

第 57 回 理 事 会

2 0 2 4 年 1 2 月 2 3 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 2024 年度上半期の状況について
- (1) 2024 年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証
 - (2) 2024 年度上半期における紛争解決業務等の状況
 - (3) 2024 年度上半期あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果

- 第 2 号議案 2024 事務年度 監事監査の方針・計画等について

(審議事項)

- 第 3 号議案 正会員の入会について
- 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

以 上

2024年度上半期における 紛争解決業務等実施状況の検証

2024年12月23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. あっせん手続の利便性等
2. 紛争の迅速かつ適切な解決
3. 苦情、相談への適切な対応
4. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等
5. 利用者の意見、外部有識者の意見を踏まえた改善措置の検討

検証事項1. 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、障がい者への利用に配慮し、対応しているか。

(1) 利用者の利便性向上(利用しやすくなるような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顧客居住地の県庁所在地等所定の50箇所で開催することとしている。
- 申立人の状況に応じて、所定の場所以外でも開催しており、具体的には群馬県高崎市、兵庫県姫路市、愛媛県新居浜市で開催したものがあった。

② あっせん申立ての費用

- あっせん申立金は、請求金額に応じて2,090円から52,360円と定めており、低廉な申立金で利用いただいている。
- 2024度上半期に終結した100件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額100万円超300万円以下(申立金6,270円)の16件、次に利用件数の多い区分は500万円超800万円以下(申立金11,550円)の15件であった。

(2) 高齢者、障がい者の利用に対する配慮(高齢者や障がい者があっせんを利用する場合に次のような対応や配慮をしている。)

① 高齢者などの事案における対応状況

- 申立人が高齢者の場合など、申立人の心身の状況等に応じ、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。
- 2024年度上半期に実施したあっせんにおいては、事情聴取の場に補佐人が同席した事案が14件あった。

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。
- 2024年度上半期に実施したあっせんにおいて、次のような対応を行った。

事例 申立人：60代男性

障がいの状況：歩行困難（重度）

- 申立人は浴室で転倒して下半身と上腕に障害が残り、その後は車椅子生活となった。外出時は車椅子を押してもらう介助者の存在が欠かせないため、ユニバーサルトイレが設置された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2. 紛争の迅速かつ適切な解決

👉 紛争の迅速かつ適切な解決に努めているか。

(1) 2024年度上半期におけるあっせんの処理状況

	2024年度上半期	2023年度	2022年度
年度初係属件数	85	84	36
新規申立件数	101	227	178
期中処理件数 (A)	100	226	130
期末係属件数	86	85	84
取下げ等件数 (B)	2	8	3
取下げ等を除く処理件数	98	218	127
うち和解件数 (C)	74	175	87
うち不調件数	24	43	40
和解率(%) (C/A-B)	75.5%	80.3%	68.5%

(2) 2024年度上半期におけるあっせんの申立てから終結までの期間

※取下げを除く

	2024年度上半期		2023年度		2022年度	
終結まで4月以下	26件	26.5%	69件	31.7%	85件	66.9%
終結まで4月超6月以下	52件	53.1%	119件	54.6%	35件	27.6%
終結まで6月超	20件	20.4%	30件	13.8%	7件	5.5%
平均所要期間	156.8日		141.3日		111.7日	
平均開催回数	1.11回		1.10回		1.25回	

(3) あっせんによる和解に向けた努力の状況

- 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。
- 2024年度上半期においても、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、2024年度上半期に処理したあっせん事案100件のうち74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、金融機関側の対応に何等かの問題点がなかったか、互いに譲歩できる余地はないかなど、和解に向けた糸口を探る努力を重ねている。
- ・ 事情聴取を踏まえ、当該事案に対するあっせん委員の見解（金融機関側の責任のほか、不適切な対応、顧客への配慮不足、投資家の責任等の指摘を含む。）を示しながら、和解案の提示、説明を行っている。状況に応じて、和解案を複数回提示し、和解に向け調整する努力もしている。

○ 和解に向けた努力の成果

- ・ 2024年度上半期において、あっせん委員が事情聴取等を踏まえ作成した和解案の提示により和解が成立した事案が74件あった。このうち、当初、金融機関側が答弁書において「顧客の請求には応じられない」としたものの、あっせん委員から示された見解及び和解案を受け、和解した事案が42件あった。

【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。
- 2024年度上半期において、和解不成立（不調）となって終結したあっせんは24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
 - ・ 顧客側が、和解を拒否した事案 6件
 - ・ 双方の事実認識に大きな隔たりがあり、互譲の余地が見いだせなかった事案 1件

検証事項3. 苦情、相談への適切な対応

☞ 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。

1. 苦情への対応

(1) 苦情の受付及び処理の状況

	2024年度上半期	2023年度	2022年度
苦情受付件数	433件	1,155件	1,266件
(うち取次あり)	(367)	(938)	(1,074)
(うち取次なし)	(66)	(217)	(192)
苦情終結件数	515件	1,129件	1,195件
(うち解決)	(411)	(912)	(1,021)
(うちあっせん移行)	(104)	(216)	(174)
(うち その他)	(0)	(1)	(0)
期末時点係属件数	68件	150件	124件

(2) 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 顧客の苦情内容、事業者の説明内容を相談員が中継し、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依頼し、さらに必要な場合には追加的な対応を依頼する（例：口座閉鎖等の依頼、換金手続促進の依頼、配偶者名義への変更の依頼等）。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上で事業者に取り次ぎ、解決に向けた誠実かつ迅速な対応（顧客側の事情、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 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納得しない場合、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、事業者への取次ぎを通じて相談員が把握・整理した事実関係や争点について、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なども行っている。

(3) 苦情の事例等

① 苦情の内容別内訳

	2024年度上半期	2023年度	2022年度
受付件数 合計	433件	1,155件	1,266件
勧誘に関する苦情	135件 (31.2%)	524件 (45.4%)	604件 (47.7%)
売買取引に関する苦情	157件 (36.3%)	267件 (23.1%)	334件 (26.4%)
事務処理に関する苦情	106件 (24.5%)	223件 (19.3%)	178件 (14.1%)
投資運用に関する苦情	2件 (0.5%)	7件 (0.6%)	5件 (0.4%)
投資助言に関する苦情	4件 (0.9%)	7件 (0.6%)	5件 (0.4%)
その他の苦情	29件 (6.7%)	127件 (11.0%)	140件 (11.1%)

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- 証券会社で、株式を買ってみようと思い相談に行ったところ、投資信託を勧められた。リスクはあると聞いた。思いの外、買った投資信託の基準価額が下がっている。分配金はお礼のようなものだと説明されたが、実際は元本から支払われると聞いた。取引をなかったことにしたい。

- 証券会社の担当者からトルコリラ建て債券の勧誘を受けた際、購入しないと断ったにもかかわらず、深夜の時間帯に電話を掛けてきて長時間に亘り執拗な勧誘をされたため、購入してしまい、損失を被った。相手方証券会社の勧誘行為に納得ができない。

<売買取引に関する苦情>

- 銀行から証券会社を紹介され、安全なものを進めてくれると信じて仕組債を買い付けた。3回目の取引で損失を被った。仕組債の損失を挽回するために言われるがまま株式取引を行った。一向に挽回できないため、賠償してほしいが、どうしたらよいか。

<事務処理に関する苦情>

- 今年、証券会社で新NISA口座を開設したところ、受取配当金が課税された。相手証券に苦情を伝えたら、「株式数比例配分方式を希望されていないため。」と言われた。相手証券が顧客に対して非課税になる方法を教えるべきではないだろうか。

<その他の苦情>

- 証券会社の担当者から勧められるがまま、投資信託を1億5,000万円程度買付けた。利益が出ている時に売却したかったが、引き留められて売却できなかった。現在はかなりの評価損である。状況を教えてほしいと伝えても、担当者はすぐに連絡してこないの、苦情を取り次いで欲しい。

2. 相談への対応

(1) 相談への対応状況

- ① 相談に関しては、相談員が利用者（投資者等）との対話を通して事案の内容を適切に把握し、利用者の相談、質問等について、適格かつ分かり易く説明するように努めている。
- ② 相談内容を踏まえたうえで、まず利用者が行動したほうがよい場合（例えば、まずは利用者から事業者の担当部署に直接質問や確認を求めたほうがよい場合など）にはそのように促し、その結果、さらに相談したい事項があればあらためて当センターに連絡いただくようアドバイスすることもある。利用者の立場からは相談の事案を効率的に、かつ、迅速に解決したいわけなので、そうした利用者の立場に立ったアドバイスを行うよう心がけている。
- ③ 当センターが対象とする金融商品や事業者に関する相談ではない事案についても相談を受けることがあるが、その相談内容に応じて他の適切な相談窓口（機関）を紹介したり、必要に応じてアドバイスなどを行っている。特に、金融庁に登録していない事業者との取引等に関する相談があった場合には「十分注意して相手方の話を聞くべき」といったことなどもアドバイスしている。

(2) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2024年度上半期	2023年度	2022年度
受付件数 合計	1,981件	4,690件	4,653件
制度に関する相談	627件(31.7%)	1,487件(31.7%)	1,239件(26.6%)
勧誘に関する相談	109件(5.5%)	359件(7.7%)	542件(11.6%)
売買取引に関する相談	311件(15.7%)	628件(13.4%)	856件(18.4%)
事務処理に関する相談	341件(17.2%)	870件(18.6%)	592件(12.7%)
投資運用に関する相談	10件(0.5%)	23件(0.5%)	39件(0.8%)
投資助言に関する相談	13件(0.7%)	23件(0.5%)	22件(0.5%)
その他の相談	570件(28.8%)	1,300件(27.7%)	1,363件(29.3%)

(注1)「制度に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、ADR制度等に関する相談

「勧誘に関する相談」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する相談

「売買取引に関する相談」とは、無断売買や注文の取消しなど売買取引全般に関する相談

「事務処理に関する相談」とは、入出金等の手続事務等に関する相談

「投資運用に関する相談」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する相談

「投資助言に関する相談」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する相談

「その他の相談」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない相談。

(注2) 相談には問い合わせ、意見、要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人以外の者(親族、知人、消費生活センター等)からの相談、当センターの対象でない事項に関する相談を含む。

② 相談の事例

<制度に関する相談>

- 旧NISAで損失が出ている投資信託を解約した際、担当者から損益通算ができないとの説明はなかった。損益通算できないのであれば、解約しない選択もできたかかもしれず納得できない。

<勧誘に関する相談>

- 高齢の母が軽度認知症と診断されたため、証券会社にこれ以上取引しないでほしいと伝えたところ、支店長から取引はしないとの回答があった。しかし、その後も母が取引をしていることが分かった。取引を止めさせるためには、どうしたらよいか。

<売買取引に関する相談>

- 認知症の妻名義の株式を売却したい。証券会社から「本人からの発注でないと受けられない」と言われた。株式の配当金もMRFに入金されているため、妻が亡くなるまで株式の売却も現金の引出しも出来ないので、釈然としない。

<事務処理に関する相談>

- 3年前に亡くなった母親の証券口座に株式や国債などが残っていることがわかった。相手方証券会社に相続の続きを行うために連絡したが、書類を送ってきただけで、対応が悪く困っている。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2024年度上半期)

親 族 区 分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	81件
②配偶者からの相談	30件
③その他の親族からの相談	42件
合 計	153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、(親族事案であつても)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>

- ・ (母親からの相談) ネット証券会社で取引をしている娘から依頼を受け、娘の代わりに相手証券で注文を出したところ、取引停止の措置を取られた。娘から依頼を受けて、安易に実行した私も悪いと思うが、娘が取引できなくなることは理解できない。
- ・ (妻からの相談) 夫は複数のネット証券会社で信用取引を行っているが、今年1月に病気を患い、今後、取引を続けることは困難な状態となった。夫が信用取引で売建玉を保有していることは認識しているが、どの程度の評価損になっているかわからず、不安に思っている。
- ・ (義理の息子からの相談) 高齢独居の義母が証券会社で取引を頻繁に行い、大きな損失を被っていることがわかった。義母は相手証券の担当者から言われるがままに取引を繰り返しており、金融商品の内容を理解しないまま取引を行っていたと思うので、損害賠償を求めたい。

検証事項4. 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、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」を実施した(2024年9月18日:大阪会場(オンライン方式併用)、2024年9月25日:東京会場(オンライン方式併用)。内容は次のとおり。
 - ・あっせん事例研究
 - ・紛争解決業務等の状況について
- ② 2024年4月、あっせん委員に対し、2023年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を紹介した「証券取引の適合性等に関する判例一覧」を提供した。

(2) 相談員研修の実施

- ① 相談・苦情処理手続業務及び紛争解決手続業務における相談員の能力向上を図るため、定期的に相談員研修を実施している。

2024年度上半期においては「最近の個人情報保護法等の改正と留意すべきポイント」などをテーマとして研修を実施した。
- ② eラーニングを活用し、「ハラスメント関係」、「コンプライアンス関係」、「メンタルヘルス関係」についての研修を受講した。

検証事項5. 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

- ☞ 利用者アンケート調査の回答や外部有識者による意見、提案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回答結果をとりまとめ、運営審議委員会及び理事会に報告。また、今後の執務の参考としていただくため、すべてのあっせん委員に回答結果を提供した。

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(顧客及び金融機関側)

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、障がいのある方等があっせん制度を利用した場合に、設備のバリアフリー化など障がいのある方への配慮についてもご意見をいただくようにしている。

(参考) 利用者アンケート調査について、郵送に加えWebでも回答が出来るようにした。

(2) 外部有識者への報告

① 2024年5月28日 運営審議委員会(Web会議併用)

「2023年度事業報告及び収支決算」、「2024年度事業計画案及び収支予算案」及び「あっせん委員の選任」等について審議いただいた。また、「2023年度における紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

② 2024年6月11日 理事会(Web会議併用)

「運営審議委員会委員の選任」、「役員の選任」、「2023年度事業報告及び収支決算」、「2024年度事業計画案及び収支予算案」及び「あっせん委員の選任」等について審議いただいた。また、「2023年度における紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

(3) 関係機関との連携

委託元7団体との定期的(毎月)な情報交換及び他のADR機関との意見交換を実施したほか、金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会に参加した。

加えて、法務省主催のADR・ODR推進フォーラム@名古屋へ参加し、各相談機関及び認証紛争解決機関と意見交換を実施した。さらに、金融審議会「市場制度ワーキング・グループ」にも参加した。

2024年度上半期における紛争解決業務等の状況

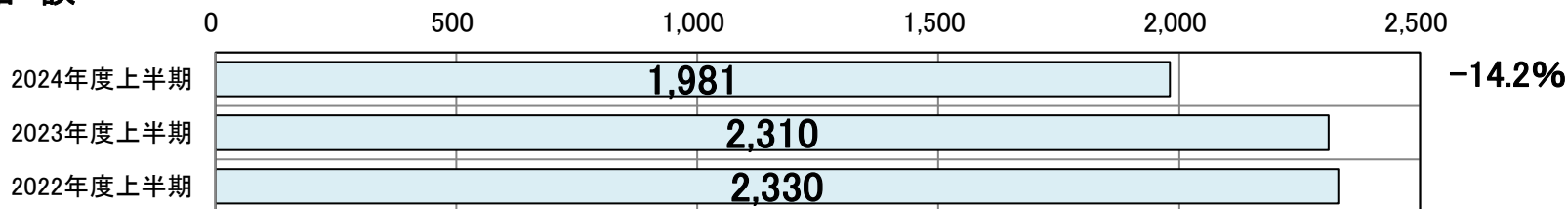
2024年12月23日



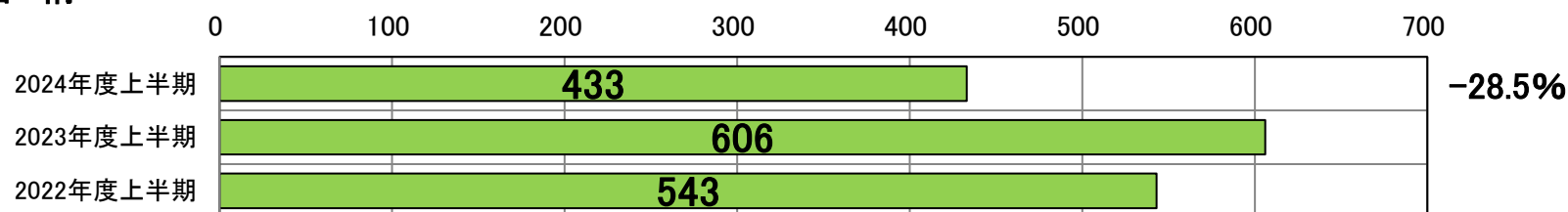
2024年度上半期(4～9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2024年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

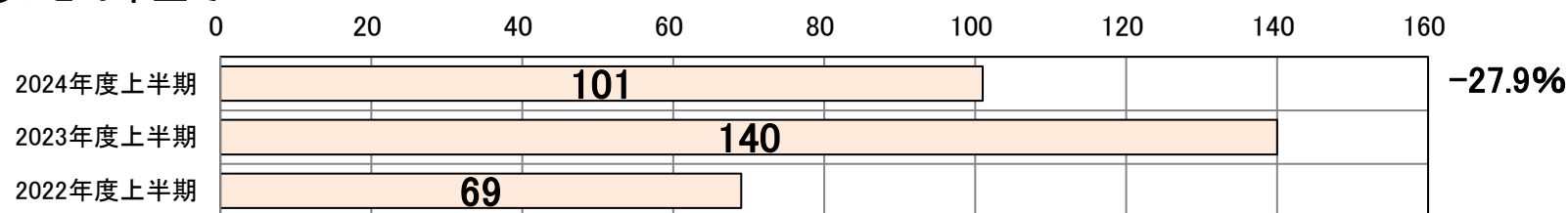
① 相 談



② 苦 情



③ あっせん申立て



概況：
前年同期に比べ、相談、苦情及びあっせん申立ての件数は大幅に減少（それぞれ-14.2%、-28.5%、-27.9%）した。

2. 2024年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相 談

類 型	2024年度上半期		2023年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	627	31.7	727	31.5
うち証券会社	396	20.0	402	17.4
センター業務	98	4.9	167	7.2
取引制度	37	1.9	66	2.9
勧誘	109	5.5	219	9.5
うち説明義務	56	2.8	114	4.9
適合性	21	1.1	62	2.7
強引	25	1.3	30	1.3
売買取引	311	15.7	302	13.1
うち売買一般	129	6.5	129	5.6
取引制度	97	4.9	103	4.5
システム障害	43	2.2	11	0.5
事務処理	341	17.2	345	14.9
投資運用	10	0.5	10	0.4
投資助言	13	0.7	10	0.4
その他	570	28.8	697	30.2
合 計	1,981	100	2,310	100

概況：

制度及び勧誘に関する相談は大幅に減少（対前年比はそれぞれ-100件・-13.8%、-110件・-50.2%）し、売買取引に関する相談は増加（対前年比は+9件・+3.0%）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む。

2. 2024年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2024年度上半期		2023年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	135	31.2	307	50.7
うち説明義務	89	20.6	223	36.8
適合性	18	4.2	32	5.3
強引	13	3.0	24	4.0
売買取引	157	36.3	139	22.9
うち売買一般	48	11.1	42	6.9
取引制度	36	8.3	41	6.8
システム障害	27	6.2	12	2.0
事務処理	106	24.5	87	14.4
投資運用	2	0.5	3	0.5
投資助言	4	0.9	2	0.3
その他	29	6.7	68	11.2
合 計	433	100	606	100

③ あっせん申立て

類 型	2024年度上半期		2023年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	92	91.1	131	93.6
うち説明義務	77	76.2	105	75.0
適合性	12	11.9	16	11.4
断定的判断の提供	2	2.0	4	2.9
売買取引	9	8.9	8	5.7
うちシステム障害	1	1.0	1	0.7
過当売買	1	1.0	1	0.7
無断売買	1	1.0	1	0.7
事務処理	－	－	－	－
投資運用	－	－	1	0.7
投資助言	－	－	－	－
その他	－	－	－	－
合 計	101	100	140	100

概況：

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

あっせん申立てでは、勧誘時の「説明義務」に関するものが圧倒的に多い状況であった。

3. 2024年度上半期の相談、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			
	2024年上半期		2023年上半期		2024年上半期		2023年上半期		2024年上半期		2023年上半期	
	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	497	25.1	524	22.7	152	35.1	135	22.3	6	5.9	8	5.7
債券(仕組債を除く)	92	4.6	125	5.4	24	5.5	84	13.9	9	8.9	8	5.7
仕組債	29	1.5	124	5.4	76	17.6	205	33.8	77	76.2	119	85.0
投資信託	164	8.3	253	11.0	55	12.7	59	9.7	5	5.0	1	0.7
有価証券デリバティブ	9	0.5	6	0.3	13	3.0	4	0.7	1	1.0	1	0.7
金融先物デリバティブ	95	4.8	66	2.9	46	10.6	40	6.6	2	2.0	-	-
CFD	7	0.4	13	0.6	10	2.3	6	1.0	-	-	-	-
その他のデリバティブ	1	0.1	3	0.1	-	-	2	0.3	-	-	1	0.7
暗号資産デリバティブ	-	-	3	0.1	1	0.2	1	0.2	-	-	1	0.7
STO	-	-	-	-	1	0.2	-	-	-	-	-	-
商品関連デリバティブ	13	0.7	6	0.3	4	0.9	1	0.2	-	-	-	-
第2種関連商品	18	0.9	18	0.8	2	0.5	5	0.8	1	1.0	-	-
ラップ	11	0.6	13	0.6	7	1.6	3	0.5	-	-	1	0.7
先物オプション	6	0.3	2	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,039	52.4	1,154	50.0	42	9.7	61	10.1	-	-	-	-
合 計	1,981	100	2,310	100	433	100	606	100	101	100	140	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、F X（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。

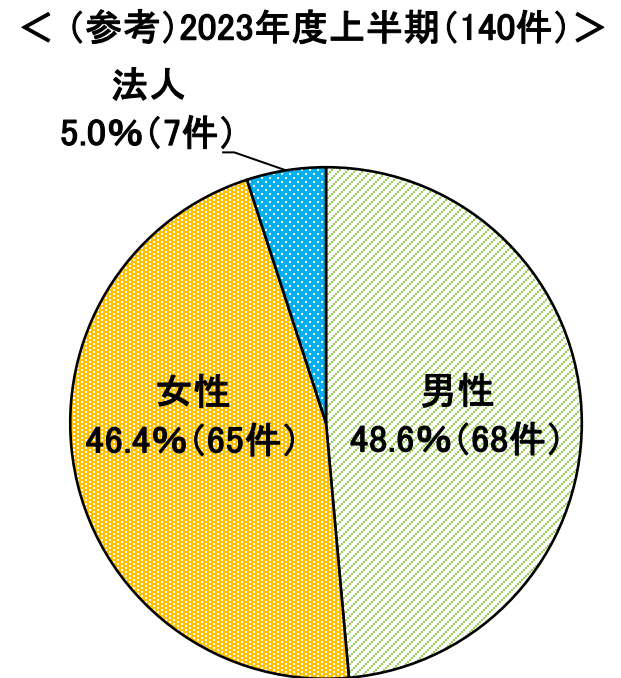
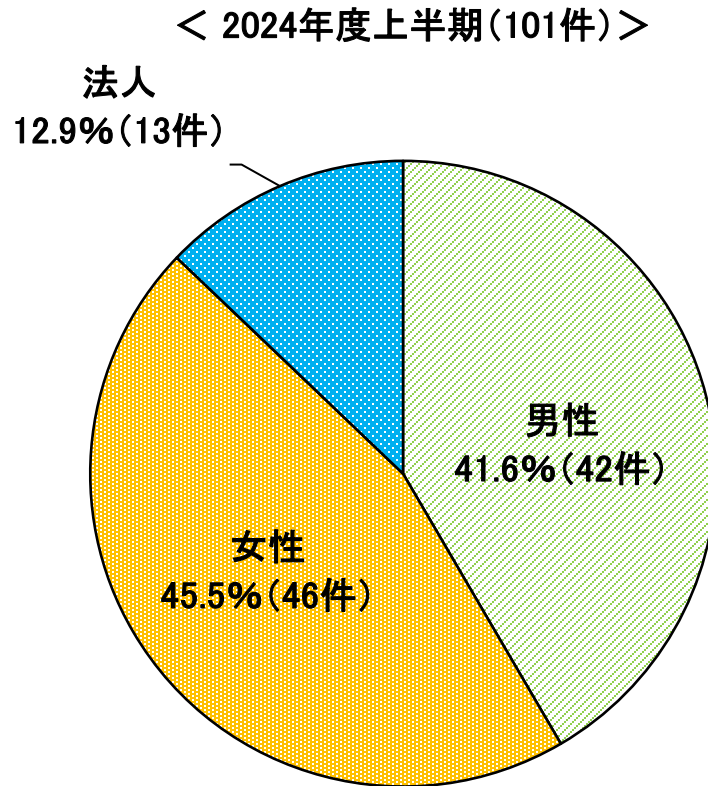
2. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

概況：

商品別の内訳では、相談及び苦情においては株式の割合が高く（それぞれ25.1%、35.1%）、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（76.2%）であった。

4. 2024年度上半期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



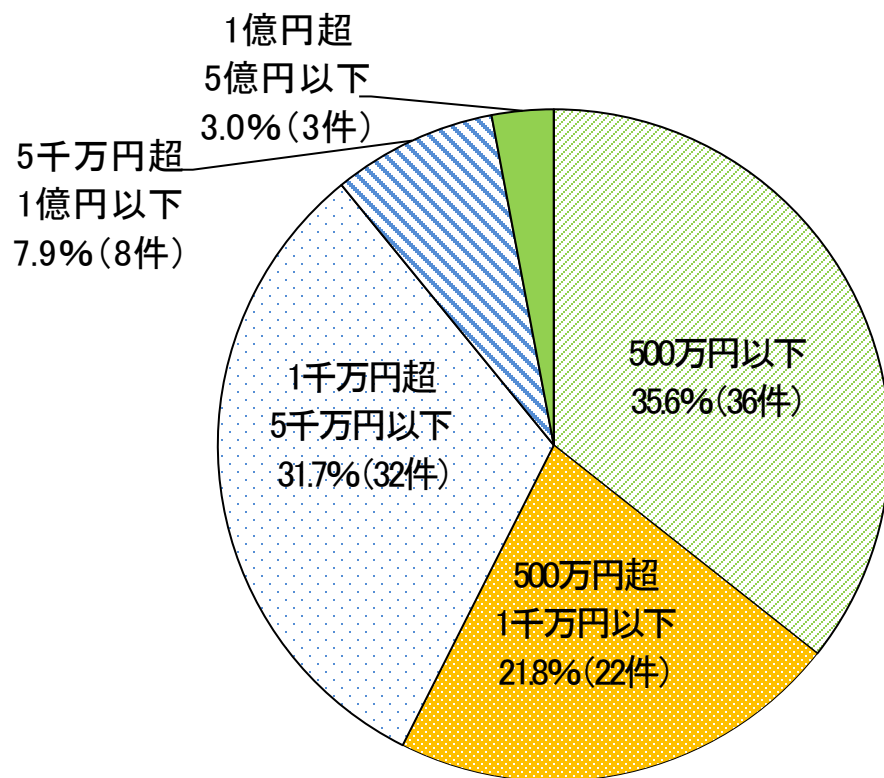
概況：

あっせん申立ての内訳は、法人からの申立てが12.9%（13件）と増加し、男女別では女性45.5%（46件）、男性41.6%（42件）と女性からの申立てが多かった。

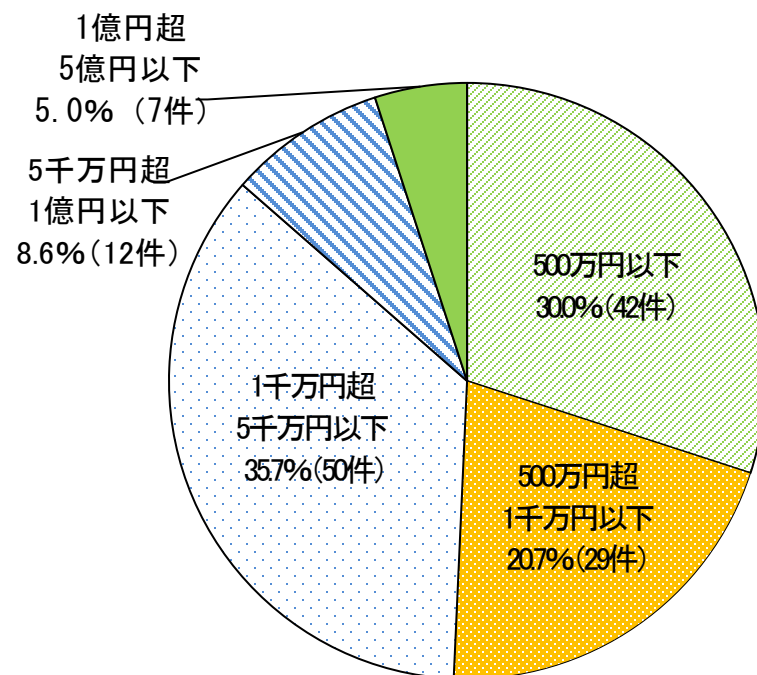
4. 2024年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2024年度上半期(101件) >



< (参考) 2023年度上半期(140件) >



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が57.4%（58件）を占め、「1千万円超5千万円以下」31.7%（32件）、「5千万円超1億円以下」7.9%（8件）、「1億円以上5億円以下」3.0%（3件）の申立てがあった。

なお、100万円以下は3.0%（3件）であった。

5. 2024年度上半期(100件)のあっせん終結事案について

(1) 概況

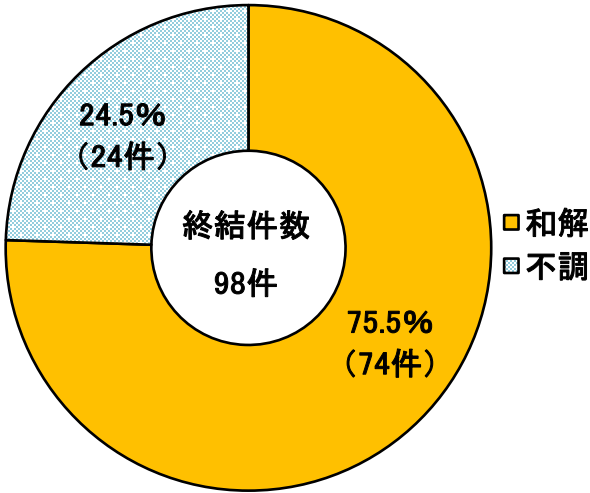
	2024年度上半期	2023年度上半期
期初未済件数	85	84
新規申立件数	101	140
終結件数	100(2)	117(6)
期末未済件数	86	107

※()内は取り下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

	2024年度上半期 (98件)	2023年度上半期 (111件)
1回	87	101
2回	11	10
3回	-	-
4回	-	-
平均開催回数	1.11	1.09

【参考】終結結果(取り下げを除く)



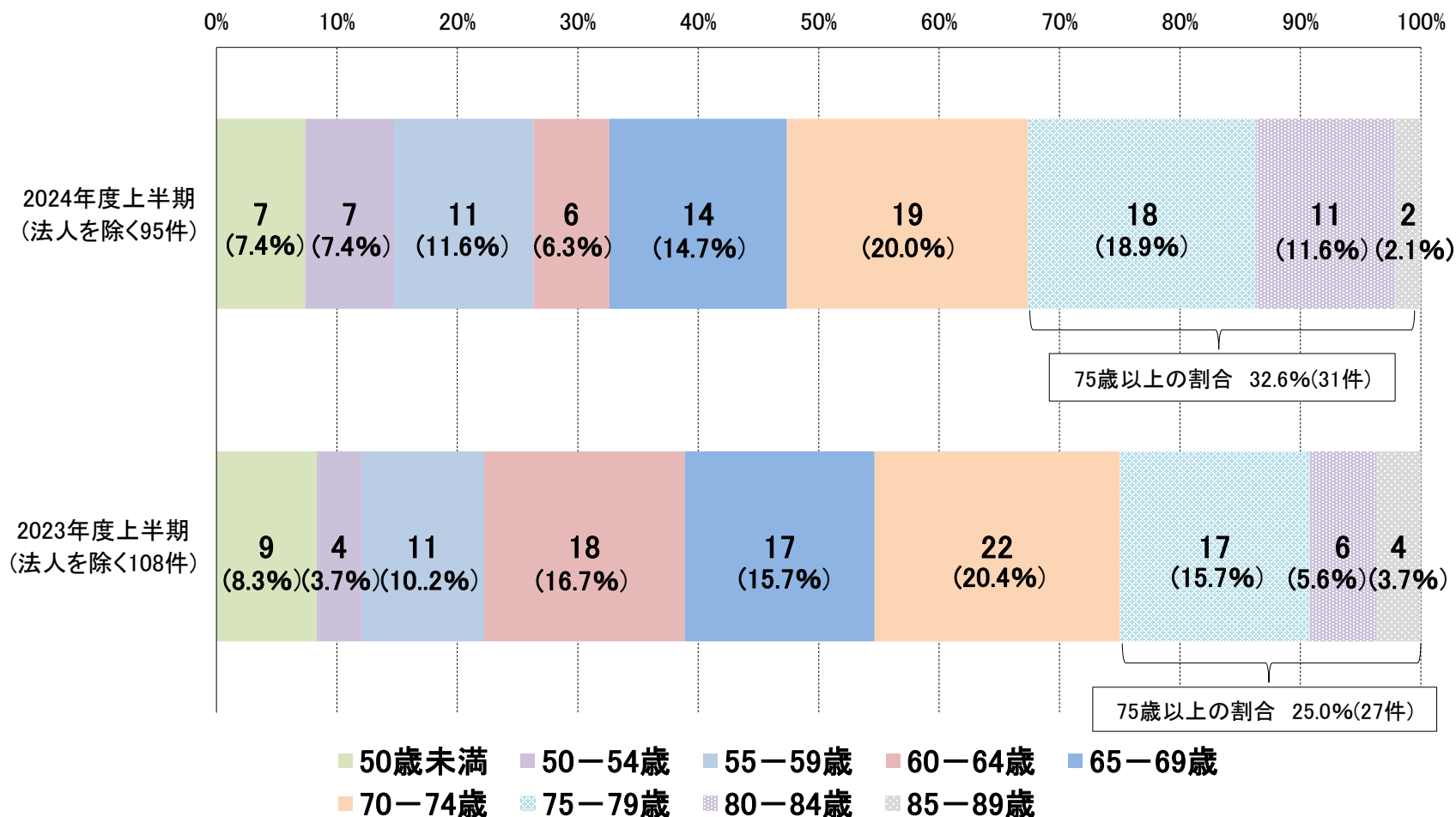
概況:

2024年上半期に終結したあっせんの件数は合計98件(取り下げを除く)であり、和解した件数は74件、不調となった件数は24件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は75.5%(前年同期78.4%)であった。

あっせん開催回数は、1回の事案87件、2回の事案11件、平均開催回数は1.11回(前年同期1.09回)であった。

5. 2024年度上半期(法人を除く95件)のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2024年上半期の終結事案（個人95件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は32.6%、31件（前年同期は25.0%、27件）であった。

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 (2024年度上半期集計分)

2024年12月23日



あっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況について

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていく上で参考にさせていただく観点から、2011年9月下旬より、あっせん手続利用者に対するアンケート調査を実施している。

2024年度上半期のアンケート調査の状況について、以下のとおりまとめた。

1. アンケートの実施方法

対 象 者： 和解事案及び不調事案の両方を含む終結したあっせん事案（取下げ等のあった事案を除く）の顧客及び金融機関。

調査項目： あっせんの所要期間及びあっせん委員による事情聴取・説明に関する利用者の意見等。

2. アンケートの回収状況

回収期間：2024年4月1日から2024年9月30日まで

回収事案数：94件（和解：78件・不調：16件）

※ 回収事案の内訳は、双方より提出52件、申立人のみ提出15件、被申立人のみ提出27件。

3. アンケート調査の回答結果

(1) あっせんの申立てから終結までの期間について

	大変長い		長い		ちょうどよい		短い		大変短い	
2024年度 上半期	2.7%		17.8%		78.1%		0.7%		0.7%	
	和解 1.4%	不調 1.4%	和解 15.8%	不調 2.1%	和解 64.4%	不調 13.7%	和解 0.7%	不調 0.0%	和解 0.7%	不調 0.0%
上記のうち 申立人のみ	4.5%		32.8%		59.7%		1.5%		1.5%	
	4.5%		17.9%		34.3%		1.5%		1.5%	
	和解 1.8%	不調 16.7%	和解 34.5%	不調 25.0%	和解 60.0%	不調 58.3%	和解 1.8%	不調 0.0%	和解 1.8%	不調 0.0%
2023年度	3.7%		21.6%		70.5%		3.7%		0.4%	
	和解 2.9%	不調 0.8%	和解 16.6%	不調 5.0%	和解 60.2%	不調 10.4%	和解 2.9%	不調 0.8%	和解 0.0%	不調 0.4%
上記のうち 申立人のみ	5.8%		35.0%		54.2%		5.0%		0.0%	
	1.7%		13.3%		26.7%		1.7%		0.0%	
	和解 4.9%	不調 11.1%	和解 33.3%	不調 44.4%	和解 57.8%	不調 33.3%	和解 3.9%	不調 11.1%	和解 0.0%	不調 0.0%

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

(2) あっせんの申立てから終結まで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	
2024年度 上半期	80.0%		4.8%		15.2%	
	和解 66.9%	不調 13.1%	和解 2.8%	不調 2.1%	和解 13.8%	不調 1.4%
上記のうち 申立人のみ	65.7%		10.4%		23.9%	
	35.8%		9.0%		14.9%	
	和解 67.3%	不調 58.3%	和解 7.3%	不調 25.0%	和解 25.5%	不調 16.7%

2023年度	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%
上記のうち 申立人のみ	70.3%		11.9%		17.8%	
	32.2%		3.4%		7.6%	
	和解 75.0%	不調 44.4%	和解 5.0%	不調 50.0%	和解 20.0%	不調 5.6%

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

(3) あっせん当日の時間について

	時間をかけすぎる		ちょうどよい		時間が短すぎる	
2024年度 上半期	2.1%		88.1%		9.8%	
	和解 1.4%	不調 0.7%	和解 74.8%	不調 13.3%	和解 7.0%	不調 2.8%
上記のうち 申立人のみ	0.0%		78.1%		21.9%	
	0.0%		43.8%		17.2%	
	和解 0.0%	不調 0.0%	和解 81.1%	不調 63.6%	和解 18.9%	不調 36.4%

2023年度	3.4%		89.9%		6.8%	
	和解 1.7%	不調 1.7%	和解 75.9%	不調 13.9%	和解 5.1%	不調 1.7%
上記のうち 申立人のみ	3.5%		83.5%		13.0%	
	0.9%		34.8%		7.0%	
	和解 3.1%	不調 5.9%	和解 85.7%	不調 70.6%	和解 11.2%	不調 23.5%

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

(4) あっせん委員による事情聴取について

	大変よく 聞いてくれた		よく 聞いてくれた		ふつう		あまり聞いて くれなかった		聞いて くれなかった	
2024年度 上半期	52.7%		29.5%		8.2%		7.5%		2.1%	
	和解 45.2%	不調 7.5%	和解 24.0%	不調 5.5%	和解 6.2%	不調 2.1%	和解 6.2%	不調 1.4%	和解 1.4%	不調 0.7%
上記のうち 申立人のみ	46.3%		26.9%		10.4%		13.4%		3.0%	
	23.9%		14.9%		6.0%		13.4%		1.5%	
	和解 50.9%	不調 25.0%	和解 23.6%	不調 41.7%	和解 10.9%	不調 8.3%	和解 12.7%	不調 16.7%	和解 1.8%	不調 8.3%

2023年度	52.9%		27.0%		9.8%		5.3%		4.9%	
	和解 46.3%	不調 6.6%	和解 20.9%	不調 6.1%	和解 8.2%	不調 1.6%	和解 4.9%	不調 0.4%	和解 2.5%	不調 2.5%
上記のうち 申立人のみ	57.4%		23.8%		7.4%		5.7%		5.7%	
	23.8%		11.5%		4.1%		3.3%		1.6%	
	和解 61.5%	不調 33.3%	和解 23.1%	不調 27.8%	和解 8.7%	不調 0.0%	和解 5.8%	不調 5.6%	和解 1.0%	不調 33.3%

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

(5) あっせん委員による説明について

	大変わかりやすかった		わかりやすかった		ふつう		わかりにくかった		大変わかりにくかった	
2024年度 上半期	56.8%		26.7%		11.6%		2.7%		2.1%	
	和解 47.3%	不調 9.6%	和解 22.6%	不調 4.1%	和解 8.9%	不調 2.7%	和解 2.7%	不調 0.0%	和解 1.4%	不調 0.7%
上記のうち 申立人のみ	50.7%		25.4%		19.4%		3.0%		1.5%	
	26.9%		14.9%		14.9%		1.5%		1.5%	
	和解 54.5%	不調 33.3%	和解 23.6%	不調 33.3%	和解 18.2%	不調 25.0%	和解 3.6%	不調 0.0%	和解 0.0%	不調 8.3%

2023年度	50.2%		30.5%		11.5%		4.5%		3.3%	
	和解 43.6%	不調 6.6%	和解 23.9%	不調 6.6%	和解 10.3%	不調 1.2%	和解 3.7%	不調 0.8%	和解 1.2%	不調 2.1%
上記のうち 申立人のみ	52.9%		27.3%		12.4%		4.1%		3.3%	
	23.1%		10.7%		6.6%		1.7%		1.7%	
	和解 57.3%	不調 27.8%	和解 26.2%	不調 33.3%	和解 13.6%	不調 5.6%	和解 2.9%	不調 11.1%	和解 0.0%	不調 22.2%

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

(6) 回答者からのコメントの内容について

回答者からのコメントの内容は次のとおりである。

全体 62件 【内訳】 和解 52件 (申立人:37件、被申立人:15件)
不調 10件 (申立人: 8件、被申立人: 2件)

① 評価・謝意等 24件

・和解 24件(申立人:20件、被申立人:4件) ・不調 0件(申立人: 0件、被申立人: 0件)

② あっせん結果に関する感想 19件

・和解 10件(申立人: 10件、被申立人: 0件) ・不調 9件(申立人: 7件、被申立人: 2件)

③ あっせん委員による事情聴取に関するもの 2件

・和解 1件(申立人: 0件、被申立人: 1件) ・不調 1件(申立人: 1件、被申立人: 0件)

④ あっせん委員の説明に関するもの 12件

・和解 12件(申立人: 7件、被申立人: 5件) ・不調 0件(申立人: 0件、被申立人: 0件)

⑤ あっせん終結までの期間に関するもの 0件

・和解 0件(申立人: 0件、被申立人: 0件) ・不調 0件(申立人: 0件、被申立人: 0件)

⑥ 事務局の対応に関するもの 5件

・和解 5件(申立人: 0件、被申立人: 5件) ・不調 0件(申立人: 0件、被申立人: 0件)

4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

ご意見・ご要望の内容

①評価・謝意等

- ・「自分自身の勉強不足から、被申立人から勧められるがままに契約をして大きな損失を出しましたが、担当相談員がとても親身になって対応してくれたおかげで、大きな損失の落ち込みも気持ちとしては軽くなりました。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- ・「今回のあっせんにつきましてご尽力を賜りありがとうございました。申立人と連絡が取れない等、予想外の出来事もありましたが、担当相談員にはしっかりご対応いただき感謝申し上げます。」(被申立人・和解事案)
- ・「大変お世話になりありがとうございました。いわば『人生の損切り』が完了し、これからの人生は前を向いて歩いて行くことができます。感謝しております。」(申立人・和解事案)
- ・「担当相談員の丁寧で優しい説明や、何度もご連絡をいただけたので希望が持てました。結果、一部ではありますが和解金がいただきましたことを嬉しく思います。本当にありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- ・「あっせん委員、担当相談員共に、合理的かつ速やかに事を進めていただきました。ありがとうございます。」(被申立人・和解事案)
- ・「勇気を出して相談して良かったと感謝しています。担当相談員は親身になって話を聞いてくれたので、それだけでも安心できて、助かりました。子どもがまだ大学生なので、あと一頑張りします。担当相談員及びあっせん委員には、本当にお世話になりました。ありがとうございます。」(申立人・和解事案)
- ・「結果としては少し残念でしたが、担当相談員はとても誠実で安心できました。丁寧な対応に感謝しております。」(申立人・和解事案)

4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

ご意見・ご要望の内容

②あっせんに関する感想

- ・「あっせん期日の当日だけで結論を出すのではなく、考える時間が欲しかった。一日で結論を出すのであれば、事前に知らせて欲しい。現状のままであっせんを行うなら、被申立人が有利と思われる。」（申立人・和解事案）
- ・「担当相談員の対応には大変満足していますが、ここまでやって和解案が出たのに、一方的に打ち切るのでは、被申立人の思う壺であり、まるで最初から決まっていたかのような。被申立人の傲慢さはひどすぎる。」（申立人・不調事案）
- ・「FINMACには、中立的・誠実な対応をしていただいた。」（被申立人・不調事案）
- ・「今回の経験から、納得しがたいと思いをかかえる顧客が言い分を訴える場があったということは、とても良かったと思います。今後、金融機関が商品を勧める時、買う側の自己責任は言うに及ばないことではありますが、売る側がリスク説明等必ず踏むべき過程をきちんとした制度として確立していただきたい。」（申立人・和解事案）
- ・「結果が打ち切りとなり、何のためにやってきたのかとの思いはあったが、自分なりに整理はできたと思う。」（申立人・不調事案）
- ・「あっせん委員及び担当相談員には大変真摯に対応していただいた。会場の施設もセキュリティ万全でスムーズな案内をしていただいた。初めてのあっせんでいろいろと勉強させてもらい、大変お世話になりました。」（申立人・不調事案）
- ・「双方同席での話し合いはまったくなく、事実関係の主張の対立点にも触れず、被申立人は和解する意思がないというのがあっせんの結果だった。話し合いによる解決があっせんの目的なので、話し合いをすれば必ず結果が出たはずである。FINMACの対応は、被申立人に説得されたのか、忤度したのか不明だが、虚偽の説明が多々ある。録音を聞けば分かるので、確かめてもらいたい。」（申立人・不調事案）
- ・「FINMACは申立人、被申立人双方の主張に対して、公正・中立に対応していたと考える。」（被申立人・不調事案）
- ・「被申立人が非を認めなかったため、あっせんは打ち切りとなった。あっせん委員には強制する権限もないため、あっせん制⁹度は消費者にとって頼りにならないものになっている。」（申立人・不調事案）

4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

ご意見・ご要望の内容

③あっせん委員の事情聴取に関するもの

- ・「あっせんの際に被申立人と直接話ができないのは仕方ないとしても、被申立人に対して主張すべき点は多々あり、あっせん委員にはもっと突っ込んでいただきたかった。挽回策としてトルコリラ建ての金融商品を提案してきたのは被申立人側であり、為替差損失の半分でも被申立人が負うべきであると今でも思っている。」(申立人・不調事案)
- ・「被申立人側の主張等について、大変よく聞いていただけた。」(被申立人・和解事案)

④あっせん委員の説明に関するもの

- ・「あっせん委員の考えを理解することが難しかった。」(被申立人・和解事案)
- ・「一方的に自己責任を強く言われて困った。」(申立人・和解事案)
- ・「申立人の再主張を被申立人へ伝える前に、あっせん委員が和解案を提示して、申立人を説得するような説明がなされたため、仕方なく和解した。」(申立人・和解事案)
- ・「特に不満ということではないが、あっせん委員の考える前提が『投資の世界の常識』であって、素人の常識と少し乖離している印象があった。営業の現場では、詐欺同様の勧誘が行われている点についてもう少し考慮していただきたいと思った。」(申立人・和解事案)
- ・「指摘いただいた知識不足や記憶が曖昧な点もそのとおりだと思う。しかし、被害金額の大きさを考慮して、あっせん委員からもう一押し交渉していただきたかった。あっせんというよりは、被申立人の条件をそのまま申立人に示した感じだった。」(申立人・和解事案)

4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

ご意見・ご要望の内容

- 「申立人は素人であり、被申立人はプロの金融商品取引業者であるため、立場上、申立人の方が力関係で弱くなる傾向にある。その意味で、もっと申立人の立場に立ってあっせんを進めてもらえた方が良いと感じた。」(申立人・和解事案)
- 「答弁書を読んでいないと推測される発言が何度もあったことが残念だった。」(被申立人・和解事案)
- 「あっせんの際、あっせん委員は、申立人の主張を被申立人に伝えることがほとんどであった。あっせん委員自身の判断による見解をもう少し示していただきたいと思った。担当相談員の対応についてはコメント等ないが、あっせん委員の見解をもう少し示していただきたいかったと思う。」(被申立人・和解事案)
- 「あっせん委員から、いきなりリスクを承知で取引する確認書に自筆のサインと認印をしてあるから争うのは難しいと言われた。申立人の損失額の大きさについての解釈はなく、損失に対する和解金の割合では、被申立人寄りの姿勢であるとの印象がぬぐえない。『公正・中立かつ納得感のある紛争解決』にはほど遠い印象であった。被申立人側の団体が設立した機関ではないかと思った。」(申立人・和解事案)
- 「投資家目線であることは分かるが、あっせん委員には、少しでも『言ったもの勝ち』にならないような判断をして欲しい。10対0も有りだと思う。和解金を支払う前提で話を進められても困る。」(被申立人・和解事案)
- 「申立人の主張を聞くことよりも、被申立人が提出した答弁書を基にした質問が大半であった。それに対して正直に答えたが、あっせん委員がどう受け止めて評価したのかについて、説明を聞くことができなかった。あっせん内容の根拠について、理解度(諦め)を増すために丁寧な説明が欲しい。」(申立人・和解事案)

4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

⑥事務局の対応に関するもの

- ・「あっせん事案の内容をあまり把握していないようであり、三者の間を調整していただけていないと感じた。」(被申立人・和解事案)
- ・「願わくば、FINMAC本部以外であっせんを開催する際にも、個別の控室があればいいと思った。個人情報の観点からもお願いしたい。」(被申立人・和解事案)
- ・「可能であれば、あっせん期日当日の控室は、申立人とは別室であれば更に良いと思う。」(被申立人・和解事案)
- ・「今回初めて『あっせん』を担当したが、担当相談員が良かったので勉強になった。」(被申立人・和解事案)
- ・「当初、申立人の苦情を連絡してきた担当相談員は、被申立人の意見をまったく聞いていないのに、こちらに非があると言っていた。公平なイメージではなかった。」(被申立人・和解事案)

2024 事務年度 監事監査の方針・計画等

(2024 年 7 月 1 日～2025 年 6 月 30 日)

2024 年 7 月 1 日

1. 監事監査の方針

2024 事務年度の監事監査は、当センターの業務運営における法令及び定款・業務規程等の遵守の徹底を図るとともに、内部統制システムの適切な運用等を通じて業務の有効性・効率性を高める等の観点から、監査機能の一層の充実・強化に努め、次の方針に基づき実施する。

- (1) 重要会議への出席及び理事との意思疎通により、当センターの業務実態を把握する。
- (2) 会計監査人と連携し、監査を行う上で必要な情報の収集及び分析を行い、効率的かつ実効的な監査を実施する。
- (3) 上記(1)及び(2)を基に、業務の状況の適正性や、理事の職務の執行に関する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の有無を判断する。
- (4) 期中監査（四半期・中間）を実施した上で、期末決算会計監査において財務諸表等が重要な点について適正に表示・作成されていることを検証するとともに、外部監査人の監査方法及び監査結果が相当であることを判断する。
- (5) 職員から意見等を常時受け付けることにより、監査を行う上で必要な情報の収集及び分析を行い、効率的・実効的な監査を実施する。

2. 監事監査の計画

	区 分	項 目	方 法	監査事項・留意点	日程（予定）
1	重要会議への出席等	①理事会	➤出席	☞ 付議議案並びに決議・報告事項の定款・諸規程との適合性の確認	12、3、6 月
		②運営審議委員会			12、3、6 月
		③あっせん委員候補者推薦委員会	➤議事録の確認	☞ 会議体構成員の意見陳述状況及び議事録の内容の確認	2、4 月
		④りん議決裁	➤往査時の監査手続にて確認	☞ 重要会議の承認事項に係る調達等の確認	四半期（中間、期末を含む）
2	期中監査	①四半期監査	➤会計監査	☞ 計算書類に係る基礎データ、証憑書類等の検証・確認	四半期（7、1 月）
			➤業務監査	☞ りん議決裁書類等の検証による業務の適正性及び効率性の確認	
		②中間監査	➤現物監査	☞ 預金・有価証券等の残高の確認	10 月～11 月
			➤会計監査	☞ 計算書類に係る基礎データ、証憑書類等の検証・確認	
			➤業務監査	☞ 業務遂行状況の適正性及び効率性の確認	

	区 分	項 目	方 法	監査事項・留意点	日程（予定）
3	期末監査	期末決算監査	➤ 現物監査	☞ 預金・有価証券等の残高の確認	5 月
			➤ 会計監査	☞ 財務諸表・収支計算書の記載の正確性・妥当性等の確認	
			➤ 業務監査	☞ 業務遂行状況の適正性及び効率性の確認	
4	事業報告書の監査	①事業活動の概要 ②業務に関する報告 ③総会・理事会・委員会等 ④財務報告 ⑤役員・運営審議委員・あっせん委員	➤ 事業報告書案の検討 ➤ 各部門の管理職者へのヒアリング	☞ 内容の確認	5 月（書面）
5	監事監査計画の策定	①計画の策定	➤ 監事が作成	☞ 前年度を総括し策定	7 月
		②理事会への通知	➤ 理事会資料に添付	☞ 理事長に事前に報告	12 月

（※）会計監査法人との情報交換を実施予定

3. 監事監査結果の報告等

事業報告等及び財務諸表・収支計算書の適法性・正確性等に関する監査報告書を作成する。

以 上

正 会 員 の 入 会 に つ い て

2024年12月23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】

神 崎 康 史（一般社団法人第二種金融商品取引業協会 専務理事）

笛 木 敦 夫（一般社団法人第二種金融商品取引業協会 常務理事）

（敬称略）

正会員となる日：2024年12月24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

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）

2024 年 12 月 23 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、当センターが紛争等解決業務に係る委託を受けている一般社団法人日本暗号資産取引業協会が名称変更を含む定款の改正を行ったことから、当該名称を引用している個所を改正するために、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

一般社団法人日本暗号資産取引業協会の名称変更等に伴い、所要の改正を行う。

III. 施行の時期

この改正は、金融商品取引法に基づく認可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 12 月 23 日

（下線部分は改正部分）

改正案	現 行
（定 義） 第 2 条 （略） （1）～（17） （略） （18） 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等取引業協会</u> の定款第 3 条第 20 号に規定する暗号資産等 関連デリバティブ取引業をいう。 （19）～（25） （略） （取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲） 第 4 条 （略） （1） （略） イ～ホ （略） へ <u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協</u> <u>会</u> ト （略） （2）～（3） （略） 2 （略） （1）～（5） （略） （6） 暗号資産等関連デリバティブ取引業の 業務（<u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協</u> <u>会</u>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） （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） 2 （略） 3 （略） （1）～（4） （略） （5） 第 4 条第 2 項第 6 号に規定する業務に	（定 義） 第 2 条 （略） （1）～（17） （略） （18） 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</u>の 定款第 3 条第 20 号に規定する暗号資産等関 連デリバティブ取引業をいう。 （19）～（25） （略） （取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲） 第 4 条 （略） （1） （略） イ～ホ （略） へ <u>一般社団法人日本暗号資産取引業協</u> <u>会</u> ト （略） （2）～（3） （略） 2 （略） （1）～（5） （略） （6） 暗号資産等関連デリバティブ取引業の 業務（<u>一般社団法人日本暗号資産取引業協</u> <u>会</u>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） （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） 2 （略） 3 （略） （1）～（4） （略） （5） 第 4 条第 2 項第 6 号に規定する業務に

改正案	現 行
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「暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点において<u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u>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<u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u>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) 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うち当該年度の開始時点において<u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u>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<u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u>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) 4～5 (略) 6 <u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u>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暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用について、セン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 (略) 8 年度の中途において日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、<u>一般社団法人</u>	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「暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用」という。）のうち当該年度の開始時点において<u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u>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<u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u>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) 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うち当該年度の開始時点において<u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u>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<u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u>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) 4～5 (略) 6 <u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u>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暗号資産等関連デリバティブ取引関連紛争等解決費用について、セン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 (略) 8 年度の中途において日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、<u>一般社団法人</u>

改正案	現 行
<u>日本暗号資産等取引業協会</u>又は一般社団法人日本 ST0 協会の会員となった場合（年度の中途において第 1 種金融商品取引業者となったときに同時に各協会への入会の手続をとった場合を除く。）においては、第 3 項の規定の適用上、同項第 2 号、第 4 号、第 6 号又は第 8 号に該当するものとして取り扱う。	<u>日本暗号資産取引業協会</u>又は一般社団法人日本 ST0 協会の会員となった場合（年度の中途において第 1 種金融商品取引業者となったときに同時に各協会への入会の手続をとった場合を除く。）においては、第 3 項の規定の適用上、同項第 2 号、第 4 号、第 6 号又は第 8 号に該当するものとして取り扱う。
9 (略)	9 (略)
10 第 1 項の費用の額の算定においては、日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、 <u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u> 又は一般社団法人日本 ST0 協会のいずれかに加入する加入第 1 種金融商品取引業者に係る費用を算入しないものとする。	10 第 1 項の費用の額の算定においては、日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、 <u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u> 又は一般社団法人日本 ST0 協会のいずれかに加入する加入第 1 種金融商品取引業者に係る費用を算入しないものとする。
11 (略)	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)	(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)	第 6 条の 2 (略)
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、 <u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u> 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。	3 前条第 3 項第 6 号に規定する基本負担金の額は、 <u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u> 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)	4 (略)
(周知及び公表)	(周知及び公表)
第 49 条 (略)	第 49 条 (略)
2 (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	(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

改正案	現 行
周知については日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、<u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u>又は一般社団法人日本 STO 協会を通じて、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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、<u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</u>又は一般社団法人日本 STO 協会を通じて、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) 付 則 (2024 年 月 日) この改正は、金融商品取引法に基づく認可を得られた日から施行する。 (注) 改正条項は、以下のとおりである。 第 2 条第 18 号、第 4 条第 1 項第 1 号へ及び第 2 項第 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 8 項、第 6 条の 2 第 3 項及び第 49 条第 2 項第 1 号を改正。	周知については日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、<u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u>又は一般社団法人日本 STO 協会を通じて、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、一般社団法人第二種金融商品取引業協会、<u>一般社団法人日本暗号資産取引業協会</u>又は一般社団法人日本 STO 協会を通じて、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)

「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

2024 年 12 月 23 日

(下線部分は改正部分)

改正案	現 行
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 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、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 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) <u>一般社団法人日本暗号資産等取引業協会の定款第 3 条第 20 号に規定する暗号資産等関連デリバティブ取引業の実施の有無</u>（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。	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 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、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 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) <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 号に規定する暗号資産関連デリバティブ取引業の実施の有無</u>（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。
付 則 (2024 年 月 日)	
この改正は、業務規程の改正が施行された	

改正案	現 行
<u>日から施行する。</u> <u>(注) 改正条項等は、以下のとおりである。</u> <u>別表 2 の 2 を改正。</u>	