

第 59 回 理 事 会

2 0 2 5 年 6 月 1 8 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 2024 年度事業報告案及び収支決算案について

第 3 号議案 2025 年度事業計画案及び収支予算案について

第 4 号議案 通常総会の開催について

第 5 号議案 正会員の入会について

第 6 号議案 運営審議委員会委員等の選任について

第 7 号議案 あっせん委員の選任について

第 8 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

以 上

2024年度紛争解決業務等実施状況の検証について

2025年6月18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。

	2024年度	2023年度	2022年度
相談受付件数	3,742	4,690	4,653
苦情受付件数	859	1,155	1,266
あっせん申立て件数	173	227	178
あっせん開催回数	213	239	186
相談員数(年度末)	12	13	14
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	437	433	438

(2) 適切な業務運営の確保

70歳までの就業機会の確保(努力義務)に対応し、嘱託職員の定年年齢を70歳に引き上げた。引き続き、意欲と能力のある相談員の確保に努めている。

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)。2024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12名(2025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。
- ・ 2024年度におけるあっせん開催回数は延べ213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、具体的には福島県郡山市、兵庫県姫路市、愛媛県新居浜市などでも開催した。

② あっせん申立ての費用

- ・ あっせん申立金は、請求金額に応じて2,090円(請求金額100万円以下)から52,360円(請求金額5,000万円超)(いずれも消費税込)と定めている。
- ・ 2024年度に終結した199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33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。

2024年度に終結したあっせんのうち高齢者(75歳以上)事案は52件であり、補佐人を同席させた事案は全体で17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。
- ・ 2024年度においては次のような対応を行った。

事例1

申立人:70代男性

障がいの状況:歩行困難(軽度)

- ・ 申立人には脳梗塞の既往歴があり、再発のおそれがある。再発した場合、可及的速やかに処置を行う必要があるため、行動範囲を通院している病院から10キロ圏内としている旨の申出があった。そのため、申立人住所地と同じ市内でバリアフリーに対応したあっせん会場を設定することにより、支障なくあっせん手続を進めることができた。

事例2

申立人:70代男性

障がいの状況:聴覚障害(重度)

- ・ 申立人が難聴者であり、補聴器を使用してもあっせん手続における会話が聞き取り難い状況であった。そのため、あっせん委員の側に席を用意したうえで、あっせん委員及び相談員がゆっくりと大きな声で話す、大切な事項は繰り返し話をする、補佐人として出席した申立人の妻を介して申立人に質問を行う等の対応をすることにより、支障なくあっせん手続を進めることができた。

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) 2024年度におけるあっせんの処理状況

	2024年度	2023年度	2022年度
年度初係属件数	85	84	36
新規申立件数	173	227	178
期中処理件数 (A)	204	226	130
期末係属件数	54	85	84
取下げ等件数 (B)	5	8	3
取下げ等を除く処理件数	199	218	127
うち和解件数 (C)	151	175	87
うち不調件数	48	43	40
和解率(%) (C/A-B)	75.9%	80.3%	68.5%

(2) 2024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)

	2024年度		2023年度		2022年度	
終結までの期間 4月以下	50件	25.1%	69件	31.7%	85件	66.9%
4月超6月以下	88件	44.2%	119件	54.6%	35件	27.6%
6月超	61件	30.7%	30件	13.8%	7件	5.5%
平均所要期間	162.7日		141.3日		111.7日	
平均開催回数	1.14回		1.10回		1.25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

	2024年度 集計分	2023年度 集計分	2022年度 集計分
大変長い	2.7%	3.7%	3.4%
長い	22.3%	21.6%	16.0%
ちょうどよい	72.7%	70.5%	76.0%
短い	1.7%	3.7%	3.4%
大変短い	0.7%	0.4%	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	
2024年度 集計分	79.1%		6.1%		14.9%	
	〈和解〉 64.5%	〈不調〉 14.5%	〈和解〉 3.7%	〈不調〉 2.4%	〈和解〉 13.9%	〈不調〉 1.0%
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%

【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	
2024年度 集計分	90.5%		2.4%		7.1%	
	〈和解〉 75.5%	〈不調〉 15.0%	〈和解〉 1.7%	〈不調〉 0.7%	〈和解〉 4.8%	〈不調〉 2.4%
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%

(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。
- 2024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、2024年度に処理したあっせん事案204件のうち151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。

○ 2024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48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 35件
- ・ 顧客側が、和解を拒否した事案 11件
- ・ 双方の主張が対立し、互譲の余地が見いだせなかった事案 2件

(4) 特別調停案について

○ 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。

- ・ FINMACでは、あっせん業務研究会の場等で、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、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。

○ 2024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

	2024年度 集計分	2023年度 集計分	2022年度 集計分
大変よく聞いてくれた	56.2%	52.9%	44.0%
よく聞いてくれた	27.4%	27.0%	37.7%
ふつう	8.7%	9.8%	9.7%
あまり聞いてくれなかった	5.4%	5.3%	5.7%
聞いてくれなかった	2.3%	4.9%	2.9%

② あっせん委員による説明について

	2024年度 集計分	2023年度 集計分	2022年度 集計分
大変わかりやすかった	57.9%	50.2%	44.0%
わかりやすかった	28.8%	30.5%	40.6%
ふつう	9.0%	11.5%	10.9%
わかりにくかった	2.7%	4.5%	2.9%
大変わかりにくかった	1.7%	3.3%	1.7%

(2) 苦情の受付け及び処理の状況

	2024年度	2023年度	2022年度
苦情受付件数	859件	1,155件	1,266件
(うち取次あり)	(721)	(938)	(1,074)
(うち取次なし)	(138)	(217)	(192)
苦情終結件数	923件	1,129件	1,195件
(うち解決)	(749)	(912)	(1,021)
(うちあっせん移行)	(174)	(216)	(174)
(うち その他)	(0)	(1)	(0)
期末時点係属件数	86件	150件	124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

	2024年度	2023年度	2022年度
勧誘に関する苦情	263件(30.6%)	524件(45.4%)	604件(47.7%)
売買取引に関する苦情	299件(34.8%)	267件(23.1%)	334件(26.4%)
事務処理に関する苦情	233件(27.1%)	223件(19.3%)	178件(14.1%)
投資運用に関する苦情	2件(0.2%)	7件(0.6%)	5件(0.4%)
投資助言に関する苦情	9件(1.0%)	7件(0.6%)	5件(0.4%)
その他の苦情	53件(6.2%)	127件(11.0%)	140件(11.1%)

(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>

- 証券会社の営業員から仕組債を勧誘された際の説明は、「好利率が見込める」「資源国だから心配ない」等のメリットを強調したものであり、リスク説明は簡易な内容であった。償還時には、元金が約半分になってしまった。勧誘時の説明と実際の状況のギャップが大きく、納得いかない。

- 証券会社の担当者から、保有株式について、「当分の間、株価が上昇することはない。」と言われ、別の株式に乗換えることを勧められたため、言われたとおりに取引した。取引後、売却した銘柄はすぐに急騰し、買付けた銘柄は急落した。相手方証券会社はプロであるから、何か有力な情報に基づいて乗換えを提案してきたと思い取引した。担当者が売却銘柄につき「当分の間、株価が上昇することはない。」という断定的な判断を提供したことに納得ができない。相手方証券会社が損失補てんをするか、取引をなかったことにしてほしい。

<売買取引に関する苦情>

- 保有する投資信託の解約をネット取引で発注したが、取引限度額を超えていたことからエラーになって解約することができなかった。そのため、相手方のコールセンターへ連絡したところ、支店に転送された。支店の担当者に解約を申し入れたが、「今、解約しない方がいい」等と引き留められているうちに注文締切り時間が過ぎてしまい解約できなかった。翌日、当該投資信託の基準価額は下落したことにより、得べかりし利益を逸してしまった。解約をさせてくれなかった証券会社の対応に不満がある。
- 取引する証券会社で保有していた外国株式を売却した記憶がないのに、1年前に売却したことになっていた。相手方証券会社に苦情を申し出ると、注文を受けた録音があると言われて、口座を凍結されてしまった。その後、弁護士に委任し、口座解約と保有金融商品の他社移管をしたが、相手方証券会社の対応に腹が立っている。

<事務処理に関する苦情>

- 今年初めて証券会社のNISA口座で株式取引をしたところ、配当金に課税されているのが分かった。証券会社から配当金の受取方法に係る説明はなかったが、問題ないのか。

(5) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2024年度	2023年度	2022年度
受付件数 合計	3,742件	4,690件	4,653件
制度に関する相談	1,225(32.7%)	1,487(31.7%)	1,239(26.6%)
勧誘に関する相談	191(5.1%)	359(7.7%)	542(11.6%)
売買取引に関する相談	586(15.7%)	628(13.4%)	856(18.4%)
事務処理に関する相談	631(16.9%)	870(18.6%)	592(12.7%)
投資運用に関する相談	19(0.5%)	23(0.5%)	39(0.8%)
投資助言に関する相談	21(0.6%)	23(0.5%)	22(0.5%)
その他の相談	1,069(28.6%)	1,300(27.7%)	1,363(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等を含む。

② 相談の事例

<制度に関する相談>

- 証券会社が、叔父を認知症と判断して、叔父の口座を凍結した。他社では口座凍結まで至っておらず、口座を凍結した証券会社の対応が理解できない。
- 証券会社で、米ドル建ての社債を保有しており、年に2回利払いがある。利払日は分かるが、いつの為替レートで利金が円転されるのかは、交付された書面に記載がない。証券会社の担当者にも聞いても分からないと言われた。

<勧誘に関する相談>

- 証券会社から、取引口座に入れていたコロナ禍時の銀行からの貸付金を運用に回すよう強く勧められ、外国証券を買付けたが、かなり毀損している。返済するお金と知らせていたが、このようなことになって困っているので相談したい。

<売買取引に関する相談>

- 入院中の妻が保有している投資信託の一部を解約したいと証券会社に伝えたが、解約してもらえない。妻の入院費がかなり高額となり、投資信託の一部を解約して費用に充てたいが、一部解約は難しいのか。

<事務処理に関する相談>

- 来訪した証券会社の新任担当者から商品の勧誘を受け、タブレットにサインをした。何に対するサインなのか確認しなかったため質問したところ、書類受領の確認のようだが、プリントアウトの要望に応じられるか分からないとの説明を受けた。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2024年度)

親族区分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	151件
②配偶者からの相談	59件
③その他の親族からの相談	65件
合計	275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>

- (夫からの相談)【親族不満の情報提供】妻が入院しているため、証券会社に対し、入院費用に充てるため妻名義の債券を解約したいと伝えたところ、名義人からの申出が必要と断られた。妻はほとんど意思表示ができないが、解約できないか。
- (娘からの相談)父は88歳の高齢で施設に入所しているが、証券会社の担当者から頻繁に連絡が入る。施設への訪問や父への連絡は止めてほしいと伝えたが止めない。担当者の上司に相談したところ、連絡が来ることになっているが、どうしたらいいだろうか。
- (息子からの相談)高齢の母が、株式の信用取引をさせられて損害を被った。取引の内容や仕組み、リスクなどを理解していたとは思えない。納得できないが、どうしたらいいか。

検証事項6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等

☞ あっせん委員間の情報共有を図る態勢を整備しているか。また、あっせん委員及び相談員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(2024年9月18日大阪会場オンライン方式、集合方式、同年9月25日東京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
(異常値に基づくロスカット等について、インターネット取引における損害について等)
 - ・ 紛争解決業務等の状況について
(イ 2023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 2023年度紛争解決業務等の実施状況の検証について)
- ② 2023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」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、2024年6月、2025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。
- ・ 2025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。

〔2024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、消費生活相談員協会と県民生活センターの研修に、計2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2024年度分(2024年4月～2025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するとともに、2025年7月発行「機関誌FINMAC第36号」に掲載予定。

(なお、2024年度上半期(2024年4月～9月)の回答結果については、2024年12月の運営審議委員会及び理事会に報告するとともに、2024年12月20日発行「機関誌FINMAC第35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している)。

利用者アンケート調査で寄せられた主な意見等 (2024年4月～2025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119名(申立人88名、被申立人31名)であった。このうち、2024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

○ 評価・謝意等

- 「あっせんは不調になりましたが、あっせん委員が丁寧に対応してくれたうえ、あっせん当日は被申立人の主張も聞くことができ、貴センターには大変感謝しております。これからも困っている人のために、ご活躍されますことを期待しておりますが、貴センターのことはインターネット等で検索しないとわからないので、インターネット等をしない高齢者にも周知されればより良いと思いました。」(申立人・不調事案)
- 「大変分かりやすい説明で、とても助かりました。投資の怖さを知りました。もう諦めていたお金が返金されて、とてもありがたかったです。」(申立人・和解事案)

○ あっせんに関する感想

- 「残念ながら、私の主張は通りませんでした。私の思いは被申立人に伝わったと思います。結局、私の怒りは被申立人に対してではなく、担当者の調子の良さだと思い知りました。今後は、慎重に物事を進めてまいります。」(申立人・不調事案)

○ あっせん委員の説明に関するもの

- 「被申立人側の応じないという一方的な姿勢を認めてしまうような機関では、紛争解決機関として用をなしていないと思います。公正・中立にこだわるのであれば、被申立人が単に応じないという理由で終了するのではなく、あっせん委員の意見を文書として出して欲しいと思います。」(申立人・不調事案)
- 「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。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)

(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 2024年5月28日 運営審議委員会

② 2024年6月11日 理事会

「2023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 2024年12月3日 運営審議委員会

④ 2024年12月23日 理事会

「2024年度上半期 紛争解決業務等実施状況の検証」及び「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」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)

⑤ 法務省ADR・ODR推進フォーラムに参加

2024年度
事業報告書 (案)

自2024年4月1日～至2025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

指定金融ADR機関

(金融庁)



かいけつサポート

証券紛争解決サービス

(法務省)

目次

2024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

2024年度 財務報告

- 1. 2024年度会計財産目録25
- 2. 2024年度貸借対照表26
- 3. 2024年度収支計算書27

2024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31

2024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。）に取り次ぎ、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**173**件、苦情の申出**859**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、**151**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、暗号資産等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1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。

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793社	3,908千円 (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

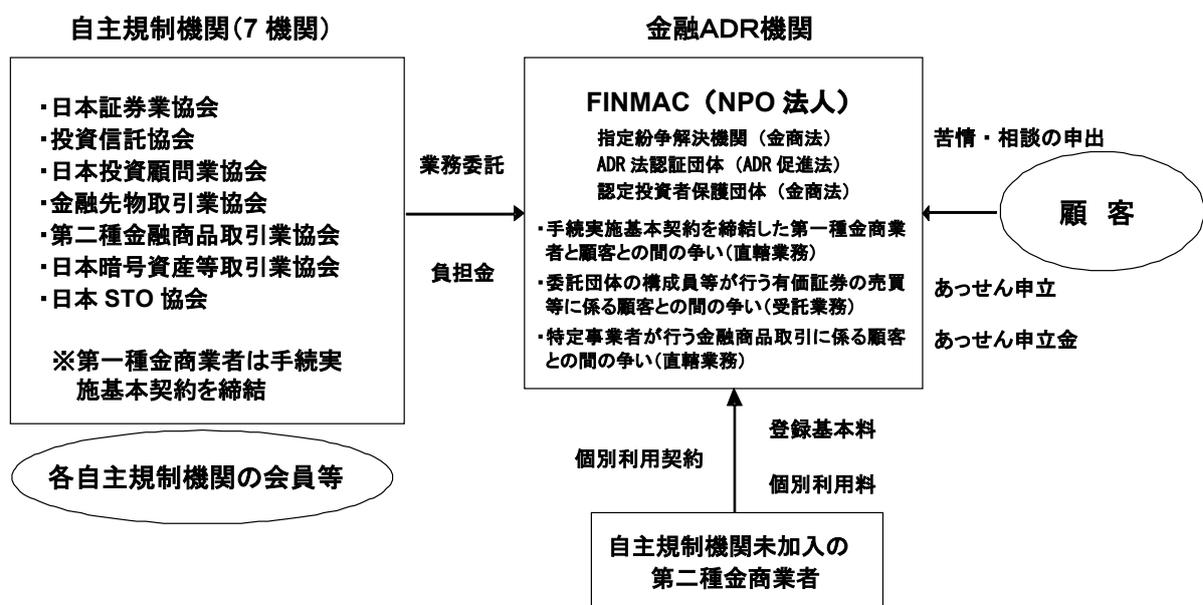
当センターは、金融ADRを行う専門機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

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2,360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394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】

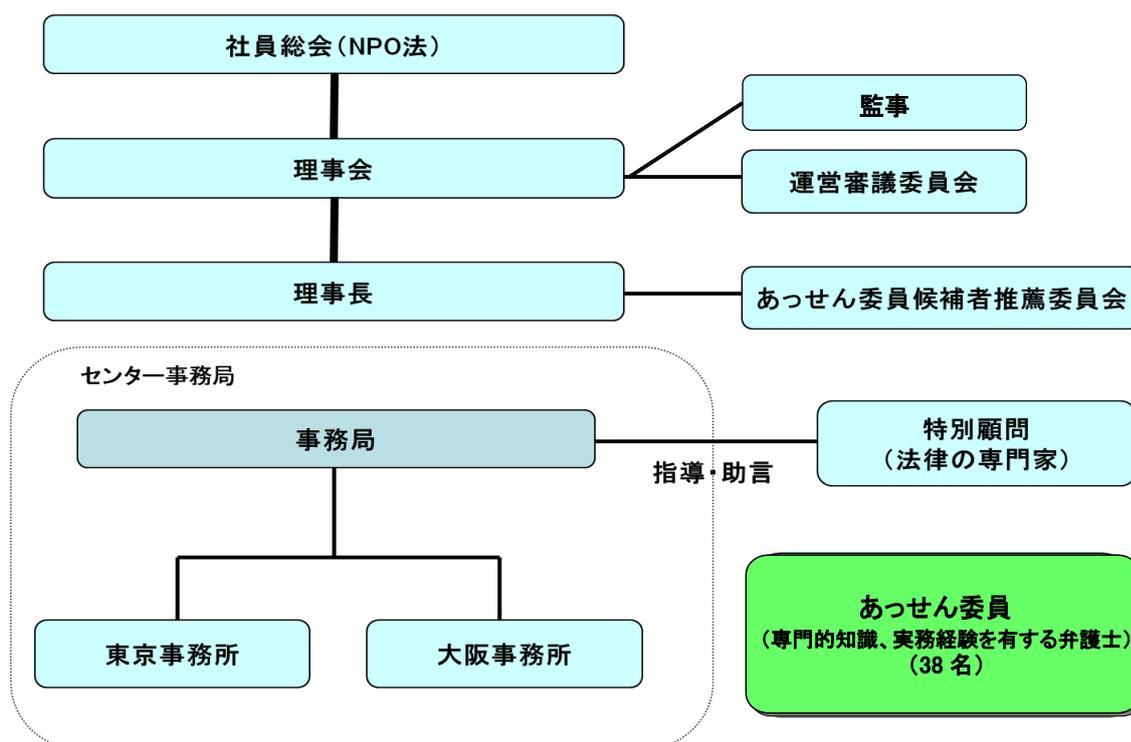


2. 当センターの業務の実施方法等

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等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54件減（23.8%減）の173件、「苦情」は同296件減（25.6%減）の859件、「相談」は同948件減（20.2%減）の3,742件となった。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
2024年度	173	859	3,742
2023年度	227	1,155	4,690
2022年度	178	1,266	4,653

(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	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
協定事業者	173	227	856	1,154	2,594	3,341
特定事業者	0	0	3	1	6	5
その他	0	0	0	0	1,142	1,344
合計	173	227	859	1,155	3,742	4,690

（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」、「苦情」及び「相談」が大幅に減少した一方、金融先物取引業協会の「あっせん」、「苦情」及び「相談」が増加した。日本投資顧問業協会の「苦情」が増加し、「あっせん」及び「相談」が減少し、投資信託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、日本暗号資産等取引業協会の「苦情」が増加し、「あっせん」及び「相談」が減少した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
日本証券業協会	162	220	750	1,058	2,258	2,961
金融先物取引業協会	9	2	80	63	200	161
日本投資顧問業協会	1	3	22	19	68	86
投資信託協会	0	0	0	5	20	23
第二種金融商品取引業協会	1	1	1	7	47	96
日本暗号資産等取引業協会	0	1	3	2	1	14
日本STO協会	0	0	0	0	0	0
合計	173	227	856	1,154	2,594	3,341

(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減少した。「苦情」では第一種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が大幅に減少した一方、投資助言・代理業務が僅かに増加した。

「相談」ではすべての業態で減少し、特に第一種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が大幅に減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
第一種金融商品取引業務	170	222	822	1,098	2,244	2,854
第二種金融商品取引業務	1	1	4	8	53	101
投資運用業務	1	2	8	16	60	63
投資助言・代理業務	0	1	14	8	42	51
登録金融機関業務	1	1	11	25	218	287
その他の業務	0	0	0	0	1,125	1,334
合計	173	227	859	1,155	3,742	4,690

(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減少したが、前年度に引き続き、大部分を占めた。「苦情」では、株式及びデリバティブが増加した一方、債券(仕組債を除く)及び仕組債が大幅に減少し、投資信託を含めて全体的に減少した。「相談」では、デリバティブ、商品関連デリバティブ、先物オプション、STOが増加した一方、株式、債券(仕組債を除く)、暗号資産デリバティブ等が減少し、特に仕組債、投資信託が大幅に減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
株 式	16	14	318	296	939	1,154
債券(仕組債を除く)	14	20	61	129	187	217
仕 組 債	117	174	136	360	56	191
投 資 信 託	12	5	104	129	303	528
デ リ バ テ ィ ブ	12	10	118	90	182	179
有 価 証 券 関 連	2	1	21	7	12	15
金 融 先 物 等	9	2	79	63	149	135
C F D	0	4	16	16	19	25
そ の 他	1	3	2	4	2	4
暗号資産デリバティブ	0	1	1	2	0	13
商品関連デリバティブ	0	0	6	6	23	18
第二種業取扱商品	1	1	4	8	27	32
ラ ッ プ	1	2	8	9	28	38
先物オプション	0	0	1	0	8	3
S T O	0	0	1	0	3	0
そ の 他	0	0	101	126	1,986	2,317
合計	173	227	859	1,155	3,742	4,690

- (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227件から54件減（23.8%減）の173件であった。

また、「あっせん」の終結件数も、前年度226件から22件減（9.7%減）の204件であった。

（単位：件）

あっせん	2024年度	2023年度
新規申立件数	173	227
終結件数	204	226
和解	151	175
不調	48	43
取下げ等	5	8
期末係属件数	54	85

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」（158件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（13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
2024年度	件数	158	13	1	1	0	0	173
	構成比	91.3	7.5	0.6	0.6	0	0	100
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

（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」（117件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（28件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内容	2024年度	2023年度
説明義務	117 (67.6)	164 (72.2)
適合性の原則	28 (16.2)	29 (12.8)
断定的判断の提供	8 (4.6)	7 (3.1)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2024年度	2023年度
過当売買	3 (1.7)	4 (1.8)
無断売買	1 (0.6)	2 (0.9)
システム障害	1 (0.6)	1 (0.4)

(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」(117件)が7割弱を占め、次いで「株式」(16件)、「債券(仕組債を除く)」(14件)の順となった。

(単位：件、%)

	2024年度		2023年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	16	9.2	14	6.2
債券(仕組債を除く)	14	8.1	20	8.8
仕 組 債	117	67.6	174	76.7
投 資 信 託	12	6.9	5	2.2
デリバティブ	12	6.9	10	4.4
有価証券関連	2	1.2	1	0.4
金融先物等	9	5.2	2	0.9
C F D	0	0	4	1.8
そ の 他	1	0.6	3	1.3
暗号資産デリバティブ	0	0	1	0.4
商品関連デリバティブ	0	0	0	0
第二種業取扱商品	1	0.6	1	0.4
ラ ッ プ	1	0.6	2	0.9
先物オプション	0	0	0	0
S T O	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	173	100	227	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」(165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
2024 年度	件 数	165	1	0	0	0	0	7	173
	構成比	95.4	0.6	0	0	0	0	4.0	100
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

(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」（157件）が大部分を占めた。
 なお、「個人」のうち男女の構成比では、女性の比率が男性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2024年度	件数	72	85	16	173
	構成比	41.6	49.1	9.2	100
2023年度	件数	112	103	12	227
	構成比	49.3	45.4	5.3	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が7割超を占め、次いで大阪、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
2024年度	件数	3	2	129	8	3	16	2	3
	構成比	1.7	1.2	74.6	4.6	1.7	9.2	1.2	1.7
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

		九州	その他	合計
2024年度	件数	7	0	173
	構成比	4.0	0	100
2023年度	件数	9	0	227
	構成比	4.0	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 296 件減（25.6%減）の 859 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 721 件（83.9%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 138 件（16.1%）であった。

（単位：件）

項目	2024 年度	2023 年度
新規受付件数	859	1,155
金商業者等に取り次いだもの	721	938
金商業者等に取り次がなかったもの	138	217
終結件数	923	1,129
解決	749	912
あっせんへの移行	174	216
不調	0	0
その他	0	1
期末未済件数	86	150

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「売買取引に関する苦情」（299件）が最も多く、「勧誘に関する苦情」（263件）、「事務処理に関する苦情」（233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
2024 年度	件数	263	299	233	2	9	53	859
	構成比	30.6	34.8	27.1	0.2	1.0	6.2	100
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

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、%）

	2024年度	2023年度
説明義務	183 (21.3)	380 (32.9)
適合性の原則	32 (3.7)	57 (4.9)
強引な勧誘	25 (2.9)	47 (4.1)

○「売買取引」のうち主なもの （単位：件、%）

	2024年度	2023年度
売買一般	89 (10.4)	83 (7.2)
取引制度	69 (8.0)	68 (5.9)
無断売買	55 (6.4)	41 (3.5)

(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、%)

	2024年度	2023年度
証券会社	49 (5.7)	70 (6.1)
口座開設・移管等	49 (5.7)	36 (3.1)
入出金・入出庫	46 (5.4)	51 (4.4)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2024年度	2023年度
助言契約	7 (0.8)	3 (0.3)
助言内容	2 (0.2)	3 (0.3)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2024年度	2023年度
会社不満	50 (5.8)	119 (10.3)
横領	2 (0.2)	4 (0.3)

(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、「株式」(318件)が4割弱を占め、「仕組債」(136件)、「デリバティブ」(118件)、「投資信託」(104件)が続いた。

(単位：件、%)

	2024年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	318	37.0	296	25.6
債券(仕組債を除く)	61	7.1	129	11.2
仕 組 債	136	15.8	360	31.2
投 資 信 託	104	12.1	129	11.2
デリバティブ	118	13.7	90	7.8
有価証券関連	21	2.4	7	0.6
金融先物等	79	9.2	63	5.5
C F D	16	1.9	16	1.4
そ の 他	2	0.2	4	0.3
暗号資産デリバティブ	1	0.1	2	0.2
商品関連デリバティブ	6	0.7	6	0.5
第二種業取扱商品	4	0.5	8	0.7
ラ ッ プ	8	0.9	9	0.8
先物オプション	1	0.1	0	0
S T O	1	0.1	0	0
そ の 他	101	11.8	126	10.9
合 計	859	100	1,155	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」(793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
2024年度	件数	793	11	23	2	0	0	30	859
	構成比	92.3	1.3	2.7	0.2	0	0	3.5	100
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

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834件、「法人」が25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		
2024年度	件数	548	286	25	859
	構成比	63.8	33.3	2.9	100
2023年度	件数	682	426	47	1,155
	構成比	59.0	36.9	4.1	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が6割を占め、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
2024年度	件数	29	22	521	108	7	92	16	13
	構成比	3.4	2.6	60.7	12.6	0.8	10.7	1.9	1.5
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

		九州	その他	合計
2024年度	件数	51	0	859
	構成比	5.9	0	100
2023年度	件数	62	0	1,155
	構成比	5.4	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948件減（20.2%減）の3,742件となった。

（単位：件）

	2024年度	2023年度
受付件数	3,742	4,690

（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」（1,225件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（631件）、「売買取引に関する相談」（586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
2024年度	件数	1,225	191	586	631	19	21	1,069	3,742
	構成比	32.7	5.1	15.7	16.9	0.5	0.6	28.6	100
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

（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、%）

	2024年度	2023年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	714（19.1）	847（18.1）
当センターの業務	185（4.9）	316（6.7）
取引制度	98（2.6）	124（2.6）

（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、%）

	2024年度	2023年度
売買一般	274（7.3）	263（5.6）
取引制度	162（4.3）	217（4.6）
システム障害	59（1.6）	33（0.7）

○ 「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2024年度	2023年度
証券会社	182（4.9）	334（7.1）
口座開設・移管等	121（3.2）	123（2.6）
入出金・入出庫	108（2.9）	152（3.2）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2024年度	2023年度
他業界	986 (26.3)	1,147 (24.5)
保険	26 (0.7)	38 (0.8)
上場企業	20 (0.5)	34 (0.7)

(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」(939件)が最も多く、「投資信託」(303件)、「債券(仕組債を除く)」(187件)が続いた。

(単位：件、%)

	2024年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	939	25.1	1,154	24.6
債券(仕組債を除く)	187	5.0	217	4.6
仕 組 債	56	1.5	191	4.1
投 資 信 託	303	8.1	528	11.3
デリバティブ	182	4.9	179	3.8
有価証券関連	12	0.3	15	0.3
金融先物等	149	4.0	135	2.9
C F D	19	0.5	25	0.5
そ の 他	2	0.1	4	0.1
暗号資産デリバティブ	0	0	13	0.3
商品関連デリバティブ	23	0.6	18	0.4
第二種業取扱商品	27	0.7	32	0.7
ラ ッ プ	28	0.7	38	0.8
先物オプション	8	0.2	3	0.1
S T O	3	0.1	0	0
そ の 他	1,986	53.1	2,317	49.4
合 計	3,742	100	4,690	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」(2,172件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(363件)、「FX業者」(86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
2024年度	件数	2,172	363	86	56	16	8	1,041	3,742
	構成比	58.0	9.7	2.3	1.5	0.4	0.2	27.8	100
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

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3,571件、「法人」が171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		
2024年度	件数	2,287	1,284	171	3,742
	構成比	61.1	34.3	4.6	100
2023年度	件数	2,798	1,698	194	4,690
	構成比	59.7	36.2	4.1	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
2024年度	件数	93	112	1,693	410	86	809	217	81
	構成比	2.5	3.0	45.2	11.0	2.3	21.6	5.8	2.2
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

		九州	その他	合計
2024年度	件数	236	5	3,742
	構成比	6.3	0.1	100
2023年度	件数	336	4	4,690
	構成比	7.2	0.1	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等取引業協会、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2024年9月18日（大阪）及び9月25日（東京）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」を以下のとおり開催した。

○「相談員研修」開催状況

	開催日	テーマ	講師
①	2024年 6月12日	「個人情報保護法」 ～近年の法改正と消費者対応～	（一財）日本情報経済社会推進協会 認定個人情報保護団体事務局 事務局長
②	2025年 2月6～ 10日	「研修テーマの検討」他 （相談員との意見交換・本部）	当センター・業務部長他
③	2月13日	「研修テーマの検討」他 （相談員との意見交換・大阪）	当センター・大阪事務所長
④	3月24日	メンタルヘルス研修 「心と身体のセルフケア研修会」	臨床心理士 （有）カウンセリングオフィス・ヒロ
⑤	3月27日	顧客交付書面の原則デジタル提供について	日本証券業協会 企画部 調査役

(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題材として、全国消費生活相談員協会や県民生活センターの研修に2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（2023年10月～2024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 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）に参加した。
- ③ 法務省のADR・ODR推進フォーラムに参加した。

(5) 普及啓発・周知活動等について

- ① 当センターの活動内容、あっせん委員の声等を利用者等に提供するため、「機関誌FINMAC」を2回発行し、当センターホームページで公表した（2024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. 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（2024年9月10日）。
- ④ 日本ADR協会の実務研修・実務情報交換会に講師を派遣した。（2025年3月28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 金融審議会市場制度ワーキング・グループ（3回）に参加した。
- ② 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。
- ③ 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（2024年5月21日、2025年2月21日）し、あっせん委員候補者の推薦等について審議した。

- ④ 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、2023年度及び2024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34号及び35号」に掲載した。
- ⑤ 2023年度及び2024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。
- ⑥ 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

2024年6月20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 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

(2) 臨時総会

2024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56～58回）開催し、2023年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2024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、2024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56回理事会（Hybrid会議方式）2024年6月11日開催

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

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

- 第57回理事会（Hybrid会議方式）2024年12月23日開催
 - 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
 - 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
- 第58回理事会（Hybrid会議方式）2025年3月28日開催
 - 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
 - 第3号議案 2025年度収支予算成立前における通常経費の支出等について
 - 第4号議案 運営審議委員会委員の選任について
 - 第5号議案 あっせん委員の選任について

3. 運営審議委員会

当事業年度中、運営審議委員会を3回開催し、あっせん委員の選任、2023年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2024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、2024年度事業計画実施状況及び事業会計収支実績見込み、2025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）2024年5月28日
 - (1) 2023年度紛争解決業務等実施状況の検証について
 - (2) 2023年度事業報告（案）及び収支決算（案）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) あっせん委員の選任について
- 運営審議委員会（Hybrid会議方式）2024年12月3日
 - (1) 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
 - (2) 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

- 運営審議委員会（Hybrid会議方式）2025年3月5日
 - (1) 2024年4月～12月における紛争解決業務等の状況について
 - (2) 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
 - (3) 2025年度事業計画（案）及び事業会計収支予算（案）について
 - (4) あっせん委員の選任について

4. あっせん委員候補者推薦委員会

当事業年度中、理事長の諮問機関であるあっせん委員候補者推薦委員会を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27回あっせん委員候補者推薦委員会（Hybrid会議方式）2024年5月21日
 - (1) あっせん委員候補者の推薦について
 - (2) 2023年度における紛争解決業務等の状況について
- 第28回あっせん委員候補者推薦委員会（Hybrid会議方式）2025年2月21日
 - (1) あっせん委員候補者の推薦について
 - (2) 2024年4月～12月における紛争解決業務等の状況について

2024年度 財務報告

1. 2024年度会計財産目録

2024年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2025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）	313,460	
預貯金	48,785,953	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	39,293,280	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	6,780,068	
ゆうちょ銀行（東京）	2,422,605	
ゆうちょ銀行（大阪）	290,000	
流動資産合計		49,099,413
2. 固定資産		
敷金（差入保証金）	34,902,300	
退職給付引当資産	17,100,000	
みずほ銀行 退職給付引当預金	17,100,000	
什器備品	15,111,863	
（事務所内装工事費用）	1,473,411	
（事務機・キャビネット）	652,548	
（電話設備及び通話録音装置）	2,002,018	
（シュレッダー）	86,039	
（AED）	1	
（パソコン等）	4,921,639	
（ソフトウェア）	5,434,259	
（あっせん会場環境改善工事）	431,531	
（Web会議システム）	110,417	
固定資産合計		67,114,163
資産合計		116,213,576
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,647,073	
その他流動負債	3,156,777	
（リース債務）	3,156,777	
流動負債合計		4,803,850
2. 固定負債		
退職給付引当金	17,100,000	
その他固定負債	2,139,868	
（リース債務）	2,139,868	
固定負債合計		19,239,868
負債合計		24,043,718
III 正味財産の部		
正味財産		92,169,858

※ 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. 2024年度貸借対照表

2024年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 2025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	313,460		
預 貯 金	48,785,953		
流動資産合計		49,099,413	
2. 固定資産			
敷金（差入保証金）	34,902,300		
退職給付引当預金	17,100,000		
什器備品	15,111,863		
固定資産合計		67,114,163	
資 産 の 部 合 計			116,213,576
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,647,073		
その他流動負債	3,156,777		
流動負債合計		4,803,850	
2. 固定負債			
退職給付引当金	17,100,000		
その他固定負債	2,139,868		
固定負債合計		19,239,868	
負 債 の 部 合 計			24,043,718
III 正味財産の部			
前期正味財産額		80,291,553	
当期正味財産増加額		11,878,305	
正味財産の部合計額			92,169,858
負債及び正味財産合計			116,213,576

※ 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. 2024年度収支計算書

2024年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書 2024年4月1日から2025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	93,000		
賛助会員会費等	6,900,000	6,993,000	
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	258,134,000		
第二種金融商品取引業者負担金	42,621,040		
あっせん申立金	3,255,120		
あっせん利用負担金	10,995,600	315,005,760	
経常収入合計			416,998,760
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	299,904,459		
情報提供及び広報事業	3,908,446	303,812,905	
2. 管理費			
事務局運営費	24,538,367		
賃借料	50,430,094		
諸謝金	600,000		
役員報酬	27,530,000	103,098,461	
経常支出合計			406,911,366
経常収支差額			10,087,394
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	1,224		
2. 雑収入	20,000		
その他資金収入合計		21,224	
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）	5,230,800		
その他資金支出合計		5,230,800	
その他資金収支差額			▲ 5,209,576
当期収支差額			4,877,818
前期繰越収支差額			42,574,522
次期繰越収支差額			47,452,340

※ 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	基本負担金	実績負担金		負担金合計
		分担率 (%)	負担金額	
日本証券業協会	2,425,000	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
日本暗号資産等取引業協会	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

2024年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

2025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
〃	岳野 万里夫	日本証券業協会 副会長
〃	原田 喜美枝	中央大学商学部 教授
監事	菊地 鋼二	日本証券業協会 常任監事

2. 特別顧問

2025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

2025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	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)
〃	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)
〃	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)
〃	兵頭美貴子	(株式会社三井住友銀行 常務執行役員)
〃	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 常務執行役員)
〃	水野晋一	(野村証券株式会社 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)

4. あっせん委員候補者推薦委員会

2025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

2025年3月31日現在（地区別50音順・敬称略）

- 北海道地区（2名）
 - 祖母井 里重子
 - 後藤 雄 則
 - 東北地区（2名）
 - 小野 浩 一
 - 真田 昌 行
 - 東京地区（16名）
 - 池田 秀 雄
 - 池永 朝 昭
 - 木崎 孝
 - 木野 綾 子
 - 児島 幸 良
 - 柴谷 晃
 - 末吉 宜 子
 - 鈴木 正 人
 - 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
 - 名古屋地区（4名）
 - 江本 泰 敏
 - 川合 伸 子
 - 川上 敦 子
 - 堀口 久
 - 北陸地区（2名）
 - 高木 利 定
 - 長澤 裕 子
 - 大阪地区（6名）
 - 岸本 達 司
 - 小松 一 雄
 - 塩野 隆 史
 - 高田 泰 治
 - 中務 尚 子
 - 山田 長 伸
 - 中国地区（2名）
 - 寺垣 玲
 - 山本 英 雄
 - 四国地区（2名）
 - 滝口 耕 司
 - 藤本 邦 人
 - 九州地区（2名）
 - 岡崎 信 介
 - 黒川 忠 行
- （ 38名 ）

案

2024年度 決算報告書

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

(FINMAC)

2024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

2024年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
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：円)		
I 経常収入の部	1			
1. 会費等収入	2			
正会員会費	3	93,000		
賛助会員会費等	4	6,900,000	6,993,000	
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	258,134,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	42,621,040		
あっせん利用負担金	10	10,995,600		
あっせん申立金	11	3,255,120	315,005,760	
経常収入合計	12			416,998,760
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	299,904,459		
情報提供及び広報事業	16	3,908,446	303,812,905	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	24,538,367		
賃借料	19	50,430,094		
諸謝金	20	600,000		
役員報酬	21	27,530,000	103,098,461	
経常支出合計	22			406,911,366
経常収支差額	23			10,087,394
III その他資金収入の部	24			
1. 雑収入	25	21,224	21,224	
その他資金収入合計	26			21,224
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	5,230,800	5,230,800	
その他資金支出合計	30			5,230,800
当期収支差額	31			4,877,818
前期繰越収支差額	32			42,574,522
次期繰越収支差額	33			47,452,340

2024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
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		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	4,996,000	6,993,000	1,997,000
	①正会員会費	96,000	93,000	-3,000
	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	313,216,000	315,005,760	1,789,760
	①諸団体負担金	258,134,000	258,134,000	0
	②第2種金融商品取引業者負担金	43,250,000	42,621,040	-628,960
	③あっせん利用負担金	8,902,000	10,995,600	2,093,600
	④あっせん申立金	2,930,000	3,255,120	325,120
	経常収入合計(A)	413,212,000	416,998,760	3,786,760
II	経常支出の部			
1	事業費	313,734,000	303,812,905	-9,921,095
	○相談、苦情解決及びあっせん事業	306,634,000	299,904,459	-6,729,541
	①人件費等	209,210,000	204,309,256	-4,900,744
	②相談員研修費用等	800,000	325,363	-474,637
	③事務運営費用	50,224,000	49,238,267	-985,733
	④あっせん委員報酬・旅費等	35,072,000	37,668,972	2,596,972
	⑤相談員旅費及び会場費	4,228,000	3,538,733	-689,267
	⑥あっせん等に係る諸費用	7,100,000	4,823,868	-2,276,132
	○情報提供及び広報事業	7,100,000	3,908,446	-3,191,554
	①広告宣伝費	4,150,000	1,916,421	-2,233,579
	②情報提供費	2,950,000	1,992,025	-957,975
2	管理費	109,340,000	103,098,461	-6,241,539
	①事務局運営費	29,100,000	24,538,367	-4,561,633
	②賃借料	50,650,000	50,430,094	-219,906
	③諸謝金	690,000	600,000	-90,000
	④役員報酬	28,900,000	27,530,000	-1,370,000
3	予備費	10,000,000	0	-10,000,000
	経常支出合計(B)	433,074,000	406,911,366	-26,162,634
	経常収支差額(A-B)	-19,862,000	10,087,394	29,949,394
III	その他資金収入の部			
	雑収入	0	21,224	21,224
	その他資金収入合計(C)	0	21,224	21,224
IV	その他資金支出の部			
	固定資産取得支出(敷金)	5,230,800	5,230,800	0
	その他資金支出合計(D)	5,230,800	5,230,800	0
	当期収支差額(A-B+C-D)=(E)	-25,092,800	4,877,818	29,970,618
	繰越金変動表			
	期首繰越金有高(F)	42,574,522	42,574,522	0
	繰越金当期変動額(E)	-25,092,800	4,877,818	29,970,618
	期末繰越金有高(F+E)	17,481,722	47,452,340	29,970,618

2024年度予算 諸団体負担金内訳

(単位：円)

団体名	基本分担金	実績分担金		分担金合計
		分担率	分担金額	
日本証券業協会	2,425,000	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
日本暗号資産等取引業協会	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

2024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

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：円)		
I 正味財産増加の部	1			
1. 資産増加額	2			
当期収支差額	3	4,877,818		
敷金等増加額	4	5,230,800		
什器備品購入額	5	7,641,442	17,750,060	
2. 負債減少額	6		0	
増加額合計	7			17,750,060
II 正味財産減少の部	8			
1. 資産減少額	9			
什器備品減価償却費	10	5,871,755	5,871,755	
2. 負債増加額	11		0	
減少額合計	12			5,871,755
当期正味財産増加額	13			11,878,305
前期繰越正味財産額	14			80,291,553
期末正味財産合計額	15			92,169,858

※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。

2024年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

2025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	49,099,413
現金	4	313,460
預貯金	5	48,785,953
流動資産合計	6	49,099,413
2. 固定資産	7	
その他の固定資産	8	67,114,163
退職給付引当預金	9	17,100,000
什器備品	10	15,111,863
敷金（差入保証金）	11	34,902,300
固定資産合計	12	67,114,163
資 産 合 計	13	116,213,576
II 負債の部	14	
1. 流動負債	15	
預り金	16	1,647,073
その他流動負債	17	3,156,777
流動負債合計	18	4,803,850
2. 固定負債	19	
退職給付引当金	20	17,100,000
その他固定負債	21	2,139,868
固定負債合計	22	19,239,868
負 債 合 計	23	24,043,718
III 正味財産の部	24	
1. 正味財産	25	
前期正味財産額	26	80,291,553
当期正味財産増加額	27	11,878,305
正味財産合計	28	92,169,858
負債及び正味財産合計	29	116,213,576

※ 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	329,515	313,460	-16,055
預 貯 金	44,035,264	48,785,953	4,750,689
仮 払 金	3,144	0	-3,144
合 計	44,367,923	49,099,413	4,731,490
預 り 金	1,793,401	1,647,073	-146,328
合 計	1,793,401	1,647,073	-146,328
次期繰越収支差額	42,574,522	47,452,340	4,877,818

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	5,510,399	1,473,411
事務機・キャビネット	3,980,354	0	3,327,806	652,548
電話設備及び通話録音装置	6,263,760	0	4,261,742	2,002,018
シュレッダー	592,460	0	506,421	86,039
AED	194,206	0	194,205	1
パソコン等	12,605,572	0	7,683,933	4,921,639
ソフトウェア	15,992,104	0	10,557,845	5,434,259
あっせん会場環境改善工事	6,726,420	0	6,294,889	431,531
Web 会議システム	340,769	0	230,352	110,417
合 計	53,679,455	0	38,567,592	15,111,863

2024年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2025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	313,460	
	預 貯 金	4	48,785,953	
	みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	5	39,293,280	
	みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	6	6,780,068	
	ゆうちょ銀行 (東京)	7	2,422,605	
	ゆうちょ銀行 (大阪)	8	290,000	
	流動資産合計	9		49,099,413
	2. 固定資産	10		
	退職給付引当預金	11	17,100,000	
	みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	12	17,100,000	
	什器備品	13	15,111,863	
	(事務所内装工事費用)	14	1,473,411	
	(事務机・キャビネット)	15	652,548	
	(電話設備及び通話録音装置)	16	2,002,018	
	(シュレッダー)	17	86,039	
	(AED)	18	1	
	(パソコン等)	19	4,921,639	
	(ソフトウェア)	20	5,434,259	
	(あっせん会場環境改善工事)	21	431,531	
	(Web会議システム)	22	110,417	
	敷 金 (差入保証金)	23	34,902,300	
	固定資産合計	24		67,114,163
	資 産 合 計	25		116,213,576
II	負債の部	26		
	1. 流動負債	27		
	預り金	28	1,647,073	
	その他流動負債	29	3,156,777	
	(リース債務)	30	3,156,777	
	流動負債合計	31		4,803,850
	2. 固定負債	32		
	退職給付引当金	33	17,100,000	
	その他固定負債	34	2,139,868	
	(リース債務)	35	2,139,868	
	固定負債合計	36		19,239,868
	負 債 合 計	37		24,043,718
	正 味 財 産	38		92,169,858

※ 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。

2025年6月18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

2025年6月2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 南地鋼二

2024年4月1日から2025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

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

2025年度 事業計画案 (2025年4月1日から2026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、2025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、日本暗号資産等取引業協会、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) 4,400 人	304,406 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	<p>【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。</p> <p>【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。</p>	<p>(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 (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)</p>	<p>(D) 一般消費者 (E) 1,300 人</p>	
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	<p>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</p>	<p>(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員 6 名</p>	<p>(D) 一般消費者 (E) 左記のイ. は不特定多 数 ロ. は延べ 2,800 社</p>	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	<p>(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 (C) 職員 6 名</p>	<p>(D) 一般消費者 (E) 不特定多数</p>	

案

2025 年度 収支予算書

自：2025 年 4 月 1 日

至：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

(F I N M A C)

2025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

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

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		47,452
	次期繰越収支差額		30,992

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

(単位:円)

科 目	2023年度予算	2024年度予算	2024年度決算	2025年度予算案	備 考
I 経 常 収 入 の 部					
1 会費収入	4,990,000	4,996,000	6,993,000	4,993,000	
正会員会費収入	90,000	96,000	93,000	93,000	正会員見込31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)
2 助成金収入	95,000,000	95,000,000	95,000,000	100,000,000	
資本市場振興財団	95,000,000	95,000,000	95,000,000	100,000,000	
3 苦情相談・あっせん事業収入	313,865,000	313,216,000	315,005,760	315,736,000	
諸団体負担金	258,134,000	258,134,000	258,134,000	259,477,000	
第2種金融商品取引業者負担金	45,658,000	43,250,000	42,621,040	42,202,000	直近の特定事業者数を勘案
あっせん利用負担金収入	7,959,000	8,902,000	10,995,600	10,577,000	過去3か年平均
あっせん申立金収入	2,114,000	2,930,000	3,255,120	3,480,000	過去3か年平均
経常収入計 (A)	413,855,000	413,212,000	416,998,760	420,729,000	
II 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	312,234,000	313,734,000	303,812,905	311,506,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	305,134,000	306,634,000	299,904,459	304,406,000	
人件費等	215,650,000	209,210,000	204,309,256	209,210,000	
相談員研修費用等	800,000	800,000	325,363	800,000	
事務運営費	45,224,000	50,224,000	49,238,267	44,334,000	
あっせん委員報酬・旅費等	32,484,000	35,072,000	37,668,972	38,453,000	過去3か年平均
相談員旅費及び会場費	3,876,000	4,228,000	3,538,733	4,509,000	過去3か年平均
あっせん等に係る諸費用	7,100,000	7,100,000	4,823,868	7,100,000	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100,000	7,100,000	3,908,446	7,100,000	
広告宣伝費	4,150,000	4,150,000	1,916,421	4,150,000	
情報提供費	2,950,000	2,950,000	1,992,025	2,950,000	
2 管理費	101,612,000	109,340,000	103,098,461	115,683,000	
役員報酬	28,900,000	28,900,000	27,530,000	28,900,000	
事務局運営費	29,100,000	29,100,000	24,538,367	29,100,000	
賃借料	43,012,000	50,650,000	50,430,094	56,993,000	賃借料引上げ
諸謝金	600,000	690,000	600,000	690,000	
3 予備費	20,000,000	10,000,000	0	10,000,000	
経常支出計 (B)	433,846,000	433,074,000	406,911,366	437,189,000	
当期収支差額 (A-B)	-19,991,000	-19,862,000	10,087,394	-16,460,000	
III そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	0	0	21,224	0	
IV そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	0	5,230,800	5,230,800	0	
当期収支差額 (A+B+C-D) (E)	-19,991,000	-25,092,800	4,877,818	-16,460,000	
繰越金当期取崩額 (F)	19,991,000	25,092,800	-4,877,818	16,460,000	
差引当期繰越収支差額 (E+F) (G)	0	0	0	0	
期首繰越金有高 (H)	57,608,631	42,574,522	42,574,522	47,452,340	
繰越金当期変動額 (-F) (I)	-19,991,000	-25,092,800	4,877,818	-16,460,000	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	37,617,631	17,481,722	47,452,340	30,992,340	

2025年度予算案 諸団体負担金内訳

(単位：円)

団体名	基本負担金	実績負担金		負担金合計
		分担率	負担金額	
日本証券業協会	2,415,000	92.51%	229,176,873	231,591,873
投資信託協会	1,080,000	0.12%	297,279	1,377,279
日本投資顧問業協会	4,160,000	1.65%	4,087,578	8,247,578
金融先物取引業協会	670,000	4.46%	11,048,847	11,718,847
第二種金融商品取引業協会	3,280,000	1.11%	2,749,825	6,029,825
日本暗号資産等取引業協会	65,000	0.14%	346,825	411,825
日本S T O協会	75,000	0.01%	24,773	99,773
合計	11,745,000	100.00%	247,732,000	259,477,000

(注) 実績負担金は、各協会に係る相談、苦情及びあっせん申立ての実績に応じて分担する部分である。負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 2025年6月27日（金） 10時30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 2024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 2024年度事業報告案及び収支決算案について
第3号議案 2025年度事業計画案及び収支予算案について

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

2025年6月18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】

北村 剛志（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：2025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NPO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 5 年 6 月 1 8 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)
新任	委員	市 原 敬 介 (楽天証券株式会社 取締役常務執行役員)
重任	〃	祝 迫 得 夫 (一 橋 大 学 経 済 研 究 所 教 授)
非改選	〃	上 野 義 明 (株式会社三菱UFJ銀行 常務執行役員)
重任	〃	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)
新任	〃	片 山 優 臣 (野村不動産投資顧問株式会社 代表取締役社長)
重任	〃	川 元 由 喜 子 (フ ォ ス タ ー ・ フ ォ ー ラ ム 理 事)
〃	〃	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)
〃	〃	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)
〃	〃	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)

(以上17名、五十音順 敬称略)

※ 委員の任期は2026年6月30日まで(上野義明氏は2026年3月31日まで)。

運営審議委員会規則（抄）

（委員）

第3条 委員は、理事会の同意を得て、理事長がこれを選任する。

2 委員の数は、20人以内とする。

3 委員の任期は、1年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 委員の任期が満了したときは、その後任の委員が選任されるまでは、前任の委員がその職務を継続して執行する。

（委員長及び副委員長）

第4条 委員会に委員長1人を置くほか、副委員長1人又は若干人を置くことができる。

2 委員長及び副委員長は、委員のうちから、理事会の同意を得て、理事長がこれを選任する。

3 委員長は、委員会の議長となり、理事会の諮問事項について理事会に報告し又は意見を述べる。

4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長が欠け又は事故があるときは、その職務を行い又は代理する。

2025年5月29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29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5月29日付のあっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について下記のとおりご報告します。

記

あっせん委員候補者の推薦について

前回委員会終了後、川合委員（名古屋地区）より、公務のため、あっせん委員としての活動は困難として、任期満了をもって退任したい旨の申し出があり、了承した。

次期に再任しない3名のあっせん委員（松野委員（東京地区）、小松委員（大阪地区）及び川合委員（名古屋地区））の後任のあっせん委員候補者について、別添資料を参考に検討した。

審議の結果、後任候補者として坂野維子（ばんの まさこ）氏、比嘉一美（ひが かずみ）氏及び森美穂（もり みほ）氏を推薦することとした。

（注） なお、上記3名以外のあっせん委員35名については再任

以上

あっせん委員候補者の推薦について

2025年5月29日

あっせん委員候補者推薦委員会

新任のあっせん委員候補者として、以下の各氏を推薦する。

東京地区

松野委員の後任として、

坂野 維子 (ばんの まさこ) 氏

大阪地区

小松委員の後任として、

比嘉 一美 (ひが かずみ) 氏

名古屋地区

川合委員の後任として、

森 美穂 (もり みほ) 氏

各候補者の略歴は別紙1～別紙3のとおりです。

(注1) 川合委員については前回会議で再任を議決したが、ご本人より、公務(愛知県弁護士会会長就任)のため、あっせん委員としての活動は困難として、任期満了をもって退任したい旨の申し出があった。

(注2) 上記3委員以外の35名のあっせん委員については再任することを前回会議にて議決済み。

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あたっては、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

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

苦情解決支援とあっせんに関する業務規程（抄）

（あっせん委員の委嘱等）

第22条 あっせん委員の数は、理事会の同意を得て理事長が定める。

- 2 あっせん委員は、第4条第2項に規定する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のうちから、理事会の同意を得て理事長が、それぞれの担当地区を定めて委嘱する。ただし、金融商品取引業協会等に関する内閣府令（以下「協会府令」という。）第19条（協会府令第28条及び第32条第2項において準用する場合を含む。）に規定するあっせん委員となることのできない者を委嘱することはできない。
- 3 前2項のあっせん委員の数の決定及びあっせん委員の委嘱については、運営審議委員会の議を経なければならない。
- 4 あっせん委員の任期は、1年とする。ただし、補充のため委嘱されたあっせん委員の任期は、前任の委員の残任期間とする。
- 5 あっせん委員は、再任されることができる。

2025年6月18日

「あっせん委員候補者推薦委員会」委員名簿（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

- 委員長 大橋 正春 弁護士 （新任）
（元 最高裁判所 判事）

- 委員 北田 幹直 弁護士 （重任）
（元 大阪高等検察庁 検事長）

- 委員 滝本 豊水 弁護士 （重任）
（当センター 特別顧問）

（五十音順・敬称略）

※ 任期は2027年6月30日までとする。

以 上

〈理事会決定〉

「あっせん委員候補者推薦委員会」の設置について

平成 23 年 3 月 31 日

証券・金融商品あっせん相談センター

1. 設置の趣旨

当センターにおけるあっせん委員の選任手続は、当センターの「あっせん委員の委嘱等に関する規程」（平成 21 年 12 月 14 日制定理事会決定）に基づいて行うこととされているが、あっせん委員の選任過程に係る透明性をより一層高めるため、理事長の諮問機関として「あっせん委員候補者推薦委員会」（以下、「本委員会」という。）を設置する。

2. 検討事項

- (1) あっせん委員候補者の推薦
- (2) あっせん委員の数に関する事項
- (3) あっせん委員の推薦基準に関する事項

3. 構成及び運営

- (1) 本委員会の人数は、3 名とする。
- (2) 本委員会は、外部の学識経験者をもって構成する。
- (3) 本委員会の委員は、理事長が理事会の同意を得て選任する。
- (4) 本委員会に委員長を置く。
- (5) 本委員会の委員長は、本委員会委員の中から理事長が、理事会の同意を得て指名する。
- (6) 本委員会は、上記 2 の事項について委員の過半数をもって決定する。
- (7) 本委員会の決定事項は、運営審議委員会及び理事会に付議する。

4. 任期

委員の任期は、委員を選任した日から 2 年間とする。ただし、委員に欠員が生じたときに選任する後任の委員の任期は前任者の残任期間とする。

5. 事務の所管

本委員会の庶務は、総務部が担当する。

以 上