

第 55 回 理 事 会

2 0 2 4 年 3 月 1 5 日
証券・金融商品あっせん相談センター
C 会 議 室

議 案

（報告事項）

- 第 1 号議案 2 0 2 3 年 4 月～1 2 月における紛争解決業務等の状況について
第 2 号議案 2 0 2 3 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

（審議事項）

- 第 3 号議案 2 0 2 4 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 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

以 上

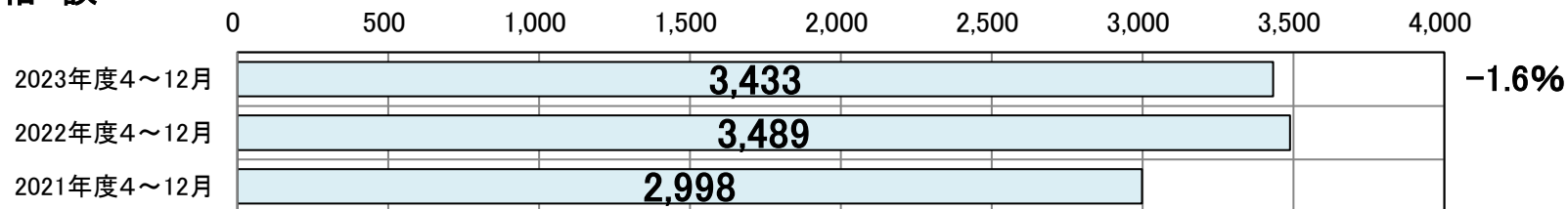
2023年4月～12月における 紛争解決業務等の状況

2024年 3 月15日

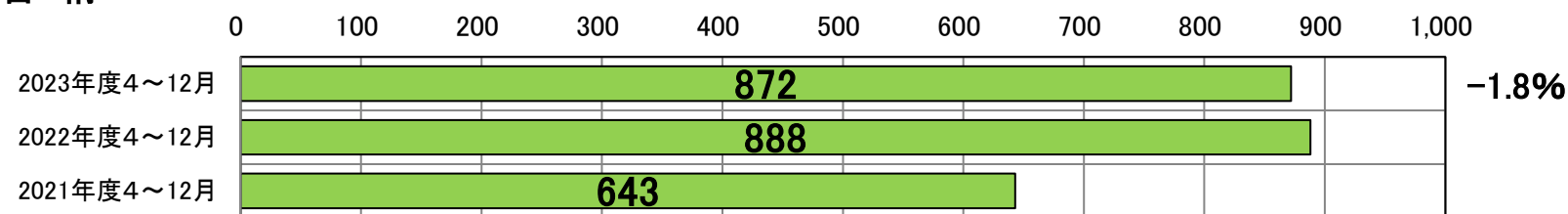
2023年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2023年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

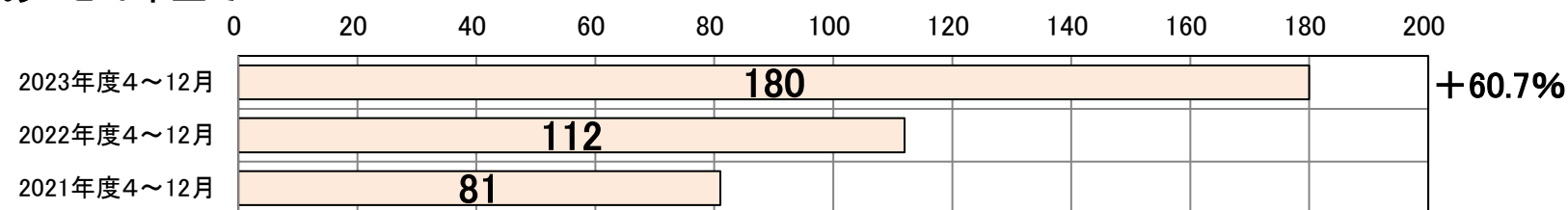
① 相 談



② 苦 情



③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談及び苦情の件数は僅かに減少（それぞれ-1.6%、-1.8%）しましたが、あっせん申立ての件数は大幅に増加（+60.7%）しました。

2. 2023年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相 談

類 型	2023年度4～12月		2022年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,091	31.8	908	26.0
うち証券会社	609	17.7	503	14.4
センター業務	240	7.0	165	4.7
取引制度	102	3.0	86	2.5
勧誘	297	8.7	406	11.6
うち説明義務	153	4.5	217	6.2
適合性	84	2.4	93	2.7
強引	44	1.3	60	1.7
売買取引	447	13.0	659	18.9
うち売買一般	193	5.6	349	10.0
取引制度	148	4.3	188	5.4
扱者主導	39	1.1	36	1.0
事務処理	566	16.5	446	12.8
投資運用	18	0.5	29	0.8
投資助言	17	0.5	17	0.5
その他	997	29.0	1,024	29.3
合 計	3,433	100	3,489	100

概況：

前年同期に比べ、「制度」及び「事務処理」に関する相談が大幅に増加（それぞれ+183件・+20.2%、+120件、+26.9%）し、「勧誘」及び「売買取引」に関する相談は大幅に減少（-109件・-26.8%、-212件・-32.2%）しました。

「その他」には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談を含みます。

2. 2023年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2023年度4～12月		2022年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	416	47.7	413	46.5
うち説明義務	305	35.0	263	29.6
適合性	43	4.9	54	6.1
強引	37	4.2	57	6.4
売買取引	205	23.5	249	28.0
うち売買一般	65	7.5	66	7.4
取引制度	54	6.2	85	9.6
扱者主導	30	3.4	33	3.7
事務処理	149	17.1	121	13.6
投資運用	7	0.8	4	0.5
投資助言	3	0.3	4	0.5
その他	92	10.6	97	10.9
合 計	872	100	888	100

③ あっせん申立て

類 型	2023年度4～12月		2022年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	167	92.8	92	82.1
うち説明義務	133	73.9	62	55.4
適合性	24	13.3	22	19.6
誤った情報の提供	6	3.3	4	3.6
売買取引	11	6.1	19	17.0
うち過当売買	1	0.6	5	4.5
無断売買	1	0.6	1	0.9
システム障害	1	0.6	1	0.9
事務処理	1	0.6	1	0.9
投資運用	1	0.6	－	－
投資助言	－	－	－	－
その他	－	－	－	－
合 計	180	100	112	100

概況：

苦情では勧誘時の「説明義務」に関するもの、「事務処理」に関するもの、「売買一般」に関するものが多い状況でした。

あっせん申立てでは、勧誘時の「説明義務」に関するものが非常に多い状況でした。

3. 2023年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

商品の種類	相 談				苦 情				あっせん申立て			
	2023年4～12月		2022年4～12月		2023年4～12月		2022年4～12月		2023年4～12月		2022年4～12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
株式	796	23.2	738	21.2	206	23.6	244	27.5	11	6.1	16	14.3
債券(仕組債を除く)	174	5.1	211	6.0	104	11.9	91	10.2	16	8.9	13	11.6
仕組債	165	4.8	277	7.9	282	32.3	232	26.1	143	79.4	51	45.5
投資信託	388	11.3	443	12.7	93	10.7	145	16.3	2	1.1	17	15.2
有価証券デリバティブ	10	0.3	10	0.3	6	0.7	15	1.7	1	0.6	－	－
金融先物デリバティブ	103	3.0	216	6.2	57	6.5	57	6.4	－	－	6	5.4
CFD	17	0.5	20	0.6	10	1.1	14	1.6	1	0.6	4	3.6
その他のデリバティブ	3	0.1	3	0.1	4	0.5	4(2)	0.5	3	1.7	1	0.9
暗号資産デリバティブ	7	0.2	2	0.1	2	0.2	－	－	1	0.6	－	－
商品関連デリバティブ	15	0.4	14	0.4	3	0.3	9	1.0	－	－	2	1.8
第2種関連商品	22	0.6	36	1.0	7	0.8	9	1.0	1	0.6	1	0.9
ラップ	27	0.8	50	1.4	8	0.9	13	1.5	1	0.6	1	0.9
先物オプション	3	0.1	2	0.1	－	－	－	－	－	－	－	－
その他	1,703	49.6	1,467	42.0	90	10.3	55	6.2	－	－	－	－
合 計	3,433	100	3,489	100	872	100	888	100	180	100	112	100

- ※1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、ＦＸ（外国為替証拠金取引）や通貨オプション取引を含みます。
 ＣＦＤは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。
 第2種関連商品は集団投資スキーム取引等（匿名組合ファンドの募集等）を指します。
 2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、ＶＩＸインパースＥＴＮの件数（うち数）です。
 3. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

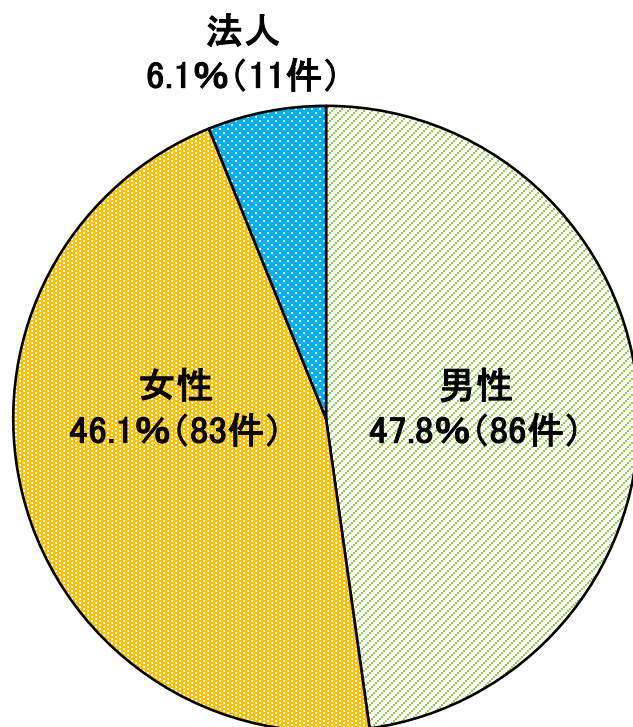
概況：

商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く（23.2%）、苦情及びあっせん申立てでは債券のうち仕組債の割合が非常に高い状況（それぞれ32.3%、79.4%）でした。

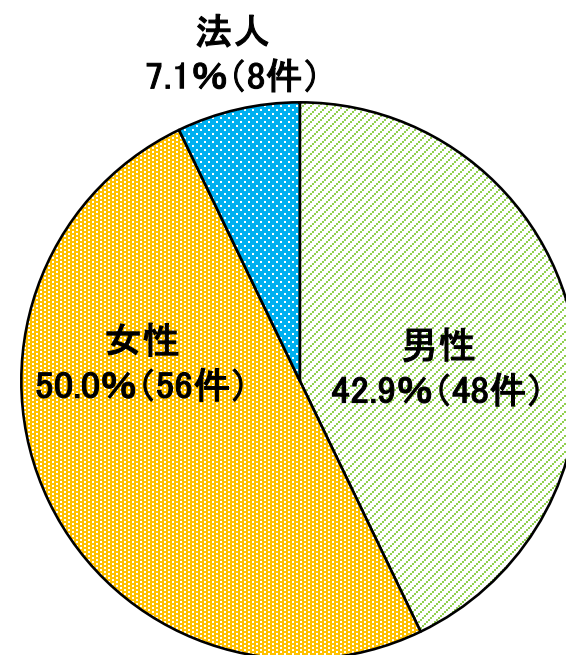
4. 2023年度4～12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

< 2023年度4～12月(180件) >



< (参考)2022年度4～12月(112件) >



概況：

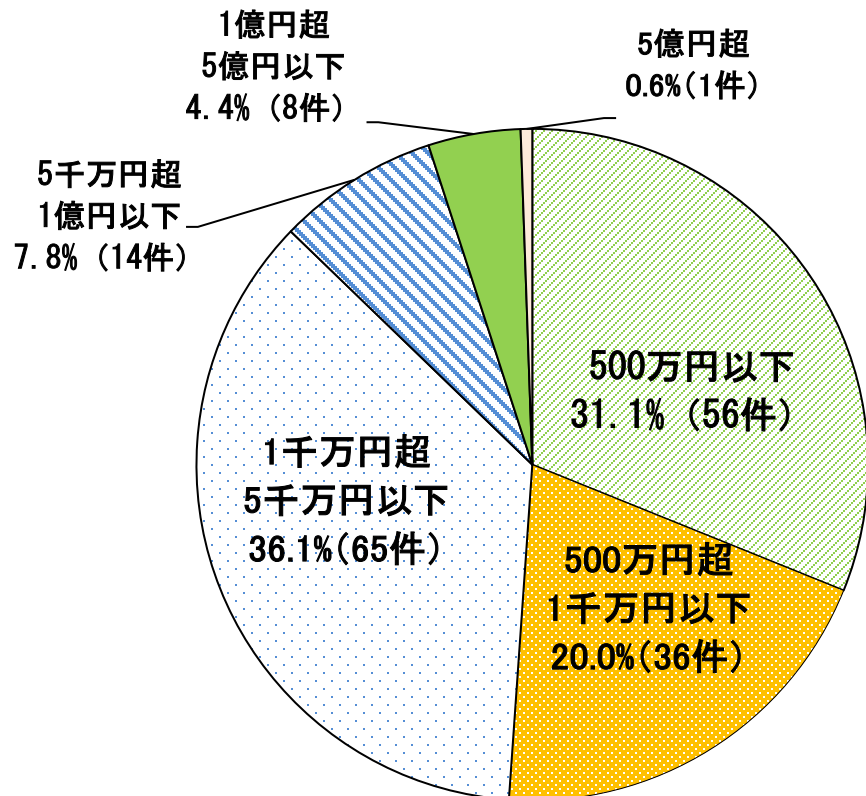
あっせん申立ての個人の内訳は、男性47.8%（86件）、女性46.1%（83件）となり、前年同期に比べて男性の割合が僅かに高い状況でした。

なお、法人は6.1%（11件）でした。

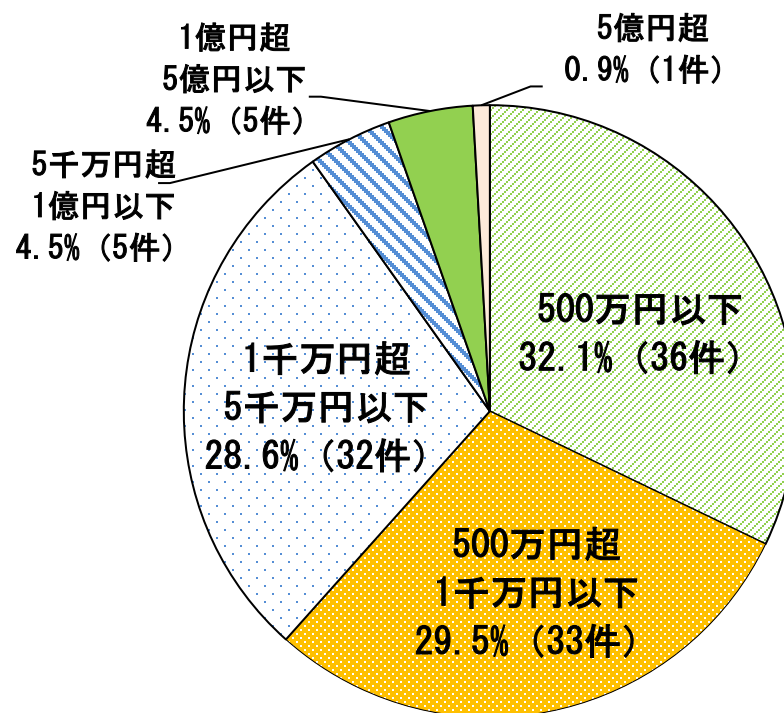
4. 2023年度4～12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2023年度4～12月(180件) >



< (参考) 2022年度4～12月(112件) >



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が51.1%（92件）を占め、「1千万円超5千万円以下」36.1%（65件）、「5千万円超 1億円以下」7.8%（14件）、「1億円超 5億円以下」4.4%（8件）、「5億円超」0.6%（1件）の申立てがありました。

なお、100万円以下は3.9%（7件）でした。

5. 2023年度4～12月(167件)のあっせん終結事案について

(1) 概況

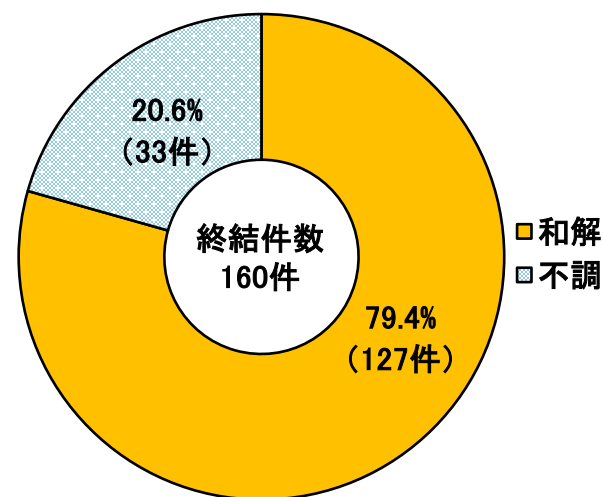
	2023年度4～12月	2022年度4～12月
期初未済件数	84	36
新規申立件数	180	112
終結件数	167(7)	83(3)
期末未済件数	97	65

※()内は取り下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2023年度4～12月 (160件)	2022年度4～12月 (80件)
1回	147	67
2回	12	10
3回	1	2
4回	0	1
平均開催回数	1.1	1.2

【参考】終結結果(取り下げ等を除く)



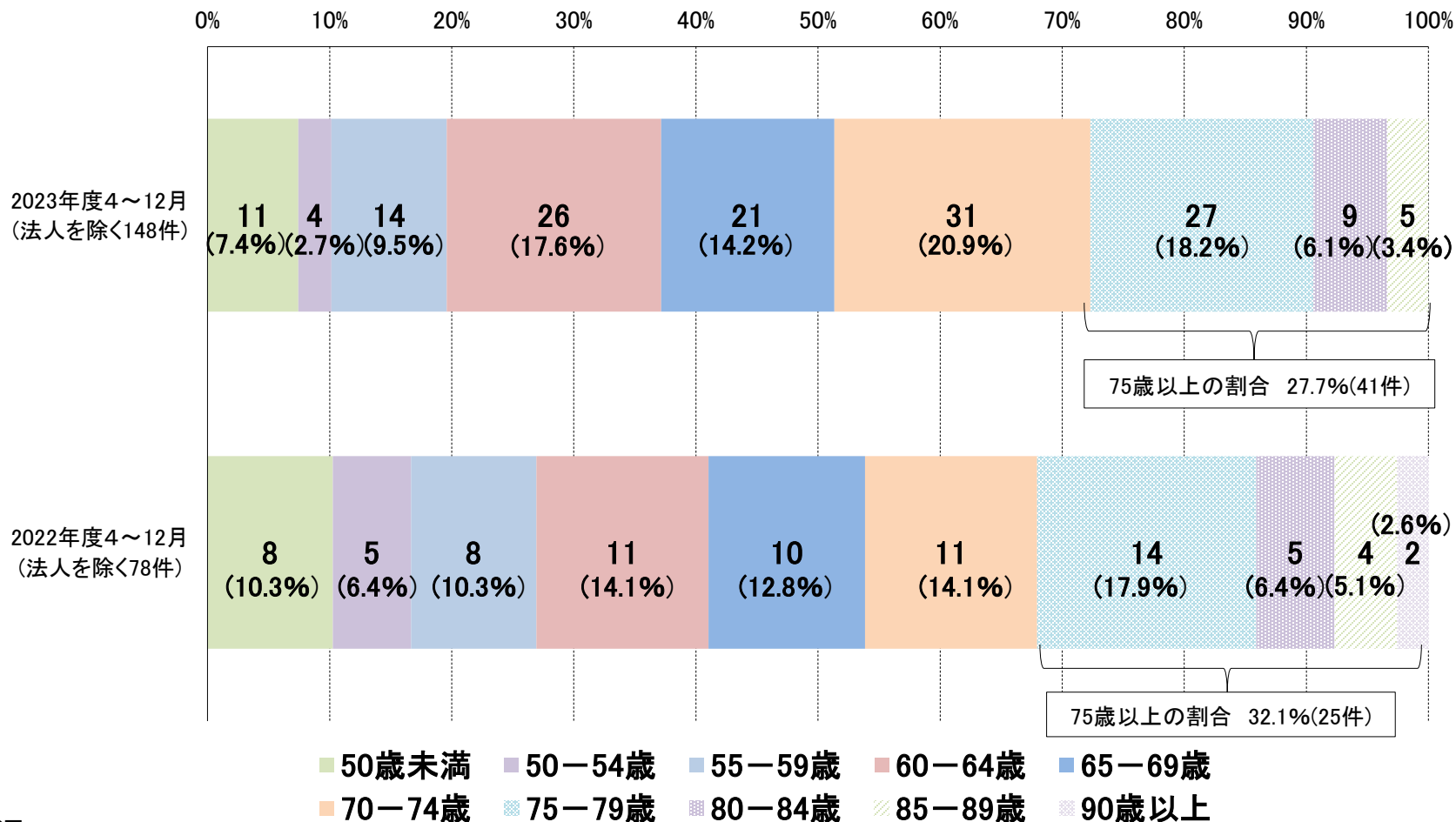
概況：

2023年4～12月に終結したあっせんの件数は合計160件(取り下げ等を除く)。その内訳は、和解127件、不調33件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は79.4%(前年同期66.3%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案147件、2回の事案12件、3回の事案1件、平均開催回数は1.1回(前年同期1.2回)でした。

5. 2023年度4～12月（法人を除く148件）のあっせん終結事案について

（3）年齢別内訳



概況：

2023年4～12月の終結事案（個人148件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は27.7%、41件（前年同期は32.1%、25件）でした。

資 料 2 - 1

2023 年度 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）における事業計画実施状況

2024 年 3 月 15 日

証券・金融商品あっせん相談センター

事業計画	実施状況																
【１】苦情相談及び紛争解決業務の実施 ○ 金融ＡＤＲ制度の趣旨にとり、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。	・ 相談、苦情及びあっせんの受付状況（2023 年 12 月末現在） <table><tr><td></td><td>2023 年 4 月～12 月 末 累 計</td><td>前年同期</td><td>増 減</td></tr><tr><td>相 談</td><td>3, 433</td><td>3, 489</td><td>▲1. 6%</td></tr><tr><td>苦 情</td><td>872</td><td>888</td><td>▲1. 8%</td></tr><tr><td>あっせん</td><td>180</td><td>112</td><td>60. 7%</td></tr></table>		2023 年 4 月～12 月 末 累 計	前年同期	増 減	相 談	3, 433	3, 489	▲1. 6%	苦 情	872	888	▲1. 8%	あっせん	180	112	60. 7%
	2023 年 4 月～12 月 末 累 計	前年同期	増 減														
相 談	3, 433	3, 489	▲1. 6%														
苦 情	872	888	▲1. 8%														
あっせん	180	112	60. 7%														
【２】あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み ○ あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。	・ あっせん業務の資質向上及び意見交換等を目的とした「あっせん業務研究会」を東京会場で 9 月 12 日、大阪会場で 9 月 14 日（いずれも Web 方式、集合方式）に開催 ・ 相談、苦情及びあっせん業務における相談員の資質の向上を図るため、相談・苦情処理・紛争解決業務の実務対応やメンタルヘルスケアに関する研修を実施																
【３】紛争解決業務の情報提供 ○ 金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。	・ 各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表 ・ 毎月、事業者と顧客間の紛争に関する未然防止・再発防止に役立てるため、参考となる事例、典型的な事例を取りまとめた「あっせん事例集」を作成し、日本証券業協会の協会員に対し提供 ・ 同種の苦情の再発防止を図るため、投資者より申出のあった苦情の中から注意を要すると思われる事例を「苦情事例の概要」として四半期毎に取りまとめ、日本証券業協会の協会員に対し提供 ・ 毎月、すべての相談、苦情の事案及びあっせんの事案についての詳細情報を委託元 7 団体に対し提供 ・ 投資信託協会に対し、苦情及びあっせんの対象となった具体的商品名について毎月提供																
【４】他のＡＤＲ機関、自主規制団体等との緊密な連携 ○ 他のＡＤＲ機関並びに自主規	・ 委託元団体との定期的な情報交換の実施（毎月実施） ・ 指定紛争解決機関（全国銀行協会、日本損害保険協会、生命保険協会等）の担当者との間で情報交換を適宜実施 ・ 各地の消費生活センターとの間で情報交換を適宜実施																

事業計画	実施状況
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。	金融庁の金融 ADR 連絡協議会（4 回）及び金融トラブル連絡調整協議会（2 回）に参加
【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。	- 機関誌「FINMAC」の発行（2023 年 7 月、同年 12 月：ホームページ上にて公表） - 兜町交差点にある「KABUTO ONE」の大型ディスプレイ「The HEART」に当センターの広告を掲載（2023. 11. 14～2024. 3. 31）
【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。	- あっせん委員の選任過程の透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を開催（2023 年 5 月）。 - あっせん業務研究会の開催（前掲） - あっせん終結結果の概要をとりまとめ、あっせん委員に配付 - 証券取引等の適合性等に関する判例一覧を作成し、あっせん委員に配付 - 理事会及び運営審議委員会等の外部有識者の意見を反映させた業務運営を実施 - あっせん利用者から信頼感、納得感を得られるあっせん手続を提供するため、利用者に対し、アンケート調査を実施。2022 年度通期の実施状況を取りまとめ、あっせん業務研究会で報告。2023 年度上半期（4 月～9 月）の実施状況を取りまとめ、運営審議委員会及び理事会に報告 「2022 年度の紛争解決業務等実施状況についての検証」、「2023 年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証」を運営審議委員会及び理事会に報告

以 上

資料 2－2

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 事業会計収支実績見込

2024年3月15日
(単位:千円)

科 目	2023年度予算	同実績見込	差額 (実績見込－予算)	備 考
I 経 常 収 入 の 部				
1 会費収入	4,990	6,996	2,006	
正会員会費収入	90	96	6	
賛助会員会費等収入	4,900	6,900	2,000	
2 助成金収入	95,000	95,000	0	
資本市場振興財団	95,000	95,000	0	
3 苦情相談・あっせん事業収入	313,865	300,435	-13,430	
諸団体負担金	258,134	240,065	-18,069	
第2種金融商品取引業者負担金	45,658	43,668	-1,990	
あっせん利用負担金収入	7,959	11,871	3,912	
あっせん申立金収入	2,114	4,832	2,718	
経常収入計 (A)	413,855	402,431	-11,424	
II 経 常 支 出 の 部				
1 事業費	312,234	311,748	-486	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	305,134	308,384	3,250	
人件費等	215,650	206,567	-9,083	
相談員研修費用等	800	312	-488	
事務運営費	45,224	47,013	1,789	
あっせん委員報酬・旅費等	32,484	43,137	10,653	
相談員旅費及び会場費	3,876	6,059	2,183	
あっせん等に係る諸費用	7,100	5,295	-1,805	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100	3,363	-3,737	
広告宣伝費	4,150	1,416	-2,734	
情報提供費	2,950	1,948	-1,002	
2 管理費	101,612	100,199	-1,413	
役員報酬	28,900	27,120	-1,780	
事務局運営費	29,100	28,850	-250	
賃借料	43,012	43,599	587	
諸謝金	600	630	30	
3 予備費	20,000	0	-20,000	
経常支出計 (B)	433,846	411,946	-21,900	
当期収支差額 (A－B)	-19,991	-9,515	10,476	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部				
その他資金収入合計 (C)	0	0	0	
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)	-19,991	-9,515	10,476	
繰越金当期取崩額 (F)	19,991	9,515	-10,476	
差引当期繰越収支差額 (E＋F) (G)	0	0	0	
期首繰越金有高 (H)	57,609	57,609	0	
繰越金当期変動額 (－F) (I)	-19,991	-9,515	10,476	
期末繰越金有高 (H＋I) (J)	37,618	48,093	10,476	

資 料 2 - 2

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 事業会計収支実績見込

2024年1月10日
(単位:千円)

科 目	2023年度予算	同実績見込	差額 (実績見込－予算)	備 考
I 経 常 収 入 の 部				
1 会費収入	4,990	6,996	2,006	
正会員会費収入	90	96	6	
賛助会員会費等収入	4,900	6,900	2,000	
2 助成金収入	95,000	95,000	0	
資本市場振興財団	95,000	95,000	0	
3 苦情相談・あっせん事業収入	313,865	300,172	-13,693	
諸団体負担金	258,134	240,065	-18,069	
第2種金融商品取引業者負担金	45,658	43,668	-1,990	
あっせん利用負担金収入	7,959	11,527	3,568	
あっせん申立金収入	2,114	4,912	2,798	
経常収入計 (A)	413,855	402,168	-11,687	
II 経 常 支 出 の 部				
1 事業費	312,234	309,979	-2,255	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	305,134	306,633	1,499	
人件費等	215,650	206,104	-9,546	
相談員研修費用等	800	252	-548	
事務運営費	45,224	45,307	83	
あっせん委員報酬・旅費等	32,484	43,190	10,706	
相談員旅費及び会場費	3,876	6,459	2,583	
あっせん等に係る諸費用	7,100	5,321	-1,779	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100	3,347	-3,753	
広告宣伝費	4,150	1,399	-2,751	
情報提供費	2,950	1,948	-1,002	
2 管理費	101,612	99,609	-2,003	
役員報酬	28,900	27,220	-1,680	
事務局運営費	29,100	28,160	-940	
賃借料	43,012	43,599	587	
諸謝金	600	630	30	
3 予備費	20,000	0	-20,000	
経常支出計 (B)	433,846	409,589	-24,257	
当期収支差額 (A－B)	-19,991	-7,421	12,570	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部				
その他資金収入合計 (C)	0	0	0	
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)	-19,991	-7,421	12,570	
繰越金当期取崩額 (F)	19,991	7,421	-12,570	
差引当期繰越収支差額 (E+F) (G)	0	0	0	
期首繰越金有高 (H)	57,609	57,609	0	
繰越金当期変動額 (－F) (I)	-19,991	-7,421	12,570	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	37,618	50,188	12,570	

資料 2 - 3

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」事業会計収支実績見込

2023年4月1日から2024年3月31日まで

令和6年3月15日

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		金 額 (単位：千円)		
I	経 常 収 入 の 部			
1	会費等収入			
	正会員会費収入	96		
	賛助会員会費等収入	6,900	6,996	
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	240,065		
	第2種金融商品取引業者負担金	43,668		
	あっせん利用負担金収入	11,871		
	あっせん申立金収入	4,832	300,435	
	経常収入合計 (A)			402,431
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	308,384		
	情報提供及び広報事業支出	3,363	311,748	
2	管理費			
	役員報酬等	27,120		
	事務局運営費	28,850		
	賃借料	43,599		
	諸謝金	630	100,199	
3	予備費	0	0	
	経常支出合計 (B)			411,946
III	その他資金収入の部			
	その他資金収入合計 (C)	0	0	0
IV	その他資金支出の部			
	その他資金支出合計 (D)	0	0	0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)			-9,515
	期首資金有高 (F)			57,609
	当期収支差額 (E)			-9,515
	期末資金有高 (F+E) (G)			48,093

資料 2 - 3

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」事業会計収支実績見込

2023年4月1日から2024年3月31日まで

令和6年1月11日

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

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	96		
	賛助会員会費等収入	6,900	6,996	
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	240,065		
	第2種金融商品取引業者負担金	43,668		
	あっせん利用負担金収入	11,527		
	あっせん申立金収入	4,912	300,172	
	経常収入合計 (A)			402,168
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	306,633		
	情報提供及び広報事業支出	3,347	309,979	
2	管理費			
	役員報酬等	27,220		
	事務局運営費	28,160		
	賃借料	43,599		
	諸謝金	630	99,609	
3	予備費	0	0	
	経常支出合計 (B)			409,589
III	その他資金収入の部			
	その他資金収入合計 (C)	0	0	0
IV	その他資金支出の部			
	その他資金支出合計 (D)	0	0	0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)			-7,421
	期首資金有高 (F)			57,609
	当期収支差額 (E)			-7,421
	期末資金有高 (F+E) (G)			50,188

2024 年度収支予算成立前における通常経費の支出等について（案）

2024 年 3 月 15 日

証券・金融商品あっせん相談センター

定款 52 条に基づき、2024 年度収支予算成立前における通常経費の支出及び負担金等の徴収について、次のとおり取り扱うこととする。

1. 通常経費の支出

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

2. 負担金等の徴収

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

以 上

（参考）

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター定款（抜粋）

（事業計画及び予算、事業報告及び決算）

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

（暫定予算）

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

2 前項の収入支出は、新たに成立した予算の収入支出とみなす。

資 料 3－2

2024年度事業計画案
(2024年4月1日－2025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

2024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

2024年3月15日
(単位: 千円)

科 目	2022年度予算	2023年度予算	2023年度 実績見込み	2024年度予算案	備 考
I 経 常 収 入 の 部					
1 会費等収入	4,984	4,990	6,996	4,996	
正会員会費収入	84	90	96	96	正会員32名 (@3千円)
賛助会員会費等収入	4,900	4,900	6,900	4,900	賛助会員7団体 (@700千円×7)
2 助成金収入	95,000	95,000	95,000	95,000	
資本市場振興財団	95,000	95,000	95,000	95,000	
3 苦情相談・あっせん事業収入	318,073	313,865	300,435	313,216	
諸団体負担金	260,845	258,134	240,065	258,134	
第2種金融商品取引業者負担金	47,857	45,658	43,668	43,250	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	7,959	11,871	8,902	過去3か年平均
あっせん申立金収入	1,971	2,114	4,832	2,930	過去3か年平均
経常収入計 (A)	418,057	413,855	402,431	413,212	
II 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	316,445	312,234	311,748	313,734	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	309,345	305,134	308,384	306,634	
人件費等	221,757	215,650	206,567	209,210	
相談員研修費用等	800	800	312	800	
事務運営費	45,224	45,224	47,013	50,224	あっせんシステムサーバ更新
あっせん委員報酬・旅費等	31,143	32,484	43,137	35,072	過去3か年平均
相談員旅費及び会場費	3,321	3,876	6,059	4,228	過去3か年平均
あっせん等に係る諸費用	7,100	7,100	5,295	7,100	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100	7,100	3,363	7,100	
広告宣伝費	4,150	4,150	1,416	4,150	
情報提供費	2,950	2,950	1,948	2,950	
2 管理費	101,612	101,612	100,199	109,340	
役員報酬	28,900	28,900	27,120	28,900	
事務局運営費	29,100	29,100	28,850	29,100	
賃借料	43,012	43,012	43,599	50,650	賃借料引上げ
諸謝金	600	600	630	690	
3 予備費	20,000	20,000	0	10,000	
経常支出計 (B)	438,057	433,846	411,946	433,074	
当期収支差額 (A-B)	-20,000	-19,991	-9,515	-19,862	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	0	0	0	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)	-20,000	-19,991	-9,515	-19,862	
繰越金当期取崩額 (F)	20,000	19,991	9,515	19,862	
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)	49,230	57,609	57,609	48,093	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-20,000	-19,991	-9,515	-19,862	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	29,230	37,618	48,093	28,231	

2024年度予算案 諸団体負担金内訳

2024年3月15日
(円)

団 体 名	基本分担金	実績分担金		分担金合計	(参考) 2023年度予算 分担金 (当初)
		分担率	分担金額		
日 本 証 券 業 協 会	2,425,000	91.44%	225,407,830	227,832,830	224,197,226
投 資 信 託 協 会	1,070,000	0.13%	320,462	1,390,462	1,251,704
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	4,150,000	2.28%	5,620,405	9,770,405	9,212,102
金 融 先 物 取 引 業 協 会	680,000	4.49%	11,068,254	11,748,254	16,202,682
第二種金融商品取引業協会	3,155,000	1.19%	2,933,457	6,088,457	6,148,470
日本暗号資産取引業協会	70,000	0.46%	1,133,941	1,203,941	1,032,146
日 本 S T O 協 会	75,000	0.01%	24,651	99,651	89,670
合 計	11,625,000	100.00%	246,509,000	258,134,000	258,134,000

(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。

2024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
2024年4月1日から2025年3月31日まで

令和6年3月15日

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		金 額 (単位：千円)		
I	経 常 収 入 の 部			
1	会費等収入			
	正会員会費収入	96		
	賛助会員会費等収入	4,900	4,996	
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	43,250		
	あっせん利用負担金収入	8,902		
	あっせん申立金収入	2,930	313,216	
	経常収入合計 (A)			413,212
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	306,634		
	情報提供及び広報事業支出	7,100	313,734	
2	管理費			
	役員報酬	28,900		
	事務局運営費	29,100		
	賃借料	50,650		
	諸謝金	690	109,340	
3	予備費		10,000	
	経常支出合計 (B)			433,074
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)			-19,862
	期首資金有高			48,093

次期繰越収支差額			28,231
----------	--	--	--------

資 料 4

運営審議委員会委員の選任について(案)

2024 年 3 月 15 日

証券・金融商品あっせん相談センター

2024 年 3 月 31 日をもって任期満了となる森嶋委員（株式会社みずほ銀行 常務執行役員）の後任として、兵頭氏（株式会社三井住友銀行 常務執行役員）を選任することとしたい。

候補者名	会社・役職名	就任予定日 (任期期限)
兵頭 美貴子	株式会社三井住友銀行 常務執行役員	2024 年 4 月 1 日 (2025 年 3 月 31 日)

(敬称略、役職名は 2024 年 4 月 1 日現在のもの)

(注) 運営審議委員会規則第 3 条第 3 項の規定により、運営審議委員会委員の任期は、就任の日から 1 年となっております。

以 上

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

2024年 3 月15日



A D R 法改正の概要とFINMACへの適用

1 新制度の概要

「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の一部を改正する法律」(令和5年法律第17号)
以下「ADR法一部改正法」

認証紛争解決手続において成立した和解に基づく民事執行を可能とする制度(以下「新制度」)が創設

新制度に関する規定は令和6年4月1日から施行

新制度の対象

【新ADR法第2条第5号】

- ・ 認証紛争解決手続において紛争の当事者間に成立した和解であって、
- ・ 当該和解に基づいて民事執行をすることができる旨の合意(以下「執行合意」)がされた「**特定和解**」が対象

新制度の適用対象外

【新ADR法第27条の3】

- ① 消費者契約に関する紛争(同条第1号)
- ② 個別労働関係紛争(同条第2号)
- ③ 人事・家庭に関する紛争(同条第3号)
ただし、**養育費等に係る金銭債権**(民事執行法第151条の2第1項各号に掲げる義務に係る金銭債権)に係るものは**適用対象**
- ④ 調停による国際的な和解合意に関する国際連合条約の実施に関する法律(令和5年法律第16号。以下「条約実施法」)の適用を受けるもの

※④に該当する特定和解に基づく民事執行については、条約実施法の規律に従うこととなる

**法人が申立人である
事案のみが新制度の
対象**

2018年度から2022年度までの5年間に終結したあっせん1,375件の内、法人である申立人が和解した事案は76件(構成比5.5%)

**FINMAC で取り扱う
あっせんの90%超が
新制度の適用対象外**

**金融ADR制度の下、和解内容の執行義務は金融
事業者に実質的に課されていると解される**

FINMACで特定和解を取り扱う意義は低い

消費者契約：消費者（消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第1項に規定する消費者をいう。）と事業者（同条第2項に規定する事業者をいう。）との間で締結される契約に関する紛争に係る特定和解

本ページ及び次ページは法務省のwebページを一部引用している。

① ADR法改正に伴うガイドライン改正への対応

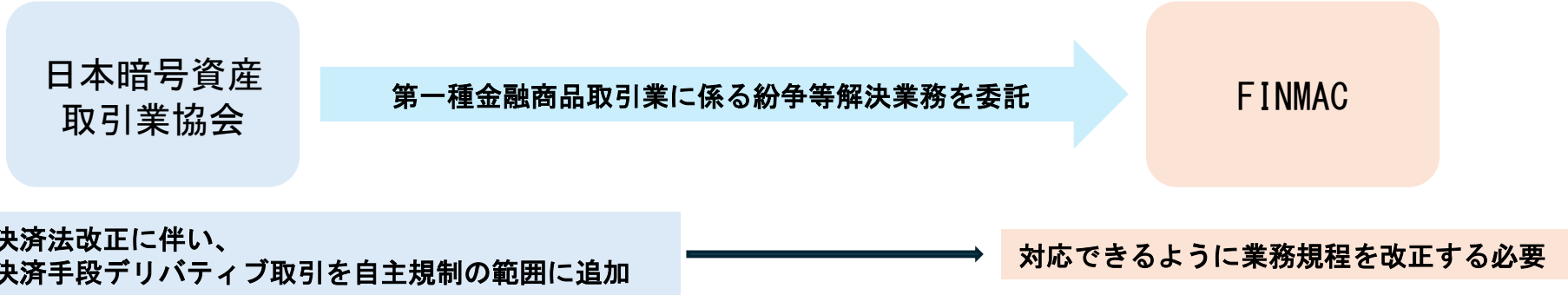
新制度の適用対象となる紛争を取り扱うが、特定和解を取り扱わない場合

新制度の適用対象となる紛争を取り扱う認証紛争解決事業者であっても、執行合意を手続において取り扱わない(特定和解を取り扱わない)こととすることも許容される。

その場合には、

- ・ 1号書面等及び2号書面等の作成やこれに関する規程を置くことは不要
 - ・ 執行合意を手続において取り扱わない旨が手続規程等で定められている必要 → 業務規程の改正が必要
- 執行合意を手続において取り扱わないこと⇒「開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行」(ADR法第6条第7号)に含まれる(改正ガイドライン2(7)ア)。

② 資金決済法改正に伴う対応



③ その他所要の改正を行う

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）

2024 年 3 月 15 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

今般、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の一部を改正する法律」（令和 5 年法律第 17 号。以下「ADR 法一部改正法」という。）により、認証紛争解決手続において成立した和解に基づく民事執行を可能とする制度が創設された。

当該制度は、法人投資家と金融事業者との和解契約には適用できるものの、当センターが取り扱う紛争解決事案の大半を占める個人投資家と金融事業者間との和解契約は適用対象外であることから、当センターにおいては、当該制度を取り扱わないこととし、その旨を明確にするとともに、「安定的かつ効率的な資金決済制度の構築を図るための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律」（令和 4 年法律第 61 号。）の施行に伴い、関係団体の諸規程の改正が行われることに対応するため、苦情解決支援とあっせんに関する業務規程の一部を改正する。

II. 改正の骨子

(1) 特定和解の取扱いの明確化

当センターでは、改正 ADR 法第 2 条第 5 号に規定する特定和解を取り扱わない旨を規定する。（第 40 条の 3）

(2) 関係団体の諸規程の改正に伴うもの

「暗号資産」を「暗号資産等」として整理する。（第 2 条第 18 号等）

(3) その他所要の整備を行う。

III. 施行の時期

この改正は、金商法に基づく認可及び ADR 法に基づく認証を得られた日から施行する。

以 上

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）

2024 年 3 月 15 日

（下線部分は改正部分）

新	旧
（定 義） 第 2 条 （略） （1）～ （17） （略） （18） <u>暗号資産等関連デリバティブ取引業</u> 一般社団法人日本暗号資産取引業協会の 定款第 3 条第 20 号に規定する<u>暗号資産等関</u> <u>連デリバティブ取引業</u>をいう。 （19）～ （25） （略） （電磁的方法による手続き等） 第 2 条の 2 （略） （苦情・紛争処理機関） 第 3 条 センターは、<u>第 2 条</u>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 項に規定するあっせん委員を置く。 2 ～13 （略） （取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲） 第 4 条 （略） （1）～ （3） （略） 2 （略） （1）～ （3） （略） （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） （略） （6） <u>暗号資産等関連デリバティブ取引業</u>の業 務（一般社団法人日本暗号資産取引業協 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。） （7）～ （9） （略） 3 ～ 6 （略）	（定 義） 第 2 条 （略） （1）～ （17） （略） （18） <u>暗号資産関連デリバティブ取引業</u> 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<u>暗号資産関連</u> <u>デリバティブ取引業</u>をいう。 （19）～ （25） （略） （電磁的方法による手続き等） 第 2 条の 2 （略） （苦情・紛争処理機関） 第 3 条 センターは、<u>前条</u>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 項に規定するあっせん委員を置く。 2 ～13 （略） （取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲） 第 4 条 （略） （1）～ （3） （略） 2 （略） （1）～ （3） （略） （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<u>特別参加者並</u> <u>びに</u>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） （略） （6） <u>暗号資産関連デリバティブ取引業</u>の業 務（一般社団法人日本暗号資産取引業協 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。） （7）～ （9） （略） 3 ～ 6 （略）

新	旧
(センターと協定を締結している団体等の費用負担義務)	(センターと協定を締結している団体等の費用負担義務)
第6条 (略)	第6条 (略)
2 (略)	2 (略)
3 (略)	3 (略)
(1)～(4) (略)	(1)～(4) (略)
(5) 第4条第2項第6号に規定する業務に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用(以下「 <u>暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用</u> 」という。)のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入する加入第1種金融商品取引業者に係る費用 第6項に規定する一般社団法人日本暗号資産取引業協会の負担金を充当するほか、当該加入第1種金融商品取引業者が負担する第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第32条に規定するあっせん申立金を充当する。	(5) 第4条第2項第6号に規定する業務に関する苦情及び紛争に係る紛争等解決事業に係る費用(以下「 <u>暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用</u> 」という。)のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入する加入第1種金融商品取引業者に係る費用 第6項に規定する一般社団法人日本暗号資産取引業協会の負担金を充当するほか、当該加入第1種金融商品取引業者が負担する第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金及びあっせんの申立者が負担する第32条に規定するあっせん申立金を充当する。
(6) <u>暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用</u> のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者に係る費用 当該一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。	(6) <u>暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用</u> のうち当該年度の開始時点において一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者に係る費用 当該一般社団法人日本暗号資産取引業協会に加入しない加入第1種金融商品取引業者が次条に定める基本負担金及び第6条の3に規定するあっせん開催期日1回当たりの利用負担金を負担するほか、あっせんの申立者が第32条に規定するあっせん申立金を負担する。
(7)～(8) (略)	(7)～(8) (略)
4～5 (略)	4～5 (略)
6 一般社団法人日本暗号資産取引業協会は、毎年度、同協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る <u>暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用</u> について、セン	6 一般社団法人日本暗号資産取引業協会は、毎年度、同協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る <u>暗号資産関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用</u> について、センタ

新	旧
ターとの協定に定めるところにより、負担しなければならない。 7～11 (略) (日本証券業協会等に参加しない者に係る基本負担金額) 第6条の2 (略) 2 (略) 3 前条第3項第6号に規定する基本負担金の額は、一般社団法人日本暗号資産取引業協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額の1.5倍に相当する額とする。 4 (略) (和解案の提示) 第40条 (略) (特別調停案の提示) 第40条の2 (略) <u>(特定和解)</u> <u>第40条の3 あっせん手続においては、ADR法第2条第5号に規定する特定和解を取り扱わないこととする。</u> <u>付 則 (2024年 月 日)</u> <u>この改正は、金商法に基づく認可及びADR法に基づく認証を得られた日から施行する。</u> <u>(注) 改正条項は、以下のとおりである。</u> <u>第2条第18号、第3条第1項、第4条第2項第4号及び第6号、第6条第3項第5号及び第6号、第6条第6項及び第6条の2第3項を改正し、第40条の3を新設。</u>	一との協定に定めるところにより、負担しなければならない。 7～11 (略) (日本証券業協会等に参加しない者に係る基本負担金額) 第6条の2 (略) 2 (略) 3 前条第3項第6号に規定する基本負担金の額は、一般社団法人日本暗号資産取引業協会の会員である加入第1種金融商品取引業者に係る暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用の1社当たり平均見込額の1.5倍に相当する額とする。 4 (略) (和解案の提示) 第40条 (略) (特別調停案の提示) 第40条の2 (略) (新設)