

第 56 回 理 事 会

2 0 2 4 年 6 月 1 1 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 2023 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 2023 年度事業報告案及び収支決算案について

第 3 号議案 2024 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

第 5 号議案 通常総会の開催について

第 6 号議案 正会員の入会について

第 7 号議案 運営審議委員会委員等の選任について

第 8 号議案 あっせん委員の選任について

以 上

2023年度紛争解決業務等実施状況の検証について

2024年6月11日



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

検証事項

1. 人的態勢及び予算の確保	2
2. 業務従事者の公正性・中立性の確保	3
3. あっせん手続の利便性等	4
4. 迅速かつ適切な解決	6
5. 十分な事情聴取とわかりやすい説明	11
6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等	19
7. あっせん手続の結果等に関する情報開示	20
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	21

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。

	2023年度	2022年度	2021年度
相談受付件数	4,690	4,653	4,148
苦情受付件数	1,155	1,266	928
あっせん申立て件数	227	178	117
あっせん開催回数	239	186	143
相談員数(年度末)	13	14	13
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	433	438	445

(2) 適切な業務運営の確保

近時、定年等で相談員の退職が相次いでいるが、数か月前に後任者を採用することで業務の継続性を確保している。

	2024度(予定)	2023年度	2022年度
退職相談員数(採用相談員数)	1名(1名)	3名(3名)	2名(3名)

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)。2023年度において該当事案はなかった。

(2) 相談員について

当センターの相談員及びあっせん担当職員は計13名(2024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。
- ・ 2023年度におけるあっせん開催回数は延べ239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、具体的には新潟県長岡市、滋賀県米原市、山口県下関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。
- ・ 2023年度に終結した218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300万円超500万円以下(申立金8,360円)の41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。

2023年度に終結したあっせんのうち高齢者(75歳以上)事案は57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。
- ・ 2023年度においては次のような対応を行った。

事例1

申立人：80代女性

障がいの状況：歩行困難（重度）

- ・ 申立人が車椅子で生活していることに考慮し、あっせん会場は申立人の住居がある最寄り駅の近辺であり、タクシーによるアクセスが容易な場所を設定した。また、会場施設の選定にあたっては、車椅子の出入り可能なエレベーターがあり、近くに多機能トイレのある場所を選定した。これらの対応を取ることで、支障なくあっせん手続きを進めることができた。

事例2

申立人：60代男性

障がいの状況：精神障害（重度）

- ・ 申立人は、比較的重度の精神疾患（うつ病及びてんかん）を有しており、申立時、身体を動かすことが困難である旨の申出があったことを踏まえ、申立人の居住地近辺のあっせん会場を選定することにより、支障なくあっせん手続きを進めることができた。

検証事項4. 迅速かつ適切な解決

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

(1) 2023年度におけるあっせんの処理状況

	2023年度	2022年度	2021年度
年度初係属件数	84	36	51
新規申立件数	227	178	117
期中処理件数 (A)	226	130	132
期末係属件数	85	84	36
取下げ等件数 (B)	8	3	2
取下げ等を除く処理件数	218	127	130
うち和解件数 (C)	175	87	83
うち不調件数	43	40	47
和解率(%) (C/A-B)	80. 3%	68. 5%	63. 8%
〔VIX ETNを除く和解率〕	〔80. 3%〕	〔68. 5%〕	〔61. 5%〕

(2)2023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)

	2023年度		2022年度		2021年度	
終結までの期間 4月以下	75件	33.2%	85件	66.9%	87件	66.9%
4月超6月以下	120件	53.1%	35件	27.6%	31件	23.9%
6月超	31件	13.7%	7件	5.5%	12件	9.2%
平均所要期間	141.5日		111.7日		118.2日	
平均開催回数	1.10回		1.25回		1.16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

	2023年度 集計分	2022年度 集計分	2021年度 集計分
大変長い	3.7%	3.4%	4.5%
長い	21.6%	16.0%	22.6%
ちょうどよい	70.5%	76.0%	70.1%
短い	3.7%	3.4%	1.7%
大変短い	0.4%	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	
2023年度 集計分	83.8%		5.8%		10.4%	
	〈和解〉 71.3%	〈不調〉 12.5%	〈和解〉 2.1%	〈不調〉 3.8%	〈和解〉 9.2%	〈不調〉 1.3%
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%

【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	
2023年度 集計分	89.9%		3.4%		6.8%	
	〈和解〉 75.9%	〈不調〉 13.9%	〈和解〉 1.7%	〈不調〉 1.7%	〈和解〉 5.1%	〈不調〉 1.7%
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%

(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。
- 2023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、2023年度に処理したあっせん事案226件のうち175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。

○ 2023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43件であり、その内訳は概ね次のとおり。

- ・ 金融機関側が、当社に非はないとの姿勢を崩さなかった事案 17件
- ・ 双方の主張や和解金額の水準が対立し、互譲の余地が見いだせなかった事案 20件
- ・ 顧客側が、和解を拒否した事案 5件
- ・ 顧客に損失が発生しなかった事案 1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。

○ 2023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

	2023年度 集計分	2022年度 集計分	2021年度 集計分
大変よく聞いてくれた	52.9%	44.0%	38.6%
よく聞いてくれた	27.0%	37.7%	38.1%
ふつう	9.8%	9.7%	18.8%
あまり聞いてくれなかった	5.3%	5.7%	2.3%
聞いてくれなかった	4.9%	2.9%	2.3%

② あっせん委員による説明について

	2023年度 集計分	2022年度 集計分	2021年度 集計分
大変わかりやすかった	50.2%	44.0%	42.6%
わかりやすかった	30.5%	40.6%	36.9%
ふつう	11.5%	10.9%	15.9%
わかりにくかった	4.5%	2.9%	2.8%
大変わかりにくかった	3.3%	1.7%	1.7%

(2) 苦情の受付及び処理の状況

	2023年度	2022年度	2021年度
苦情受付件数	1, 155件	1, 266件	928件
(うち取次あり)	(938)	(1, 074)	(821)
(うち取次なし)	(217)	(192)	(107)
苦情終結件数	1, 129件	1, 195件	963件
(うち解決)	(912)	(1, 021)	(847)
(うちあっせん移行)	(216)	(174)	(116)
(うち その他)	(1)	(0)	(0)
期末時点係属件数	150件	124件	53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

	2023年度	2022年度	2021年度
勧誘に関する苦情	524件(45.4%)	604件(47.7%)	313件(33.7%)
売買取引に関する苦情	267件(23.1%)	334件(26.4%)	319件(34.4%)
事務処理に関する苦情	223件(19.3%)	178件(14.1%)	191件(20.6%)
投資運用に関する苦情	7件(0.6%)	5件(0.4%)	4件(0.4%)
投資助言に関する苦情	7件(0.6%)	5件(0.4%)	11件(1.2%)
その他の苦情	127件(11.0%)	140件(11.1%)	90件(9.7%)

(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>

- 証券会社の担当者が入居する施設に来訪して、外国株式を強引に勧めたので「考えさせてほしい。」と言ったところ、「注文は16時までだから時間がないです。」「会社に電話しますからハイとだけ言ってください。」と急かされ、買付代金の約1,000万円を振込みさせられた。相手方のお客様相談室に苦情を言った後、担当者から「無理やり買わせてごめんなさい。」と謝られたが納得できない。

- 証券会社の担当者から馴染みのない株式の銘柄ばかり提案され、断っても支店長から連絡が来て強引に買わされた。どの取引もうまくいかず大きな損失が生じたので苦情を言いたい。

<売買取引に関する苦情>

- 証券会社に預けている株式を売却したいと思っている。相手証券からはスマートフォンで売却手続きを行うよう言われているが、上手くできない。相手証券への連絡は、担当支店の代表電話に電話するよう指示されているため電話をかけているが、繋がらないので困っている。
- 7年前に購入した投資信託をその後3回に亘り追加購入しているが、3回のうち2回は購入した覚えがない。今年になってから本件投資信託を解約したが、120万円の損失が発生した。勝手に追加で購入されなければ損失は発生しなかったので、納得ができない。

<事務処理に関する苦情>

- 証券会社で保有外国株式を他の証券会社に移管する手続きをした。移管元の証券会社にお問い合わせフォームで進捗を確認しているが返信はなく、何度、電話をかけても混雑していて繋がらない。現状が分からずに不安を覚えているので、進捗状況を知りたいと思っている。どうすればよいか。

<その他の苦情>

- 証券会社から株式を勧誘されて購入したが、最近の相場が活況の中においても株価が半値以下になっている。投資は自己責任であることは理解しているが、購入後に相手証券からのフォローもなく、挽回策について相談しても、忙しいとの理由により相手にされないため、憤っている。

(5) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2023年度	2022年度	2021年度
受付件数 合計	4,690件	4,653件	4,148件
制度に関する相談	1,487(31.7%)	1,239(26.6%)	1,304(31.4%)
勧誘に関する相談	359(7.7%)	542(11.6%)	283(6.8%)
売買取引に関する相談	628(13.4%)	856(18.4%)	655(15.8%)
事務処理に関する相談	870(18.6%)	592(12.7%)	638(15.4%)
投資運用に関する相談	23(0.5%)	39(0.8%)	16(0.4%)
投資助言に関する相談	23(0.5%)	22(0.5%)	27(0.7%)
その他の相談	1,300(27.7%)	1,363(29.3%)	1,225(29.5%)

(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＞

- 米国債券を購入時、証券会社の担当者から毎月説明に来てくれると言われたが数えるほどしか来てくれない。説明されても専門用語で理解できない。
- 相続を4人ですることになり、一旦相続手続きは完了した。しかし、1人が異議を申し立てたため、全員の証券会社の口座が凍結されてしまった。おかしいのではないか。

＜勧誘に関する相談＞

- 証券会社の行き過ぎた勧誘のせいか、義母が、自宅マンションを売却してまで株式に投資しているようだ。制限させるには、どうすればよいか。
- 高齢の母親が口座を開設していない証券会社に出向き、保有株式の配当金の件について相談したところ、「口座開設してもらえれば案内します。」と言われて口座を開設した。これは、認知症の症状も見られるような高齢者に対する対応として適切なのか。

＜売買取引に関する相談＞

- 88歳の母親が株式取引を止めたいと、1年ほど前から証券会社の担当者に言っているのに止めさせてくれない。

＜事務処理に関する相談＞

- 証券会社でインターネット取引をしている。タブレットからアクセスできないため電話をしたがつながらない上、窓口は予約制のため困っている。
- 証券会社でスマートフォンを使って株式取引を行っているが、最近、相手証券の取引画面がリニューアルされ、使い勝手が悪くなった。このことを相手証券に申し出たところ、操作方法について何も説明がないまま、「当社のシステムが嫌なら他社に行ってくれ。」と言われた。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2023年度)

親 族 区 分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	230件
②配偶者からの相談	78件
③その他の親族からの相談	90件
合 計	398件

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

<相談の事例>

- ・ (息子からの相談)【親族不満の情報提供】高齢の父が証券会社で保有する株式や投資信託を売却しようとして相手証券に電話をかけたが、判断力に問題があるということで売却できなかった。父は高齢ではあるが認知症ではない。取引できずに困っている。
- ・ (妻からの相談)【親族不満の情報提供】証券会社の担当者が、高齢で判断力の衰えてきている夫に株式の高額取引を頻繁に行わせている。接待もしているようだ。取引を差し控えさせてほしい。
- ・ (娘からの相談)母親が以前からネット証券でFX取引をしていたが、業者から一方的に取引停止された。母親が取引を継続するには家族の承認と誓約書が必要だと言われ、私まで困っている。

検証事項6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等

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

(1) あっせん委員間の情報共有等

- ① あっせん委員間の情報共有及びあっせん業務の質的向上等を目的に「あっせん業務研究会」を開催した(2023年9月12日東京会場オンライン方式、集合方式、同年9月14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
(AT1債に関するあっせん事案等について、仕組債に関するあっせん事案等について)
 - ・ 紛争解決業務等の状況について
(イ 2022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 2022年度紛争解決業務等の実施状況の検証について)
- ② 2022年中における金融商品取引の適合性原則等に関する主な判例の概要を紹介した「判例一覧」の提供
- ③ 最近1年間のあっせん事案(和解成立事案)を取りまとめた「あっせん事例集」(後述)の提供

(2) 相談員研修の実施

- ・ 相談・苦情処理手続業務及び紛争解決手続業務における相談員の能力向上等を図るため、2023年6月、同年7月、同年11月、2024年2月、同年3月に相談員研修(オンライン方式併用)を実施した。
- ・ 2024年3月の研修では、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。

〔2023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)。
- ・ その他、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会や各地の消費生活センター等の研修に、計4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2023年度分(2023年4月～2024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、2023年度上半期(2023年4月～9月)の回答結果については、2023年11月の運営審議委員会及び同年12月の理事会に報告するとともに、2023年12月22日発刊「機関誌FINMAC第33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 (2023年4月～2024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108名(申立人81名、被申立人27名)であった。このうち、2023年度下半期の主な意見等は以下のとおりである。

主な意見等

○ あっせんに関する感想

- ・「国も国民に投資を呼びかけているが、その反面、高齢者には証券会社による勧誘も盛んに行われるようになりトラブルが多発すると思う。この観点から、証券会社の抵抗があると思うが、当センターにおいて報道機関を通じて、そのトラブルの実態解決策を定期的に公表しトラブル防止にご尽力下さるようお願いいたします。」(申立人・和解事案)
- ・「多くの方は手続きが面倒あるいは複雑といった先入観があって申し立てをしないケースがあると思いますが、実際に申立人になって手続を行ってみると、意外と難しいことではないと思いました。また事務局の方も丁寧に分かり易く説明していただけたので助かりました。」(申立人・和解事案)

○ あっせん委員による説明について

- ・「申立人の主張及び意向を伝達するのみで、委員自身の見解をもって、申立人と交渉する姿勢が全く感じられなかった。」(被申立人・不調事案)
- ・「あっせん開始の冒頭、あっせんと裁判の違いをわかりやすく説明され、非常に良かったと思います。」(被申立人・不調案件)

○ あっせん委員の事情聴取について

- ・「被申立人と委員との話し合いの場より、大きな笑い声が数回漏れてきて、被申立人と結託しているのではないかと不愉快でした。」(申立人・和解事案)
- ・「私共が提出いたしました答弁書を全て読んでいただいたのか、一部疑問に思う節がありました。事務局の担当者様には、大変丁寧なご対応をいただきまして、誠に感謝いたしております。ありがとうございました。」(被申立人・和解事案)

○ その他

- ・「あっせん会場の希望地設定に感謝致します。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)

(2) 外部有識者に対し、「紛争解決業務等実施状況の検証」等を報告

① 2023年6月5日 運営審議委員会

② 2023年6月21日 理事会

「2022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 2023年11月28日 運営審議委員会

④ 2023年12月13日 理事会

「2023年度上半期 紛争解決業務等実施状況の検証」及び「2023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(7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(3回)に参加

③ 証券取引等監視委員会に参加し業務報告を行うとともに、意見交換を行った。

④ 金融審議会市場制度ワーキング・グループ(3回)(うち1回は「資産運用に関するタスクフォース」と、1回は「顧客本位タスクフォース」と合同)に参加

⑤ 金融庁金融サービス利用者相談室との意見交換(1回)

(4) その他

2024年3月、台湾の金融ADR機関である財團法人金融消費評議中心(Financial Ombudsman Institution)の杜董事長の来訪を受け、業務説明を行うとともに、意見交換を行った。

案

2023年度
事業報告書

自2023年4月1日～至2024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

2023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

2023年度 財務報告

- 1. 2023年度会計財産目録25
- 2. 2023年度貸借対照表26
- 3. 2023年度収支計算書27

2023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

2023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227件、苦情の申出1,155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、175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4,690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27名（うち相談員13名）	(D) 一般消費者 (E) 4,690名	307,977千円 (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27名(うち相談員13名)	(D) 一般消費者 (E) 1,382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829社	3,358千円 (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

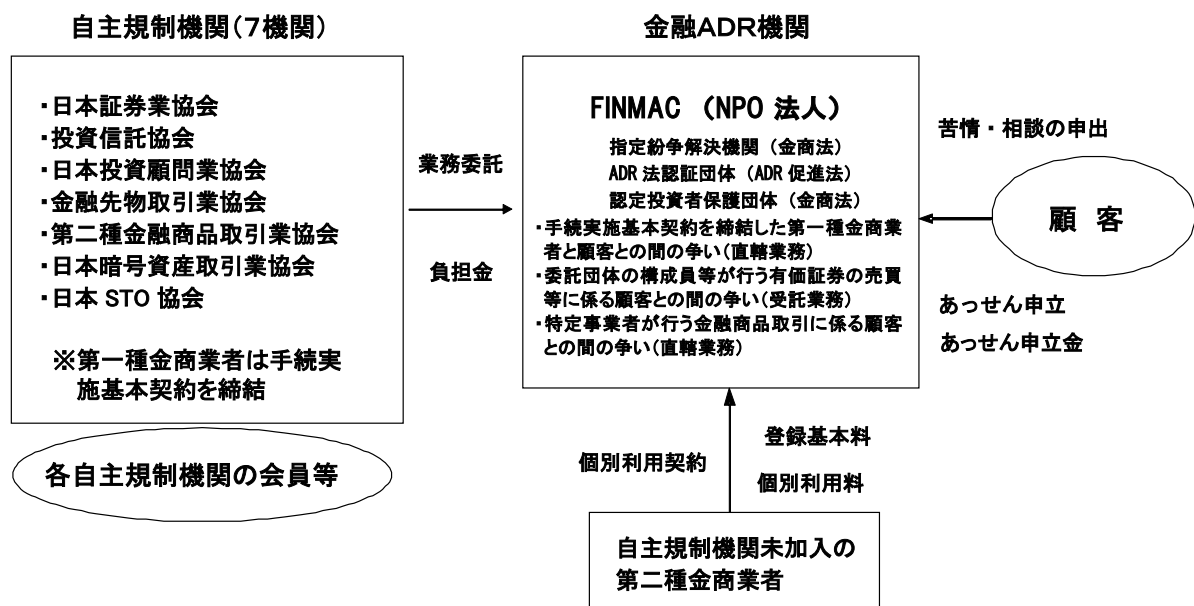
当センターは、金融ADRを行う専門機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

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2,329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409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】

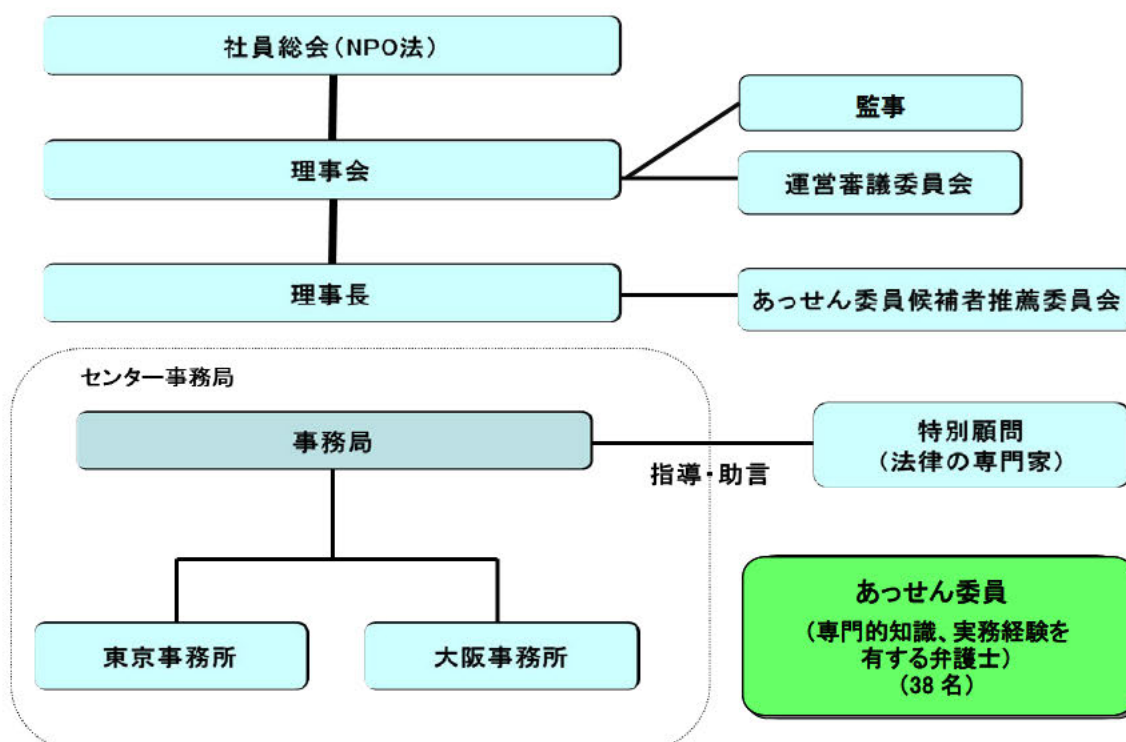


2. 当センターの業務の実施方法等

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49件増（27.5%増）の227件、「苦情」は同111件減（8.8%減）の1,155件、「相談」は同37件増（0.8%増）の4,690件となった。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
2023年度	227	1,155	4,690
2022年度	178	1,266	4,653
2021年度	117	928	4,148

(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	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
協 定 事 業 者	227	178	1,154	1,265	3,341	3,257
特 定 事 業 者	0	0	1	1	5	3
そ の 他	0	0	0	0	1,344	1,393
合 計	227	178	1,155	1,266	4,690	4,653

（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

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

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
日 本 証 券 業 協 会	220	165	1,058	1,140	2,961	2,784
金 融 先 物 取 引 業 協 会	2	9	63	81	161	216
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	3	3	19	26	86	113
投 資 信 託 協 会	0	0	5	4	23	16
第二種金融商品取引業協会	1	1	7	13	96	124
日本暗号資産取引業協会	1	0	2	1	14	4
日 本 S T O 協 会	0	0	0	0	0	0
合 計	227	178	1,154	1,265	3,341	3,257

(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」では投資助言・代理業務が僅かに増加した一方、第一種金融商品取引業務、第二種金融商品取引業務、投資運用業務及び登録金融機関業務が減少した。「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、第二種金融商品取引業務、投資運用業務及び投資助言・代理業務が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
第一種金融商品取引業務	222	173	1,098	1,196	2,854	2,738
第二種金融商品取引業務	1	1	8	14	101	127
投資運用業務	2	3	16	24	63	93
投資助言・代理業務	1	0	8	6	51	59
登録金融機関業務	1	1	25	26	287	266
その他の業務	0	0	0	0	1,334	1,370
合 計	227	178	1,155	1,266	4,690	4,653

(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」では仕組債が大幅に増加し、大部分を占めた。「苦情」では債券（仕組債を除く）が増加した一方、株式、仕組債、投資信託、デリバティブ（金融先物等）等全体的に減少した。「相談」では株式、暗号資産デリバティブ及び商品関連デリバティブが増加した一方、債券（仕組債を除く）、仕組債、投資信託、第二種業取扱商品、ラップ、先物オプションが減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
株 式	14	26	296	326	1,154	988
債券（仕組債を除く）	20	13	129	124	217	300
仕 組 債	174	95	360	364	191	370
投 資 信 託	5	20	129	188	528	565
デ リ バ テ ィ ブ	10	18	90	119	179	290
有 価 証 券 関 連	1	0	7	17	15	18
金 融 先 物 等	2	9	63	80	135	246
C F D	4	7	16	19	25	22
そ の 他	3	2	4	3	4	4
E T N	0	0	0	2	0	1
暗号資産デリバティブ	1	0	2	1	13	3
商品関連デリバティブ	0	2	6	11	18	14
第二種業取扱商品	1	1	8	13	32	46
ラ ッ プ	2	3	9	19	38	68
先物オプション	0	0	0	3	3	7
そ の 他	0	0	126	96	2,317	2,001
合 計	227	178	1,155	1,266	4,690	4,653

○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178件から49件増（27.5%増）の227件であった。

また、「あっせん」の終結件数も、前年度130件から96件増（73.8%増）の226件であった。

（単位：件）

あっせん		2023年度	2022年度
新規申立件数		227	178
終 結 件 数		226	130
	和 解	175	87
	不 調	43	40
	取 下 げ 等	8	3
期末係属件数		85	84

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」（206件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（17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
2023 年度	件 数	206	17	1	2	1	0	227
	構成比	90.7	7.5	0.4	0.9	0.4	0	100
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

（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」（164件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（29件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内 容	2023年度	2022年度
説明義務	164 (72.2)	105 (59.0)
適合性の原則	29 (12.8)	33 (18.5)
断定的判断の提供	7 (3.1)	3 (1.7)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2023年度	2022年度
過当売買	4 (1.8)	7 (3.9)
無断売買	2 (0.9)	1 (0.6)
システム障害	1 (0.4)	2 (1.1)

(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」(174件)が8割弱を占め、次いで「債券(仕組債を除く)」(20件)、「株式」(14件)の順となった。

(単位：件、%)

	2023年度		2022年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	14	6.2	26	14.6
債券(仕組債を除く)	20	8.8	13	7.3
仕 組 債	174	76.7	95	53.4
投 資 信 託	5	2.2	20	11.2
デ リ バ テ ィ ブ	10	4.4	18	10.1
有 価 証 券 関 連	1	0.4	0	0
金 融 先 物 等	2	0.9	9	5.1
C F D	4	1.8	7	3.9
そ の 他	3	1.3	2	1.1
E T N	0	0	0	0
暗号資産デリバティブ	1	0.4	0	0
商品関連デリバティブ	0	0	2	1.1
第二種業取扱商品	1	0.4	1	0.6
ラ ッ プ	2	0.9	3	1.7
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	227	100	178	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」(222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
2023 年度	件 数	222	1	0	1	0	0	3	227
	構成比	97.8	0.4	0	0.4	0	0	1.3	100
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

(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」（215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		
2023 年度	件 数	112	103	12	227
	構成比	49.3	45.4	5.3	100
2022 年度	件 数	83	79	16	178
	構成比	46.6	44.4	9.0	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
2023 年度	件 数	3	7	158	21	2	15	7	5
	構成比	1.3	3.1	69.6	9.3	0.9	6.6	3.1	2.2
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

		九州	その他	合計
2023 年度	件 数	9	0	227
	構成比	4.0	0	100
2022 年度	件 数	8	0	178
	構成比	4.5	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 111 件減（8.8%減）の 1,155 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 938 件（81.2%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 217 件（18.8%）であった。

（単位：件）

項目	2023 年度	2022 年度
新規受付件数	1,155	1,266
金商業者等に取り次いだもの	938	1,074
金商業者等に取り次がなかったもの	217	192
終結件数	1,129	1,195
解決	912	1,021
あっせんへの移行	216	174
不調	0	0
その他	1	0
期末未済件数	150	124

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」（524件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（267件）、「事務処理に関する苦情」（223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
2023 年度	件 数	524	267	223	7	7	127	1,155
	構成比	45.4	23.1	19.3	0.6	0.6	11.0	100
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

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、%）

	2023年度	2022年度
説明義務	380 (32.9)	388 (30.6)
適合性の原則	57 (4.9)	83 (6.6)
強引な勧誘	47 (4.1)	80 (6.3)

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2023年度	2022年度
売買一般	83 (7.2)	93 (7.3)
取引制度	68 (5.9)	112 (8.8)
無断売買	41 (3.5)	26 (2.1)

（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、%)

	2023年度	2022年度
証券会社	70 (6.1)	16 (1.3)
入出金・入出庫	51 (4.4)	49 (3.9)
口座開設・移管等	36 (3.1)	35 (2.8)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2023年度	2022年度
助言契約	3 (0.3)	5 (0.4)
助言内容	3 (0.3)	0 (0)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2023年度	2022年度
会社不満	119 (10.3)	133 (10.5)
I P O	4 (0.3)	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」(360件)が3割強を占め、「株式」(296件)、「債券(仕組債を除く)」及び「投資信託」(各129件)が続いた。

(単位：件、%)

	2023年度		2022年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	296	25.6	326	25.8
債券(仕組債を除く)	129	11.2	124	9.8
仕 組 債	360	31.2	364	28.8
投 資 信 託	129	11.2	188	14.8
デリバティブ	90	7.8	119	9.4
有価証券関連	7	0.6	17	1.3
金融先物等	63	5.5	80	6.3
C F D	16	1.4	19	1.5
その他	4	0.3	3	0.2
E T N	0	0	2	0.2
暗号資産デリバティブ	2	0.2	1	0.1
商品関連デリバティブ	6	0.5	11	0.9
第二種業取扱商品	8	0.7	13	1.0
ラ ッ プ	9	0.8	19	1.5
先物オプション	0	0	3	0.2
そ の 他	126	10.9	96	7.6
合 計	1,155	100	1,266	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」（1,075件）が大部分を占めた。

（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
2023年度	件数	1,075	25	21	2	3	0	29	1,155
	構成比	93.1	2.2	1.8	0.2	0.3	0	2.5	100
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

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1,108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		
2023年度	件数	682	426	47	1,155
	構成比	59.0	36.9	4.1	100
2022年度	件数	726	493	47	1,266
	構成比	57.3	38.9	3.7	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が7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
2023年度	件数	23	28	755	113	11	107	26	30
	構成比	2.0	2.4	65.4	9.8	1.0	9.3	2.3	2.6
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

		九州	その他	合計
2023年度	件数	62	0	1,155
	構成比	5.4	0	100
2022年度	件数	75	0	1,266
	構成比	5.9	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37件増（0.8%増）の4,690件となった。

（単位：件）

	2023年度	2022年度
受付件数	4,690	4,653

（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」（1,487件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（870件）、「売買取引に関する相談」（628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
2023 年度	件 数	1,487	359	628	870	23	23	1,300	4,690
	構成比	31.7	7.7	13.4	18.6	0.5	0.5	27.7	100
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

（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、%）

	2023年度	2022年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	847（18.1）	692（14.9）
当センターの業務	316（6.7）	222（4.8）
取引制度	124（2.6）	118（2.5）

（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、%）

	2023年度	2022年度
売買一般	263（5.6）	454（9.8）
取引制度	217（4.6）	241（5.2）
無断売買	55（1.2）	52（1.1）

○「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2023年度	2022年度
証券会社	334（7.1）	118（2.5）
入出金・入出庫	152（3.2）	104（2.2）
口座開設・移管等	123（2.6）	129（2.8）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2023年度	2022年度
他業界	1,147 (24.5)	1,137 (24.4)
保険	38 (0.8)	47 (1.0)
上場企業	34 (0.7)	27 (0.6)

(注) 括弧内は、相談件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」(1,154件)が最も多く、「投資信託」(528件)、「債券(仕組債を除く)」(217件)が続いた。

(単位：件、%)

	2023年度		2022年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	1,154	24.6	988	21.2
債券(仕組債を除く)	217	4.6	300	6.4
仕 組 債	191	4.1	370	8.0
投 資 信 託	528	11.3	565	12.1
デ リ バ テ ィ ブ	179	3.8	290	6.2
有 価 証 券 関 連	15	0.3	18	0.4
金 融 先 物 等	135	2.9	246	5.3
C F D	25	0.5	22	0.5
そ の 他	4	0.1	4	0.1
E T N	0	0	1	0.0
暗号資産デリバティブ	13	0.3	3	0.1
商品関連デリバティブ	18	0.4	14	0.3
第二種業取扱商品	32	0.7	46	1.0
ラ ッ プ	38	0.8	68	1.5
先物オプション	3	0.1	7	0.2
そ の 他	2,317	49.4	2,001	43.0
合 計	4,690	100	4,653	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」(2,800件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(599件)、「FX業者」(72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
2023年度	件 数	2,800	599	72	30	14	5	1,170	4,690
	構成比	59.7	12.8	1.5	0.6	0.3	0.1	24.9	100
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

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**4,496**件、「法人」が**194**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		
2023 年度	件 数	2,798	1,698	194	4,690
	構成比	59.7	36.2	4.1	100
2022 年度	件 数	2,715	1,758	180	4,653
	構成比	58.3	37.8	3.9	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京、大阪、名古屋、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2023 年度	件 数	81	125	2,240	514	85	934	280	91
	構成比	1.7	2.7	47.8	11.0	1.8	19.9	6.0	1.9
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

		九州	その他	合計
2023 年度	件 数	336	4	4,690
	構成比	7.2	0.1	100
2022 年度	件 数	345	8	4,653
	構成比	7.4	0.2	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2023年9月12日（東京）及び9月14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	2023年 6月27日	第二種金融商品取引業協会の活動について 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	第二種金融商品取引業協会 自主規制業務部長 当センター・業務部長
②	7月31日	金融先物取引業協会の活動について	金融先物取引業協会 監査部次長
③	11月17日	2024年以降の新しいNISAについて	日本証券業協会 証券税制部 上席次長
④	2024年 2月26日	相続・高齢顧客に係る証券取引の留意点	弁護士 (潮見坂綜合法律事務所)
⑤	3月18日	メンタルヘルス研修 「セルフケアで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2回はオンデマンド配信）、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、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会や消費生活センター等の研修に4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（2022年10月～2023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7回実施した。
- ② 台湾のADR機関である財団法人金融消費評議中心（Financial Ombudsman Institution）の杜董事長の来訪を受け、業務説明を行うとともに、意見交換を行った。

(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（2023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. 当センターのポスターを全国の財務局・財務事務所宛等へ配布し、FINMACの周知を図った
 - ハ. 日本橋兜町のランドマークビル「KABUTO ONE」内のキューブ型大型LEDディスプレイに、当センターの広告を掲載した。
- ③ アジア証券人フォーラム研修セミナーに講師を派遣した（2023年12月5日）。

(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 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（3回）に参加した。
- ② 金融審議会市場制度ワーキング・グループ（3回）に参加した。
- ③ 証券取引等監視委員会に出席（1回）し、業務報告を行うとともに、意見交換を行った。
- ④ あっせん委員の選任過程に係る透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を2回開催（2023年5月26日、2024年2月29日）し、あっせん委

員候補者の推薦等について審議した。

- ⑤ 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、**2022年度及び2023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**32号**及び**33号**」に掲載した。
- ⑥ **2022年度及び2023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。
- ⑦ 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

2023年6月29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 2022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 2022年度事業報告（案）及び収支決算（案）について

第3号議案 2023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

2023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53～55回）開催し、2022年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2023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、2023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53回理事会（Hybrid会議方式）2023年6月21日開催

第1号議案 2022年度紛争解決業務等実施状況の検証について

第2号議案 2022年度事業報告（案）及び収支決算（案）について

第3号議案 2023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 正会員の入会について

第7号議案 運営審議委員会委員等の選任について

第8号議案 あっせん委員の選任について

第9号議案 あっせん委員候補者推薦委員会委員等の選任について

第10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

- 第54回理事会（Hybrid会議方式）2023年12月13日開催
 - 第1号議案 正会員の入会について
 - 第2号議案 2023年度上半期の状況について
 - (1) 2023年度上半期における紛争解決業務等の状況
 - (2) 2023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) 2023年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証
 - 第3号議案 2023事務年度 監事監査の方針・計画等について
- 第55回理事会（Hybrid会議方式）2024年3月15日開催
 - 第1号議案 2023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 2023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 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
 - 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

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、2022年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2023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、2023年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2024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）2023年6月5日
 - (1) 2022年度事業報告（案）及び収支決算（案）について
 - (2) 2023年度事業計画（案）及び収支予算（案）について
 - (3) あっせん委員の選任について
 - (4) 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
 - (5) 2022年度紛争解決業務等実施状況の検証について
- 運営審議委員会（Hybrid会議方式）2023年11月28日
 - (1) 2023年度上半期の状況について
 - ① 2023年度上半期における紛争解決業務等の状況
 - ② 2023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 2023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）2024年3月7日
 - (1) 2023年4月～12月における紛争解決業務等の状況について
 - (2) 2023年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込みについて

- (3) 2024年度事業計画（案）及び事業会計収支予算（案）について
- (4) 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

4. あっせん委員候補者推薦委員会

当事業年度中、理事長の諮問機関であるあっせん委員候補者推薦委員会を2回開催し、あっせん委員候補者の推薦、あっせん委員の再任等について審議した。

なお、あっせん委員候補者推薦委員会の開催状況は次のとおりである。

- 第25回あっせん委員候補者推薦委員会（Hybrid会議方式）2023年5月26日
 - (1) あっせん委員候補者の推薦について
 - (2) 2022年度における紛争解決業務等の状況について
- 第26回あっせん委員候補者推薦委員会（Hybrid会議方式）2024年2月29日
 - (1) あっせん委員候補者の推薦について
 - (2) 2023年4月～12月における紛争解決業務等の状況について

2023年度 財 務 報 告

1. 2023年度会計財産目録

2023年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2024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）	329,515	
預 貯 金	44,035,264	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	24,424,735	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	10,184,838	
ゆうちょ銀行（東京）	9,257,066	
ゆうちょ銀行（大阪）	168,625	
仮 払 金	3,144	
流 動 資 産 合 計		44,367,923
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	29,671,500	
退職給付引当資産	13,500,000	
みずほ銀行 退職給付引当預金	13,500,000	
什器備品	16,436,393	
（事務所内装工事費用）	1,945,004	
（事務机・キャビネット）	870,004	
（電話設備及び通話録音装置）	1,560,873	
（シュレッダー）	140,379	
（A E D）	1	
（パソコン等）	2,840,939	
（ソフトウェア）	8,238,473	
（あっせん会場環境改善工事）	662,149	
（Web会議システム）	178,571	
固 定 資 産 合 計		59,607,893
資 産 合 計		103,975,816
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,793,401	
その他流動負債	3,094,217	
（リース債務）	3,094,217	
流 動 負 債 合 計		4,887,618
2. 固定負債		
退職給付引当金	13,500,000	
その他固定負債	5,296,645	
（リース債務）	5,296,645	
固 定 負 債 合 計		18,796,645
負 債 合 計		23,684,263
III 正味財産の部		
正 味 財 産		80,291,553

※ 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. 2023年度貸借対照表

2023年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 2024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	329,515		
預 貯 金	44,035,264		
仮 払 金	3,144		
流動資産合計		44,367,923	
2. 固定資産			
敷金（差入保証金）	29,671,500		
退職給付引当預金	13,500,000		
什器備品	16,436,393		
固定資産合計		59,607,893	
資 産 の 部 合 計			103,975,816
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,793,401		
その他流動負債	3,094,217		
流動負債合計		4,887,618	
2. 固定負債			
退職給付引当金	13,500,000		
その他固定負債	5,296,645		
固定負債合計		18,796,645	
負 債 の 部 合 計			23,684,263
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			80,291,553
負債及び正味財産合計			103,975,816

※ 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. 2023年度収支計算書

2023年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書

2023年4月1日から2024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	96,000		
賛助会員会費等	6,900,000	6,996,000	
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	240,064,620		
第二種金融商品取引業者負担金	43,354,080		
あっせん申立金	4,457,530		
あっせん利用負担金	11,885,720	299,761,950	
経常収入合計			401,757,950
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	307,977,395		
情報提供及び広報事業	3,358,324	311,335,719	
2. 管理費			
事務局運営費	29,002,601		
賃借料	43,491,800		
諸謝金	600,000		
役員報酬	27,130,000	100,224,401	
経常支出合計			411,560,120
経常収支差額			▲ 9,802,170
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	61		
2. 雑収入	0	61	
その他資金収入合計			61
IV その他資金支出の部			
1. 予備費	0		
2. 固定資産取得支出（敷金）	5,232,000	5,232,000	
その他資金支出合計			5,232,000
その他資金収支差額			▲ 5,231,939
当期収支差額			▲ 15,034,109
前期繰越収支差額			57,608,631
次期繰越収支差額			42,574,522

※ 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	2,435,000	89.89	205,519,660	207,954,660
投 資 信 託 協 会	1,005,000	0.10	228,635	1,233,635
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	4,130,000	2.06	4,709,873	8,839,873
金 融 先 物 取 引 業 協 会	685,000	6.29	14,381,118	15,066,118
第二種金融商品取引業協会	3,040,000	1.26	2,880,796	5,920,796
日本暗号資産取引業協会	70,000	0.39	891,675	961,675
日 本 S T O 協 会	65,000	0.01	22,863	87,863
合 計	11,430,000	100	228,634,620	240,064,620

2023年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

2024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
〃	松尾 元信	日本証券業協会 専務理事
監事	石黒 淳史	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

2024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

2024年3月31日現在（50音順・敬称略）

委員長	弥 永 真 生	（明治大学専門職大学院会計専門職研究科専任教授）
委員	青 木 一 郎	（一般社団法人第二種金融商品取引業協会 専務理事）
〃	祝 迫 得 夫	（一 橋 大 学 経 済 研 究 所 教 授）
〃	魚 津 亨	（水戸証券株式会社 代表取締役副社長）
〃	岡 田 則 之	（一般社団法人日本投資顧問業協会 副会長・専務理事）
〃	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）
〃	櫻 井 裕 子	（大和証券株式会社 代表取締役専務取締役）
〃	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）
〃	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）
〃	増 田 哲 弥	（三菱地所投資顧問株式会社 代表取締役社長執行役員）
〃	松 本 昌 男	（日 本 証 券 業 協 会 常 務 執 行 役）
〃	水 野 晋 一	（野村証券株式会社 代表取締役常務）
〃	森 嶋 淳 浩	（株式会社みずほ銀行 常務執行役員）
〃	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

2024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

2024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
河 村 明 雄
木 崎 孝
木 野 綾 子
児 島 幸 良
柴 谷 晃
末 吉 宜 子
谷 崎 研 一
千 葉 道 則
野 間 敬 和
羽 尾 芳 樹
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

2023年度 決算報告書

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 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

2023年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
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：円)		
I 経常収入の部	1			
1. 会費等収入	2			
正会員会費	3	96,000		
賛助会員会費等	4	6,900,000	6,996,000	
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	240,064,620		
第2種金融商品取引業者負担金	9	43,354,080		
あっせん申立金	10	4,457,530		
あっせん利用負担金	11	11,885,720	299,761,950	
経常収入合計	12			401,757,950
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	307,977,395		
情報提供及び広報事業	16	3,358,324	311,335,719	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	29,002,601		
賃借料	19	43,491,800		
諸謝金	20	600,000		
役員報酬	21	27,130,000	100,224,401	
経常支出合計	22			411,560,120
経常収支差額	23			-9,802,170
III その他資金収入の部	24			
1. 雑収入	25	61	61	
その他資金収入合計	26			61
IV その他資金支出の部	27			
1. 予備費	28	0	0	
2. 固定資産取得支出（敷金）	29	5,232,000	5,232,000	0
その他資金支出合計	30	5,232,000	5,232,000	5,232,000
当期収支差額	31			-15,034,109
前期繰越収支差額	32			57,608,631
次期繰越収支差額	33			42,574,522

(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。

2023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
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		予算額	決算額	差 額 (決算額)-(予算額)
I	経常収入の部	円	円	円
1	会費等収入	4,990,000	6,996,000	2,006,000
	①正会員会費	90,000	96,000	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	313,865,000	299,761,950	-14,103,050
	①諸団体負担金	258,134,000	240,064,620	-18,069,380
	②第2種金融商品取引業者負担金	45,658,000	43,354,080	-2,303,920
	③あっせん申立金	2,114,000	4,457,530	2,343,530
	④あっせん利用負担金	7,959,000	11,885,720	3,926,720
	経常収入合計(A)	413,855,000	401,757,950	-12,097,050
II	経常支出の部			
1	事業費	312,234,000	311,335,719	-898,281
	○相談、苦情解決及びあっせん事業	305,134,000	307,977,395	2,843,395
	①人件費等	215,650,000	206,695,524	-8,954,476
	②相談員研修費用等	800,000	301,839	-498,161
	③事務運営費用	45,224,000	47,092,116	1,868,116
	④あっせん委員報酬・旅費等	32,484,000	42,901,100	10,417,100
	⑤相談員旅費及び会場費	3,876,000	5,576,206	1,700,206
	⑥あっせん等に係る諸費用	7,100,000	5,410,610	-1,689,390
	○情報提供及び広報事業	7,100,000	3,358,324	-3,741,676
	①広告宣伝費	4,150,000	1,412,840	-2,737,160
	②情報提供費	2,950,000	1,945,484	-1,004,516
2	管理費	101,612,000	100,224,401	-1,387,599
	①事務局運営費	29,100,000	29,002,601	-97,399
	②賃借料	43,012,000	43,491,800	479,800
	③諸謝金	600,000	600,000	0
	④役員報酬	28,900,000	27,130,000	-1,770,000
3	予備費	20,000,000	0	-20,000,000
	経常支出合計(B)	433,846,000	411,560,120	-22,285,880
	経常収支差額(A-B)	-19,991,000	-9,802,170	10,188,830
III	その他資金収入の部			
	雑収入	0	61	61
	その他資金収入合計(C)	0	61	61
IV	その他資金支出の部			
	固定資産取得支出(敷金)	0	5,232,000	5,232,000
	その他資金支出合計(D)	0	5,232,000	5,232,000
	当期収支差額(A-B+C-D)=(E)	-19,991,000	-15,034,109	4,956,891
	繰越金変動表			
	期首繰越金有高(F)	57,608,631	57,608,631	0
	繰越金当期変動額(E)	-19,991,000	-15,034,109	4,956,891
	期末繰越金有高(F+E)	37,617,631	42,574,522	4,956,891

2023年度予算 諸団体負担金内訳

(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	2,435,000	89.89%	205,519,660	207,954,660	224,197,226
投 資 信 託 協 会	1,005,000	0.10%	228,635	1,233,635	1,251,704
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	4,130,000	2.06%	4,709,873	8,839,873	9,212,102
金 融 先 物 取 引 業 協 会	685,000	6.29%	14,381,118	15,066,118	16,202,682
第二種金融商品取引業協会	3,040,000	1.26%	2,880,796	5,920,796	6,148,470
日本暗号資産取引業協会	70,000	0.39%	891,675	961,675	1,032,146
日 本 S T O 協 会	65,000	0.01%	22,863	87,863	89,670
合 計	11,430,000	100.00%	228,634,620	240,064,620	258,134,000

(注) 繰越収支差額残高の適正な管理の観点から、諸団体負担金総額を予算額の7%(18,069,380円)減額した。

2023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

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：円)		
I 正味財産増加の部	1			
1. 資産増加額	2			
敷金等増加額	3	5,232,000		
什器備品購入額	4	5,750,439	10,982,439	
2. 負債減少額	5		0	
増加額合計	6			10,982,439
II 正味財産減少の部	7			
1. 資産減少額	8			
当期収支差額	9	15,034,109		
固定資産除却額	10	1		
什器備品減価償却費	11	5,482,850	20,516,960	
2. 負債増加額	12		0	
減少額合計	13			20,516,960
当期正味財産増加額	14			-9,534,521
前期繰越正味財産額	15			89,826,074
期末正味財産合計額	16			80,291,553

※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。

2023年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

2024年3月31日現在

特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター

科 目		金 額 (単位：円)		
I 資産の部	1			
1. 流動資産	2			
現金・預貯金	3	44,364,779		
現 金	4	329,515		
預 貯 金	5	44,035,264		
仮 払 金	6	3,144		
流動資産合計	7		44,367,923	
2. 固定資産	8			
その他の固定資産	9	59,607,893		
退職給付引当預金	10	13,500,000		
什器備品	11	16,436,393		
敷金（差入保証金）	12	29,671,500		
固定資産合計	13		59,607,893	
資 産 合 計	14			103,975,816
II 負債の部	15			
1. 流動負債	16			
預り金	17	1,793,401		
その他流動負債	18	3,094,217		
流動負債合計	19		4,887,618	
2. 固定負債	20			
退職給付引当金	21	13,500,000		
その他固定負債	22	5,296,645		
固定負債合計	23		18,796,645	
負 債 合 計	24			23,684,263
III 正味財産の部	25			
1. 正味財産	26			
前期正味財産額	27		89,826,074	
当期正味財産増加額	28		▲ 9,534,521	
正味財産合計	29			80,291,553
負債及び正味財産合計	30			103,975,816

※ 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。

(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	237,506	329,515	92,009
預 貯 金	59,046,955	44,035,264	-15,011,691
仮 払 金	0	3,144	3,144
合 計	59,284,461	44,367,923	-14,916,538
預 り 金	1,675,830	1,793,401	117,571
合 計	1,675,830	1,793,401	117,571
次期繰越収支差額	57,608,631	42,574,522	-15,034,109

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	5,038,806	1,945,004
事務机・キャビネット	3,980,354	0	3,110,350	870,004
電話設備及び通話録音装置	5,696,560	1	4,135,686	1,560,873
シュレッダー	592,460	0	452,081	140,379
AED	194,206	0	194,205	1
パソコン等	9,119,518	0	6,278,579	2,840,939
ソフトウェア	15,651,434	0	7,412,961	8,238,473
あっせん会場環境改善工事	6,726,420	0	6,064,271	662,149
Web 会議システム	340,769	0	162,198	178,571
合 計	49,285,531	1	32,849,137	16,436,393

2023年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2024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 (現金手許有高)	3	329,515		
預 貯 金	4	44,035,264		
みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	5	24,424,735		
みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	6	10,184,838		
ゆうちょ銀行 (東京)	7	9,257,066		
ゆうちょ銀行 (大阪)	8	168,625		
仮 払 金	9	3,144		
流動資産合計	10		44,367,923	
2. 固定資産	11			
退職給付引当預金	12	13,500,000		
みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	13	13,500,000		
什器備品	14	16,436,393		
(事務所内装工事費用)	15	1,945,004		
(事務機・キャビネット)	16	870,004		
(電話設備及び通話録音装置)	17	1,560,873		
(シュレッダー台)	18	140,379		
(A E D)	19	1		
(パソコン等)	20	2,840,939		
(ソフトウェア)	21	8,238,473		
(あっせん会場環境改善工事)	22	662,149		
(Web会議システム)	23	178,571		
敷 金 (差入保証金)	24	29,671,500		
固定資産合計	25		59,607,893	
資 産 合 計	26			103,975,816
II 負債の部	27			
1. 流動負債	28			
預り金	29	1,793,401		
その他流動負債	30	3,094,217		
(リース債務)	31	3,094,217		
流動負債合計	32		4,887,618	
2. 固定負債	33			
退職給付引当金	34	13,500,000		
その他固定負債	35	5,296,645		
(リース債務)	36	5,296,645		
固定負債合計	37		18,796,645	
負 債 合 計	38			23,684,263
正 味 財 産	39			80,291,553

※ 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。

2024 年 6 月 11 日

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター

理 事 長 佐 藤 隆 文

令和 6 年 5 月 31 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 5 年 4 月 1 日から令和 6 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

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 事業計画案
(2024年4月1日から2025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、2024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	306,634 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) 1,400 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

2024 年度 収支予算書

自：2024 年 4 月 1 日

至：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

(F I N M A C)

2024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

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

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	0
IV	その他資金支出の部			
	その他資金支出合計 (D)		5,231	5,231
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)			-25,093
	期首資金有高			42,575
	次期繰越収支差額			17,482

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)

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	2022年度予算	2023年度予算	2023年度決算	2024年度予算 (案)	備 考
Ⅰ 経 常 収 入 の 部					
1 会費等収入	4,984,000	4,990,000	6,996,000	4,996,000	
正会員会費収入	84,000	90,000	96,000	96,000	正会員32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	318,073,000	313,865,000	299,761,950	313,216,000	
諸団体負担金	260,845,000	258,134,000	240,064,620	258,134,000	
第2種金融商品取引業者負担金	47,857,000	45,658,000	43,354,080	43,250,000	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	7,959,000	11,885,720	8,902,000	過去3か年平均
あっせん申立金収入	1,971,000	2,114,000	4,457,530	2,930,000	過去3か年平均
経常収入計 (A)	418,057,000	413,855,000	401,757,950	413,212,000	
Ⅱ 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	316,445,000	312,234,000	311,335,719	313,734,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	309,345,000	305,134,000	307,977,395	306,634,000	
人件費等	221,757,000	215,650,000	206,695,524	209,210,000	
相談員研修費用等	800,000	800,000	301,839	800,000	
事務運営費	45,224,000	45,224,000	47,092,116	50,224,000	あっせんシステムサーバ更新
あっせん委員報酬・旅費等	31,143,000	32,484,000	42,901,100	35,072,000	過去3か年平均
相談員旅費及び会場費	3,321,000	3,876,000	5,576,206	4,228,000	過去3か年平均
あっせん等に係る諸費用	7,100,000	7,100,000	5,410,610	7,100,000	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100,000	7,100,000	3,358,324	7,100,000	
広告宣伝費	4,150,000	4,150,000	1,412,840	4,150,000	
情報提供費	2,950,000	2,950,000	1,945,484	2,950,000	
2 管理費	101,612,000	101,612,000	100,224,401	109,340,000	
役員報酬	28,900,000	28,900,000	27,130,000	28,900,000	
事務局運営費	29,100,000	29,100,000	29,002,601	29,100,000	
賃借料	43,012,000	43,012,000	43,491,800	50,650,000	賃借料引上げ
諸謝金	600,000	600,000	600,000	690,000	
3 予備費	20,000,000	20,000,000	0	10,000,000	
経常支出計 (B)	438,057,000	433,846,000	411,560,120	433,074,000	
当期収支差額 (A-B)	-20,000,000	-19,991,000	-9,802,170	-19,862,000	
Ⅲ そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	0	0	61	0	
Ⅳ そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	0	0	5,232,000	5,230,800	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	-20,000,000	-19,991,000	-15,034,109	-25,092,800	
繰越金当期取崩額 (F)	20,000,000	19,991,000	15,034,109	25,092,800	
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)	49,229,718	57,608,631	57,608,631	42,574,522	
繰越金当期変動額 (ーF) (I)	-20,000,000	-19,991,000	-15,034,109	-25,092,800	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	29,229,718	37,617,631	42,574,522	17,481,722	

2024年度予算案 諸団体負担金内訳

(単位：円)

団 体 名	基本分担金	実績分担金		分担金合計
		分担率	分担金額	
日 本 証 券 業 協 会	2,425,000	91.44%	225,407,830	227,832,830
投 資 信 託 協 会	1,070,000	0.13%	320,462	1,390,462
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	4,150,000	2.28%	5,620,405	9,770,405
金 融 先 物 取 引 業 協 会	680,000	4.49%	11,068,254	11,748,254
第二種金融商品取引業協会	3,155,000	1.19%	2,933,457	6,088,457
日本暗号資産取引業協会	70,000	0.46%	1,133,941	1,203,941
日 本 S T O 協 会	75,000	0.01%	24,651	99,651
合 計	11,625,000	100.00%	246,509,000	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。

役員の選任について（案）

2024 年 6 月 11 日

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

通常総会決定（案）

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

役 員 候 補 者 名 簿

理 事	青木浩子	千葉大学大学院社会科学研究院 教授	（重任）
理 事	岩原紳作	東京大学 名誉教授	（重任）
理 事	佐藤隆文	元金融庁長官	（重任）
理 事	高橋康文	当センター専務理事・センター長	（重任）
理 事	岳野万里夫	日本証券業協会 副会長	（新任）
理 事	原田喜美枝	中央大学 商学部 教授	（重任）
監 事	菊地鋼二	日本証券業協会 常任監事（予定）	（新任）

（敬称略）

（注１） 各役員の任期は、定款第 17 条第 1 項の規定により、2024 年 7 月 1 日から 2026 年 6 月 30 日までの 2 年間である。

（注２） 2024 年 6 月 20 日開催の通常総会において、佐藤隆文 氏を理事長に、高橋康文 氏を専務理事に選任する予定である。

以 上

理事長選任について（案）

当センター理事長として、下記の候補者を 2024 年 7 月 1 日付で選任することとしたい。

候補者名	会社・役職名等	就任予定日
佐藤 隆文	当センター理事長	2024 年 7 月 1 日

（敬称略）

以 上

専務理事選任について（案）

当センター専務理事として、下記の候補者を 2024 年 7 月 1 日付で選任することとしたい。

候補者名	会社・役職名	就任予定日
高 橋 康 文	当 セ ン タ ー 専 務 理 事 ・ センター長	2024 年 7 月 1 日

（敬称略）

以 上

2024 年 6 月●日

各 位

特 定 非 営 利 活 動 法 人
証券・金融商品あっせん相談センター
理 事 長 佐 藤 隆 文

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター
社員総会（通常総会）の開催について（案）

下記により、特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター社員総会（通常総会）を開催いたしたいと存じますので、ご通知申し上げます。ご参加（web 会議を含みます。）が困難な方は、委任状又は議決権行使書のご提出をお願いいたします。

記

1. 日 時 2024 年 6 月 20 日（木） 14 時 00 分
2. 場 所 証券・金融商品あっせん相談センター C 会議室
（第二証券会館 1 階）
東京都中央区日本橋茅場町 2 丁目 1 番 1 号
※ Zoom による web 会議も併用します。

3. 会議の目的事項

（報告事項）

第 1 号議案 2023 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 2023 年度事業報告案及び収支決算案について

第 3 号議案 2024 年度事業計画案及び収支予算案について

第 4 号議案 役員の選任等について

以 上

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

正 会 員 の 入 会 に つ い て

2024年6月11日
特 定 非 営 利 活 動 法 人
証券・金融商品あっせん相談センター

【正会員 入会申請者】

村 田 雅 彦（一般社団法人金融先物取引業協会 統括役）

（敬称略）

正会員となる日：2024年7月1日

【 参 考 】 定 款（抜粋）

（会員の種類）

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

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

（入会）

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

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

以 上

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター
運 営 審 議 委 員 会 委 員 名 簿 (案)

2 0 2 4 年 6 月 1 1 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

重任	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	祝 迫 得 夫 (一 橋 大 学 経 済 研 究 所 教 授)
"	"	魚 津 亨 (水 戸 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 副 社 長)
"	"	岡 田 則 之 (一般社団法人日本投資顧問業協会 副会長専務理事)
"	"	川 元 由喜子 (フ ォ ス タ ー ・ フ ォ ー ラ ム 理 事)
新任	"	神 崎 康 史 (一般社団法人第二種金融商品取引業協会 顧問)
重任	"	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)
"	"	櫻 井 裕 子 (大 和 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 専 務 取 締 役)
"	"	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)
非改選	"	兵 頭 美 貴 子 (株 式 会 社 三 井 住 友 銀 行 常 務 執 行 役 員)
重任	"	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)
"	"	増 田 哲 弥 (三 菱 地 所 投 資 顧 問 株 式 会 社 代 表 取 締 役 社 長 執 行 役 員)
"	"	松 本 昌 男 (日 本 証 券 業 協 会 常 務 執 行 役)
"	"	水 野 晋 一 (野 村 證 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 常 務)
"	"	山 崎 晃 義 (一般社団法人金融先物取引業協会 専務理事)

(五十音順 敬称略)

※ 委員の任期は 2025 年 6 月 30 日まで (兵頭美貴子氏は 2025 年 3 月 31 日まで)。

2024 年 5 月 21 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 27 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

2024 年 5 月 21 日に開催した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

次期あっせん委員候補者の推薦に当たり、別紙 1 及び別紙 2 により、現任のあっせん委員 38 名の再任について、あっせんの実施回数、実施状況、年齢等を参考に検討した。

審議の結果、あっせんの実施回数、実施状況に基づき河村委員（東京地区）に退任していただくこととし、その他の現任のあっせん委員 37 名については、引き続き再任という形であっせん委員候補者として推薦することを決定した。

なお、河村委員の後任のあっせん委員候補者として、別紙 3 記載の鈴木正人（すずき まさと）氏を推薦することとした。

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