

第50回運営審議委員会

2025年3月5日
証券・金融商品あっせん相談センター
C会議室

議 案

(報告事項)

第1号議案 2024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 2024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 2025年度 事業計画案及び事業会計収支予算案について

第4号議案 あっせん委員の選任について

以 上

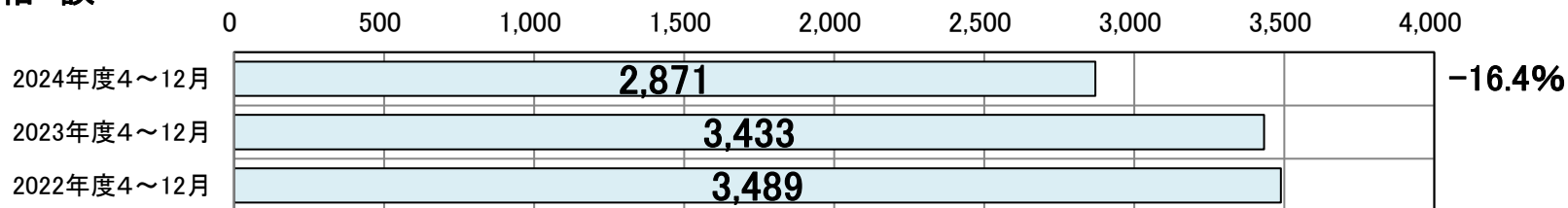
2024年4月～12月における 紛争解決業務等の状況

2025年3月5日

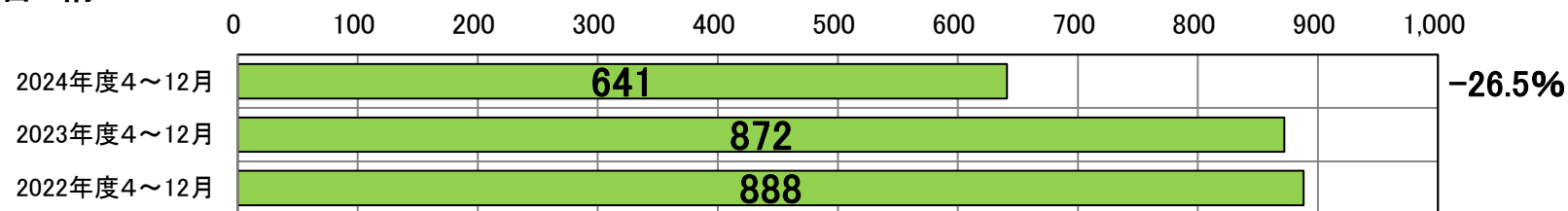
2024年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2024年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

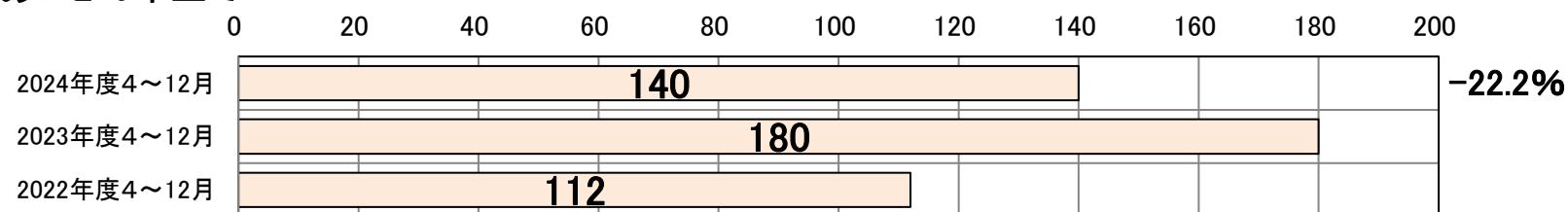
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：
前年同期に比べ、相談、苦情及びあっせん申立ての件数は大幅に減少（それぞれ-16.4%、-26.5%、-22.2%）した。

2. 2024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	2024年度4～12月		2023年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	953	33.2	1,091	31.8
うち証券会社	571	19.9	609	17.7
センター業務	142	4.9	240	7.0
取引制度	76	2.6	102	3.0
勧誘	143	5.0	297	8.7
うち説明義務	70	2.4	153	4.5
強引	32	1.1	44	1.3
適合性	30	1.0	84	2.4
売買取引	451	15.7	447	13.0
うち売買一般	207	7.2	193	5.6
取引制度	127	4.4	148	4.3
システム障害	51	1.8	21	0.6
事務処理	483	16.8	566	16.5
投資運用	15	0.5	18	0.5
投資助言	14	0.5	17	0.5
その他	812	28.3	997	29.0
合 計	2,871	100	3,433	100

概況：

「勧誘」に関する相談が大きく減少した。中でも「説明義務」、「適合性」に関する相談の減少率が高い状況であった。

「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	2024年度4～12月		2023年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	197	30.7	416	47.7
うち説明義務	138	21.5	305	35.0
適合性	20	3.1	43	4.9
強引	20	3.1	37	4.2
売買取引	227	35.4	205	23.5
うち売買一般	76	11.9	65	7.5
取引制度	52	8.1	54	6.2
システム障害	37	5.8	18	2.1
事務処理	168	26.2	149	17.1
投資運用	2	0.3	7	0.8
投資助言	8	1.2	3	0.3
その他	39	6.1	92	10.6
合 計	641	100	872	100

③ あっせん申立て

類 型	2024年度4～12月		2023年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	130	92.9	167	92.8
うち説明義務	100	71.4	133	73.9
適合性	20	14.3	24	13.3
断定的判断の提供	7	5.0	4	2.2
売買取引	8	5.7	11	6.1
うち過当売買	1	0.7	1	0.6
無断売買	1	0.7	1	0.6
システム障害	1	0.7	1	0.6
事務処理	1	0.7	1	0.6
投資運用	1	0.7	1	0.6
投資助言	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	140	100	180	100

概況：

苦情では勧誘時の「事務処理」に関するもの、「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」に関するものが非常に多い状況であった。

3. 2024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			
	2024年4～12月		2023年4～12月		2024年4～12月		2023年4～12月		2024年4～12月		2023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	736	25.6	796	23.2	233	36.3	206	23.6	11	7.9	11	6.1
債券(仕組債を除く)	139	4.8	174	5.1	44	6.9	104	11.9	12	8.6	16	8.9
仕組債	37	1.3	165	4.8	108	16.8	282	32.3	97	69.3	143	79.4
投資信託	242	8.4	388	11.3	80	12.5	93	10.7	8	5.7	2	1.1
有価証券デリバティブ	10	0.3	10	0.3	18	2.8	6	0.7	2	1.4	1	0.6
金融先物デリバティブ	119	4.1	103	3.0	59	9.2	57	6.5	7	5.0	-	-
CFD	12	0.4	17	0.5	12	1.9	10	1.1	-	-	1	0.6
その他のデリバティブ	2	0.1	3	0.1	1	0.2	4	0.5	1	0.7	3	1.7
暗号資産デリバティブ	-	-	7	0.2	1	0.2	2	0.2	-	-	1	0.6
STO	2	0.1	-	-	1	0.2	-	-	-	-	-	-
商品関連デリバティブ	17	0.6	15	0.4	5	0.8	3	0.3	-	-	-	-
第2種関連商品	20	0.7	22	0.6	2	0.3	7	0.8	1	0.7	1	0.6
ラップ	19	0.7	27	0.8	8	1.2	8	0.9	1	0.7	1	0.6
先物オプション	6	0.2	3	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,510	52.6	1,703	49.6	69	10.8	90	10.3	-	-	-	-
合計	2,871	100	3,433	100	641	100	872	100	140	100	180	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. 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。

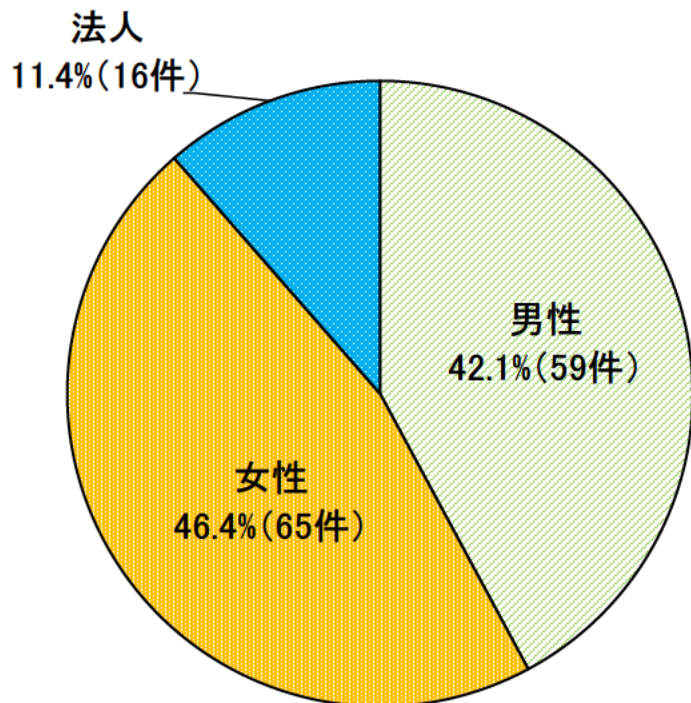
概況：

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25.6%、36.3%）、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（69.3%）であった。

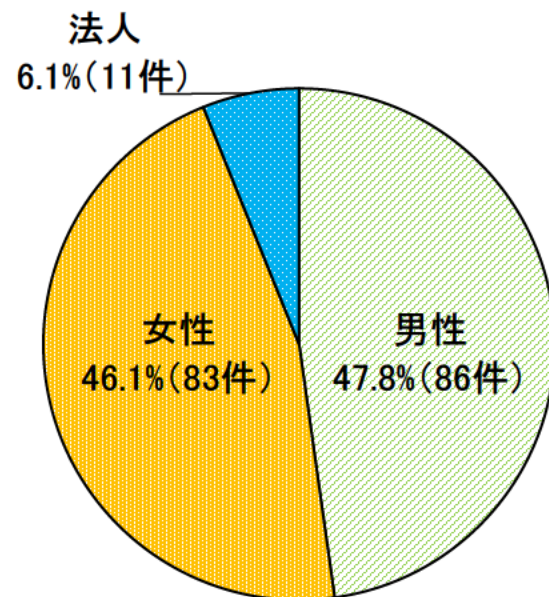
4. 2024年度4～12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2024年度4～12月(140件) >



< (参考) 2023年度4～12月(180件) >



概況：

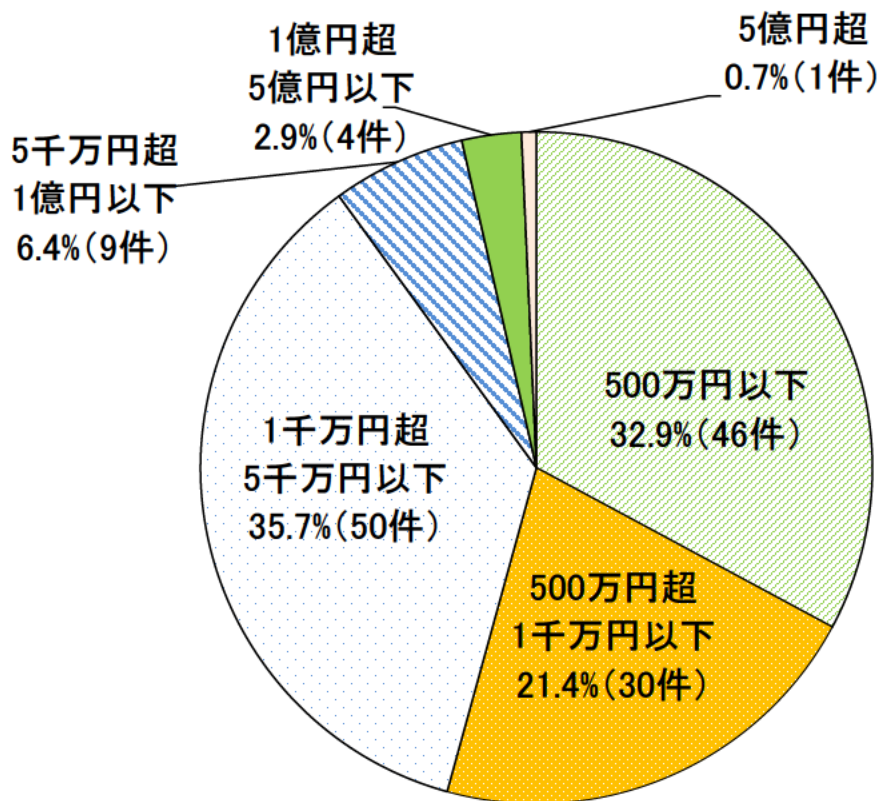
あっせん申立ての個人の内訳は、男性42.1%（59件）、女性46.4%（65件）となり、前年同期に比べて女性の割合が僅かに高い状況であった。

なお、法人は11.4%（16件）であった。

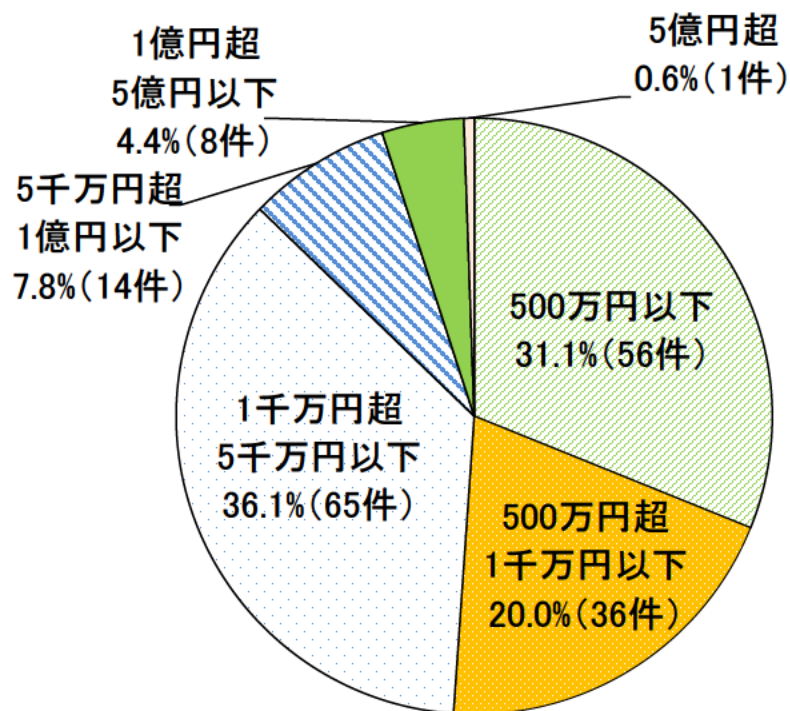
4. 2024年度4～12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2024年度4～12月(140件) >



< (参考) 2023年度4～12月(180件) >



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が54.3%（76件）を占め、「1千万円超5千万円以下」35.7%（50件）、「5千万円超1億円以下」6.4%（9件）、「1億円超5億円以下」2.9%（4件）、「5億円超」0.7%（1件）の申立てがあった。

なお、100万円以下は2.9%（4件）であった。

5. 2024年度4～12月(153件)のあっせん終結事案について

(1) 概況

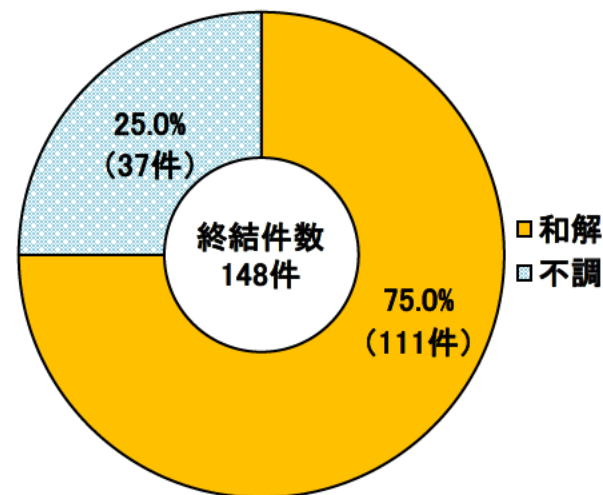
	2024年度4～12月	2023年度4～12月
期初未済件数	85	84
新規申立件数	140	180
終結件数	153(5)	167(7)
期末未済件数	72	97

※()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)

	2024年度4～12月 (148件)	2023年度4～12月 (160件)
1回	131	147
2回	16	12
3回	0	1
4回	0	0
5回	1	0
平均開催回数	1.1	1.1

【参考】終結結果(取り下げ等を除く)



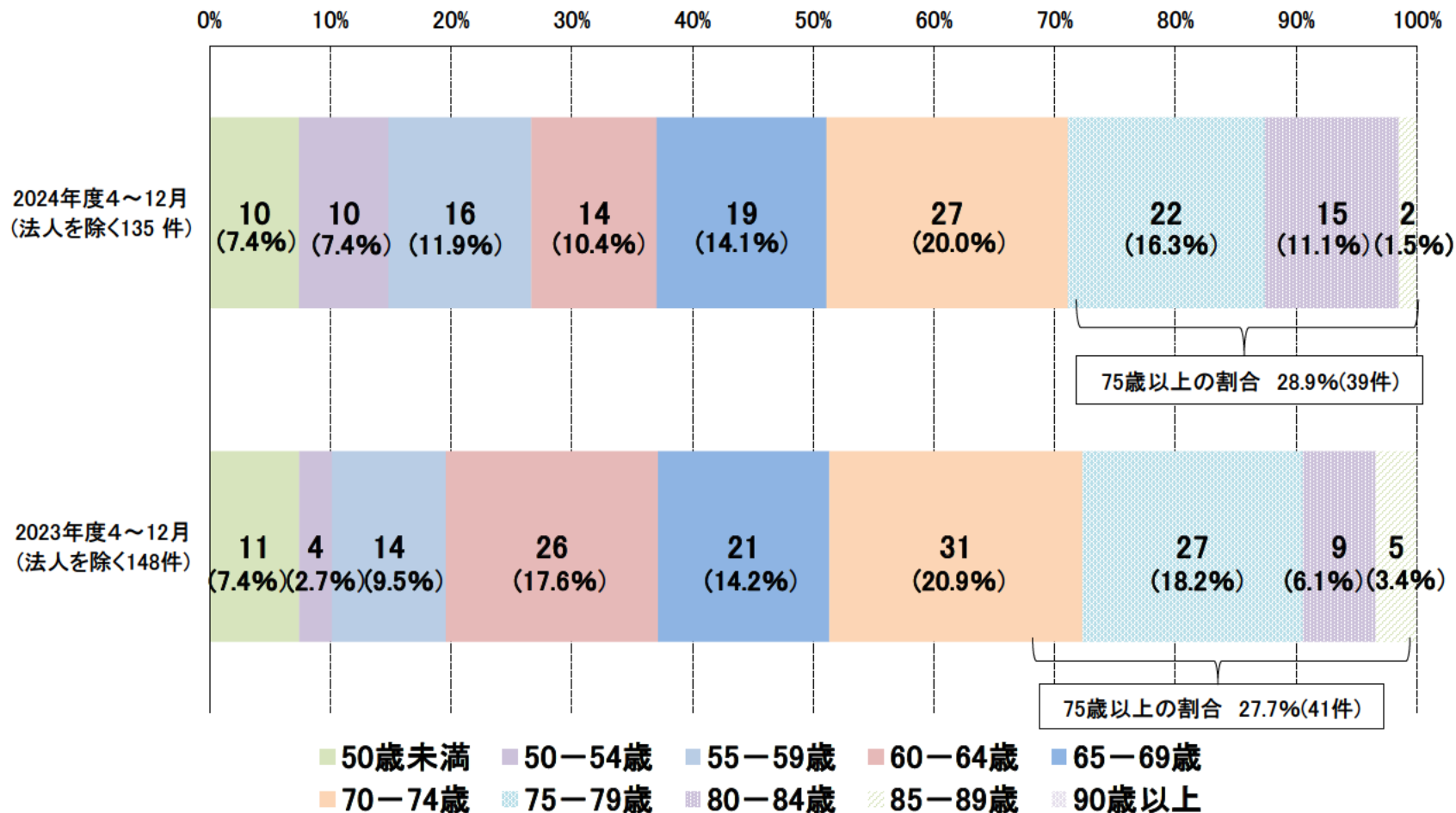
概況:

2024年4～12月に終結したあっせんの件数は合計148件(取り下げ等を除く)。その内訳は、和解111件、不調37件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は75.0%(前年同期79.4%)であった。

あっせん開催回数は、1回の事案131件、2回の事案16件、5回の事案1件、平均開催回数は1.1回(前年同期1.1回)であった。

5. 2024年度4～12月（法人を除く135件）のあっせん終結事案について

（3）年齢別内訳



概況：

2024年4～12月の終結事案（個人135件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は28.9%、39件（前年同期は27.7%、41件）であった。

資料 2 - 1

2024 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

2025 年 3 月 5 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																
<p>【1】苦情相談及び紛争解決業務の実施</p> <p>○ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談、苦情及びあっせんの受付状況（2024 年 12 月末現在） <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 20%;">2024 年 4 月～12 月末累計</th> <th style="width: 20%;">前年同期</th> <th style="width: 20%;">増 減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">相 談</td> <td style="text-align: center;">2, 871</td> <td style="text-align: center;">3, 433</td> <td style="text-align: center;">▲16. 4%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">苦 情</td> <td style="text-align: center;">641</td> <td style="text-align: center;">872</td> <td style="text-align: center;">▲26. 5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">あっせん</td> <td style="text-align: center;">140</td> <td style="text-align: center;">180</td> <td style="text-align: center;">▲22. 2%</td> </tr> </tbody> </table>		2024 年 4 月～12 月末累計	前年同期	増 減	相 談	2, 871	3, 433	▲16. 4%	苦 情	641	872	▲26. 5%	あっせん	140	180	▲22. 2%
	2024 年 4 月～12 月末累計	前年同期	増 減														
相 談	2, 871	3, 433	▲16. 4%														
苦 情	641	872	▲26. 5%														
あっせん	140	180	▲22. 2%														
<p>【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</p> <p>○ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 25 日、大阪会場で 9 月 18 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 																
<p>【3】紛争解決業務の情報提供</p> <p>○ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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・再発防止に役立つため、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 																
<p>【4】他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携</p> <p>○ 他のADR機関並びに自主規</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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
<p>【5】普及啓発活動の実施</p> <p>○ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 機関誌「FINMAC」の発行（2024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（2025.1.6～2025.3.31）
<p>【6】業務の質の向上に向けた継続的な取組み</p> <p>○ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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（2024年5月、2025年2月）。 あっせん業務研究会の開催（前掲） あっせん最終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。2023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。2024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 「2023年度の紛争解決業務等実施状況についての検証」、「2024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3-1

2025年度事業計画案
(2025年4月1日-2026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、日本暗号資産等取引業協会及び日本STO協会）等との緊密な連携を図る。
5. 普及啓発活動の実施
事例紹介等当センターのホームページ等の活用により、当センター及び金融ADR制度の意義、当センターの役割及び活動内容の理解浸透に努める。
6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み
金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用、検証の実施等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。

以上

資料 3-2

2025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

2025年3月5日
(単位:千円)

科 目	2023年度予算	2024年度予算	2024年度 実績見込み	2025年度予算案	備 考
I 経 常 収 入 の 部					
1 会費収入	4,990	4,996	5,993	4,993	
正会員会費収入	90	96	93	93	正会員見込31名 (@3千円)
賛助会員会費等収入	4,900	4,900	5,900	4,900	賛助会員7団体 (@700千円)
2 助成金収入	95,000	95,000	95,000	100,000	
資本市場振興財団	95,000	95,000	95,000	100,000	
3 苦情相談・あっせん事業収入	313,865	313,216	315,005	315,736	
諸団体負担金	258,134	258,134	258,134	259,477	
第2種金融商品取引業者負担金	45,658	43,250	42,097	42,202	直近の特定事業者数を勘案
あっせん利用負担金収入	7,959	8,902	11,310	10,577	過去3か年平均
あっせん申立金収入	2,114	2,930	3,464	3,480	過去3か年平均
経常収入計 (A)	413,855	413,212	415,998	420,729	
II 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	312,234	313,734	304,475	311,506	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	305,134	306,634	300,484	304,406	
人件費等	215,650	209,210	204,607	209,210	
相談員研修費用等	800	800	329	800	
事務運営費	45,224	50,224	49,317	44,334	
あっせん委員報酬・旅費等	32,484	35,072	37,669	38,453	過去3か年平均
相談員旅費及び会場費	3,876	4,228	3,515	4,509	過去3か年平均
あっせん等に係る諸費用	7,100	7,100	5,046	7,100	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100	7,100	3,991	7,100	
広告宣伝費	4,150	4,150	1,999	4,150	
情報提供費	2,950	2,950	1,992	2,950	
2 管理費	101,612	109,340	103,188	115,683	
役員報酬	28,900	28,900	27,620	28,900	
事務局運営費	29,100	29,100	24,507	29,100	
賃借料	43,012	50,650	50,430	56,993	賃借料引上げ
諸謝金	600	690	630	690	
3 予備費	20,000	10,000	0	10,000	
経常支出計 (B)	433,846	433,074	407,663	437,189	
当期収支差額 (A-B)	-19,991	-19,862	8,335	-16,460	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	0	0	1	0	
IV そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	0	5,231	5,231	0	
当期収支差額 (A+B+C-D) (E)	-19,991	-25,093	3,106	-16,460	
繰越金当期取崩額 (F)	19,991	25,093	-3,106	16,460	
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)	57,609	42,575	42,575	45,680	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-19,991	-25,093	3,106	-16,460	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	37,618	17,482	45,680	29,220	

資料 3-3

2025年度予算案 諸団体負担金内訳

2025年3月5日
(円)

団体名	基本分担金	実績分担金		分担金合計	(参考) 2024年度予算 分担金合計
		分担率	分担金額		
日本証券業協会	2,415,000	92.51%	229,176,873	231,591,873	227,832,830
投資信託協会	1,080,000	0.12%	297,279	1,377,279	1,390,462
日本投資顧問業協会	4,160,000	1.65%	4,087,578	8,247,578	9,770,405
金融先物取引業協会	670,000	4.46%	11,048,847	11,718,847	11,748,254
第二種金融商品取引業協会	3,280,000	1.11%	2,749,825	6,029,825	6,088,457
日本暗号資産等取引業協会	65,000	0.14%	346,825	411,825	1,203,941
日本S T O協会	75,000	0.01%	24,773	99,773	99,651
合計	11,745,000	100.00%	247,732,000	259,477,000	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。

2025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
2025年4月1日から2026年3月31日まで

令和7年3月5日

特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター

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	93	
	賛助会員会費等収入	4,900	4,993
2	助成金収入		
	資本市場振興財団	100,000	100,000
3	苦情相談・あっせん事業収入		
	諸団体負担金	259,477	
	第2種金融商品取引業者負担金	42,202	
	あっせん利用負担金収入	10,577	
	あっせん申立金収入	3,480	315,736
	経常収入合計 (A)		420,729
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	304,406	
	情報提供及び広報事業支出	7,100	311,506
2	管理費		
	役員報酬	28,900	
	事務局運営費	29,100	
	賃借料	56,993	
	諸謝金	690	115,683
3	予備費		10,000
	経常支出合計 (B)		437,189
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)		-16,460
	期首資金有高		45,680
	次期繰越収支差額		29,220

2025年2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28回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

2025年2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名の再任について検討した。

審議の結果、■■■■（■■■地区）及び■■■■（■■■地区）は再任しないこととし、その他の現任のあっせん委員36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、■■■■及び■■■■の後任のあっせん委員候補者は次回に審議することとした。

以上