

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

当センター（^{フィンマック}FINMAC）は、株や投資信託、FXなどの取引に関するトラブルについて、ご相談や苦情を受けつけ、公正・中立な立場で解決を目指します。

TOPICS

- 当センターの動き（2025年2月～2025年6月）
- 2024年度の
相談・苦情・あっせんの状況について

シリーズ あっせん委員の眼

- プロフェッショナルに聞く
「日々の備え」

あっせん委員 弁護士 滝口 耕司

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

金融庁指定紛争解決機関 法務省認証紛争解決機関

当センター フィンマック (FINMAC) の 動き

2月

- 金融庁 第67回金融トラブル連絡調整協議会に参加(2月12日)
- あっせん委員候補者推薦委員会 (Web 会議併用) (2月21日)

3月

- 運営審議委員会(Web 会議併用) (3月5日)
- 理事会 (Web 会議併用) (3月28日)

4月

- 金融庁 第42回金融ADR連絡協議会に参加(4月16日)

5月

- 金融庁 第43回金融ADR連絡協議会に参加(持ち回り開催) (5月7日)
- あっせん委員候補者推薦委員会 (Web 会議併用) (5月29日)

6月

- 運営審議委員会 (Web 会議併用) (6月9日)
- 理事会 (Web 会議併用) (6月18日)
- 金融庁 第68回金融トラブル連絡調整協議会に参加(6月23日)
- 通常総会 (Web 会議併用) (6月27日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2024.10～2025.3)

■ 相談、苦情、あっせん申立て件数

	相談件数	苦情件数	あっせん申立て件数
2024年10月	260	76	18
11月	325	63	13
12月	305	69	8
2025年1月	281	71	7
2月	271	54	10
3月	319	93	16
合計	1,761	426	72

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2025年3月31日現在、協定事業者2,360社、特定事業者394社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	473
投資信託協会	219
日本投資顧問業協会	850
金融先物取引業協会	132
第二種金融商品取引業協会	662
日本暗号資産等取引業協会	12
日本STO協会	12
合計	2,360社

■ 特定事業者数

特定事業者	394社
-------	------

■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：2025年6月27日(金) 午前10時30分
場所：当センター会議室

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の通常総会を開催いたしました。



「日々の備え」

あっせん委員8年目、香川県在住ですが、四国地区の担当として、他の3県も担当します。鉄道好きであるのと、移動中も準備を尽くすため、他県には、ほぼ列車で赴きます。いづこも同じでしょうが、四国四県、さらには各県の地域により、独特のアクセントや言い回しがあり、ときに難渋しながらも、各地の方々のお人柄も体感できます。

ほとんどの事案で、申立人と事業者のお考えには大きな開きがあり、事業者の担当者が犯罪に及んでいたような例外的事案でもない限り、申立人の主張される点が、提出された証拠書類から見いだせるようなことは、なかなかありません。そのような中で、少しでも双方の納得を得られること、あっせん手続を利用した意義があったと感じていただくことを目指して取り組んでおります。

そのためには、何よりも、事前の準備が重要です。私は、失敗を無くすために、かつてのFINMAC研修資料などをもとに、聴取事項のひな型、論点表を作成し、改訂しています。また、あっせん期日で必要な業務規程も抜粋しておき、

手続に誤りがないように努めています。

さらには、自身も投資を行い(決して多くではないですが)、ときに痛い目に遭いながら、相場の動きに関する体験を、当事者の方々と共有できるようにしています。

その上で、あっせん期日に臨みます。もちろん、いかに準備を尽くしたとしても、そこでお会いするのは初対面の申立人であり、事業者ですから、それぞれのお人柄を可能な限り読み取りながら、まずは、円滑にお話をさせていただけるように注力します。

そうして、双方当事者を取り持ちながら対話を進め、お互いの理解を少しずつ深めて行けば、ときに、最終盤で突如解決の光が見えたり、双方の表情が緩んだりする瞬間に出会えることもあります。

これは、あっせん委員の醍醐味のひとつでもあります。今後も、少しでもこうした体験ができるよう、事務局の方々のサポートを受けつつ、日々励んで参ります。

あっせん委員 (2025年7月現在)

中国地区(2名)

広島、鳥取、島根、岡山、山口
寺垣 玲 山本 英雄

四国地区(2名)

香川、愛媛、徳島、高知
滝口 耕司 藤本 邦人

九州地区(2名)

福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、鹿児島、宮崎
岡崎 信介 黒川 忠行

北陸地区(2名)

石川、富山、福井
高木 利定 長澤 裕子

北海道地区(2名)

北海道
祖母井 里重子 後藤 雄則

東北地区(2名)

宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

東京地区(16名)

東京、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、山梨、長野、新潟、沖縄
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
坂野 維子 松井 秀樹 山口 健一
山本 正

大阪地区(6名)

大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀
岸本 達司 塩野 隆史 高田 泰治
中務 尚子 比嘉 一美 山田 長伸

名古屋地区(4名)

愛知、岐阜、静岡、三重
江本 泰敏 川上 敦子
堀口 久 森 美穂



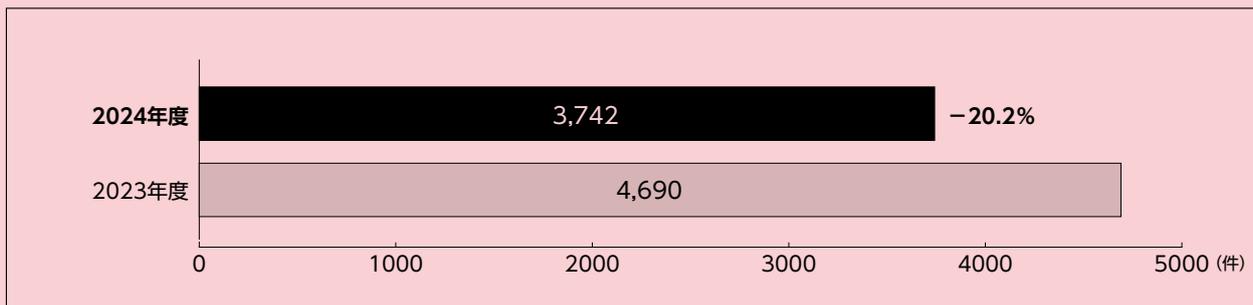
2024年度の 相談、苦情、あっせんの状況について

本情報は、2024年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況を分かりやすく集計したものです。
 詳細はホームページ「最近の動き(ハイライト)」をご参照ください。
 (https://www.finmac.or.jp/tokei-siryo/index_01/)

1. 相談

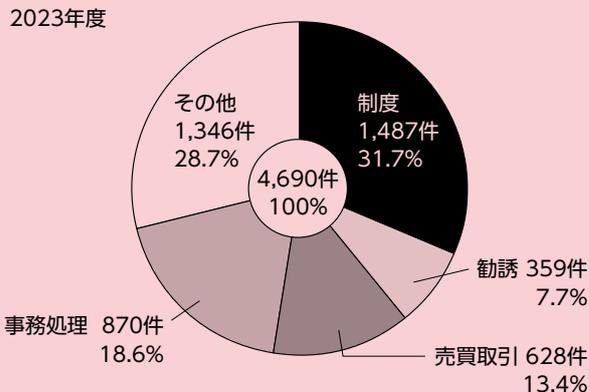
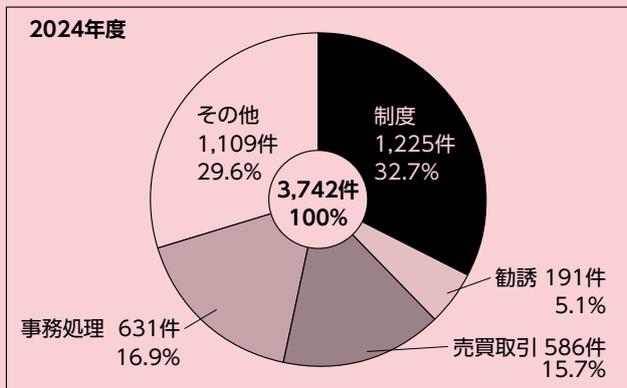
① 相談件数

相談件数は3,742件となり、前年度に比べ大幅に減少(-948件、-20.2%)しました。



② 内容別の内訳

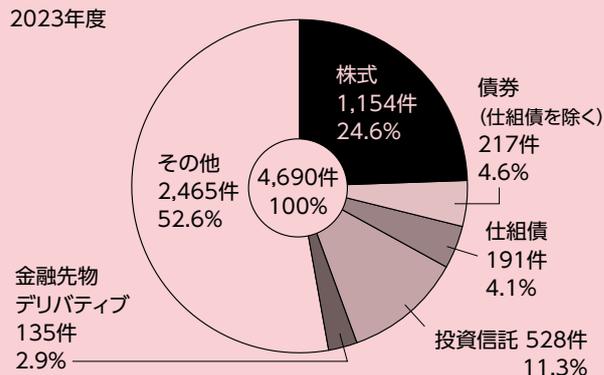
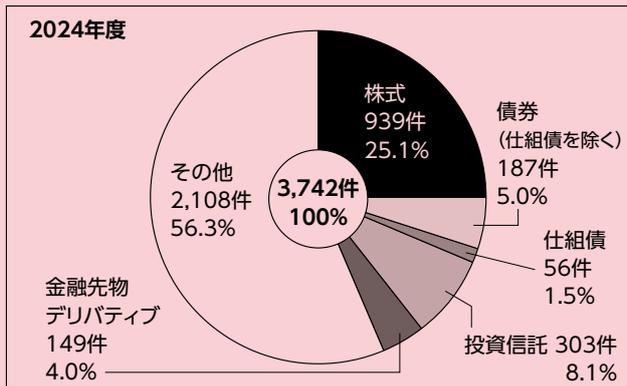
内容別では、前年度と同様、「制度」に関する相談(1,225件)が最も多く、「事務処理」に関する相談(631件)、「売買取引」に関する相談(586件)となっています。



※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ものも含まれます。

③ 商品別の内訳

商品別では、前年度と同様、株式が最も多く(939件)、次いで投資信託(303件)、債券(仕組債を除く)(187件)となっています。



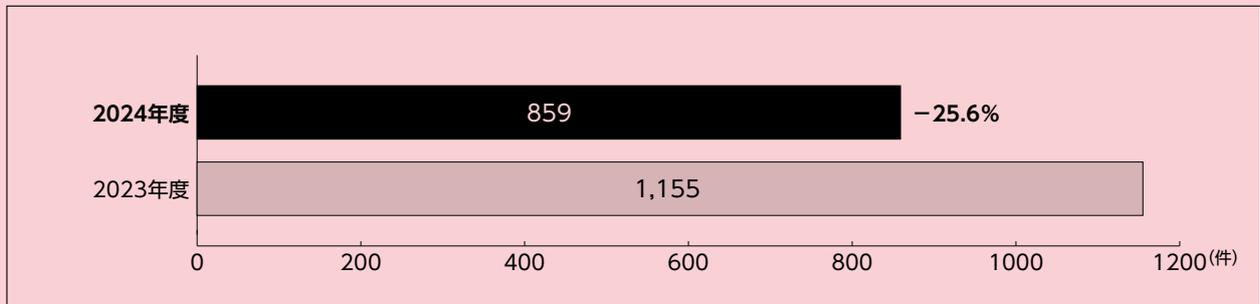
※その他は、第2種関連商品(集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等))、商品関連デリバティブ、ラップ及びCFDなどです。
 ※当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

2024年度の相談、苦情、あっせんの状況について

2. 苦情

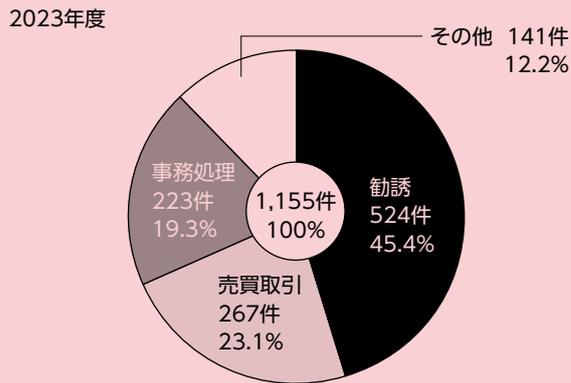
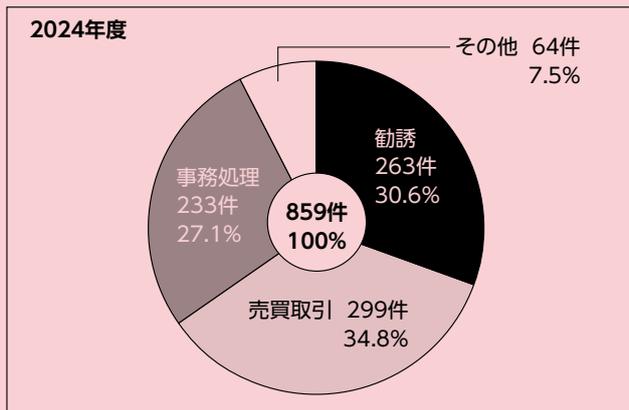
① 苦情件数

苦情件数は859件となり、前年度に比べ大幅に減少(-296件、-25.6%)しました。



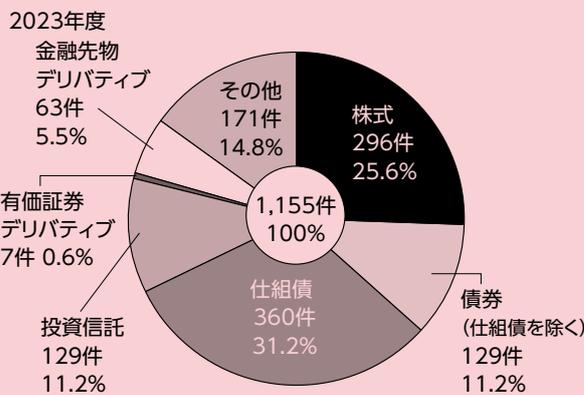
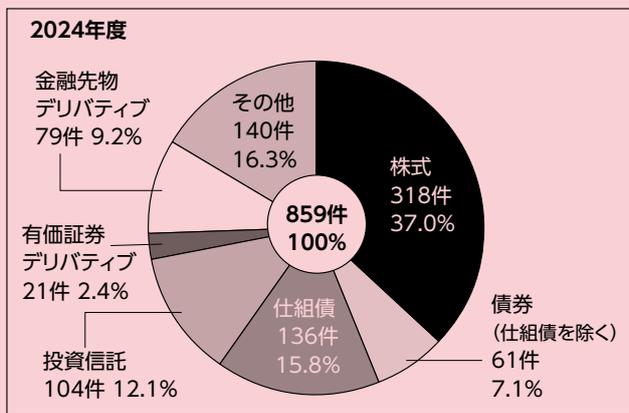
② 内容別の内訳

内容別では、売買取引に関するもの(299件)が最も多く、勧誘時に関するもの(263件)、事務処理に関するもの(233件)となっています。



③ 商品別の内訳

商品別では、株式が最も多く(318件)、次いで仕組債(136件)、投資信託(104件)となっています。



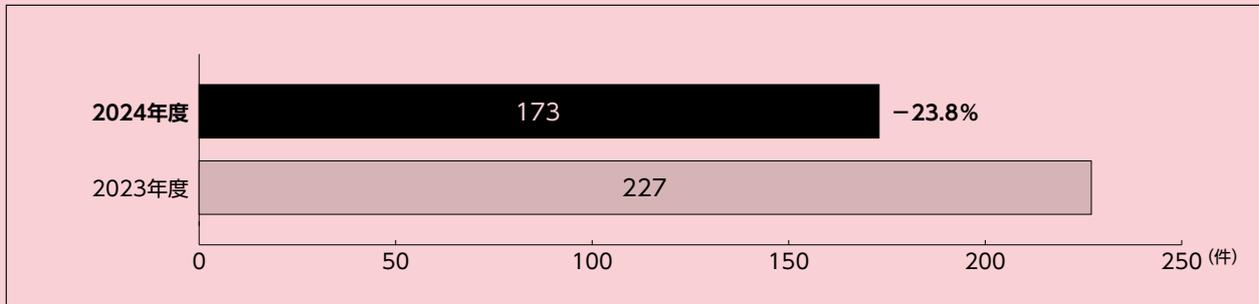
※1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。
 ※2. その他は、第2種関連商品(集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等))、商品関連デリバティブ、ラップ及びCFDなどです。

2024年度の相談、苦情、あっせんの状況について

3. あっせん申立て

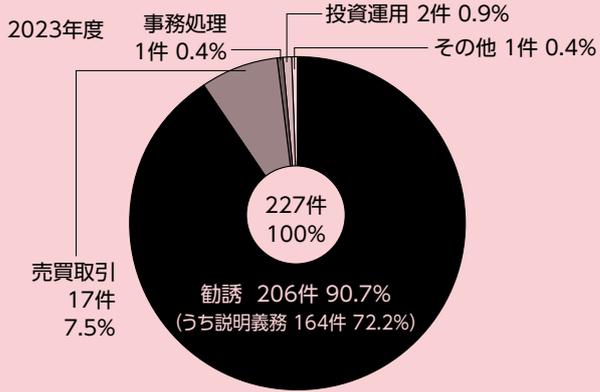
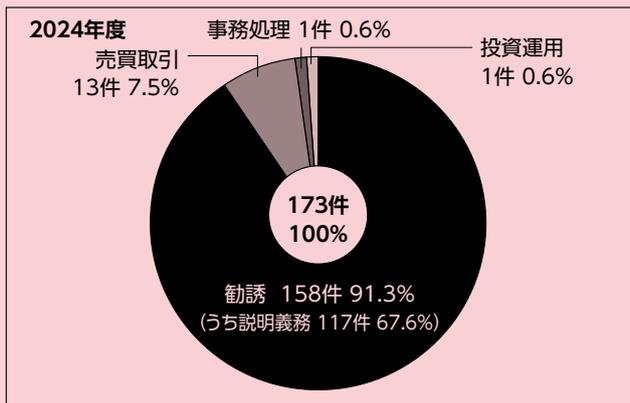
① あっせん申立て件数

あっせん申立ての件数は173件となり、前年度に比べ大幅に減少(-54件、-23.8%)しました。



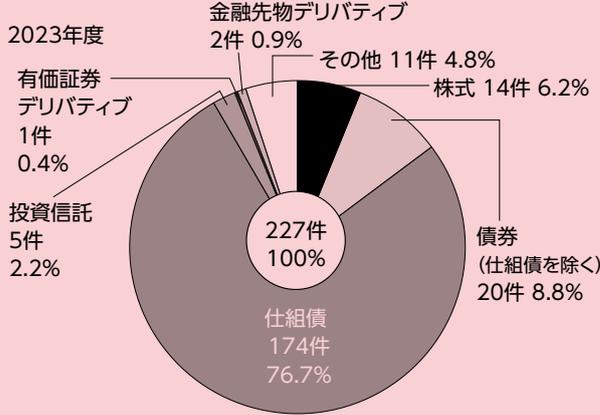
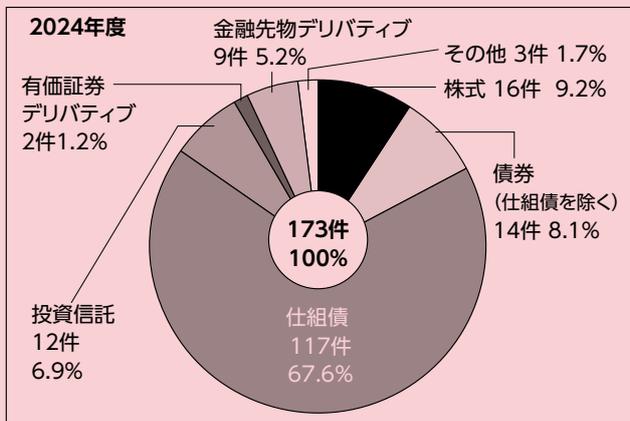
② 内容別の内訳

内容別では、前年度と同様に勧誘時の「説明義務」に関するものが多い状況でした。



③ 商品別の内訳

商品別では、前年度と同様に、仕組債が最も多い状況でした。



※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。

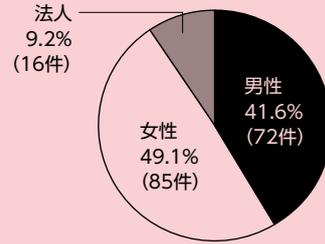
2024年度の相談、苦情、あっせんの状況について

4. 2024年度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

あっせん申立ての内訳は、男性41.6%(72件)、女性49.1%(85件)、法人9.2%(16件)となり、個人からの申立てが大勢を占める状況は変わらないものの、前年度に比べ、法人からの申立て割合が増加しました。

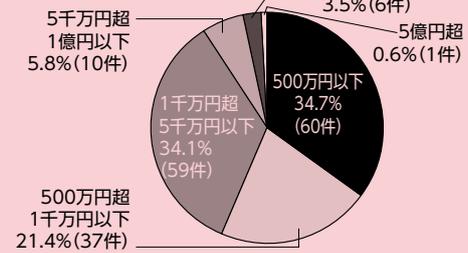
2024年度 (173件)



② あっせん申立てにおける請求金額

あっせん申立ての請求金額は、「500万円以下」が最も多く(34.7%、60件)、次いで「1千万円超5千万円以下」(34.1%、59件)、「500万円超1千万円以下」(21.4%、37件)となりました。なお、100万円以下の請求金額は、4.6%、8件でした。

2024年度 (173件)



5. 2024年度のあっせん終結事案について

① 概況

2024年度に終結したあっせんの件数は204件。その内訳は、和解151件、不調48件、取り下げ等5件で、取り下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は75.9%(前年同期80.3%)でした。

	2024年度	2023年度
期初未済件数	85	84
新規申立件数	173	227
終結件数	204(5)	226(8)
期末未済件数	54	85

※()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)

あっせん開催回数は、1回の事案180件、2回の事案18件、5回の事案1件、平均開催回数は1.11回となり、前年同期(1.10回)とほぼ同じでした。

	2024年度 (199件)	2023年度 (218件)
1回	180	198
2回	18	18
3回	-	2
4回	-	-
5回	1	-
平均開催回数	1.11	1.10

③ 年齢別内訳

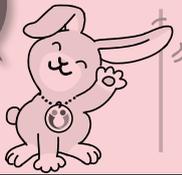
2024年度に終結した事案(204件)のうち、個人からの申立ては185件であり、うち75歳以上の高齢者の割合は28.6%、53件(前年同期は27.1%、57件)でした。

2024年度(185件)



2023年度(210件)





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

当センターでは、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ます。2024年度のアンケート調査の状況について、以下のとおりまとめました。

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了したあっせん事案（取り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

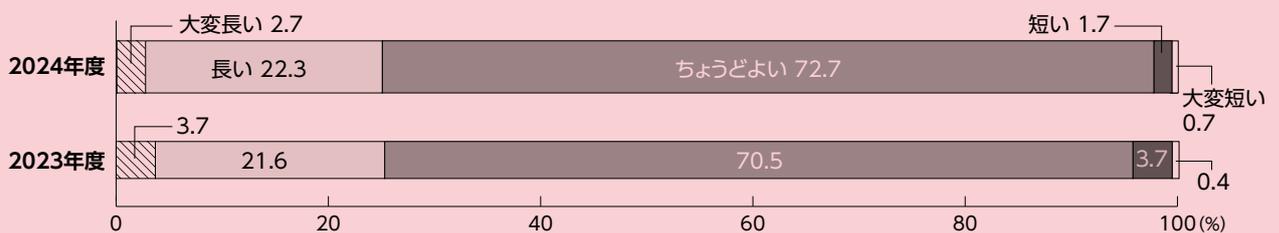
回収期間：2024年4月1日から2025年3月31日まで

回収事案数：206件（和解：166件・不調：40件）

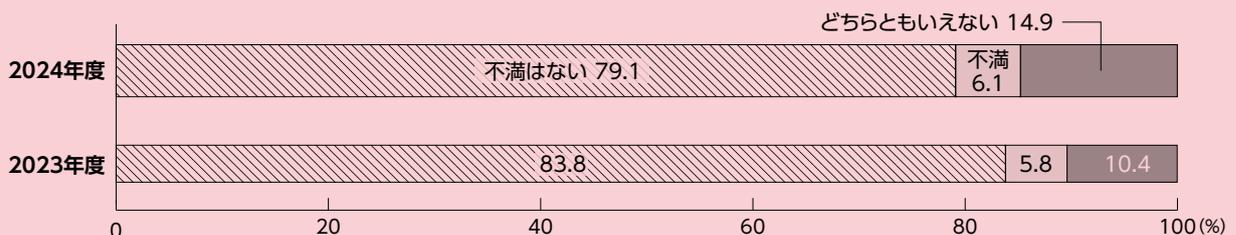
（回収事案の内訳は、双方より提出94件、申立人のみ提出43件、被申立人のみ提出69件）

3 アンケート調査の回答結果（2024年度集計分）

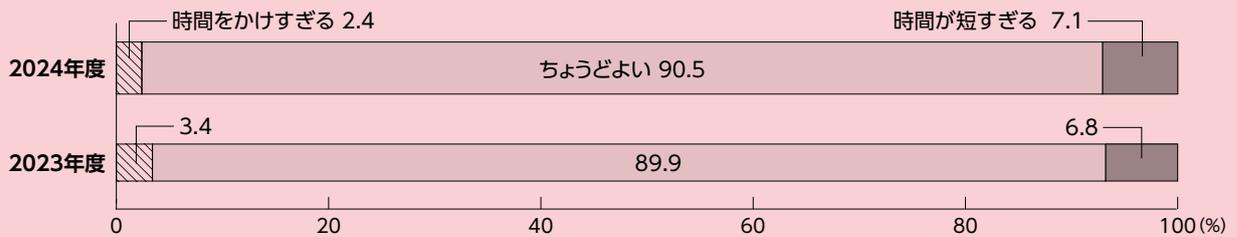
① あっせんの申立てから終結までの期間について



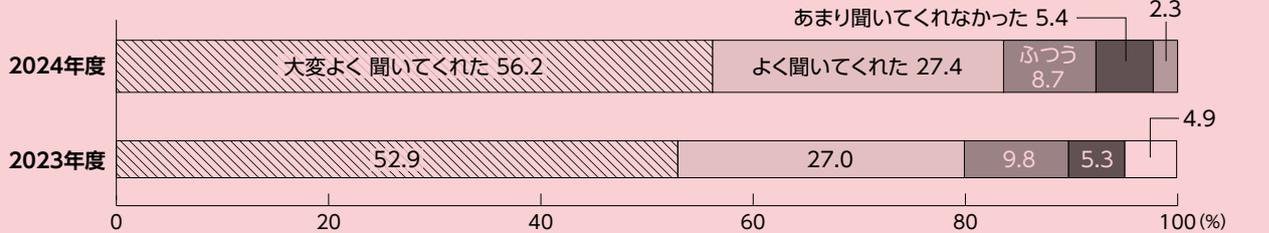
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



③ あっせん当日の時間について



④ あっせん委員による事情聴取について



⑤ あっせん委員による説明について



⑥ 回答者からのコメントの内容について

なお、回答者からのコメントの内容は、次のとおりです。(全119件、うち和解89件・不調30件)

・評価、謝意等 (和解44件・不調11件)	55件	・あっせん委員の説明に関するもの (和解15件・不調3件)	18件
・あっせん結果に関する感想 (和解18件・不調11件)	29件	・あっせん終結までの期間に関するもの (和解0件・不調1件)	1件
・あっせん委員による事情聴取に関するもの (和解2件・不調3件)	5件	・事務局の対応に関するもの (和解10件・不調1件)	11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

アンケート調査で意見等を記載した者は謝意(55名)も含めて合計119名(申立人88名、被申立人31名)でした。このうち、主な意見等は以下のとおりです。

ご意見・ご要望の内容

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)



そう たん いん ぶん とう き 相談員奮闘記

相談員Ⅰ

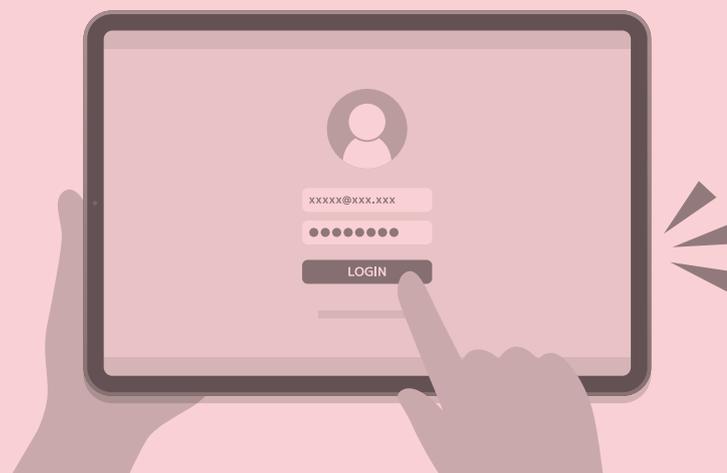
投資をするためには、意思能力が必要となります。口座名義人のご家族から、「親が認知症気味なので、取引を止めさせたい」、「認知症になった親の口座を解約したい」等の切実な相談が寄せられることがあります。このような場合、証券会社等の金融機関は、原則として、ご本人の意思を確認できなければ、取引を行うことや、口座の解約には応じません。

こうした問題に対応するため、今年2月、日本証券業協会から「家族サポート証券口座制度要綱」が公表されました。口座名義人ご本人の判断能力が低下した時に、配偶者の方やご子息等が、ご本人の口座の管理や運用を可能とするものです。これから運用が始まりますが、大切な資産を守るため、有効な手段の1つになると思います。

また、新聞報道などで取り上げられているとおり、今年に入り、証券会社のインターネット取引サービスへの不正アクセス・不正取引の被害が急増しています。当センターにも、被害に遭われた方から多くのご相談が寄せられている

ところですが、こうした被害が発生したことを受け、証券会社は、これまで必須としていなかった多要素認証を必須とするなどの対策を行ったところです。口座開設時には必要のなかったインターネット口座へのログイン方法も多くあり、設定の方法などに戸惑われた方もいたのではないのでしょうか。インターネット取引では、ログインIDやパスワードをご自身で管理することはもとより、インターネット取引特有の注意しなければいけない事などが存在するため、理解しないまま安易に設定・登録等してしまうと、必要な時にログインできなくなってしまうなど、後になって思わぬトラブルに発展する可能性もあります。

「まだ大丈夫」と思われているうちに、ご自身の大切な資産を守るため、ご自身の判断能力や理解力が低下した際、インターネット取引を含め、どこの証券会社を含めた金融機関にどれくらいの資産を預けているということ、預けている資産をどうするかということなどについて、一度、ご家族で話し合われてはいかがでしょうか。



■ 当センターの事業計画・予算について

2025年6月27日開催の通常総会において、2025年度の事業計画並びに収支予算について了承されました。事業計画については、下記事項に重点をおき業務を行ってまいります。

なお、事業実施に伴う支出（予算）については、相談、苦情解決およびあっせん事業支出304百万円、情報提供及び広報事業支出7百万円、管理費支出116百万円、予備費10百万円を見込んでおります。

2025年度事業計画

- 1 苦情相談及び紛争解決業務の実施
- 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
- 3 紛争解決業務の情報提供
- 4 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携
- 5 普及啓発活動の実施
- 6 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

相談員研修

2月6日～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
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
3月24日	メンタルヘルス研修 「心と身体のセルフケア」	臨床心理士 (有)カウンセリングオフィス・ヒロ)
3月27日	証券会社による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
5月28日	家族サポート証券口座について	日本証券業協会 金融証券研究センター 総務主幹

講師派遣

1月29日(4月～9月配信)	日本証券業協会「内部管理責任者研修」	オンデマンド配信
3月28日	日本ADR協会「2024年度実務研修・実務情報交換会」	東京
7月8日	神奈川県消費生活センター「令和7年度人材育成研修」	オンライン
7月10日	日本証券業協会大阪地区協会「内部管理体制研究会」例会	大阪
7月29日(10月～3月配信)	日本証券業協会「内部管理責任者研修」	オンデマンド配信



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

東京本部 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1

大阪事務所 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-5-5 大阪平和ビル

<https://www.finmac.or.jp>

機関誌「FINMAC No.36」2025年7月31日発行



ご相談はお気軽に、お電話でどうぞ!

フリーダイヤル

0120-64-5005

月～金曜日 9:00～17:00

※祝日(振替休日を含む)および年末年始(12月31日～1月3日)を除く

※無断で複写複製することは著作権者の権利侵害になります。