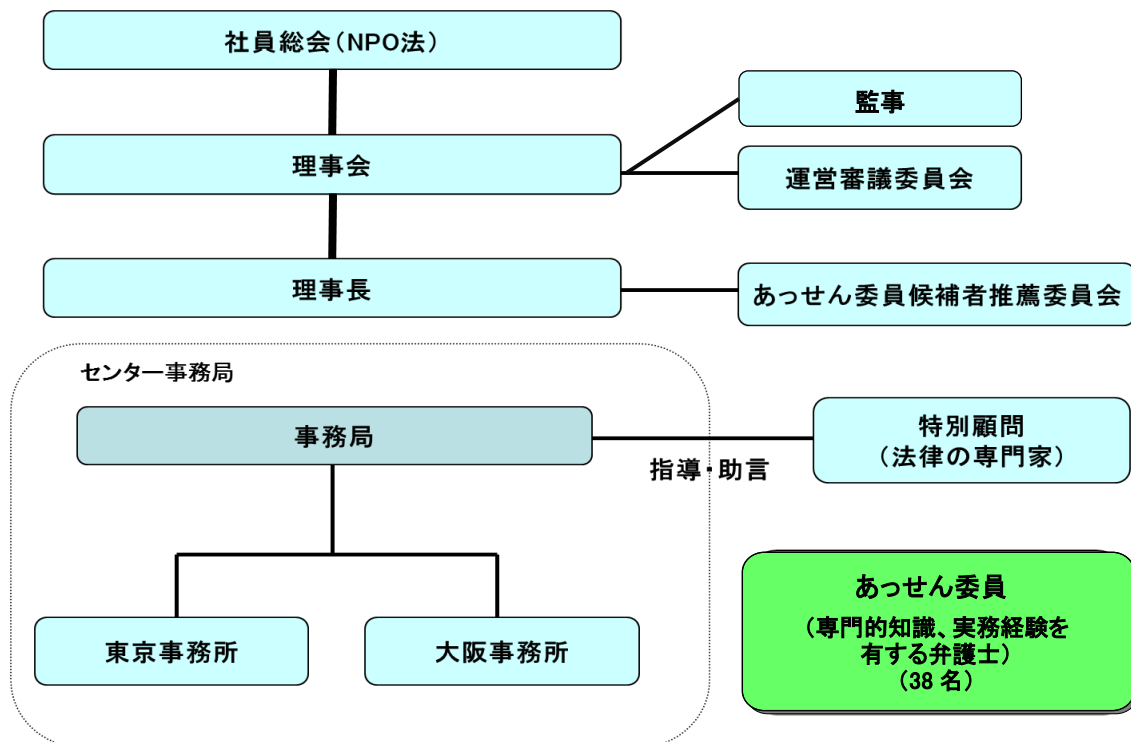


2. 当センターの業務の実施方法等

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61件増（52.1%増）の178件、「苦情」は同338件増（36.4%増）の1,266件、「相談」は同505件増（12.2%増）の4,653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
2022年度	178	1,266	4,653
2021年度	117	928	4,148
2020年度	159	867	4,796

(2) 事業者主体別内訳

前年度同様、「あっせん」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、「苦情」及び「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	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
協 定 事 業 者	178	117	1,265	927	3,257	2,806
特 定 事 業 者	0	0	1	0	3	1
そ の 他	0	0	0	1	1,393	1,341
合 計	178	117	1,266	928	4,653	4,148

（注）「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（7団体）の構成員。

「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。

「その他」とは、いずれの分類にも属さない事業者（当センターが取り扱う商品・サービスでない場合）。

(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増加した。「苦情」では日本証券業協会及び金融先物取引業協会が増加した。「相談」では日本証券業協会、金融先物取引業協会及び日本投資顧問業協会が増加した一方で、第二種金融商品取引業協会及び日本暗号資産取引業協会が減少した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
日 本 証 券 業 協 会	165	105	1,140	809	2,784	2,386
金 融 先 物 取 引 業 協 会	9	7	81	63	216	177
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	3	2	26	26	113	83
投 資 信 託 協 会	0	0	4	5	16	14
第二種金融商品取引業協会	1	2	13	16	124	135
日本暗号資産取引業協会	0	1	1	8	4	11
日 本 S T O 協 会	0	0	0	0	0	0
合 計	178	117	1,265	927	3,257	2,806

(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増加した。「苦情」では第一種金融商品取引業務が大幅に増加し、投資運用業務及び登録金融機関業務も増加した一方、第二種金融商品取引業務及び投資助言・代理業務が減少した。「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増加した一方で、第二種金融商品取引業務及び投資助言・代理業務が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
第一種金融商品取引業務	173	113	1,196	859	2,738	2,385
第二種金融商品取引業務	1	2	14	16	127	137
投資運用業務	3	0	24	19	93	56
投資助言・代理業務	0	2	6	12	59	62
登録金融機関業務	1	0	26	21	266	190
その他の業務	0	0	0	1	1,370	1,318
合 計	178	117	1,266	928	4,653	4,148

(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」では仕組債が全体の増加数を上回って増加した。「苦情」では株式、債券（仕組債を除く）、仕組債、投資信託、デリバティブ（金融先物等）及びラップが増加した一方で、暗号資産デリバティブが減少した。「相談」では、債券（仕組債を除く）、仕組債、投資信託及びラップが増加した一方で、株式、デリバティブ（金融先物等）及び第二種業取扱商品が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
株 式	26	25	326	299	988	1,008
債券（仕組債を除く）	13	17	124	95	300	207
仕 組 債	95	26	364	152	370	192
投 資 信 託	20	14	188	143	565	491
デ リ バ テ ィ ブ	18	22	119	107	290	424
有 価 証 券 関 連	0	2	17	14	18	20
金 融 先 物 等	9	7	80	62	246	369
C F D	7	11	19	27	22	33
そ の 他	2	2	3	4	4	2
E T N	0	8	2	6	1	8
暗号資産デリバティブ	0	1	1	9	3	11
商品関連デリバティブ	2	2	11	8	14	21
第二種業取扱商品	1	2	13	16	46	95
ラ ッ プ	3	0	19	10	68	36
先物オプション	0	0	3	0	7	0
そ の 他	0	0	96	83	2,001	1,655
合 計	178	117	1,266	928	4,653	4,148

○ETNはVIXインバースETNの件数である（以下同じ。）。

- (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117件から61件増（62.1%増）の178件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度132件から2件減（1.5%減）の130件であった。

（単位：件）

あっせん	2022年度	2021年度
新規申立件数	178	117
終 結 件 数	130	132
和 解	87	83
不 調	40	47
取 下 げ 等	3	2
期末係属件数	84	36

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」（146件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（27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
2022年度	件 数	146	27	3	2	0	0	178
	構成比	82.0	15.2	1.7	1.1	0	0	100
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

（注）1. 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は以下同じ。）。
「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. 構成比の合計は、端数処理（四捨五入）の関係で100%にならない場合がある（以下同じ。）。

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」（105件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（33件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内 容	2022年度	2021年度
説明義務	105 (59.0)	62 (53.0)
適合性の原則	33 (18.5)	27 (23.1)
誤った情報の提供	4 (2.2)	3 (2.6)

○「売買取引」のうち主なもの

(単位：件、%)

内 容	2022年度	2021年度
過当売買	7 (3.9)	2 (1.7)
売却・解約阻止	6 (3.4)	3 (2.6)
システム障害	2 (1.1)	2 (1.7)

(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、「仕組債」(95件)が5割強を占め、次いで「株式」(26件)、「投資信託」(20件)の順となった。

(単位：件、%)

	2022年度		2021年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	26	14.6	25	21.4
債券(仕組債を除く)	13	7.3	17	14.5
仕 組 債	95	53.4	26	22.2
投 資 信 託	20	11.2	14	12.0
デ リ バ テ ィ ブ	18	10.1	22	17.9
有 価 証 券 関 連	0	0	2	1.7
金 融 先 物 等	9	5.1	7	6.0
C F D	7	3.9	11	9.4
そ の 他	2	1.1	2	0.9
E T N	0	0	8	7.7
暗号資産デリバティブ	0	0	1	0.9
商品関連デリバティブ	2	1.1	2	1.7
第二種業取扱商品	1	0.6	2	1.7
ラ ッ プ	3	1.7	0	0
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	178	100	117	100

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」(169件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	F X 専 業	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
2022 年度	件 数	169	1	2	0	1	0	5	178
	構成比	94.9	0.6	1.1	0	0.6	0	2.8	100
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

(注)「その他」は、投資助言会社、F X業務等を営むその他事業者(以下同じ。)

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」（162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		
2022 年度	件 数	83	79	16	178
	構成比	46.6	44.4	9.0	100
2021 年度	件 数	63	49	5	117
	構成比	53.8	41.9	4.3	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
2022 年度	件 数	7	7	111	18	2	17	2	6
	構成比	3.9	3.9	62.4	10.1	1.1	9.6	1.1	3.4
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

		九州	その他	合計
2022 年度	件 数	8	0	178
	構成比	4.5	0	100
2021 年度	件 数	13	0	117
	構成比	11.1	0	100

（注）「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの（携帯電話等からのもの。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 338 件増 (36.4%増) の 1,266 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 1,074 件 (84.8%)、申出者の意向等により取り次がなかったものは 192 件 (15.2%) であった。

(単位：件)

項目	2022 年度	2021 年度
新規受付件数	1,266	928
金商業者等に取り次いだもの	1,074	821
金商業者等に取り次がなかったもの	192	107
終結件数	1,195	963
解決	1,021	847
あっせんへの移行	174	116
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	124	53

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」(604件)が最も多く、「売買取引に関する苦情」(334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
2022 年度	件 数	604	334	178	5	5	140	1,266
	構成比	47.7	26.4	14.1	0.4	0.4	11.1	100
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

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、%)

	2022年度	2021年度
説明義務	388 (30.6)	183 (19.7)
適合性の原則	83 (6.6)	48 (5.2)
強引な勧誘	80 (6.3)	36 (3.9)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度	2021年度
取引制度	112 (8.8)	79 (8.5)
売買一般	93 (7.3)	150 (16.2)
扱者主導	47 (3.7)	34 (3.7)

(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、%)

	2022年度	2021年度
入出金・入出庫	49 (3.9)	44 (4.7)
口座開設・移管等	35 (2.8)	25 (2.7)
証券会社	16 (1.3)	42 (4.5)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度	2021年度
助言契約	5 (0.4)	9 (1.0)
助言内容	0 (0)	1 (0.1)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度	2021年度
会社不満	133 (10.5)	86 (9.3)
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、「仕組債」(364件)が3割弱を占め、「株式」(326件)、「投資信託」(188件)が続いた。

(単位：件、%)

	2022年度		2021年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	326	25.8	299	32.2
債券(仕組債を除く)	124	9.8	95	10.2
仕 組 債	364	28.8	152	16.4
投 資 信 託	188	14.8	143	15.4
デリバティブ	119	9.4	107	11.5
有価証券関連	17	1.3	14	1.5
金融先物等	80	6.3	62	6.7
C F D	19	1.5	27	2.9
その他	3	0.2	4	0.4
E T N	2	0.2	6	0.6
暗号資産デリバティブ	1	0.1	9	1.0
商品関連デリバティブ	11	0.9	8	0.9
第二種業取扱商品	13	1.0	16	1.7
ラ ッ プ	19	1.5	10	1.1
先物オプション	3	0.2	0	0
そ の 他	96	7.6	83	8.9
合 計	1,266	100	928	100

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」(1,174件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	F X 専業	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
2022年度	件数	1,174	26	25	1	7	0	33	1,266
	構成比	92.7	2.1	2.0	0.1	0.6	0	2.6	100
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

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が1,219件、「法人」が47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		
2022年度	件数	726	493	47	1,266
	構成比	57.3	38.9	3.7	100
2021年度	件数	586	322	20	928
	構成比	63.1	34.7	2.2	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が6割弱を占め、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
2022年度	件数	31	46	747	169	13	129	26	30
	構成比	2.4	3.6	59.0	13.3	1.0	10.2	2.1	2.4
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

		九州	その他	合計
2022年度	件数	75	0	1,266
	構成比	5.9	0	100
2021年度	件数	57	0	928
	構成比	6.1	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505件増（12.2%増）の4,653件となった。

（単位：件）

	2022年度	2021年度
受付件数	4,653	4,148

（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」（1,239件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（856件）、「事務処理に関する相談」（592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
2022 年度	件 数	1,239	542	856	592	39	22	1,363	4,653
	構成比	26.6	11.6	18.4	12.7	0.8	0.5	29.3	100
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

（注）「制度に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、あっせん制度等に関する質問及び意見。

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、%）

	2022年度	2021年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	692（14.9）	717（17.3）
当センターの業務	222（4.8）	262（6.3）
取引制度	118（2.5）	82（2.0）

（注）1.「証券会社に関する相談」とは、証券会社に関する一般的な質問・意見をいう。

2.「当センターの業務に関する相談」とは、当センターのあっせん制度や取り扱い事案等、当センターの業務に関する質問・意見をいう。

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2022年度	2021年度
売買一般	454（9.8）	410（9.9）
取引制度	241（5.2）	174（4.2）
無断売買	52（1.1）	27（0.7）

○「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2022年度	2021年度
口座開設・移管等	129（2.8）	95（2.3）
証券会社	118（2.5）	182（4.4）
入出金・入出庫	104（2.2）	114（2.7）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2022年度	2021年度
他業界	1,137 (24.4)	879 (21.2)
外為証拠金取引	53 (1.1)	206 (5.0)
保険	47 (1.0)	42 (1.0)

(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」(988件)が最も多く、「投資信託」(565件)、「仕組債」(370件)が続いた。

(単位：件、%)

	2022年度		2021年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	988	21.2	1,008	24.3
債券(仕組債を除く)	300	6.4	207	5.0
仕 組 債	370	8.0	192	4.6
投 資 信 託	565	12.1	491	11.8
デ リ バ テ ィ ブ	290	6.2	424	10.2
有 価 証 券 関 連	18	0.4	20	0.5
金 融 先 物 等	246	5.3	369	8.9
C F D	22	0.5	33	0.8
そ の 他	4	0.1	2	0.0
E T N	1	0.0	8	0.2
暗号資産デリバティブ	3	0.1	11	0.3
商品関連デリバティブ	14	0.3	21	0.5
第二種業取扱商品	46	1.0	95	2.3
ラ ッ プ	68	1.5	36	0.9
先物オプション	7	0.2	0	0
そ の 他	2,001	43.0	1,655	39.9
合 計	4,653	100	4,148	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」(2,684件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(707件)、「FX業者」(106件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX専業	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
2022年度	件 数	2,684	707	106	37	9	14	1,096	4,653
	構成比	57.7	15.2	2.3	0.8	0.2	0.3	23.6	100
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

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**4,473**件、「法人」が**180**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		
2022 年度	件 数	2,715	1,758	180	4,653
	構成比	58.3	37.8	3.9	100
2021 年度	件 数	2,468	1,484	196	4,148
	構成比	59.5	35.8	4.7	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
2022 年度	件 数	94	137	2,123	548	86	946	255	111
	構成比	2.0	2.9	45.6	11.8	1.8	20.3	5.5	2.4
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

		九州	その他	合計
2022 年度	件 数	345	8	4,653
	構成比	7.4	0.2	100
2021 年度	件 数	344	2	4,148
	構成比	8.3	0.0	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、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2022年8月30日（東京）及び9月5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5回開催した。

○「相談員研修」開催状況

	開催日	テーマ	講師
①	2022年 5月25日	重要情報シートの導入・活用に向けた取組み等について 最近のあっせん事案から	日本証券業協会 自主規制企画部・上席次長 当センター・業務部長 業務部課長
②	6月22日	証券会社等への親族不満の伝達について	日本証券業協会 自主規制企画部長
③	8月31日	働き方改革	当センター・事務局長
④	12月22日	あっせんに関する申出者への説明について	当センター・業務部長
⑤	2023年 1月30日	メンタルヘルス研修 「快適コミュニケーションで、職場のwell-beingを高める」	臨床心理士 (有)カウンセリング オフィス・ヒロ)

(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等のあっせんの結果・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3回（うちオンデマンド配信は2回）、日本投資顧問業協会の会員向け研修会に1回（オンデマンド配信）、その他、最近の苦情・あっせん事例の紹介や事例研究を目的に、ファイナンシャル・アドバイザー協会や消費センター等の研修に5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（2021年10月～2022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6回実施した。
- ② 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会（2回）、金融ADR連絡協議会（4回）、金融審議会顧客本位タスクフォース（5回）及び市場制度ワーキング・グループ（6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（2022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・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。
 - ロ. 2021年度末にリニューアルを行った当センター周知用ポスターを、全国の消費生活センター及び協定事業者のうち投資信託協会、投資顧問業協会、第二種金融商品取引業協会の各会員に配布した。

(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1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（2023年3月1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た。また、2021年度及び2022年度上半期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30号

及び31号」に掲載した。

- ③ 2021年度及び2022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」を行い、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

2022年6月27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。

（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

(2) 臨時総会

2022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50～52回）開催し、2021年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2022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、2022年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込みなど、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50回理事会（Hybrid会議方式）2022年6月14日開催

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

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

○ 第51回理事会（Hybrid会議方式）2022年12月12日開催

第1号議案 正会員の入会について

第2号議案 外部監査について

第3号議案 2022年度上半期の状況について

(1) 2022年度上半期における紛争解決業務等の状況

(2) 2022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) 2022年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証

第4号議案 2022事務年度 監事監査の方針・計画等について

○ 第52回理事会 (Hybrid会議方式) 2023年3月27日開催

第1号議案 2022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 2022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 2023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回開催し、あっせん委員の選任、2021年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2022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、2022年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2023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 (Hybrid会議方式) 2022年6月7日

(1) 2021年度紛争解決業務等実施状況の検証について

(2) 2021年度事業報告（案）及び収支決算（案）について

(3) 2022年度事業計画（案）及び収支予算（案）について

○ 運営審議委員会 (Hybrid会議方式) 2022年12月1日

(1) 2022年度上半期の状況について

① 2022年度上半期における紛争解決業務等の状況

② 2022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 2022年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証

○ 運営審議委員会 (Hybrid会議方式) 2023年3月15日

(1) 2022年4月～12月における紛争解決業務等の状況について

(2) 2022年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み

(3) 2023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1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24回あっせん委員候補者推薦委員会（Web会議方式）2023年3月1日

- （1）あっせん委員候補者の推薦について
- （2）2022年4月～12月における紛争解決業務等の状況について

2022年度 財 務 報 告

1. 2022年度会計財産目録

2022年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2023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)	237,506	
預 貯 金	59,046,955	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	39,776,497	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	7,010,408	
ゆうちょ銀行 (東京)	12,006,192	
ゆうちょ銀行 (大阪)	253,858	
流 動 資 産 合 計		59,284,461
2. 固定資産		
敷金 (差入保証金)	24,439,500	
退職給付引当資産	9,900,000	
みずほ銀行 退職給付引当預金	9,900,000	
什器備品	19,201,703	
(事務所内装工事費用)	2,416,597	
(事務机・キャビネット)	564,974	
(電話設備及び通話録音装置)	3	
(シュレッダー)	194,719	
(A E D)	1	
(パソコン等)	3,273,561	
(ソフトウェア)	11,368,760	
(あっせん会場環境改善工事)	1,136,363	
(Web会議システム)	246,725	
固 定 資 産 合 計		53,541,203
資 産 合 計		112,825,664
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,675,830	
その他流動負債	3,032,898	
(リース債務)	3,032,898	
流 動 負 債 合 計		4,708,728
2. 固定負債		
退職給付引当金	9,900,000	
その他固定負債	8,390,862	
(リース債務)	8,390,862	
固 定 負 債 合 計		18,290,862
負 債 合 計		22,999,590
III 正味財産の部		
正 味 財 産		89,826,074

※ 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. 2022年度貸借対照表

2022年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 2023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	237,506		
預 貯 金	59,046,955		
流動資産合計		59,284,461	
2. 固定資産			
敷金（差入保証金）	24,439,500		
退職給付引当預金	9,900,000		
什器備品	19,201,703		
固定資産合計		53,541,203	
資 産 の 部 合 計			112,825,664
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,675,830		
その他流動負債	3,032,898		
流動負債合計		4,708,728	
2. 固定負債			
退職給付引当金	9,900,000		
その他固定負債	8,390,862		
固定負債合計		18,290,862	
負 債 の 部 合 計			22,999,590
III 正味財産の部			
前期正味財産額		82,396,700	
当期正味財産増加額		7,429,374	
正味財産の部合計額			89,826,074
負債及び正味財産合計			112,825,664

※ 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. 2022年度収支計算書

2022年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

2022年4月1日から2023年3月31日まで

科 目	金 額 (単位：円)		
I 経常収入の部			
1. 会費収入等			
正会員会費	90,000		
賛助会員会費等	6,900,000	6,990,000	
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	260,845,000		
第二種金融商品取引業者負担金	45,762,640		
あっせん申立金	3,250,500		
あっせん利用負担金	7,487,480	317,345,620	
経常収入合計			419,335,620
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	305,026,657		
情報提供及び広報事業	6,877,372	311,904,029	
2. 管理費			
事務局運営費	28,340,543		
賃借料	43,012,200		
諸謝金	540,000		
役員報酬	27,160,000	99,052,743	
経常支出合計			410,956,772
経常収支差額			8,378,848
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	65		
2. 雑収入	0	65	
その他資金収入合計			65
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			8,378,913
前期繰越収支差額			49,229,718
次期繰越収支差額			57,608,631

※ 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	2,425,000	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	249,640,000	260,845,000

2022年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

2023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
〃	岩原 紳作	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	石黒 淳史	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

2023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

2023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）
〃	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 代表取締役社長）
〃	平 田 公 一	（一般社団法人日本STO協会 常務執行役員・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）

4. あっせん委員候補者推薦委員会

2023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

2023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（6名）

○ 中国地区（2名）

○ 四国地区（2名）

○ 九州地区（2名）

案

2022年度 決算報告書

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 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	

2022年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
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：円)		
I 経常収入の部	1			
1. 会費等収入	2			
正会員会費	3	90,000		
賛助会員会費等	4	6,900,000	6,990,000	
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	260,845,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	45,762,640		
あっせん申立金	10	3,250,500		
あっせん利用負担金	11	7,487,480	317,345,620	
経常収入合計	12			419,335,620
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	305,026,657		
情報提供及び広報事業	16	6,877,372	311,904,029	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	28,340,543		
賃借料	19	43,012,200		
諸謝金	20	540,000		
役員報酬	21	27,160,000	99,052,743	
経常支出合計	22			410,956,772
経常収支差額	23			8,378,848
III その他資金収入の部	24			
1. 雑収入	25	65	65	
その他資金収入合計	26			65
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			8,378,913
前期繰越収支差額	31			49,229,718
次期繰越収支差額	32			57,608,631

(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。

2022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
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		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	6,990,000	2,006,000
	①正会員会費	84,000	90,000	6,000
	②賛助会員会費等	4,900,000	6,900,000	2,000,000
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	318,073,000	317,345,620	-727,380
	①諸団体負担金	260,845,000	260,845,000	0
	②第2種金融商品取引業者負担金	47,857,000	45,762,640	-2,094,360
	③あっせん申立金	1,971,000	3,250,500	1,279,500
	④あっせん利用負担金	7,400,000	7,487,480	87,480
	経常収入合計(A)	418,057,000	419,335,620	1,278,620
II	経常支出の部			
1	事業費	316,445,000	311,904,029	-4,540,971
	○相談、苦情解決及びあっせん事業	309,345,000	305,026,657	-4,318,343
	①人件費等	221,757,000	213,306,782	-8,450,218
	②相談員研修費用等	800,000	317,962	-482,038
	③事務運営費用	45,224,000	47,581,591	2,357,591
	④あっせん委員報酬・旅費等	31,143,000	34,699,176	3,556,176
	⑤相談員旅費及び会場費	3,321,000	3,768,912	447,912
	⑥あっせん等に係る諸費用	7,100,000	5,352,234	-1,747,766
	○情報提供及び広報事業	7,100,000	6,877,372	-222,628
	①広告宣伝費	4,150,000	4,832,322	682,322
	②情報提供費	2,950,000	2,045,050	-904,950
2	管理費	101,612,000	99,052,743	-2,559,257
	①事務局運営費	29,100,000	28,340,543	-759,457
	②賃借料	43,012,000	43,012,200	200
	③諸謝金	600,000	540,000	-60,000
	④役員報酬	28,900,000	27,160,000	-1,740,000
3	予備費	20,000,000	0	-20,000,000
	経常支出合計(B)	438,057,000	410,956,772	-27,100,228
	経常収支差額(A-B)	-20,000,000	8,378,848	28,378,848
III	その他資金収入の部			
	雑収入	0	65	65
	その他資金収入合計(C)	0	65	65
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)	-20,000,000	8,378,913	28,378,913
	繰越金変動表			
	期首繰越金有高(F)	49,229,718	49,229,718	0
	繰越金当期変動額(E)	-20,000,000	8,378,913	28,378,913
	期末繰越金有高(F+E)	29,229,718	57,608,631	28,378,913

2022年度予算 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

2022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

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：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	8,378,913		
什器備品購入額	3	5,397,413	13,776,326	
2. 負債減少額	4		0	
増加額合計	5			13,776,326
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	6,346,952	6,346,952	
2. 負債増加額	11		0	
減少額合計	12			6,346,952
当期正味財産減少額	13			7,429,374
前期繰越正味財産額	14			82,396,700
期末正味財産合計額	15			89,826,074

※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。

2022年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

2023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	59,284,461		
現金	4	237,506		
預貯金	5	59,046,955		
流動資産合計	6		59,284,461	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	53,541,203		
退職給付引当預金	9	9,900,000		
什器備品	10	19,201,703		
敷金（差入保証金）	11	24,439,500		
固定資産合計	12		53,541,203	
資 産 合 計	13			112,825,664
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	1,675,830		
その他流動負債	17	3,032,898		
流動負債合計	18		4,708,728	
2. 固定負債	19			
退職給付引当金	20	9,900,000		
その他固定負債	21	8,390,862		
固定負債合計	22		18,290,862	
負 債 合 計	23			22,999,590
III 正味財産の部	24			
1. 正味財産	25			
前期正味財産額	26		82,396,700	
当期正味財産増加額	27		7,429,374	
正味財産合計	28			89,826,074
負債及び正味財産合計	29			112,825,664

※ 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	315,867	237,506	-78,361
預 貯 金	50,457,039	59,046,955	8,589,916
合 計	50,772,906	59,284,461	8,511,555
預 り 金	1,543,188	1,675,830	132,642
合 計	1,543,188	1,675,830	132,642
次期繰越収支差額	49,229,718	57,608,631	8,378,913

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	6,983,810	0	4,567,213	2,416,597
事務机・キャビネット	3,430,143	0	2,865,169	564,974
電話設備及び通話録音装置	4,113,660	0	4,113,657	3
シュレッダー	592,460	0	397,741	194,719
AED	194,206	0	194,205	1
パソコン等	8,535,088	0	5,261,527	3,273,561
ソフトウェア	15,651,434	0	4,282,674	11,368,760
あっせん会場環境改善工事	6,726,420	0	5,590,057	1,136,363
Web 会議システム	340,769	0	94,044	246,725
合 計	46,567,990	0	27,366,287	19,201,703

2022年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2023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	59,284,461		
現金 (現金手許有高)	4	237,506		
預 貯 金	5	59,046,955		
みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	6	39,776,497		
みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	7	7,010,408		
ゆうちょ銀行 (通常貯金)	8	12,006,192		
ゆうちょ銀行大阪 (通常預金)	9	253,858		
流動資産合計	10		59,284,461	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	9,900,000		
みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	13	9,900,000		
什器備品	14	19,201,703		
(事務所内装工事費用)	15	2,416,597		
(事務機・キャビネット)	16	564,974		
(電話設備及び通話録音装置)	17	3		
(シュレッダー一台)	18	194,719		
(A E D)	19	1		
(パソコン等)	20	3,273,561		
(ソフトウェア)	21	11,368,760		
(あっせん会場環境改善工事)	22	1,136,363		
(Web会議システム)	23	246,725		
敷 金 (差入保証金)	24	24,439,500		
固定資産合計	25		53,541,203	
資 産 合 計	26			112,825,664
II 負債の部	27			
1. 流動負債	28			
預り金	29	1,675,830		
その他流動負債	30	3,032,898		
(リース債務)	31	3,032,898		
流動負債合計	32		4,708,728	
2. 固定負債	33			
退職給付引当金	34	9,900,000		
その他固定負債	35	8,390,862		
(リース債務)	36	8,390,862		
固定負債合計	37		18,290,862	
負 債 合 計	38			22,999,590
正 味 財 産	39			89,826,074

※ 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。

2023 年 6 月 5 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 5 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

石黒, 淳史 

令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 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

2023年度事業計画案
(2023年4月1日－2024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

2023年度 事業計画案
(2023年4月1日から2024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、2023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) 4,700 人	305,134 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) 1,500 人	
③ 金融商品取引紛 争の解決事例の概 要（当事者の秘密 に関する事項を除 く。）に関する事業 者及び利用者への 情報提供事業	相談、苦情処理、及 びあっせんに関す る統計、事例等の情 報提供 イ. 利用者一般への インターネットに よる情報提供 ロ. 相手方対象事業 者(当法人を利用す る消費者の相手方 になり得る事業者) への周知	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員 6 名	(D) 一般消費者 (E) 左記のイ. は不特定多 数 ロ. は延べ 2,700 社	7,100 千円 (③及び④)
④ 前各号に掲げる 事業に付随する一 切の事業	当法人の事業内容 のリーフレットの 作成等	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員 6 名	(D) 一般消費者 (E) 不特定多数	

案

2023 年度 収支予算書

自：2023 年 4 月 1 日

至：2024 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)

2023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

2023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
2023年4月1日から2024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	90		
	賛助会員会費等収入	4,900	4,990	
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	258,134		
	第2種金融商品取引業者負担金	45,658		
	あっせん利用負担金収入	7,959		
	あっせん申立金収入	2,114	313,865	
	経常収入合計 (A)			413,855
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	305,134		
	情報提供及び広報事業支出	7,100	312,234	
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)			433,846
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)			-19,991
	期首資金有高			57,609
	次期繰越収支差額			37,618

2023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	2021年度予算	2022年度予算	2022年度決算	2023年度予算 (案)	備 考
Ⅰ 経 常 収 入 の 部					
1 会費等収入	4,984,000	4,984,000	6,990,000	4,990,000	
正会員会費収入	84,000	84,000	90,000	90,000	正会員30名 (@3千円)
賛助会員会費等収入	4,900,000	4,900,000	6,900,000	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	318,752,000	318,073,000	317,345,620	313,865,000	
諸団体負担金	259,922,000	260,845,000	260,845,000	258,134,000	
第2種金融商品取引業者負担金	49,640,000	47,857,000	45,762,640	45,658,000	直近の特定事業者数を勘案
あっせん利用負担金収入	7,400,000	7,400,000	7,487,480	7,959,000	過去3か年平均
あっせん申立金収入	1,790,000	1,971,000	3,250,500	2,114,000	過去3か年平均
経常収入計 (A)	418,736,000	418,057,000	419,335,620	413,855,000	
Ⅱ 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	318,004,000	316,445,000	311,904,029	312,234,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	310,904,000	309,345,000	305,026,657	305,134,000	
人件費等	222,560,000	221,757,000	213,306,782	215,650,000	
相談員研修費用等	800,000	800,000	317,962	800,000	
事務運営費	45,984,000	45,224,000	47,581,591	45,224,000	
あっせん委員報酬・旅費等	31,010,000	31,143,000	34,699,176	32,484,000	過去3か年平均
相談員旅費及び会場費	3,450,000	3,321,000	3,768,912	3,876,000	過去3か年平均
あっせん等に係る諸費用	7,100,000	7,100,000	5,352,234	7,100,000	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100,000	7,100,000	6,877,372	7,100,000	
広告宣伝費	4,150,000	4,150,000	4,832,322	4,150,000	
情報提供費	2,950,000	2,950,000	2,045,050	2,950,000	
2 管理費	107,620,000	101,612,000	99,052,743	101,612,000	
役員報酬	28,900,000	28,900,000	27,160,000	28,900,000	
事務局運営費	35,000,000	29,100,000	28,340,543	29,100,000	
賃借料	43,120,000	43,012,000	43,012,200	43,012,000	
諸謝金	600,000	600,000	540,000	600,000	
3 予備費	20,000,000	20,000,000	0	20,000,000	
経常支出計 (B)	445,624,000	438,057,000	410,956,772	433,846,000	
当期収支差額 (A-B)	-26,888,000	-20,000,000	8,378,848	-19,991,000	
Ⅲ そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	0	0	65	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)	-26,888,000	-20,000,000	8,378,913	-19,991,000	
繰越金当期取崩額 (F)	26,888,000	20,000,000	-8,378,913	19,991,000	
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)	42,742,782	49,229,718	49,229,718	57,608,631	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-26,888,000	-20,000,000	8,378,913	-19,991,000	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	15,854,782	29,229,718	57,608,631	37,617,631	

2023年度予算案 諸団体負担金内訳

(単位：円)

団 体 名	基本負担金	実績負担金		負担金合計
		分担率	負担金額	
日 本 証 券 業 協 会	2,435,000	89.89%	221,762,226	224,197,226
投 資 信 託 協 会	1,005,000	0.10%	246,704	1,251,704
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	4,130,000	2.06%	5,082,102	9,212,102
金 融 先 物 取 引 業 協 会	685,000	6.29%	15,517,682	16,202,682
第二種金融商品取引業協会	3,040,000	1.26%	3,108,470	6,148,470
日本暗号資産取引業協会	70,000	0.39%	962,146	1,032,146
日 本 S T O 協 会	65,000	0.01%	24,670	89,670
合 計	11,430,000	100.00%	246,704,000	258,134,000

(注) 実績負担金は、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。

2023 年 5 月 26 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 25 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

2023 年 5 月 26 日付のあっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について下記のとおりご報告します。

記

あっせん委員候補者の推薦について

今期で退任いただく 2 名のあっせん委員（内田委員（東京地区）及び萩尾委員（東京地区））の後任のあっせん委員候補者について、資料 1 及び資料 2 を参考に検討した。

審議の結果、両委員の後任候補者として木野綾子（きの あやこ）氏及び谷崎研一（たにざき けんいち）氏を推薦することとした。

（注） なお、上記 2 名以外のあっせん委員 36 名については再任

以 上

あっせん委員候補者の推薦について

証券・金融商品あっせん相談センター
あっせん委員候補者推薦委員会
最終改正：2022年2月21日

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、「あっせん委員選任基準」を踏まえたうえで、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、「あっせん委員選任基準」を踏まえたうえで、過年度におけるあっせんの実施回数及び実施状況、各地区における定数などの諸事情を総合的に勘案する。

以 上

あっせん委員選任基準

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

苦情解決支援とあっせんに関する業務規程等の改正について（案）

2023 年 6 月 5 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

I. 改正の趣旨

当センターでは、現行規程においても、紛争解決手続をオンライン上で実施すること及び各種手続きを電磁的方法により行うことは可能であると考えていたが、必ずしも明確ではなかった。今般、このことを明確化するとともに、相談員へのカスタマーハラスメント防止及び金融商品仲介業者に関する規定を整備する等のために、苦情解決支援とあっせんに関する業務規程及び「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」に関する細則の一部を改正する。

II. 改正の骨子

1. 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程の改正

(1) 電磁的方法により行うことができる旨を明確化

業務規程に基づき書面で行うこととされている手続きその他の行為は、電磁的方法により行うことができる旨を明確化する。（第 2 条の 2、第 36 条第 4 項及び第 41 条第 2 項）

(2) カスタマーハラスメント被害を防止するための規定の整備

苦情対応を終了する事由として、相談員への恫喝その他により苦情対応を円滑に行うことが困難と認められるときを追加する。（第 17 条第 8 号）

(3) 金融商品仲介業者が含まれることを明確化

一般社団法人投資信託協会、一般社団法人投資顧問業協会及び一般社団法人金融先物取引業協会の各会員等に係る金融商品仲介業者を追加することにより明確化する。（第 4 条第 2 項第 2 号から第 4 号まで）

(4) その他所要の整備

参照条文の条ズレ、字句修正等を行う。

2. 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」に関する細則の改正

(1) テレビ会議その他電磁的方法を利用してあっせんが行われた場合のあっせん開催場所を定める。（第 8 条第 3 項）

(2) 各様式から押印欄を削る。

Ⅲ. 施行の時期

この改正は、当センターが別に定める日から施行する。

(注) 当センターが別に定める日とは、苦情解決支援とあっせんに関する業務
規程の改正につき、金融商品取引法第 156 条の 44 第 7 項の認可を受けた
日とする。

以 上

資料 4-2

苦情解決支援とあっせんに関する業務規程の改正について（案）

2023 年 6 月 5 日

（下線部分は改正部分）

改正案	現 行
（定 義） 第 2 条 （略） （1）～（12） （略） （13） 受益証券等 一般社団法人投資信託協会の定款第 4 条 <u>第 1 項第 2 号</u>に規定する受益証券等をいう。 （14）～（25） （略） <u>（電磁的方法による手続き等）</u> <u>第 2 条の 2 この業務規程に基づき書面で行うこととされている手続きその他の行為については、各条の規定にかかわらず、電磁的方法により行うことができる。</u> （苦情・紛争処理機関） 第 3 条 センターは、前条第 10 号に定める紛争の解決支援を行う機関として、定款第 41 条第 1 項に規定する<u>あっせん委員を置く</u>。 2～4 （略） 5 センターは、<u>紛争等解決事業</u>の適正かつ実効的な実施及び苦情・紛争の再発防止、未然防止の観点から、自主規制団体その他の関係機関並びに他の指定紛争解決機関（金商法第 156 条の 39 第 1 項の規定による指定を受けた者をいう。）その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との適切な連携に努めるものとする。 6～13 （略） （取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲） 第 4 条 （略） 2 （略）	（定 義） 第 2 条 （略） （1）～（12） （略） （13） 受益証券等 一般社団法人投資信託協会の定款第 4 条 <u>第 2 号</u>に規定する受益証券等をいう。 （14）～（25） （略） （新設） （苦情・紛争処理機関） 第 3 条 センターは、前条第 10 号に定める紛争の解決支援を行う機関として、定款第 41 条第 1 項に規定する<u>あっせん委員をおく</u>。 2～4 （略） 5 センターは、<u>紛争等解決業務</u>の適正かつ実効的な実施及び苦情・紛争の再発防止、未然防止の観点から、自主規制団体その他の関係機関並びに他の指定紛争解決機関（金商法第 156 条の 39 第 1 項の規定による指定を受けた者をいう。）その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との適切な連携に努めるものとする。 6～13 （略） （取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲） 第 4 条 （略） 2 （略）

改正案	現 行
(1) (略) (2) 金商法第2条第8項第12号イ又は同項第14号に掲げる行為並びに受益証券等の直接募集及び解約に該当する行為（一般社団法人投資信託協会の正会員及び当該正会員に係る金融商品仲介業者の業務に係る行為に限る。） (3) 投資運用業及び投資助言・代理業の業務（一般社団法人日本投資顧問業協会の会員及び当該会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。） (4) 金融先物取引業の業務（一般社団法人金融先物取引業協会の会員及び特別参加者並びに当該会員に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。） (5)～(7) (略) (8) 特定事業者が行う第2種金融商品取引業の業務又は金商法第33条の3第1項第6号イに規定する登録金融機関業務のうち第2種金融商品取引業に相当する業務（前各号に掲げる取引、行為又は業務を除き、次条第2項において「第2種金融商品取引業等」という。） (9) (略) 3～6 (略)	(1) (略) (2) 金商法第2条第8項第12号イ又は同項第14号に掲げる行為並びに受益証券等の直接募集及び解約に該当する行為（一般社団法人投資信託協会の正会員の業務に係る行為に限る。） (3) 投資運用業及び投資助言・代理業の業務（一般社団法人日本投資顧問業協会の会員の業務に係るものに限る。） (4) 金融先物取引業の業務（一般社団法人金融先物取引業協会の会員及び特別参加者の業務に係るものに限る。） (5)～(7) (略) (8) 特定事業者が行う第2種金融商品取引業の業務又は金商法第33条の5第1項第3号に規定する登録金融機関業務のうち第2種金融商品取引業に相当する業務（前各号に掲げる取引、行為又は業務を除き、次条第2項において「第2種金融商品取引業等」という。） (9) (略) 3～6 (略)
(苦情対応の終了) 第17条 (略) (1)～(7) (略) (8) <u>相談員への恫喝、脅迫その他により苦情対応を円滑に行うことが困難と認められるとき。</u> (紛争解決委員の利害関係) 第29条 (略) 2 センターは、特定第1種金融商品取引業務に関する紛争についてのあっせん手続にあつ	(苦情対応の終了) 第17条 (略) (1)～(7) (略) (新設) (紛争解決委員の利害関係) 第29条 (略) 2 センターは、特定第1種金融商品取引業務に関する紛争についてのあっせん手続にあつ

改正案	現 行
ては、金融商品取引法<u>第5章の5</u>の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令（以下「指定紛争解決機関府令」という。）<u>第12条</u>第1項に規定する特別の利害関係のない者又は民事訴訟法第23条第1項の規定中「裁判官」とあるのを「紛争解決委員」と読み替えた場合において同項各号のいずれにも該当しないこととなる者を紛争解決委員に選任しなければならない。 （事情聴取） 第36条 （略） 2～3 （略） <u>4 前3項の場合において、当事者又は参考人、代理人若しくは補佐人は、紛争解決委員の許可を得て、テレビ会議その他電磁的方法により出席することができる。</u> <u>5</u> 紛争解決委員は、いつでも、<u>前2項</u>の許可を取り消すことができる。 （和解契約書の写しの提出） 第41条 （略） 2 前項に定める和解契約書には、立会人として、当該事案の紛争解決委員があっせん委員として署名（<u>電子署名及び認証業務に関する法律第2条第1項に規定する電子署名を含む。</u>）を行う。 （あっせん手続の説明） 第46条 （略） 2 前項の書面には、当該顧客が支払うあっせん申立金に関する事項、あっせん手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行に関する事項及び指定紛争解決機関府令<u>第13条</u>第2項に規定する事項を記載するものとする。	ては、金融商品取引法<u>第五章の五</u>の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令（以下「指定紛争解決機関府令」という。）<u>第11条</u>第1項に規定する特別の利害関係のない者又は民事訴訟法第23条第1項の規定中「裁判官」とあるのを「紛争解決委員」と読み替えた場合において同項各号のいずれにも該当しないこととなる者を紛争解決委員に選任しなければならない。 （事情聴取） 第36条 （略） 2～3 （略） （新設） <u>4</u> 紛争解決委員は、いつでも、<u>前項</u>の許可を取り消すことができる。 （和解契約書の写しの提出） 第41条 （略） 2 前項に定める和解契約書には、立会人として、当該事案の紛争解決委員があっせん委員として署名<u>及び捺印</u>を行う。 （あっせん手続の説明） 第46条 （略） 2 前項の書面には、当該顧客が支払うあっせん申立金に関する事項、あっせん手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行に関する事項及び指定紛争解決機関府令<u>第12条</u>第2項に規定する事項を記載するものとする。

改正案	現 行
(周知及び公表) 第 49 条 (略) 2 (略) (1) 当事者の秘密に関する事項を除き、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立ての概要を加入第 1 種金融商品取引業者等に周知すること。この場合において、センターは、加入第 1 種金融商品取引業者に対する周知については日本証券業協会、<u>一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人日本暗号資産取引業協会又は一般社団法人日本 ST0 協会</u>を通じて、協定事業者に対する周知については、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、<u>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又は一般社団法人日本 ST0 協会</u>を通じて、金融商品仲介業者に対する周知については、当該金融商品仲介業者が属する金融商品取引業者等を通じて、それぞれ行うことができる。 (2) (略)	(周知及び公表) 第 49 条 (略) 2 (略) (1) 当事者の秘密に関する事項を除き、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立ての概要を加入第 1 種金融商品取引業者等に周知すること。この場合において、センターは、加入第 1 種金融商品取引業者に対する周知については日本証券業協会<u>又は一般社団法人金融先物取引業協会</u>を通じて、協定事業者に対する周知については、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<u>又は一般社団法人第二種金融商品取引業協会</u>を通じて、金融商品仲介業者に対する周知については、当該金融商品仲介業者が属する金融商品取引業者等を通じて、それぞれ行うことができる。 (2) (略)
(手続実施基本契約の不履行の事実の公表等) 第 52 条 (略) 2～4 (略) 5 前 4 項の場合において、加入第 1 種金融商品取引業者又はその役員及び職員がこの業務規程に反する行為を行った事実をセンターが知ったときは、金商法第 156 条の 56 第 2 号並びに指定紛争解決機関府令第 15 条第 2 項第 9 号及び同条第 3 項の規定により金融庁に届け出るものとする。 6～7 (略)	(手続実施基本契約の不履行の事実の公表等) 第 52 条 (略) 2～4 (略) 5 前 4 項の場合において、加入第 1 種金融商品取引業者又はその役員及び職員がこの業務規程に反する行為を行った事実をセンターが知ったときは、金商法第 156 条の 56 第 2 号並びに指定紛争解決機関府令第 14 条第 2 項第 9 号及び同条第 3 項の規定により金融庁に届け出るものとする。 6～7 (略)

改正案	現 行
<u>付 則</u> <u>この改正は、当センターが別に定める日から施行する。</u>	

資料 4-3

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」に関する細則の改正について（案）

2023 年 6 月 5 日

（下線部分は改正部分）

改正案	現 行
（あっせんの開催場所） 第 8 条 （略） 2 （略） <u>3 紛争解決委員がテレビ会議その他電磁的方</u> <u>法による出席を許可した場合には、紛争解決</u> <u>委員があっせん手続を行う場所において、あ</u> <u>っせん手続が開催されたものとみなす。</u> <u>付 則</u> <u>この改正は、当センターが別に定める日か</u> <u>ら施行する。</u>	（あっせんの開催場所） 第 8 条 （略） 2 （略） （新 設）

改正案	現 行
別表 1	別表 1
年 月 日 第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録申請書 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 御中 申請者の商号、名称又は氏名 代表者 住所 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 下記記載の事業者（申請者の商号、名称又は氏名を記載する）は、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 5 条第 2 項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利用登録を申し込みます。 当社（又は私）は、貴法人の紛争等解決事業の利用に際しては、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守のうえ、利用し、これらの定めによる義務を誠実に履行します。 記 1 申請者の商号、名称又は氏名 2 資本金の額又は出資の額（申請者が法人であるとき） 3 役員の氏名又は名称（申請者が法人であるとき） 4 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地 5 苦情対応の連絡窓口 6 上記業務規程第 4 条第 1 項第 1 号に規定する協定事業者である旨（申請者が協定事業者であるとき）	年 月 日 第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録申請書 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 御中 申請者の商号、名称又は氏名 印 代表者 印 住所 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 下記記載の事業者（申請者の商号、氏名又は名称を記載する）は、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 5 条第 2 項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利用登録を申し込みます。 当社（又は私）は、貴法人の紛争等解決事業の利用に際しては、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守のうえ、利用し、これらの定めによる義務を誠実に履行します。 記 1 申請者の商号、名称又は氏名 2 資本金の額又は出資の額（申請者が法人であるとき） 3 役員の氏名又は名称（申請者が法人であるとき） 4 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地 5 苦情対応の連絡窓口 6 上記業務規程第 4 条第 1 項第 1 号に規定する協定事業者である旨（申請者が協定事業者であるとき）
別表 2	別表 2
年 月 日 第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録解除通知書 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 御中 申請者の商号、名称又は氏名 代表者 住所 (事務連絡先)	年 月 日 第 2 種金融商品取引業に係る紛争等解決事業に関する利用登録解除通知書 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 御中 申請者の商号、名称又は氏名 印 代表者 印 住所 (事務連絡先) 担当者

改正案	現 行
担当者 電話 F A X E-mail 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第5条第5項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利用登録の解除を通知します。 なお、下記2の紛争等解決事業の利用の終了の日以前に申出又は申立てのあった苦情の申出又はあっせんの申立てに係る事案に関しては、従前どおり、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守するとともに、これらの定めによる義務を誠実に履行します。 記 1 利用登録をしている事業者の商号、名称又は氏名 2 紛争等解決事業の利用の終了の日	電話 F A X E-mail 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第5条第5項に定めるところにより、貴法人が実施する紛争等解決事業の利用登録の解除を通知します。 なお、下記2の紛争等解決事業の利用の終了の日以前に申出又は申立てのあった苦情の申出又はあっせんの申立てに係る事案に関しては、従前どおり、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守するとともに、これらの定めによる義務を誠実に履行します。 記 1 利用登録をしている事業者の商号、名称又は氏名 2 紛争等解決事業の利用の終了の日
別表2の2	別表2の2
年 月 日 特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続実施基本契約申込書 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 御中 申請者の商号、名称又は氏名 代表者 住所 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 下記記載の事業者（申請者の商号、名称又は氏名を記載）は、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第5条の2第2項に定めるところにより、貴法人との間において、特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続実施基本契約の締結を申し込みます。 当社（又は私）は、貴法人の特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続の利用に際しては、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守のうえ、利用し、これらの定めによる義務を誠実に履行します。 記 1 申請者の商号、名称又は氏名 2 代表者の氏名 3 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地	年 月 日 特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続実施基本契約申込書 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 御中 申請者の商号、名称又は氏名 代表者 住所 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 下記記載の事業者（申請者の商号、名称又は氏名を記載）は、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第5条の2第2項に定めるところにより、貴法人との間において、特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続実施基本契約の締結を申し込みます。 当社（又は私）は、貴法人の特定第1種金融商品取引業務に係る紛争等解決手続の利用に際しては、貴法人が定める上記業務規程及び同業務規程に関する細則その他の定めを遵守のうえ、利用し、これらの定めによる義務を誠実に履行します。 記 1 申請者の商号、名称又は氏名 2 代表者の氏名 3 主たる営業所又は事務所の名称及び所在地

改正案	現 行
4 金融商品取引業者としての登録番号 5 加入している金融商品取引業協会がある場合には、その名称 6 第1種金融商品取引業の種類 (1) 日本証券業協会の定款第3条第8号に規定する有価証券の売買その他の取引等の実施の有無 (有り・無し) (2) 一般社団法人金融先物取引業協会の定款第4条第1項第1号に規定する金融先物取引業の実施の有無 (有り・無し) (3) 一般社団法人日本暗号資産取引業協会の定款第3条第12号に規定する暗号資産関連デリバティブ取引業の実施の有無 (有り・無し) (4) 一般社団法人日本STO協会の定款第3条第4号に規定する電子記録移転権利等の売買その他の取引等の実施の有無 (有り・無し) (注) 該当する部分を囲むこと。	4 金融商品取引業者としての登録番号 5 加入している金融商品取引業協会がある場合には、その名称 6 第1種金融商品取引業の種類 (1) 日本証券業協会の定款第3条第8号に規定する有価証券の売買その他の取引等の実施の有無 (有り・無し) (2) 一般社団法人金融先物取引業協会の定款第4条第1項第1号に規定する金融先物取引業の実施の有無 (有り・無し) (3) 一般社団法人日本暗号資産取引業協会の定款第3条第12号に規定する暗号資産関連デリバティブ取引業の実施の有無 (有り・無し) (4) 一般社団法人日本STO協会の定款第3条第4号に規定する電子記録移転権利等の売買その他の取引等の実施の有無 (有り・無し) (注) 該当する部分を囲むこと。
別表2の3	別表2の3
年 月 日 金融商品取引業登録の失効等届出書 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 御中 申請者の商号、名称又は氏名 代表者 住所 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 当社（又は私）においては、下記のとおり、金融商品取引業登録が失効又は取り消されましたので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第5条第9項又は第5条の2第5項に定めるところにより、届け出ます。 なお、下記2の金融商品取引業登録の失効又は取消しの日以前に申出又は申立てのあった苦情の申出又はあっせんの申立てに係る事案に関しては、従前どおり、貴法人が定める業務規程及び同規程に関する細則その他の定めを遵守するとともに、これらの定めによる義務を誠実に履行します。 記 1 紛争等解決手続実施基本契約を締結し、又は利用登録をしている事業者の商号、名称又は氏名 2 金融商品取引業登録の失効又は取消しの別 (失効 取消し) (該当する部分を囲むこと。) 3 金融商品取引業登録の失効又は取消しの日	年 月 日 金融商品取引業登録の失効等届出書 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 御中 申請者の商号、名称又は氏名 代表者 住所 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 当社（又は私）においては、下記のとおり、金融商品取引業登録が失効又は取り消されましたので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第5条第9項又は第5条の2第5項に定めるところにより、届け出ます。 なお、下記2の金融商品取引業登録の失効又は取消しの日以前に申出又は申立てのあった苦情の申出又はあっせんの申立てに係る事案に関しては、従前どおり、貴法人が定める業務規程及び同規程に関する細則その他の定めを遵守するとともに、これらの定めによる義務を誠実に履行します。 記 1 紛争等解決手続実施基本契約を締結し、又は利用登録をしている事業者の商号、名称又は氏名 2 金融商品取引業登録の失効又は取消しの別 (失効 取消し) (該当する部分を囲むこと。) 3 金融商品取引業登録の失効又は取消しの日

改正案	現 行
別表 3 顧客用 年 月 日 あっせん申立書 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 御中 申立者の氏名 〒 住所 生年月日 年 月 日 (歳) 電話 F A X E-mail 法人にあっては、その事務所の所在及び名称並びに代表者の氏名 (生年月日の記載は不要) 下記の紛争についてあっせんをお願いいたします。 このあっせんをお願いするに当たっては、「<u>あっせんの申立てをなさる方へ</u> (あっせんに関する注意事項)」に従い、信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。 <u>また、あっせんを通じて入手した情報 (相手方の意見、証拠書類、紛争解決委員の意見、和解契約書等) は、法令の規定に基づく場合その他センターが認める場合を除き、あっせん手続に関係する者以外の第三者に開示・公開しません。</u> 記 1. 紛争の相手方 (1) 相手方事業者名 (紛争が発生した営業所名) (担当者名) (2) 相手方金融商品仲介業者名 (紛争が発生した営業所名又は事業所名) (担当者名) 2. 申立ての趣旨 3. 紛争の要点 (1) 紛争の原因となった事実関係 (2) 相手方との交渉経過 (3) 事実関係についての主張の対立点 4. 証拠書類 5. 送達場所 (注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達の場所を記載する。	別表 3 顧客用 年 月 日 あっせん申立書 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 御中 申立者の氏名 ☎ 住所 法人にあっては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名 電話 F A X E-mail 下記の紛争についてあっせんをお願いいたします。 <u>なお、このあっせんをお願いするに当たっては、「あっせんに関する注意事項」に従い、信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。</u> (新設) 記 1. 紛争の相手方 (1) 相手方事業者名 (紛争が発生した営業所名) (担当者名) (2) 相手方金融商品仲介業者名 (紛争が発生した営業所名又は事業所名) (担当者名) 2. 申立ての趣旨 3. 紛争の要点 (1) 紛争の原因となった事実関係 (2) 相手方との交渉経過 (3) 事実関係についての主張の対立点 4. 証拠書類 5. 送達場所 (注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達の場所を記載する。
事業者用 年 月 日 あっせん申立書 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 御中 事業者名	事業者用 年 月 日 あっせん申立書 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 御中 事業者名 印

改正案	現 行
事業者代表者名 〔 金融商品仲介業者にあつては、その氏名又は名称並びに代表者の氏名 〕 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 下記の紛争についてあつせんをお願いいたします。 このあつせんをお願いするに当たっては、「<u>あつせんの申立てをなさる方へ（あつせんに関する注意事項）</u>」に従い、信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。 また、あつせんを通じて入手した情報（相手方の意見、証拠書類、紛争解決委員の意見、和解契約書等）は、法令の規定に基づく場合その他センターが認める場合を除き、あつせん手続に係る者以外の第三者に開示・公開しません。 記 1. 紛争の相手方 （ 相手方顧客名を記載 ） 2. 申立ての趣旨 3. 紛争の要点 (1) 紛争の原因となった事実関係 (2) 相手方との交渉経過 (3) 事実関係についての主張の対立点 4. 証拠書類 (注) 「苦情解決支援とあつせんに関する業務規程」第 26 条第 4 項に規定する同意書（別表 4）を添付すること。	事業者代表者名 ㊞ 金融商品仲介業者にあつては、その氏名又は名称並びに代表者の氏名 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 下記の紛争についてあつせんをお願いいたします。 なお、このあつせんをお願いするに当たっては、「あつせんに関する注意事項」に従い、信義を重んじ、誠実に紛争の解決に努力いたします。 <u>（新設）</u> 記 1. 紛争の相手方 （ 相手方顧客名を記載 ） 2. 申立ての趣旨 3. 紛争の要点 (1) 紛争の原因となった事実関係 (2) 相手方との交渉経過 (3) 事実関係についての主張の対立点 4. 証拠書類 (注) 「苦情解決支援とあつせんに関する業務規程」第 26 条第 4 項に規定する同意書（別表 4）を添付すること。
別表 4 年 月 日 あつせん申立同意書 特定非営利活動法人 証券・金融商品あつせん相談センター 御中 氏名 〒 住所 生年月日 年 月 日（ 歳 ） 電話 F A X E-mail 〔 法人にあつては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名（生年月日欄の記載は不要） 〕 年 月 日付をもって、下記の者が行った私又は当社を相手方とする	別表 4 年 月 日 あつせん申立同意書 特定非営利活動法人 証券・金融商品あつせん相談センター 御中 氏名 ㊞ 住所 〔 法人にあつては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名 〕 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって、下記の者が行った私又は当社を相手方とする

改正案	現 行
紛争のあっせん申立てについては、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のあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意します。 <u>また、あっせんを通じて入手した情報（相手方の意見、証拠書類、紛争解決委員の意見、和解契約書等）は、法令の規定に基づく場合その他センターが認める場合を除き、あっせん手続に関係する者以外の第三者に開示・公開しません。</u> 記 1. 紛争の相手方 (1) 相手方事業者名 (紛争が発生した営業所名) (担当者名) (2) 相手方金融商品仲介業者名 (紛争が発生した営業所名又は事業所名) (担当者名) 2. 送達場所 (注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達場所を記載する。	紛争のあっせん申立てについては、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のあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意します。 <u>(新設)</u> 記 1. 紛争の相手方 (1) 相手方事業者名 (紛争が発生した営業所名) (担当者名) (2) 相手方金融商品仲介業者名 (紛争が発生した営業所名又は事業所名) (担当者名) 2. 送達場所 (注) あっせんに関する書類の送達場所を住所以外とする場合、送達場所を記載する。
別表 5 年 月 日 あっせん申立同意の撤回届出書 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 御中 氏名 〔 法人にあっては、その事務所の所在地 及び名称並びに代表者の氏名 〕 下記の者が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てについては、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のあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意しておりましたが、これを撤回いたします。 記 1. 紛争の相手方 (1) 相手方事業者名 (紛争が発生した営業所名) (担当者名) (2) 相手方金融商品仲介業者名 (紛争が発生した営業所名又は事業所名) (担当者名)	別表 5 年 月 日 あっせん申立同意の撤回届出書 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 御中 氏名 ㊞ 〔 法人にあっては、その事務所の 所在地及び名称並びに代表者の氏名 〕 下記の者が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てについては、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のあっせん委員によるあっせんにより解決を図ることに同意しておりましたが、これを撤回いたします。 記 1. 紛争の相手方 (1) 相手方事業者名 (紛争が発生した営業所名) (担当者名) (2) 相手方金融商品仲介業者名 (紛争が発生した営業所名又は事業所名) (担当者名)

改正案	現 行
別表 6 年 月 日 忌避申立書 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 御中 申立者の氏名 〒 住所 電話 F A X E-mail 法人にあっては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名 下記のとおり、紛争解決委員の忌避を求めたく、「苦情解決支援とあっせんに 関する業務規程」第 33 条第 1 項の規定により申し立てます。 記 1. 忌避を求める紛争解決委員 2. 忌避を申し立てる理由 3. 紛争の当事者 (1) あっせんの申立人 (2) 相手方 4. あっせんの申立て年月日	別表 6 年 月 日 忌避申立書 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 御中 申立者の氏名 〒 住所 法人にあっては、その事務所の 所在地及び名称並びに代表者の氏名 電話 F A X E-mail 下記のとおり、紛争解決委員の忌避を求めたく、「苦情解決支援とあっせんに 関する業務規程」第 33 条第 1 項の規定により申し立てます。 記 1. 忌避を求める紛争解決委員 2. 忌避を申し立てる理由 3. 紛争の当事者 (1) あっせんの申立人 (2) 相手方 4. あっせんの申立て年月日
別表 7 事業者用 年 月 日 答 弁 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 御中 事業者名 事業者代表者名 金融商品仲介業者にあっては、その氏名又は名称並びに代表者の氏名	別表 7 事業者用 年 月 日 答 弁 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 御中 事業者名 事業者代表者名 金融商品仲介業者にあっては、その 氏名又は名称並びに代表者の氏名

改正案		現 行	
年 月 日付をもって 殿（注）が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 35 条第 1 項の規定により下記のとおり答弁いたします。 記 1. 申立ての趣旨に対する答弁 2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁 3. 証拠書類 （注）空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。		年 月 日付をもって 殿（注）が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 35 条第 1 項の規定により下記のとおり答弁いたします。 記 1. 申立ての趣旨に対する答弁 2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁 3. 証拠書類 （注）空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。	
顧客用 年 月 日 答 弁 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 御中 氏名 工 住所 電話 F A X E-mail 法人にあっては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名 年 月 日付をもって （注）が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 35 条第 1 項の規定により下記のとおり答弁いたします。 記 1. 申立ての趣旨に対する答弁 2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁 3. 証拠書類 （注）空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。		顧客用 年 月 日 答 弁 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 御中 氏名 @ 住所 法人にあっては、その事務所の所在地及び名称並びに代表者の氏名 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって （注）が行った私又は当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに対し、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 35 条第 1 項の規定により下記のとおり答弁いたします。 記 1. 申立ての趣旨に対する答弁 2. 紛争の要点に対する答弁又は抗弁 3. 証拠書類 （注）空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。	

改正案	現 行
別表 8 顧客用 年 月 日 あつせん申立取下書 特定非営利活動法人 証券・あつせん相談センター 御中 申立者の氏名 〒 住所 電話 F A X E-mail 法人にあっては、その事務所の所在地及び 名称並びに代表者の氏名 年 月 日付をもって申立てを行った (注)を相手方と する紛争のあつせん申立てを取り下げます。 (注) 空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。	別表 8 顧客用 年 月 日 あつせん申立取下書 特定非営利活動法人 証券・あつせん相談センター 御中 申立者の氏名 ㊞ 住所 法人にあっては、その事務所の所 在地及び名称並びに代表者の氏名 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって申立てを行った (注)を相手方と する紛争のあつせん申立てを取り下げます。 (注) 空欄には相手方の事業者名及び金融商品仲介業者名を記入すること。
事業者用 年 月 日 あつせん申立取下書 特定非営利活動法人 証券・金融商品あつせん相談センター 御中 事業者名 事業者代表者名 金融商品仲介業者にあっては、その氏名又は名称 並びに代表者の氏名 年 月 日付をもって申立てを行った 殿 (注 2)を 相手方とする紛争のあつせん申立てを取り下げます。 (注 1)「苦情解決支援とあつせんに関する業務規程」第 39 条第 3 項に規 定する同意書 (別表 9)を添付すること。 (注 2) 空欄にはあつせんの申立てを行った顧客名を記入すること。	事業者用 年 月 日 あつせん申立取下書 特定非営利活動法人 証券・金融商品あつせん相談センター 御中 事業者名 ㊞ 事業者代表者名 ㊞ 金融商品仲介業者にあっては、その 氏名又は名称並びに代表者の氏名 年 月 日付をもって申立てを行った 殿 (注 2)を 相手方とする紛争のあつせん申立てを取り下げます。 (注 1)「苦情解決支援とあつせんに関する業務規程」第 39 条第 3 項に規 定する同意書 (別表 9)を添付すること。 (注 2) 空欄にはあつせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

改正案	現 行
別表 9 年 月 日 あっせん申立取下同意書 特定非営利活動法人 証券・あっせん相談センター 御中 申立者の氏名 〒 住所 電話 F A X E-mail 〔法人にあっては、その事務所の所在地及び 名称並びに代表者の氏名〕 年 月 日付をもって下記の者が行った私（当社）を相手方とする 紛争のあっせんの申立ての取下げに同意します。 記 ○申立人 (1) 相手方事業者名及び代表者 (2) 相手方金融商品仲介業者名及び代表者	別表 9 年 月 日 あっせん申立取下同意書 特定非営利活動法人 証券・あっせん相談センター 御中 申立者の氏名 住所 〔法人にあっては、その事務所の所 在地及び名称並びに代表者の氏名〕 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって下記の者が行った私（当社）を相手方とする 紛争のあっせんの申立ての取下げに同意します。 記 ○申立人 (1) 相手方事業者名及び代表者 (2) 相手方金融商品仲介業者名及び代表者
別表 10 の 1 年 月 日 訴訟係属に関する報告書 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 御中 事業者名 事業者代表者名 〔金融商品仲介業者にあっては、その氏名又は名称 並びに代表者の氏名〕 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって 殿（注）が行った当社を相手方とす る紛争のあっせん申立てに係る請求につきましては、下記のとおり、訴訟が係 属しておりますので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 1 項の規定により、報告します。 記	別表 10 の 1 年 月 日 訴訟係属に関する報告書 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 御中 事業者名 事業者代表者名 金融商品仲介業者にあっては、 その氏名又は名称並びに代表者の氏名 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって 殿（注）が行った当社を相手方とす る紛争のあっせん申立てに係る請求につきましては、下記のとおり、訴訟が係 属しておりますので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 1 項の規定により、報告します。

改正案	現 行
1 訴訟の当事者 (1) 原告 (2) 被告 2 訴訟提起のあった日 3 訴訟における請求の趣旨及び原因 (訴状に記載された請求の趣旨及び原因) 4 訴訟の程度 (注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。	1 訴訟の当事者 (1) 原告 (2) 被告 2 訴訟提起のあった日 3 訴訟における請求の趣旨及び原因 (訴状に記載された請求の趣旨及び原因) 4 訴訟の程度 (注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。
別表 10 の 2 年 月 日 訴訟提起に関する報告書 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 御中 事業者名 事業者代表者名 金融商品仲介業者にあっては、その氏名又は名称並びに代表者の氏名 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって 殿 (注) が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに係る請求につきましては、下記のとおり、訴訟が提起されましたので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 2 項の規定により、報告します。 記 1. 訴訟の当事者 (1) 原告 (2) 被告 2. 訴訟提起のあった日 3. 訴訟における請求の趣旨及び原因 (訴状に記載された請求の趣旨及び原因) (注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。	別表 10 の 2 年 月 日 訴訟提起に関する報告書 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 御中 事業者名 事業者代表者名 金融商品仲介業者にあっては、その氏名又は名称並びに代表者の氏名 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって 殿 (注) が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに係る請求につきましては、下記のとおり、訴訟が提起されましたので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 2 項の規定により、報告します。 1. 訴訟の当事者 (1) 原告 (2) 被告 2. 訴訟提起のあった日 3. 訴訟における請求の趣旨及び原因 (訴状に記載された請求の趣旨及び原因) (注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。

改正案	現 行
第 10 の 3 年 月 日 訴訟終了に関する報告書 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 御中 事業者名 事業者代表者名 金融商品仲介者にあつては、その氏名又は名称 並びに代表者の氏名 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって 殿(注)が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに係る請求に関する下記の訴訟につきましては、年 月 日、下記のとおり、訴訟が係属されなくなりましたので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 3 項の規定により、報告します。 記 1. 訴訟の当事者 (1) 原告 (2) 被告 2. 訴訟提起のあった日 3. 訴訟における請求の趣旨及び原因 (訴状に記載された請求の趣旨及び原因) 4. 訴訟係属が終了した日及びその理由 (注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。	第 10 の 3 年 月 日 訴訟終了に関する報告書 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 御中 事業者名 <u>印</u> 事業者代表者名 <u>印</u> 金融商品仲介者にあつては、 その氏名又は名称並びに代表者の氏名 (事務連絡先) 担当者 電話 F A X E-mail 年 月 日付をもって 殿(注)が行った当社を相手方とする紛争のあっせん申立てに係る請求に関する下記の訴訟につきましては、年 月 日、下記のとおり、訴訟が係属されなくなりましたので、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 53 条第 3 項の規定により、報告します。 1. 訴訟の当事者 (1) 原告 (2) 被告 2. 訴訟提起のあった日 3. 訴訟における請求の趣旨及び原因 (訴状に記載された請求の趣旨及び原因) 4. 訴訟係属が終了した日及びその理由 (注) 空欄にはあっせんの申立てを行った顧客名を記入すること。
(参考) (細則第 2 条第 2 項第 4 号及び第 5 号に関する確認書面の様式) 確認書 (利用登録の申請者である事業者名を記載) は、苦情解決支援とあっせんに	(参考) (細則第 2 条第 2 項第 4 号及び第 5 号に関する確認書面の様式) 確認書 (利用登録の申請者である事業者名を記載) は、苦情解決支援とあっせんに

改正案	現 行
関する業務規程第5条第4項各号のいずれにも該当していないこと及び金融商品取引業者等に関する内閣府令第13条第1号から第4号まで（又は第49条第1号から第4号まで）のいずれにも該当していないことを確認します。 年 月 日 (利用登録の申請者である事業者名を記載) (代表者の氏名を記載)	関する業務規程第5条第4項各号のいずれにも該当していないこと及び金融商品取引業者等に関する内閣府令第13号第1号から第4号まで（又は第49条第1号から第4号まで）のいずれにも該当していないことを確認します。 年 月 日 (利用登録の申請者である事業者名を記載) (代表者の氏名を記載) 印
(参考) (細則第2条第2項第6号に係る同意書面の様式) 同意書 (利用登録の申請者である事業者名を記載) は、金融商品取引法第79条の7第1項の認定を受けた認定投資者保護団体である貴法人が実施する紛争等解決事業であって同法第79条の11第1項に規定する認定業務であるものの対象となることについて同意します。 年 月 日 (利用登録の申請者である事業者名を記載) (代表者の氏名を記載)	(参考) (細則第2条第2項第6号に係る同意書面の様式) 同意書 (利用登録の申請者である事業者名を記載) は、金融商品取引法第79条の7第1項の認定を受けた認定投資者保護団体である貴法人が実施する紛争等解決事業であって同法第79条の11第1項に規定する認定業務であるものの対象となることについて同意します。 年 月 日 (利用登録の申請者である事業者名を記載) (代表者の氏名を記載) 印

2022年度紛争解決業務等実施状況の検証について

2023年6月5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	3
2. 業務従事者の公正性・中立性の確保	4
3. あっせん手続の利便性等	5
4. 迅速かつ適切な解決	7
5. 十分な事情聴取とわかりやすい説明	12
6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等	20
7. あっせん手続の結果等に関する情報開示	21
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	22

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。

	2022年度	2021年度	2020年度
相談受付件数	4,653	4,148	4,796
苦情受付件数	1,266	928	867
あっせん申立て件数	178	117	159
あっせん開催回数	186	143	198
相談員数(年度末)	14	13	13
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	438	445	443

(2) 新たな取引への対応等

2023年1月から2023年5月まで間に5名の相談員が定年等により退職し、補充のため、新たに5名の相談員を採用した。

検証事項2. 業務従事者の公正性・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)。2022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14名(2023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。
- ・ 2022年度におけるあっせん開催回数は延べ186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、具体的には埼玉県熊谷市、兵庫県西脇市、愛媛県新居浜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。
- ・ 2022年度に終結した127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500万円超800万円以下(申立金11,550円)の25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。

2022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27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。
- ・ 2022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代男性

障がいの状況：歩行困難（軽度）

・ 申立人が歩行困難のため、申立人住所地の最寄地（県庁所在地以外）にあっせん会場を設定するとともに、車椅子を用意することにより、支障なくあっせん手続を進めることができた。

事例2

申立人：50代男性

障がいの状況：聴覚障害（軽度）

・ 申立人が難聴者であり、補聴器を使用してもあっせん手続における会話が聞き取り難い状態であったため、あっせん委員及び相談員がゆっくりと大きな声で話す、大切な事項は繰り返し話すように配慮し、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) 2022年度におけるあっせんの処理状況

	2022年度	2021年度	2020年度
年度初係属件数	36	51	68
新規申立件数	178	117	159
期中処理件数 (A)	130	132	176
期末係属件数	84	36	51
取下げ等件数 (B)	3	2	4
取下げ等を除く処理件数	127	130	172
うち和解件数 (C)	87	83	114
うち不調件数	40	47	58
和解率(%) (C/A-B)	68. 5%	63. 8%	66. 3%
〔VIX ETNを除く和解率〕	〔68. 5%〕	〔61. 5%〕	〔61. 1%〕

(注)各年度の件数にはVIXインバースETNを含む。

(2) 2022年度におけるあっせんの申立てから終結までの期間(取下げ等を除く)

	2022年度		2021年度		2020年度	
終結までの期間 4月以下	85件	66.9%	87件	66.9%	90件	52.3%
4月超6月以下	35件	27.6%	31件	23.9%	61件	35.5%
6月超	7件	5.5%	12件	9.2%	21件	12.2%
平均所要期間	111.7日		118.2日		122.8日	
平均開催回数	1.25回		1.16回		1.23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

	2022年度 集計分	2021年度 集計分	2020年度 集計分
大変長い	3.4%	4.5%	1.4%
長い	16.0%	22.6%	18.0%
ちょうどよい	76.0%	70.1%	79.2%
短い	3.4%	1.7%	0.4%
大変短い	1.1%	1.1%	1.1%

【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	
2022年度 集計分	80.3%		8.1%		11.6%	
	〈和解〉 61.8%	〈不調〉 18.5%	〈和解〉 4.0%	〈不調〉 4.0%	〈和解〉 7.5%	〈不調〉 4.0%
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%

【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	
2022年度 集計分	90.2%		3.5%		6.4%	
	〈和解〉 68.2%	〈不調〉 22.0%	〈和解〉 2.3%	〈不調〉 1.2%	〈和解〉 2.3%	〈不調〉 4.0%
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%

(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。
- 2022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、2022年度に処理したあっせん事案130件のうち87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っている。
 - ・ 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、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。)を説明しながら、当事者双方から譲歩を引き出し、和解を促している。状況に応じて、あっせん期日を複数回開催し、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。

○ 2022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40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9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3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28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(指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針Ⅳ-2-3(1))。

- ・ FINMACでは、あっせん業務研究会の場で、必要に応じ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。その際には、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を図っている。
- ・ 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。

○ 2022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

	2022年度 集計分	2021年度 集計分	2020年度 集計分
大変よく聞いてくれた	44.0%	38.6%	47.2%
よく聞いてくれた	37.7%	38.1%	35.7%
ふつう	9.7%	18.8%	10.5%
あまり聞いてくれなかった	5.7%	2.3%	3.5%
聞いてくれなかった	2.9%	2.3%	3.1%

② あっせん委員による説明について

	2022年度 集計分	2021年度 集計分	2020年度 集計分
大変わかりやすかった	44.0%	42.6%	47.7%
わかりやすかった	40.6%	36.9%	36.4%
ふつう	10.9%	15.9%	9.9%
わかりにくかった	2.9%	2.8%	3.5%
大変わかりにくかった	1.7%	1.7%	2.5%

(2) 苦情の受付及び処理の状況

	2022年度	2021年度	2020年度
苦情受付件数	1, 266件	928件	867件
(うち取次あり)	(1, 074)	(821)	(848)
(うち取次なし)	(192)	(107)	(19)
苦情終結件数	1, 195件	963件	893件
(うち解決)	(1, 021)	(847)	(734)
(うちあっせん移行)	(174)	(116)	(159)
(うち その他)	(0)	(0)	(0)
期末時点係属件数	124件	53件	88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

	2022年度	2021年度	2020年度
勧誘に関する苦情	604件(47.7%)	313件(33.7%)	352件(40.6%)
売買取引に関する苦情	334件(26.4%)	319件(34.4%)	298件(34.4%)
事務処理に関する苦情	178件(14.1%)	191件(20.6%)	178件(20.5%)
投資運用に関する苦情	5件(0.4%)	4件(0.4%)	3件(0.3%)
投資助言に関する苦情	5件(0.4%)	11件(1.2%)	8件(0.9%)
その他の苦情	140件(11.1%)	90件(9.7%)	28件(3.2%)

(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>

- 証券会社の担当者から、私の意向と異なるリスク商品を勧誘され購入したが、当該商品が債券なのか投資信託なのか不明である。購入に際し、担当者から「元本保証である。」との説明を受けたため、リスクを認識していなかった。担当者が変更になった際、新任の担当者から、実は多額の評価損になっている旨の説明を受け、納得できないでいる。
- 証券会社の担当者が、家族の不在時に訪問してきては投資信託及び株式を勧誘し、担当者主導で頻繁に売買をさせられた。損失を被っており、手数料も高額であり、納得できない。

＜売買取引に関する苦情＞

- 約4年前から、証券会社の担当者から仕組債を勧められるようになった。私は、相手証券会社の担当者にとって、言いなりになる都合の良い顧客と認識されているようで、強引に勧められてしまうと勧誘を断ることができない。昨年、EB債の勧誘を受けた際、担当者的上席者から「担当者的指示に従わないと損をする。」と言われ、半ば脅されたように感じるがあった。3か月連続して計3億3,500万円のEB債3本を購入したが、全てノックインしてしまい、多額の損失を被ることになった。相手方証券会社に対して損害賠償を求めたい。
- 昨年末、証券会社の支店長から電話にて上場間もない株式の買い付けを勧誘され、「株価が10%下がったら売る。」という条件で買い付けたところ、当日中にストップ安となってしまった。この間、支店長からの電話連絡はなく、夕方に自分から電話をしたところ、「業務が忙しくて連絡ができなかった。」と言われたが約束を守るべきではないか。また、同証券会社を買付勧誘時の通話録音の開示を求めたところ、「用意ができたなら連絡する。」と回答があったが、その後、何の連絡もなく、支店長は転勤してしまった。

＜事務処理に関する苦情＞

- 保有する外国株式を売却した際、相手方証券会社の担当者から、米ドルと日本円のどちらで売却代金を受け取るかについて確認されたため、日本円で受け取りたい旨を伝えたにもかかわらず、米ドルで入金されていた。担当者に連絡し、入金された米ドルを日本円に換えたものの、為替変動により本来得られるべき日本円が減少した。相手方証券会社に対し減少分について損失補填を求めたところ応じてもらえなかったが、担当者が失念したことによる手続きの遅延が原因であり納得できない。
- 一般口座と特定口座の双方で保有していた米国株式のうち、一般口座で保有していた全ての株式を他社へ移管するため、証券会社に移管手続きに必要な書類を提出した。約2週間後、特定口座の株式を売却しようとした際、一般口座で保有していた米国株式と同一の株数が特定口座内で不足していることに気付き、売却発注できなかった。相手方証券会社から、「特定口座の売却可能残高を誤表示したものであり、指摘を受けて正しい株数に修正した。」との説明があった。証券会社のミスで売却が遅延したことにより、損失を被った。本来、売却したはずの株価と、実際に売却した株価の差額について補填してもらいたい。

(5) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2022年度	2021年度	2020年度
受付件数 合計	4,653件	4,148件	4,796件
制度に関する相談	1,239(26.6%)	1,304(31.4%)	1,617(33.7%)
勧誘に関する相談	542(11.6%)	283(6.8%)	412(8.6%)
売買取引に関する相談	856(18.4%)	655(15.8%)	980(20.4%)
事務処理に関する相談	592(12.7%)	638(15.4%)	761(15.9%)
投資運用に関する相談	39(0.8%)	16(0.4%)	11(0.2%)
投資助言に関する相談	22(0.5%)	27(0.7%)	36(0.8%)
その他の相談	1,363(29.3%)	1,225(29.5%)	979(20.4%)

(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、入出金等の事務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>

- 相続する場合、相続資産を預けている証券会社に相続人の口座を開設しなければならないのか。
- 私が妻の取引代理人となり、夫婦各々の口座を開設し取引を行っている。今般、他社に移管することにしたが、移管先では、妻の取引代理人として認めてもらえないので相談したい。

<勧誘に関する相談>

- 証券会社の営業員から保有株式を売却した方が良いとの勧誘を受け、気が乗らなかったが指値で発注した。高い指値にしたので売れないだろうと思っていたが、対象銘柄が急騰して約定となった。売る意思がなかったにも拘わらず、強引に受注する行為は問題ではないか。

<売買取引に関する相談>

- 証券会社との取引について、担当者が付く対面取引と手数料の安いインターネット取引のどちらがよいのか。しっかりとしたアドバイスを受けることがない場合には担当者は不要ではないか。
- 認知症の疑いのある高齢の夫が証券会社と取引をしている。取引内容は不明である。取引を止めさせる方法を教えてもらいたい。

<事務処理に関する相談>

- 証券会社の口座移管をする際の書類に記入項目が多すぎて大変である。銘柄や数字は印字して署名するだけで済むようにできないか。
- 母が証券会社の口座を抹消するために、全保有銘柄の売却を依頼したものの、中国株式1銘柄については取引不能とのことで残されてしまった。口座抹消ができないことで、不利益を被ることがあるのか。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2022年度)

親 族 区 分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	214件
②配偶者からの相談	79件
③その他の親族からの相談	68件
合 計	361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>

- ・ (義子からの相談)【親族不満の情報提供】義父が90歳を超えて認知症の症状がみられるが、株式投資を止めようとせず困っている。
- ・ (息子からの相談)証券会社から年1回送られて来る取引残高報告書が送られて来なくなり、住所変更していないことが原因と判明した。父は93歳と高齢のため、私に白紙の変更届書を送付するようお願いしたができないと言われた。
- ・ (娘からの相談)高齢で認知機能が劣ってきている母が、担当者主導で投資信託と株式の売買を繰り返したことにより多額の損失を被っている。どのように対応するべきか。

検証事項6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等

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

(1) あっせん委員間の情報共有等

- ① あっせん委員間の情報共有及びあっせん業務の質的向上等を目的に「あっせん業務研究会」を開催した(2022年8月30日東京会場オンライン方式、集合方式、同年9月5日大阪会場オンライン方式、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
(顧客の適合性、理解の程度、投資判断に対する主体性などに関する判断材料について)
 - ・ 紛争解決業務等の状況について
(イ 2021年度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 2021年度紛争解決業務等の実施状況の検証について)
- ② 2021年中における金融商品取引の適合性原則等に関する主な判例の概要を紹介した「判例一覧」の提供
- ③ 最近1年間のあっせん事案(和解成立事案)を取りまとめた「あっせん事例集」(後述)の提供

(2) 相談員研修の実施

- ・ 相談・苦情処理手続業務及び紛争解決手続業務における相談員的能力向上を図るため、2022年5月、同年6月、同年8月、同年12月、2023年1月に相談員研修(オンライン方式併用)を実施した。
- ・ 2022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を実施した。
- ・ 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。

〔2022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(うち2回はオンデマンド配信のための動画撮影、オンライン研修)。
- ・日本投資顧問業協会の会員向け研修会へ1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)。
- ・その他、ファイナンシャル・アドバイザー協会や各地の消費生活センター等の研修に、計5回、講師を派遣した。

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2022年度分(2022年4月～2023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、2022年度上半期(2022年4月～9月)の回答結果については、2022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、2022年12月23日発刊「機関誌FINMAC第31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 (2022年4月～2023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87名(申立人57名、被申立人30名)であった。このうち、主な意見等は以下のとおりである。

主な意見等

○ あっせん終結までの期間について

- ・「申立人が和解の条件提示後の回答期限を大幅に経過した返答であったため、期限は守るようにするべきと考えます。」(被申立人・和解事案)
- ・「あっせん当日の時間は、短すぎるほどでもないが、言い足りない部分があった。」(申立人・和解事案)

○ あっせん委員による事情聴取について

- ・「CD-Rに被申立人の担当者が『半年で2倍』と言ったことを録音して送ったが、取り上げられなかったため、被申立人からお金をもらっているのではないかと思えた。知人からも、今回はもっと高く取れたのではないと言われるくらいだったがそのとおりと思える。途中で人が変わるのはいくはない。だまされる人が多いので、もっと親身になってほしい。」(申立人・和解事案)

○ あっせん委員による説明について

- ・「こちらの主張をあまり詳しく聞いてくれなかった。もう少し時間をかけてもっと詳しく聞いて欲しいです。」(申立人・不調事案)
- ・「業者の状況も鑑みていただいた上で話を進めていただきたかった。」(被申立人・不調事案)
- ・「金額の提示は、理由を言って先に自分に打診して欲しかった。相手に先に提示して感触を得た後では、自分の意見や主張をしにくかった。あっせん委員の理解度が分かりにくかった。」(申立人・和解事案)

○ その他

- ・「あっせん期日について、オンラインで開催することはできないかご検討ください。」(被申立人・和解事案)
- ・「投資で失敗してから相談するよりも、色々な商品取引の具体的なリスクや失敗例、問題例など事前に相談できる窓口があればと思います。」(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 2022年6月7日 運営審議委員会

② 2022年6月14日 理事会

「2021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 2022年12月1日 運営審議委員会

④ 2022年12月12日 理事会

「2022年度上半期 紛争解決業務等実施状況の検証」及び「2022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(6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

③ 金融審議会顧客本位タスクフォース(5回)及び市場制度ワーキング・グループ(6回)に参加

(4) その他

2022年9月1日より、顧客の親族からの不満のうち、当該親族が金融機関への伝達を希望するものを当該金融機関に伝達している。(伝達対象金融機関を一部証券会社からすべての金融機関に拡大した。)