

2024年度 事業報告書

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)



(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專業事業者、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

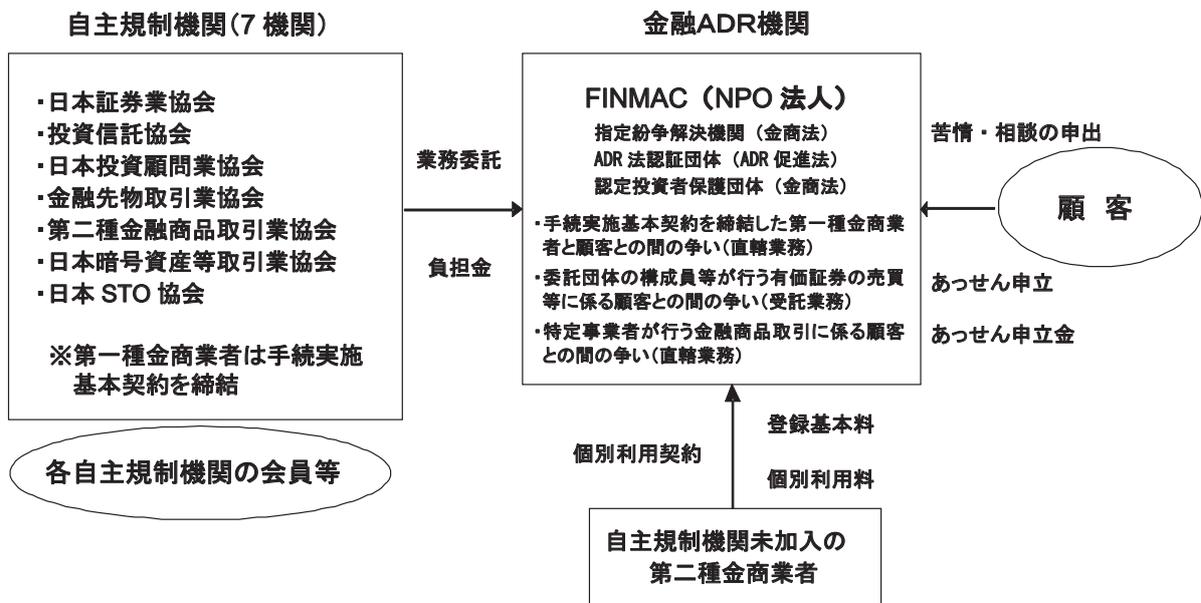
当センターは、金融ADRを行う専門機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

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融商品取引業、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】

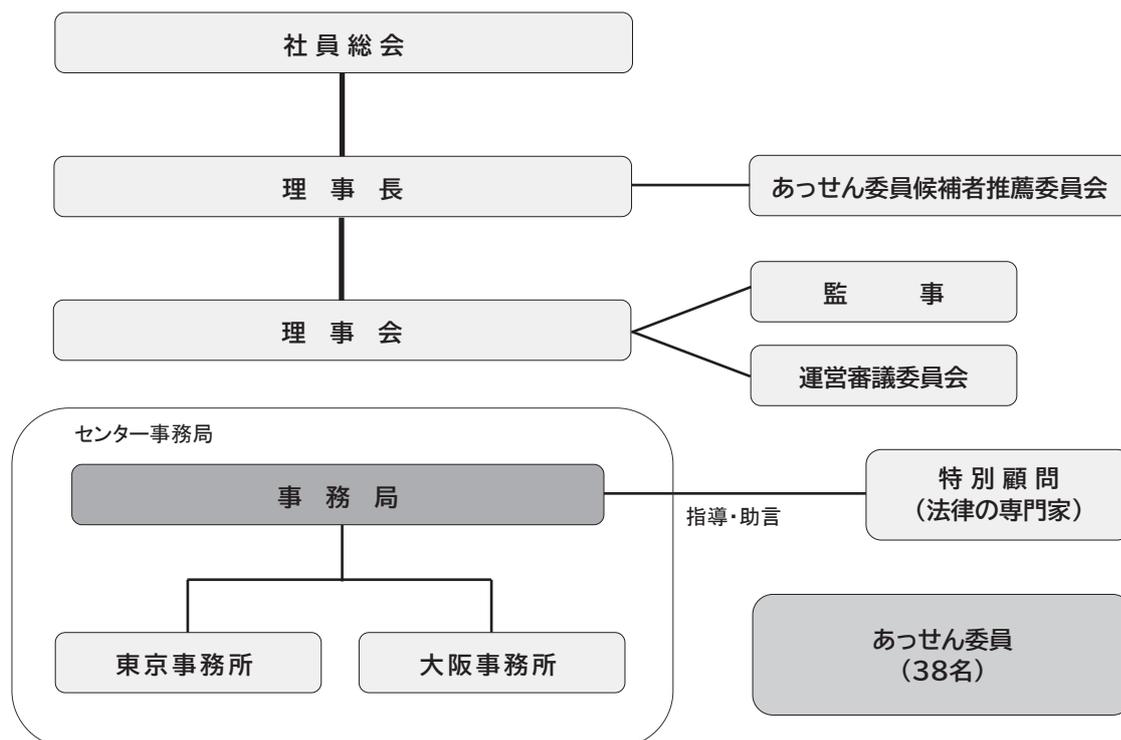


2. 当センターの業務の実施方法等

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商業者等）であり、「苦情」及び「相談」についても協定事業者が大部分を占めた。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	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商業者。

「その他」とは、いずれの分類にも属さない事業者（当センターが取り扱う商品・サービスでない場合）。

(3) 協定事業者別内訳

日本証券業協会の「あっせん」、「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
CFD	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
STO	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、FX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)

(注)「証券会社」とは、口座開設、移管、入出金、入出庫を除く、証券事務に関するもの。

○「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う事案等、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・グループに参加（3回）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	
（事務机・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STO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)
〃	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

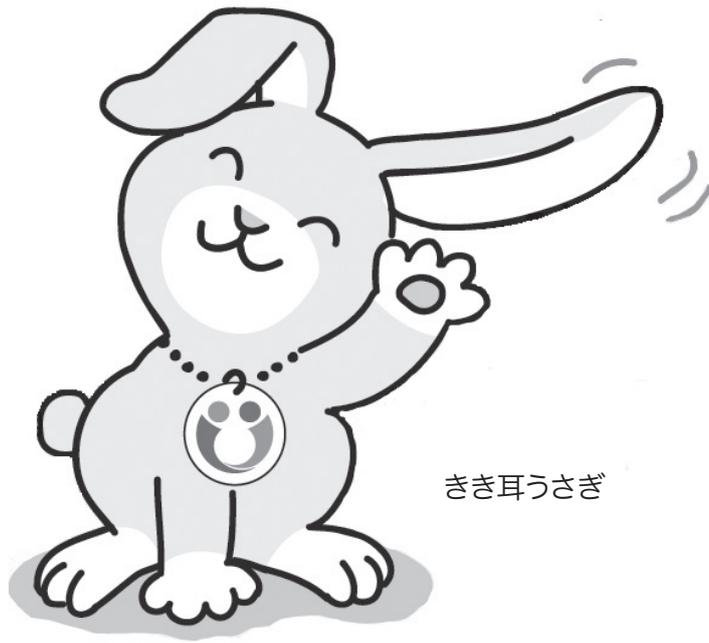
2025年3月31日現在（50音順・敬称略）

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 ）



きき耳うさぎ



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)

