

# 第52回運営審議委員会

2025年12月1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 2025年度上半期の状況について

- (1) 2025年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証
- (2) 2025年度上半期における紛争解決業務等の状況
- (3) 2025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

(審議事項)

第2号議案 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程の改正について

以 上

# 2025年度上半期における 紛争解決業務等実施状況の検証

2025年12月1日



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あつせん相談センター

## 検証事項

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

# 検証事項1. あっせん手続の利便性等

☞ あっせんを行う場所、費用等に関して利用者の利便性に配慮しているか。  
また、高齢者、障がい者への利用に配慮し、対応しているか。

(1) 利用者の利便性向上(利用しやすくなるような次のような面で利便性向上に努めている。)

## ① あっせんの開催場所

- あっせんは申立人の利便性を考慮し顧客居住地の県庁所在地等所定の50箇所で開催することとしている。
- 申立人の状況に応じて、所定の場所以外でも開催しており、具体的には千葉県印西市、静岡県浜松市、富山県高岡市、大阪府岸和田市で開催したものがあつた。

## ② あっせん申立ての費用

- あっせん申立金は、請求金額に応じて2,090円から52,360円と定めており、低廉な申立金で利用いただいている。
- 2025度上半期に終結した83件のうち、最も利用件数の多い区分は、請求金額500万円超800万円以下(申立金11,550円)の19件、次に利用件数の多い区分は100万円超300万円以下(申立金6,270円)の12件であつた。

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

## ① 高齢者などの事案における対応状況

- 申立人が高齢者の場合など、申立人の心身の状況等に応じ、あっせん委員の判断で、事情聴取の場に親族を補佐人として同席させる等の対応をしている。
- 2025年度上半期に実施したあっせんにおいては、事情聴取の場に補佐人が同席した事案が9件あつた。

## 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。
- 2025年度上半期に実施したあっせんにおいて、次のような対応を行った。

### 事例1 申立人：80代女性

障がいの状況：歩行困難（重度）

- 申立人は、パーキンソン病を患っており、手足のこわばりなどの症状があることから、日常的に車椅子を利用していた。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とともに、申立人の移動時には相談員が介助を行うことにより、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：歩行困難（軽度）

- 申立人は、人工透析治療を受けており、狭心症の既往歴もあったため、控室からあっせん会場までの移動時には、相談員が申立人の荷物を持つなどの介助を行うとともに、紛争解決委員が申立人に対し、気分が悪くなった場合には、遠慮なく申し出るよう伝えるなど、申立人ができるだけ平穩にあっせんに臨めるよう配慮したことにより、支障なくあっせん手続を進めることができた。

## 検証事項2. 紛争の迅速かつ適切な解決

👉 紛争の迅速かつ適切な解決に努めているか。

(1) 2025年度上半期におけるあっせんの処理状況

	2025年度上半期	2024年度	2023年度
年度初係属件数	54	85	84
新規申立件数	73	173	227
期中処理件数 (A)	83	204	226
期末係属件数	44	54	85
取下げ等件数 (B)	2	5	8
取下げ等を除く処理件数	81	199	218
うち和解件数 (C)	61	151	175
うち不調件数	20	48	43
和解率(%) (C/A-B)	75.3%	75.9%	80.3%

(2) 2025年度上半期におけるあっせんの申立てから終結までの期間

※取下げを除く

	2025年度上半期		2024年度		2023年度	
終結まで4月以下	33件	40.7%	50件	25.1%	69件	31.7%
終結まで4月超6月以下	40件	49.4%	88件	44.2%	119件	54.6%
終結まで6月超	8件	9.9%	61件	30.7%	30件	13.8%
平均所要期間	133.5日		162.7日		141.3日	
平均開催回数	1.06回		1.14回		1.10回	

(3) あっせんによる和解に向けた努力の状況

- 当センターでは、従前よりあっせんによる和解に向けて取り組んでいる。
- 2025年度上半期においても、次のとおり、苦情処理の段階からあっせん手続きの過程において様々な対応を行った。結果として、2025年度上半期に処理したあっせん事案83件のうち61件で和解が成立した。
  - ・ あっせんの前段階の苦情処理において、相談員ができる限り争点の明確化を図り、当事者(申立人、被申立人)双方の主張の状況をあっせん委員に報告し、円滑なあっせん手続きの進行に役立っている。
  - ・ あっせん委員は、必要な場合には、あっせん期日前に追加資料等を当事者から徴求し、事前に詳細把握に努めている。

- あっせん期日においては、あっせん委員は、当事者双方の同席での事情聴取のほか、それぞれから複数回入れ替わって事情聴取を行い、それぞれの主張を整理しながら、金融機関側の対応に何等かの問題点がなかったか、互いに譲歩できる余地はないかなど、和解に向けた糸口を探る努力を重ねている。
- 事情聴取を踏まえ、当該事案に対するあっせん委員の見解(金融機関側の責任のほか、不適切な対応、顧客への配慮不足、投資家の責任等の指摘を含む。)を示しながら、和解案の提示、説明を行っている。状況に応じて、和解案を複数回提示し、和解に向け調整する努力もしている。

#### ○ 和解に向けた努力の成果

- 2025年度上半期において、あっせん委員が事情聴取等を踏まえ作成した和解案の提示により和解が成立した事案が61件あった。このうち、当初、金融機関側が答弁書において「顧客の請求には応じられない」としたものの、あっせん委員から示された見解及び和解案を受け、和解した事案が42件あった。

#### 【参考】和解不成立(不調)となったあっせんの状況

- 上記のように和解に向けて努力したものの、なお当事者双方の主張の隔たりが大きい場合などには、和解不成立(不調)となっている。
- 2025年度上半期において、和解不成立(不調)となって終結したあっせんは20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 10件
  - 顧客側が、和解を拒否した事案 4件
  - 双方の事実認識に大きな隔たりがあり、互譲の余地が見いだせなかった事案 6件

## 検証事項3. 苦情、相談への適切な対応

☞ 顧客からの苦情、相談に対して適切かつ丁寧に対応しているか。

### 1. 苦情への対応

#### (1) 苦情の受付及び処理の状況

	2025年度上半期	2024年度	2023年度
苦情受付件数	500件	859件	1,155件
(うち取次あり)	(431)	(721)	(938)
(うち取次なし)	(69)	(138)	(217)
苦情終結件数	528件	923件	1,129件
(うち解決)	(457)	(749)	(912)
(うちあっせん移行)	(71)	(174)	(216)
(うち その他)	(0)	(0)	(1)
期末時点係属件数	58件	86件	150件

## (2) 苦情の解決に向けた対応状況

○ 苦情は、個別事案の内容に応じて、相談員が概ね次のような手続きをとって解決を図っている。

### ① 顧客の苦情内容、事業者の説明内容を相談員が中継し、苦情の解決を図る。

事業者に対して苦情に関する事実関係の社内調査（応接記録、通話録音、顧客勘定元帳等の確認を含む。）及び顧客に対する回答作成を依頼し、当該回答を相談員が顧客に伝達し、さらに必要な場合には事業者・顧客双方の見解の取次ぎを繰り返す。

### ② 事業者から直接顧客に対して具体的な状況を説明し、苦情の解決を図る。

事業者に対して苦情に関する事実関係の社内調査及び顧客に対する直接の説明等を依頼し、さらに必要な場合には追加的な対応を依頼する（例：口座閉鎖等の依頼、換金手続促進の依頼、配偶者名義への変更の依頼等）。事業者からはその対応状況の報告を受ける。

上記のほか、相談員が申出者に対して一般的な取扱い等を説明することで（事業者に取り次ぐことなく）納得していただけるケースもある。また、申出者から「不満、要望等を事業者に伝えるだけでよい（回答は不要）」という苦情もある。（例：執拗な勧誘を受けているので、勧誘を中止するよう伝えてほしい。サービス低下に対する不満を伝えてほしい、など）

○ 苦情の対応においては、わかりやすい説明に心がけるとともに、次のような取組みや配慮を行うことで、迅速な解決に努めている。

- ① 苦情の取次ぎにあたっては、顧客と事業者との交渉能力の差に十分留意して、顧客の苦情の内容から、事業者側の問題点を引き出し整理した上で事業者に取り次ぎ、解決に向けた誠実かつ迅速な対応（顧客側の事情、心情に配慮した丁寧な対応を含む）を促している。（例：謝罪を希望している旨の伝達、顧客の口座閉鎖への対応の依頼等）
- ② 事業者・顧客間の話し合いを促す場合には、あらかじめ、顧客に対して事業者を確認すべきポイント等を助言している。
- ③ 顧客が事業者の回答に納得しない場合、あっせん制度を説明し、顧客の意向を確認しながら対応している。なお、顧客があっせんを希望したものの、顧客自身が、争点としている勧誘時や取引時の状況を十分に把握していない等の場合、事業者への取次ぎを通じて相談員が把握・整理した事実関係や争点について、顧客に確認しながら伝え、あっせん申立書作成に当たっての助言なども行っている。

### (3) 苦情の事例等

#### ① 苦情の内容別内訳

	2025年度上半期	2024年度	2023年度
受付件数 合計	500件	859件	1,155件
勧誘に関する苦情	99件 (19.8%)	263件 (30.6%)	524件 (45.4%)
売買取引に関する苦情	225件 (45.0%)	299件 (34.8%)	267件 (23.1%)
事務処理に関する苦情	135件 (27.0%)	233件 (27.1%)	223件 (19.3%)
投資運用に関する苦情	1件 (0.2%)	2件 (0.2%)	7件 (0.6%)
投資助言に関する苦情	10件 (2.0%)	9件 (1.0%)	7件 (0.6%)
その他の苦情	30件 (6.0%)	53件 (6.2%)	127件 (11.0%)

#### ② 苦情の事例

##### <勧誘に関する苦情>

- 証券会社の営業員から、勧誘された銘柄に疑義注記があるにもかかわらず、当該説明はなく、「今後上がる」と強く推奨されて買付けたところ、上場廃止となり多額の損害を被った。証券会社に対して損害賠償を検討している。

- 約6年前、銀行からの紹介により証券会社で口座開設した際、「あなただけに案内ができる商品」と勧められた投資信託を言われるままに購入したところ、損害を被った。購入後、評価額が投資額の半分程度に下落していくので心配になり、何度も担当者と面談したが、保有していれば元に戻ると言われた。相手方は購入時に商品性やリスクの説明を何もしなかったことから、銀行と安全な商品で取引しているものと認識していた。投資した1千万円及び取引手数料を返してほしい。
- これまでに投資経験はなかったが、証券会社からくりっく株365取引について勧誘を受けた際、今後、日経平均株価が上がるので1,500万円投資すれば2,200万円になると言われたことを信用して取引に応じた。しかしながら、2か月程度で投資した1,500万円が150万円になってしまった。担当者の商品内容及びリスクに係る説明は、投資経験のない者が理解できるような十分な説明ではなかった。相手方証券会社に対して損害金の賠償を求めたい。

#### <売買取引に関する苦情>

- 取引している証券会社から10年前に受け取った取引明細書を見ていたところ、身に覚えのない投資信託の取引が記載されていた。以前の担当者が自分に無断で売買していたようだが、当該担当者は既に支店にはいないため、この件について話すことができない。どうしようと迷っていたが、別の証券会社から当センターのことを紹介されたので連絡した。相手方証券会社に対して、自分に無断で投資信託が売買されていたことを確認してもらいたい。

## 2. 相談への対応

### (1) 相談への対応状況

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

## (2) 相談の事例等

### ① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2025年度上半期	2024年度	2023年度
受付件数 合計	2,586件	3,742件	4,690件
制度に関する相談	726件(28.1%)	1,225件(32.7%)	1,487件(31.7%)
勧誘に関する相談	79件( 3.1%)	191件( 5.1%)	359件( 7.7%)
売買取引に関する相談	503件(19.5%)	586件(15.7%)	628件(13.4%)
事務処理に関する相談	606件(23.4%)	631件(16.9%)	870件(18.6%)
投資運用に関する相談	12件( 0.5%)	19件( 0.5%)	23件( 0.5%)
投資助言に関する相談	15件( 0.6%)	21件( 0.6%)	23件( 0.5%)
その他の相談	645件(24.9%)	1,069件(28.6%)	1,300件(27.7%)

- (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、入金等の手続事務等に関する相談  
「投資運用に関する相談」とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関する相談  
「投資助言に関する相談」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する相談  
「その他の相談」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない相談。

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

## ② 相談の事例

### <制度に関する相談>

- 10年位前から、証券会社でトルコリラ等の新興国通貨建債券への投資を継続している。相手証券会社の為替スプレッドが余りにも高く感じるので、何とかならないかと思っている。この件で相談したい。

### <売買取引に関する相談>

- 証券会社の担当者に投資信託や株式を売却する意向を伝えたところ、強引に引き止められ、売り時を逃したため、損失が拡大した。納得ができないので、相談したい。

### <事務処理に関する相談>

- 証券会社でNISA口座を開設して初めて株式を買付けたが、配当金の受け取りは郵便小為替が届き課税されていた。配当金受取方法の指定を株式数比例配分方式で申込しないと非課税とならないことについて、相手方証券会社から説明がなかったことは法的に問題ではないか。
- 保有銘柄のTOBが実施されるため、公開買付代理人である証券会社への移管手続を依頼した。移管手数料が掛かるとの説明を受けたが、他の証券会社の担当者からは移管手数料は掛からないのではないかと言われた。どちらが正しいのか教えてほしい。

## 【参考】口座名義人の親族からの相談(2025年度上半期)

親族区分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	108件
②配偶者からの相談	38件
③その他の親族からの相談	46件
合計	192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>

- (娘からの相談)【親族不満の情報提供】高齢の母親が証券会社から勧誘されて株式取引を行っているが、入居中の老人ホームは株式売買が禁止されており、発覚した場合、退去させられるために困っている。相手証券会社に勧誘を止めさせるよう当センターから伝えてほしい。
- (息子からの相談)高齢の母親は、証券会社の担当者から勧められるがまま株式取引を行っている。損失も大きいですが、多額の手数料を支払っていることがわかった。苦情を取り次いでもらうことで、担当者の勧誘行為を牽制できるのではないかと思いますと電話した。
- (息子からの相談)判断能力が衰えて施設に入居している母親の証券口座にある預かりを売却しようとしたが、証券会社から成年後見人を立てるように言われ、売却が出来ない。この件で相談したい。

## 検証事項4. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等

☞ あっせん委員間の情報共有を図る態勢を整備しているか。また、相談員の能力向上に取り組んでいるか。

### (1) あっせん委員間の情報共有等

- ① あっせん委員間の情報共有及びあっせん業務の質的向上等を目的に「あっせん業務研究会」を実施した(2025年9月4日:東京会場(オンライン方式併用)、2025年9月9日:大阪会場、2025年9月11日:福岡会場。内容は次のとおり。
  - ・あっせん事例研究
  - ・紛争解決業務等の状況等について
- ② 2025年4月、あっせん委員に対し、2024年における金融商品取引の適合性原則等に関する主な判例を紹介した「証券取引の適合性等に関する判例一覧」を提供した。

### (2) 相談員研修の実施

- ① 相談・苦情処理手続業務及び紛争解決手続業務における相談員の能力向上を図るため、定期的に相談員研修を実施している。  
2025年度上半期においては「家族サポート証券口座制度」をテーマとして研修を実施した。
- ② eラーニングを活用し、「ハラスメント関係」、「コンプライアンス関係」、「メンタルヘルス関係」についての研修を受講した。

## 検証事項5. 利用者の意見、外部有識者の意見を踏まえた改善措置の検討

☞ 利用者アンケート調査の回答や外部有識者による意見、提案を踏まえた改善措置の検討をしているか。また、関係機関と連携を図っているか。

### (1) 利用者アンケート調査の回答結果を報告

あっせん手続利用者に対するアンケート調査の回答結果をとりまとめ、運営審議委員会及び理事会に報告。また、今後の執務の参考としていただくため、すべてのあっせん委員に回答結果を提供した。

アンケートの対象者： 終結したあっせん事案(和解事案・不調事案の両方を含み、取下げ事案を除く)の双方の当事者(顧客及び金融機関側)

調査項目：

- ・ あっせんに要する期間(日数)及びあっせん当日の所要時間の長短と満足度
- ・ あっせん委員による事情聴取及び説明のわかりやすさ
- ・ あっせん委員の印象(言葉づかい、態度)
- ・ そのほか、利用して思ったこと、感じたこと、改善すべき点などの意見等

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

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

## (2) 外部有識者への報告

### ① 2025年6月9日 運営審議委員会(Web会議併用)

「2024年度事業報告及び収支決算」、「2025年度事業計画案及び収支予算案」及び「あっせん委員の選任」について審議いただいた。また、「2024年度における紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

### ② 2025年6月18日 理事会(Web会議併用)

「運営審議委員会委員の選任」、「あっせん委員候補者推薦委員会委員の選任」、「2024年度事業報告及び収支決算」、「2025年度事業計画案及び収支予算案」及び「あっせん委員の選任」等について審議いただいた。また、「2024年度における紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

## (3) 関係機関との連携

委託元7団体との定期的(毎月)な情報交換及び他のADR機関との意見交換を実施したほか、金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会に参加した。  
また、金融審議会「暗号資産制度に関するワーキング・グループ」にも参加した。

# 2025年度上半期における紛争解決業務等の状況

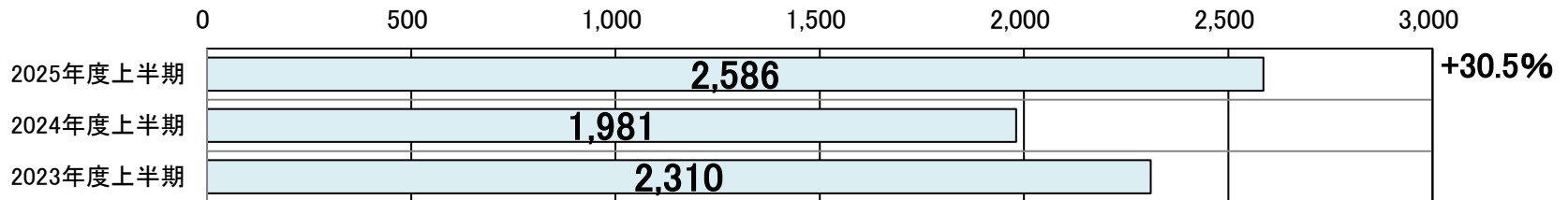
2025年12月1日



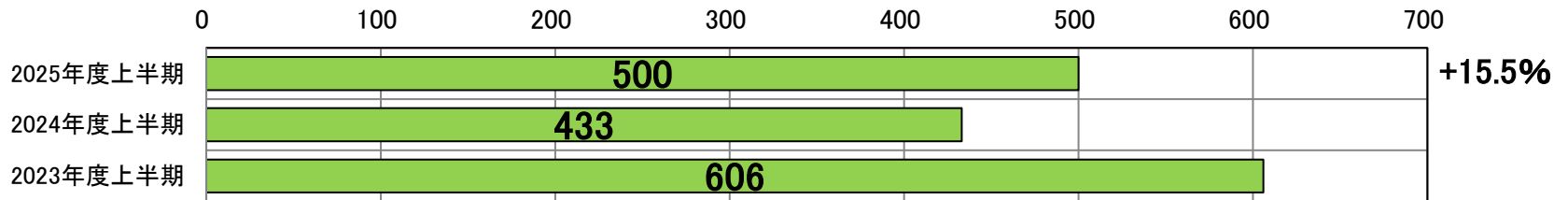
# 2025年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2025年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

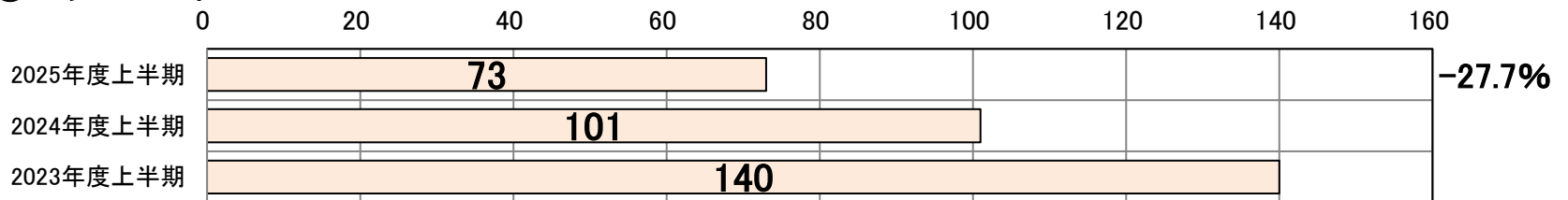
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談及び苦情の件数は大幅に増加（それぞれ+30.5%、+15.5%）したが、あっせん申立ての件数は大幅に減少（-27.7%）した。

## 2. 2025年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ① 相談

類 型	2025年度上半期		2024年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	726	28.1	627	31.7
うち証券会社	527	20.4	396	20.0
センター業務	84	3.2	98	4.9
取引制度	47	1.8	37	1.9
勧誘	79	3.1	109	5.5
うち説明義務	27	1.0	56	2.8
強引	24	0.9	25	1.3
適合性	21	0.8	21	1.1
売買取引	503	19.5	311	15.7
うち無断	247	9.6	22	1.1
売買一般	146	5.6	129	6.5
取引制度	69	2.7	97	4.9
事務処理	606	23.4	341	17.2
投資運用	12	0.5	10	0.5
投資助言	15	0.6	13	0.7
その他※	645	24.9	570	28.8
合 計	2,586	100	1,981	100

#### 概況:

前年度に比べ、類型では「勧誘」を除き増加し、「売買取引」及び「事務処理」に関する相談は大幅に増加（対前年比はそれぞれ+192件・+61.7%、+265件・+77.7%）した。内訳では「事務処理」に関する相談（606件）が最も多く、「制度」の「証券会社」に関する相談（527件）、「売買取引」の「無断売買」に関する相談（247件）が続いた。※「その他」には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談等を含む。

## 2. 2025年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ② 苦情

類 型	2025年度上半期		2024年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	99	19.8	135	31.2
うち説明義務	53	10.6	89	20.6
適合性	15	3.0	18	4.2
強引	16	3.2	13	3.0
売買取引	225	45.0	157	36.3
うち無断	88	17.6	19	4.4
売買一般	64	12.8	48	11.1
取引制度	33	6.6	36	8.3
事務処理	135	27.0	106	24.5
投資運用	1	0.2	2	0.5
投資助言	10	2.0	4	0.9
その他	30	6.0	29	6.7
合 計	500	100	433	100

### ③ あっせん申立て

類 型	2025年度上半期		2024年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	52	71.2	92	91.1
うち説明義務	28	38.4	77	76.2
適合性	18	24.7	12	11.9
断定的判断の提供	3	4.1	2	2.0
売買取引	18	24.7	9	8.9
過当売買	4	5.5	1	1.0
無断売買	4	5.5	1	1.0
うち売却・解約阻止	2	2.7	1	1.0
事務処理	3	4.1	-	-
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	73	100	101	100

概況：

苦情では「事務処理」に関するもの、売買取引における「無断売買」に関するもの、勧誘時の「説明義務」に関するものが多い状況であった。

あっせん申立てでは、勧誘時の「説明義務」に関するものが多い状況であった。

### 3. 2025年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

商品の種類	相談				苦情				あっせん申立て			
	2025年上半期		2024年上半期		2025年上半期		2024年上半期		2025年上半期		2024年上半期	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
株式	654	25.3	497	25.1	214	42.8	152	35.1	17	23.3	6	5.9
債券(仕組債を除く)	105	4.1	92	4.6	23	4.6	24	5.5	9	12.3	9	8.9
仕組債	12	0.5	29	1.5	25	5.0	76	17.6	20	27.4	77	76.2
投資信託	172	6.7	164	8.3	80	16.0	55	12.7	10	13.7	5	5.0
有価証券デリバティブ	5	0.2	9	0.5	3	0.6	13	3.0	1	1.4	1	1.0
金融先物デリバティブ	44	1.7	95	4.8	38	7.6	46	10.6	1	1.4	2	2.0
CFD	8	0.3	7	0.4	18	3.6	10	2.3	11	15.1	-	-
その他のデリバティブ	-	-	1	0.1	1	0.2	-	-	1	1.4	-	-
暗号資産デリバティブ	-	-	-	-	4	0.8	1	0.2	1	1.4	-	-
商品関連デリバティブ	6	0.2	13	0.7	6	1.2	4	0.9	1	1.4	-	-
第2種関連商品	15	0.6	18	0.9	8	1.6	2	0.5	1	1.4	1	1.0
ラップ	18	0.7	11	0.6	5	1.0	7	1.6	-	-	-	-
先物オプション	3	0.1	6	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-
STO	2	0.1	-	-	-	-	1	0.2	-	-	-	-
その他	1,542	59.6	1,039	52.4	75	15.0	42	9.7	-	-	-	-
合計	2,586	100	1,981	100	500	100	433	100	73	100	101	100

※1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、FX（外国為替証拠金取引）や通貨オプション取引を含みます。CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等（匿名組合ファンドの募集等）を指します。

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

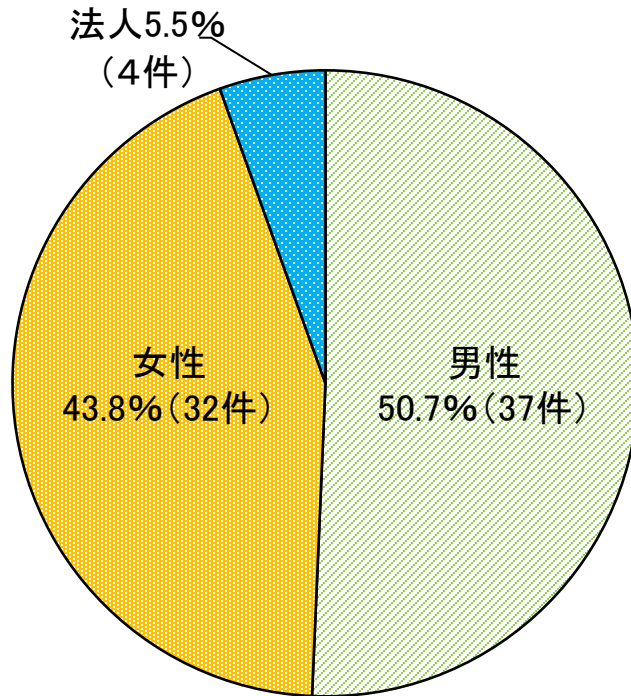
概況：

商品別の内訳では、相談及び苦情においては株式の割合が高く（それぞれ25.3%、42.8%）、あっせん申立てでは、債券のうち仕組債の割合が高い状況（20.0%）であった。

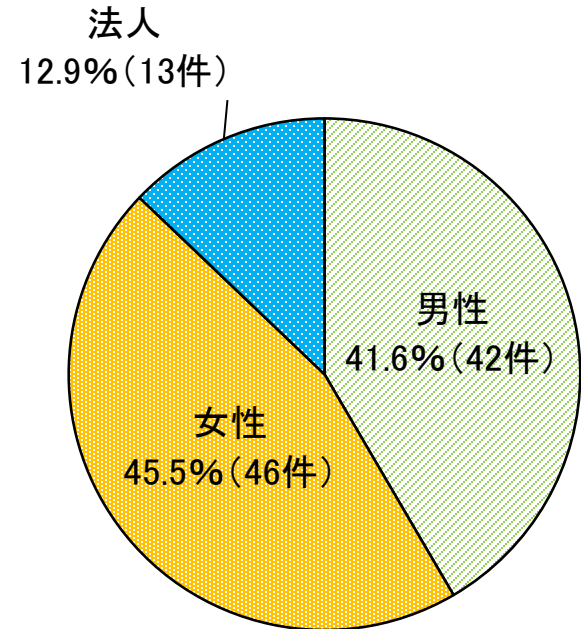
## 4. 2025年度上半期のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2025年度上半期(73件) >



< (参考)2024年度上半期(101件) >



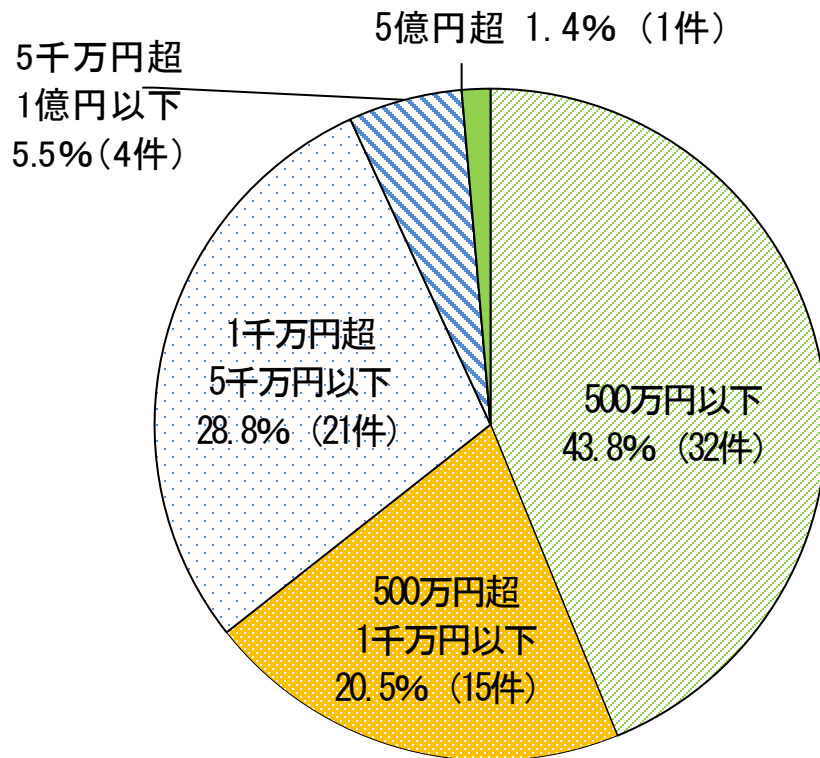
#### 概況:

あっせん申立ての内訳は、男性50.7% (37件)、女性43.8% (32件)、法人5.5% (4件)となった。個人からの申立てが大勢を占める状況に変化はないが、法人からの申立て割合は減少した。

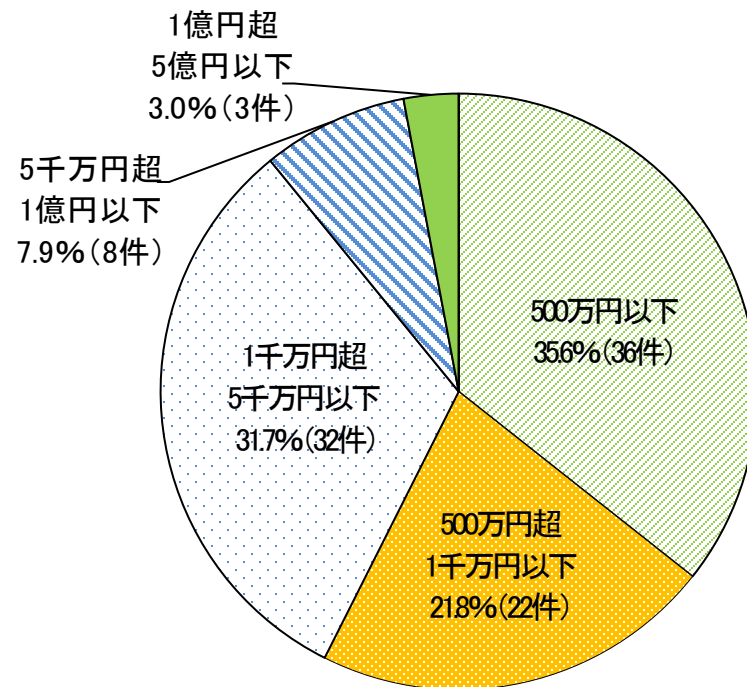
## 4. 2025年度上半期のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2025年度上半期(73件) >



< (参考) 2024年度上半期(101件) >



#### 概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が64.4% (47件) と過半を占めた。「1千万円超 5千万円以下」28.8% (21件)、「5千万円超 1億円以下」5.5% (4件)、「1億円超 5億円以下」はなく、「5億円超」1.4% (1件) の申立てがあった。なお、100万円以下の割合は17.8% (13件) であった。

## 5. 2025年度上半期のあっせん終結事案について

### (1) 概況

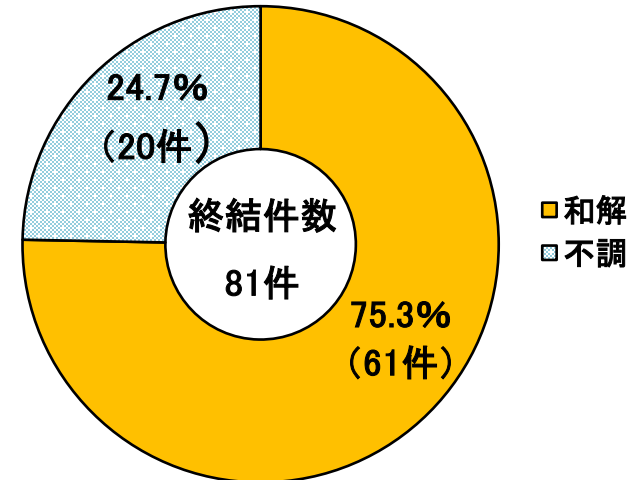
	2025年上半期	2024年度上半期
期初未済件数	54	85
新規申立件数	73	101
終結件数	83(2)	100(2)
期末未済件数	44	86

※( )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)

	2025年上半期 (81件)	2024年度上半期 (98件)
1回	77	87
2回	3	11
3回	1	-
4回	-	-
平均開催回数	1.06	1.11

(参考)終結結果

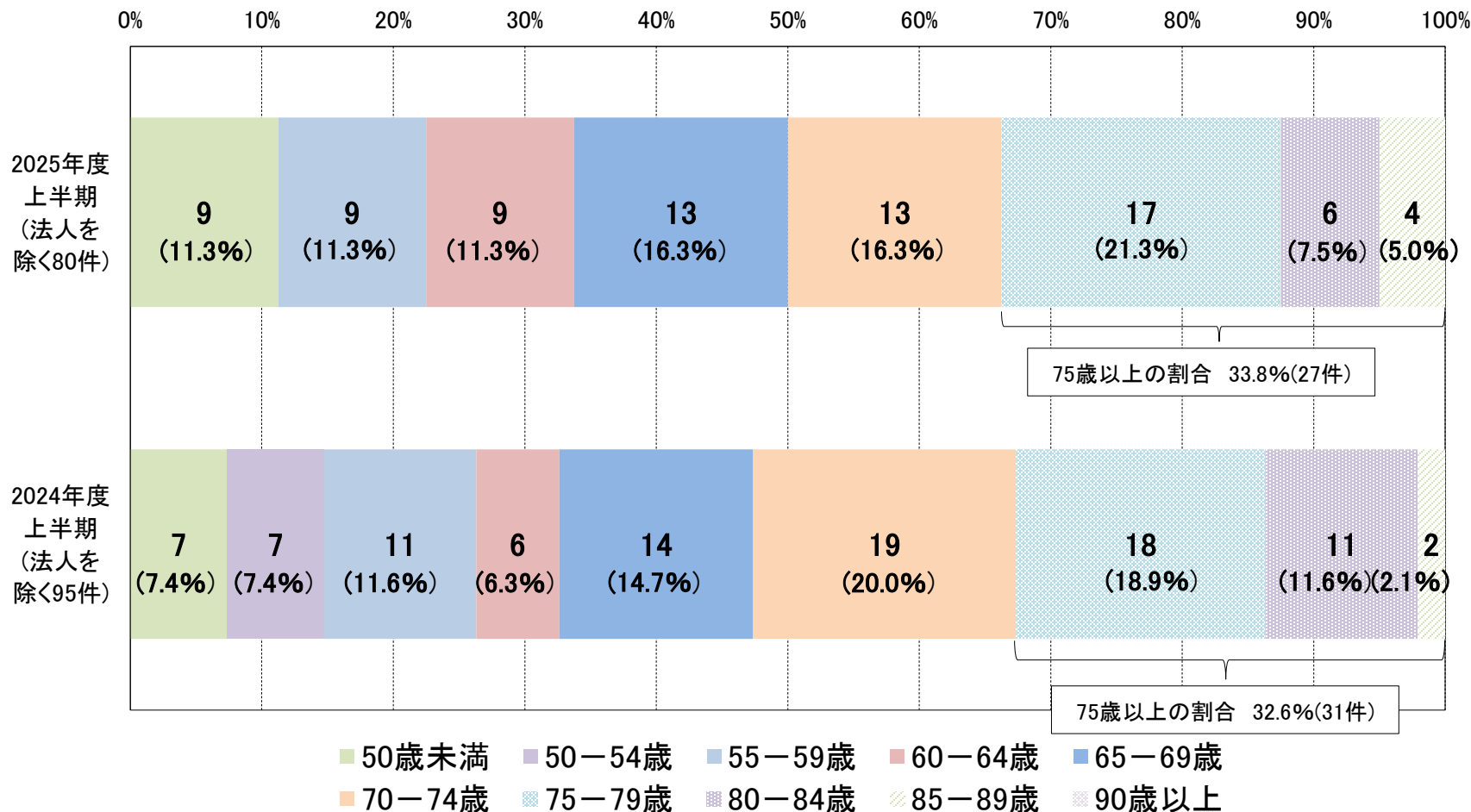


### 概況:

2025年度上半期に終結したあっせんの件数は81件(取り下げを除く)であった。その内訳は、和解61件、不調20件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は75.3%(前年同期75.5%・取り下げ等を除く)であった。あっせん開催回数は、1回の事案77件、2回の事案3件、3回の事案1件、平均開催回数は1.06回(前年同期1.11回)であった。

## 5. 2025年度上半期(法人を除く80件)のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況：

2025年度上半期の終結事案（個人80件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は33.8%、27件（前年同期32.6%、31件）であった。

# あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果について (2025年度上半期集計分)

2025年12月1日



# あっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況について

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

2025年度上半期のアンケート調査の状況について、以下のとおりまとめた。

## 1. アンケートの実施方法

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

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

## 2. アンケートの回収状況

回収期間：2025年4月1日から2025年9月30日まで

回収事案数：76件(和解：59件・不調：17件)

※ 回収事案の内訳は、双方より提出33件、申立人のみ提出18件、被申立人のみ提出25件。

### 3. アンケート調査の回答結果

#### (1) あっせんの申立てから終結までの期間について

	大変長い		長い		ちょうどよい		短い		大変短い	
2025年度 上半期	7.5%		15.1%		77.4%		0.0%		0.0%	
	和解 5.7%	不調 1.9%	和解 9.4%	不調 5.7%	和解 64.2%	不調 13.2%	和解 0.0%	不調 0.0%	和解 0.0%	不調 0.0%
上記のうち 申立人のみ	12.5%		25.0%		62.5%		0.0%		0.0%	
	6.3%		14.6%		27.1%		0.0%		0.0%	

	2.7%		22.3%		72.7%		1.7%		0.7%	
2024年度	和解 1.7%	不調 1.0%	和解 19.0%	不調 3.3%	和解 59.3%	不調 13.3%	和解 1.3%	不調 0.3%	和解 0.3%	不調 0.3%
	4.4%		41.6%		48.9%		3.6%		1.5%	
上記のうち 申立人のみ	2.9%		16.1%		25.5%		2.9%		0.7%	

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

## (2) あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について

	不満はない		不満		どちらともいえない	
2025年度 上半期	78.4%		8.8%		12.7%	
	和解 65.7%	不調 12.7%	和解 4.9%	不調 3.9%	和解 7.8%	不調 4.9%
上記のうち 申立人のみ	67.3%		16.3%		16.3%	
	34.7%		8.2%		6.1%	

2024年度	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%
上記のうち 申立人のみ	61.2%		11.9%		26.9%	
	29.1%		6.7%		11.9%	

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

### (3) あっせん当日の時間について

	時間をかけすぎる		ちょうどよい		時間が短すぎる	
2025年度 上半期	5.3%		87.4%		7.4%	
	和解 3.2%	不調 2.1%	和解 70.5%	不調 16.8%	和解 5.3%	不調 2.1%
上記のうち 申立人のみ	2.1%		83.0%		14.9%	
	2.1%		34.0%		12.8%	

2024年度	2.4%		90.5%		7.1%	
	和解 1.7%	不調 0.7%	和解 75.5%	不調 15.0%	和解 4.8%	不調 2.4%
上記のうち 申立人のみ	0.0%		84.7%		15.3%	
	0.0%		38.2%		10.7%	

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

#### (4) あっせん委員による事情聴取について

	大変よく 聞いてくれた		よく 聞いてくれた		ふつう		あまり聞いて くれなかった		聞いて くれなかった	
2025年度 上半期	50.5%		25.7%		11.9%		8.3%		3.7%	
	和解 42.2%	不調 8.3%	和解 19.3%	不調 6.4%	和解 9.2%	不調 2.8%	和解 7.3%	不調 0.9%	和解 1.8%	不調 1.8%
上記のうち 申立人のみ	58.8%		21.6%		2.0%		9.8%		7.8%	
	23.5%		13.7%		0.0%		5.9%		3.9%	

2024年度	56.2%		27.4%		8.7%		5.4%		2.3%	
	和解 46.5%	不調 9.7%	和解 22.4%	不調 5.0%	和解 7.4%	不調 1.3%	和解 4.3%	不調 1.0%	和解 1.0%	不調 1.3%
上記のうち 申立人のみ	44.1%		30.9%		11.8%		9.6%		3.7%	
	16.9%		15.4%		5.1%		8.1%		2.2%	

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合

## (5) あっせん委員による説明について

	大変わかりやすかった		わかりやすかった		ふつう		わかりにくかった		大変わかりにくかった	
2025年度 上半期	48.1%		32.4%		16.7%		1.9%		0.9%	
	和解 39.8%	不調 8.3%	和解 26.9%	不調 5.6%	和解 11.1%	不調 5.6%	和解 1.9%	不調 0.0%	和解 0.0%	不調 0.9%
上記のうち 申立人のみ	58.0%		26.0%		12.0%		2.0%		2.0%	
	22.0%		14.0%		8.0%		0.0%		2.0%	

2024年度	57.9%		28.8%		9.0%		2.7%		1.7%	
	和解 47.8%	不調 10.0%	和解 23.7%	不調 5.0%	和解 7.4%	不調 1.7%	和解 2.0%	不調 0.7%	和解 0.7%	不調 1.0%
上記のうち 申立人のみ	46.3%		35.3%		13.2%		3.7%		1.5%	
	20.6%		14.7%		9.6%		1.5%		1.5%	

※ 網掛け部分は申立人が70歳以上の割合



## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

#### ①評価・謝意等

- 「この度は大変お世話になりました。私の気持ちを少しでも汲み取って頂けたのだらうと思っています。諦めずに意見してきて良かったです。本当にありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「あっせん結果の内容につきましては不納得でしたが、あっせん委員のご対応につきまして大変救われました。ありがとうございました。感謝をこめて。」(申立人・和解事案)
- 「何事において懇切、丁寧なご指導を頂きありがとうございました。感謝申し上げます。」(申立人・和解事案)
- 「親身に対応して下さい、ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「大変お世話になりました。ありがとうございました。(申立人・和解事案)」
- 「あっせん委員と事務局の方は、公正中立な立場に立ち、こちらの主張も理解していただきました。あっせんに至るまでの助言等含め、いろいろとありがとうございました。」(申立人・不調事案)
- 「初めてのことで何も分からない中、大変ご指導いただきありがとうございました。ただ、被申立人の返答は嘘が多く、納得いきませんでした。」(申立人・和解事案)
- 「お世話になりありがとうございました。」(被申立人・和解事案)
- 「感謝しています。中立かつ納得感もありました。」(申立人・和解事案)
- 「大変お世話になりました。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「公正中立に対応いただきありがとうございました。」(被申立人・和解事案)
- 「あっせんの申立てから終結まで、親切丁寧に対応して頂き本当に感謝しか有りません。ありがとうございました。」(申立人・和解事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

- 「とても親切な対応でありがたいと思いました。お世話になりありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「先日は大変お世話になりました。残念な結果になりましたが、相談員はじめ皆様には心より感謝いたしております。まだまだ暑い日が続きます。くれぐれもご自愛くださいませ。バリアフリー設備十分整っていました。ありがとうございました。」(申立人・不調事案)
- 「担当相談員さんにお話を聞いて頂いて、アドバイスも簡潔に伝えてくださり緊張もほぐれて臨むことができました。本当に気持ち救われました。大変お世話になり、感謝の気持ちでいっぱいです。」(申立人・和解事案)
- 「勇気を出してFINMACに連絡して良かったと改めて感じます。相談員さんにも力強く寄り添っていただけ、あっせん委員にも大変お世話になりました。無知という事を恥じなければならぬと感じた一方、多勢に無勢であるはずの今回の件について、とても落ち込んでいたところ、心に光が射した気持ちでした。皆様ありがとうございました。」(申立人・和解事案)
- 「色々と丁寧に対応頂きありがとうございました。」(申立人・不調事案)
- 「最初の電話相談の時から、とても親身にご対応くださり、知識のない私に的確なアドバイスをくださり、あっせん当日も緊張する中、ご親切にサポートくださり感謝しております。あっせん委員のお話も拝聴でき、とても印象深く思っております。」(申立人・和解事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

#### ②あっせんに関する感想

- 「あまりにも不誠実な被申立人の姿勢について、さらに厳しい行政指導が入るよう、監督官庁に進言して頂きたい。」(申立人・和解事案)
- 「公正中立かつ納得感ある紛争解決を目指しているとのことですが、残念ながら私にはそう思えませんでした。私は真摯な話し合いをしてお互いの主張の調整をすると信じていたのですが、一方的に被申立人の主張が通る結果になりました。大きな力のある被申立人と無力な個人ということを痛感させられました。こういう個人の救済をしてくれることを期待しましたが、そうはなりません。なぜこういう結果になるのでしょうか。被申立人は答弁書で、勧誘の時に言ったことを言っていないと言い、説明していないことを説明したと言い、ほとんど嘘ばかりの主張をして、落ち度はなかったと弁護士を立てて主張をしています。でもこの主張通りだったという証拠は被申立人の方にもありません。それにもかかわらず私の言い分は一切拒否し、それが通りました。私が言ったことに対してあっせん委員が、『証拠があれば』と、一言言われた時は、やっぱり駄目なのだと思います。でも、被申立人側にもきちんと説明したという証拠はありません。私の方だけ証拠がいるということになります。被申立人を通じて投資をしましたので、録音をすとか後で証拠になるようなことはしませんでした。あっせんで申し立てる人のほとんどの人は、契約の時に証拠のことを考えることはなく、勧誘に乗ってしまった人で、そういう人を救済できないのでしょうか。何とか申立人の主張を加味し、両方の中間点を取るとかいうことができないのでしょうか。」(申立人・和解事案)
- 「中立な立場で判断いただけました。」(被申立人・和解事案)
- 「経験させて頂いた機会でご得たことを今後の取組に活かせるよう、社内における啓蒙活動等に精進してまいります。」(被申立人・和解事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

- 「『あっせん相談センター』の存在をもっとアピールする啓発活動をしてほしいと思う。それでも、これだけの多くのあっせん相談内容の件数に驚いているので、今の周知状況でいいのでは？とも思う。あっせんにあたり、担当者ほかいろいろな方に大変お世話になり感謝しているが、実際の結果において大変厳しい現実を思い知らされたところです。最近の詐欺問題ですら毎日のように事件が起きて報道されているくらいなので、法に反していない金融商品の販売においては騙された訳ではない扱いなので、仕方がなかったことになり、自分の無知さに思うことはあるが、それでもこれだけのあっせん申立てがある事を鑑みると自分自身だけではなく、多くの方が悔しい思いをしているので、金融会社には金融庁から指導等をして欲しいと願います。この度は大変お世話になりました。」(申立人・和解事案)
- 「私のように、何の伝手も無い者にとっては、本当に救いでした。他人にとっては他人事の話でしょうが、本当に死を考える程の出来事でした。失った物、心に負った傷は元には戻りませんが、今回、私のために力を尽くして下さった事務局の方々、あっせん委員への感謝は忘れません。今回の出来事を通じて、いろんな面で世の中って本当にお金で回っているんだな、と実感しました。(弁護士への相談料など含めて経験した部分で。)そして、安心してお金を預けられるはずの金融機関が、平気で人に嘘をついて騙す、しらばっくれるという本当におぞましい事です。何年も前から同じようなトラブルが繰り返されていて、そんな仕組みもおかしい。オレオレ詐欺くらいにこんな手口はテレビや雑誌でも警告をするべきだと思います。正直なところを言うと、和解金を払って口封じして、被申立人はまた新しく、知識のない人を騙して同じことを繰り返すのではないのでしょうか。(法的に勝てるところを抑えているから)どうぞ、これからも弱い立場の人達の力になり、悪どい金融機関の人間らを成敗して下さい。悲しさは晴れませんが、頑張っ生きていきます。」(申立人・和解事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

- 「『大切なお金を絶対増やす』の言葉を信じた結果3,000万円以上の損害を与えたが、たったの250万円の和解金は、全く納得のいくものではない。明らかに詐欺事案の何物でもないのにこの結果は本当に腹立たしい。」(申立人・和解事案)
- 「営業担当の『絶対』という言葉に騙された思いが残り、大変不満です。」(申立人・和解事案)
- 「和解金の水準は妥当なものになったと思います。」(被申立人・和解事案)
- 「あっせん委員との話し合いに『話したい事がありますか。』と一番に聞かれて何をどう話せばいいのか良いのか、と緊張していた私は戸惑いました。『提出した資料の〇〇から質問します。』と手順が分かると落ち着いて質問に答えることができます。」(申立人・和解事案)
- 「この度の件、何から何までお世話になり心より感謝いたします。和解契約書を受け取りホッとしたのと、いろいろな思いが交錯し複雑な気持ちでした。答弁書の内容が事実と異なるところが多くあり、準備していた筋書きに合わせようと思われる意図が見える被申立人の行為が読み取れ、再発防止策を挙げていることに期待していましたが、『組織体質は一筋縄ではいかないか』と思われる。被申立人の担当者が人の痛みを知って優しい人になってほしいと願っています。私も購入する前に調べて考える余裕が何故できなかったのか、深く反省しています。しかし、人を信じなければ世の中『つまらない』。これからも自分の人生の『面白み』を求めて生きて行きます。」(申立人・和解事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

- 「悩み相談に行っているのではないので、話を聞いてくれたとか、態度・言葉遣いがどうであるとかは、最重要事項ではなく、きちんと合理的な判断ができ、当事者を説得する知識やスキルがあるかどうかを評価すべきである。その意味では、残念ながらあっせん委員は、知識・スキルともに能力不足であった。また、あっせんに何ら効力がなく、被申立人が和解の意思を示さないというだけで打切るとなるのであれば、この制度に意味がなく、制度の改善を検討すべきだと思う。現在の制度のままでは、ここで被申立人が和解の意思を示すインセンティブは何もない。例えば、法定な効力がなくとも、このあっせん内容を一般に公表するようにすれば、被申立人の態度も少しは改善するのではないかと思う。」(申立人・不調事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

#### ③あっせん委員の事情聴取に関するもの

- 「本件では申立人が同種の商品を購入していたにもかかわらず、損失額を合算して考慮されなかった。理由について合理的な説明がなく、話が平行線のままであった。こちらの意見を聞き入れる姿勢が、あまり感じられなかった。」(申立人・和解事案)
- 「提出依頼証拠書類の中で、『商品別の損益状況』とありますが、顧客勘定元帳をエクセルにて提出すれば必要ないと考えます。」(被申立人・和解事案)
- 「金融商品に関して基礎的な知識も経験もない私共にとっては、障害を被っても泣き寝入りせざるを得ません。あっせん委員の公正な姿勢はありがたいものでした。本当にお世話になりました。」(申立人・和解事案)
- 「どういう質問をされているのか、よくわかりませんでした(全てではありません)。どのような点が問題なかったのか、少しでも教示して頂けたらと思いました。申立人として疑問や確認したい事もあるので(答弁書について)何かありますか等と聴いて頂いて、少しでも良いので、時間をとって頂けるとありがたい。答弁書が全て正しいとは思わない箇所もあるので、考慮して頂けると被申立人と共に有益ではないかと思う。」(申立人・不調事案)
- 「あっせんの事務局の方が、被申立人との繋がりが強いのか知りませんが、和解させる事しか考えてないようで、意見を和解のために押し付けてくるので、仕方なく和解した気持ちである。知識もない素人を不安で煽り、和解へと持ち込んだと感じている。被申立人に有利なようになっている制度なのかと感じました。被害者を救済してくれる制度のような説明を受けていましたが、被申立人を守るために、この制度を利用させられ、僅かな和解金にての終了にとっても辛い記憶となりました。」(申立人・和解事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

#### ④あっせん委員の説明に関するもの

- 「あっせん委員におかれましては、本事案に丁寧にご対応いただき、誠にありがとうございました。ただ、申立人への言葉遣い、態度に関しては、やや熱がこもり過ぎる場面も見受けられました。」(被申立人・不調事案)
- 「あっせん委員の印象について、客を迎える態度ではなかった。当日到着が少し遅れたという事で、初対面でありながら仏頂面でした。私はその日、早めに家を出ましたが地下鉄で出かけたために、階段が複雑で上り下りにも時間がかかり、体力を消耗し早く歩けない状態でした。勝手に早めた時刻に遅れたと最初から不機嫌な様子であった。その後、全員来ているのに何故遅れたと、言わんばかりの態度であった。私はその時、大汗で顔を拭いている時間も急がされ、自分達はクーラーの効いた部屋に居ただけだから、いつでも良いのですが私は真夏の午後、最高の暑さの中で夢中で歩いたのです。実際は、約束の時間には到着していたが、到着早々に嫌味を言われた。私は85歳です。人を見て状況を見て、大汗のため口もきけない状態であることを察しろ。あっせん委員は、話し合いもせず、被申立人の説明もなし、私の言い分は聞かず、何をもってあっせんするのか双方の言い分は聞かず、どうあっせんするのか。ただ何もせず、形だけの会の場を作り、全然内容の無い場であった。早く終りにする事しか考えていない。終わったから早く帰れと言うように、さっさと出口へ行った。被申立人は既に帰っていた。総体的に、被申立人の時間稼ぎでしかなかった。この程度の会合のため、なぜ半年以上の時間がかかるのか聞きたい。これでは、被申立人の時間引き延ばし作戦に乗せられただけの時間ではないか。答弁書の内容は、嘘とデタラメの作文であった。このような文、あっせんセンターは何をしたのか。この件は、単なる紛争ではありません。犯罪です。担当の女性一人では、これだけの悪事は考えられません。」(申立人・不調事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ご意見・ご要望の内容

- 「FXに興味も知識もなく騙された私は、1回目のあっせんでは詳しく色々伝えたが、あっせん委員は私の方が嘘をついているような言い方で声を荒げた。怖さ、悔しさで涙を流す。正直に言えない被申立人は申し訳ない思いからか、頭を下げている。指示をアドバイスをただけと静かに一声。私に証拠がないと終了。営業の音声がないのは疑わしい。2回目のあっせんの際も声を荒げ、こちらから言う事もできなくなった。信じられない。担当の相談員さんには、長い期間大変お世話になり心より感謝しております。話が下手で悔しさ、怒り、信じて騙された悲しみで感情的になって泣いたりハラハラさせて申し訳ございません。相談員さんが席を離れた時に、あっせん委員から『被申立人側はあなたに1円も支払う気は無いと言っています。この時間もあなたは被申立人の業務妨害をしているんですよ。あなたのこのあっせんの時間に、どれだけの利益を失っていると思っているのですか。』と怒られました。このあっせん委員が担当でなければ、もう少し冷静になれたのではないかと思う。」  
(申立人・不調事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ⑤ あっせん終結までの期間に関するもの

- 「1日であっせんを終わるのではなく、申立人が落ち着いて考えることができるように時間を取って、2回目を設定してほしいです。申立人は素人でなかなかその場で気付けません。冷静に考える時間を取っていただきたいです。あっせんに救済の願いを託し自分にできることを一生懸命やってきました。『公正中立かつ納得感ある紛争解決』という言葉とは程遠い結果になり、本当に残念です。指定紛争解決機関として信頼の一層の向上を図っていく観点とは何なのでしょう。」「(申立人・和解事案)

## 4. あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

### ⑥事務局の対応に関するもの

- 「少額の申立ての場合にそのあっせんの費用が高い。100万円まででも2,000円程度であるのならば、2万円程度の請求の場合には100円程度でいいのではないですか。また、被申立人の方に落度が大きい場合は、被申立人がその費用を最終的に負担すべきと思います。そうでないと、少額の申立ての場合には、費用倒れにもなり申立てを差し控えてしまう萎縮効果を生むと思います。」(申立人・和解事案)
- 「駅から近くて分かりやすく、プライバシーに配慮された対応で感謝しています。ただ、和解契約時の説明に関しては、被申立人の担当者と直に確認できた訳ではないので残念に思いました。」(申立人・和解事案)

## 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の改正について（案）

2025 年 12 月 1 日

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

### I. 改正の趣旨

当センターが紛争等解決業務に係る委託を受けている一般社団法人日本投資顧問業協会と一般社団法人投資信託協会が合併し、新しい協会が設立されることに伴い、所要の整備を行うため「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部を改正する。

また、あっせん手続の更なる充実を図るため、当事者間に和解が成立する見込みがないものとしてあっせん手続が打ち切られた事案について、当該事案に係る訴訟が行われた場合の報告を徴求するため、同規程の一部を改正する。

### II. 改正の骨子

#### 1. 委託を受けている協会の合併に伴う改正

一般社団法人日本投資顧問業協会と一般社団法人投資信託協会の合併による一般社団法人資産運用業協会の設立に伴う改正。(第 2 条第 13 項、第 4 条第 1 項第 1 号、第 2 項第 2 号及び第 3 号、第 49 条第 2 項第 1 号)

#### 2. あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関する報告対象の追加に伴う改正

訴訟に関する報告について、あっせん手続で不調等となった事案も対象に加えるための改正。(第 53 条第 3 項、第 4 項及び第 5 項)

### III. 施行の時期

この改正は、2026 年 4 月 1 日から施行し、改正後の第 53 条第 3 項の報告は、2026 年 4 月 1 日以降に提起された訴訟について適用する。

(参考)

上記 II. 2 の改正に伴い、「『苦情解決支援とあっせんに関する業務規程』に関する細則」を改正し、報告様式等を定めることとする。

以 上

## 資料 2 - 2

### 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程の改正について

(下線部分は改正部分)

新	旧
<p>(定 義)</p> <p>第 2 条 (略)</p> <p>(1)～(12) (略)</p> <p>(13) 受益証券等</p> <p style="padding-left: 2em;"><u>一般社団法人資産運用業協会</u>の定款第 4 条第 1 項第 2 号に規定する受益証券等をいう。</p> <p>(14)～(25) (略)</p> <p>(取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲)</p> <p>第 4 条 (略)</p> <p>(1) 次のいずれかの団体の構成員である金融商品取引業者等及び当該金融商品取引業者等に係る金融商品仲介業者(以下「協定事業者」という。)の業務</p> <p>イ (略)</p> <p>ロ <u>一般社団法人資産運用業協会</u></p> <p>ハ 一般社団法人金融先物取引業協会</p> <p>ニ 一般社団法人第二種金融商品取引業協会</p> <p>ホ 一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</p> <p>ヘ 一般社団法人日本 STO 協会</p> <p>(2)～(3) (略)</p> <p>2 (略)</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 金商法第 2 条第 8 項第 12 号イ又は同項第 14 号に掲げる行為並びに受益証券等の直接募集及び解約に該当する行為 (<u>一般社団法人資産運用業協会</u>の正会員及び当該正会員に係る金融商品仲介業者の業務に係る行為に限る。)</p>	<p>(定 義)</p> <p>第 2 条 (略)</p> <p>(1)～(12) (略)</p> <p>(13) 受益証券等</p> <p style="padding-left: 2em;"><u>一般社団法人投資信託協会</u>の定款第 4 条第 1 項第 2 号に規定する受益証券等をいう。</p> <p>(14)～(25) (略)</p> <p>(取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲)</p> <p>第 4 条 (略)</p> <p>(1) 次のいずれかの団体の構成員である金融商品取引業者等及び当該金融商品取引業者等に係る金融商品仲介業者(以下「協定事業者」という。)の業務</p> <p>イ (略)</p> <p>ロ <u>一般社団法人投資信託協会</u></p> <p>ハ <u>一般社団法人日本投資顧問業協会</u></p> <p>ニ 一般社団法人金融先物取引業協会</p> <p>ホ 一般社団法人第二種金融商品取引業協会</p> <p>ヘ 一般社団法人日本暗号資産等取引業協会</p> <p>ト 一般社団法人日本 STO 協会</p> <p>(2)～(3) (略)</p> <p>2 (略)</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 金商法第 2 条第 8 項第 12 号イ又は同項第 14 号に掲げる行為並びに受益証券等の直接募集及び解約に該当する行為 (<u>一般社団法人投資信託協会</u>の正会員及び当該正会員に係る金融商品仲介業者の業務に係る行為に限る。)</p>

新	旧
<p>(3) 投資運用業及び投資助言・代理業の業務 (<u>一般社団法人資産運用業協会</u>の<u>正会員</u>及び当該<u>正会員</u>に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。)</p> <p>(4)～(9) (略)</p> <p>3～6 (略)</p> <p>(周知及び公表)</p> <p>第 49 条 (略)</p> <p>2 (略)</p> <p>(1) 当事者の秘密に関する事項を除き、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立ての概要を加入第 1 種金融商品取引業者等に周知すること。この場合において、センターは、加入第 1 種金融商品取引業者に対する周知については日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人日本暗号資産等取引業協会又は一般社団法人日本 STO 協会を通じて、協定事業者に対する周知については、日本証券業協会、<u>一般社団法人資産運用業協会</u>、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又は一般社団法人日本 STO 協会を通じて、金融商品仲介業者に対する周知については、当該金融商品仲介業者が属する金融商品取引業者等を通じて、それぞれ行うことができる。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関する報告)</p> <p>第 53 条 (略)</p> <p>2 (略)</p> <p>3 <u>前 2 項に規定する場合のほか、加入第 1 種金融商品取引業者等は、あっせんの申立てがあった事案であって、和解が成立した事案以外の事案について訴訟が提起された場合に</u></p>	<p>(3) 投資運用業及び投資助言・代理業の業務 (<u>一般社団法人日本投資顧問業協会</u>の<u>会員</u>及び当該<u>会員</u>に係る金融商品仲介業者の業務に係るものに限る。)</p> <p>(4)～(9) (略)</p> <p>3～6 (略)</p> <p>(周知及び公表)</p> <p>第 49 条 (略)</p> <p>2 (略)</p> <p>(1) 当事者の秘密に関する事項を除き、相談若しくは苦情の申出又はあっせんの申立ての概要を加入第 1 種金融商品取引業者等に周知すること。この場合において、センターは、加入第 1 種金融商品取引業者に対する周知については日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人日本暗号資産等取引業協会又は一般社団法人日本 STO 協会を通じて、協定事業者に対する周知については、日本証券業協会、<u>一般社団法人投資信託協会</u>、<u>一般社団法人日本投資顧問業協会</u>、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又は一般社団法人日本 STO 協会を通じて、金融商品仲介業者に対する周知については、当該金融商品仲介業者が属する金融商品取引業者等を通じて、それぞれ行うことができる。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関する報告)</p> <p>第 53 条 (略)</p> <p>2 (略)</p> <p>3 <u>(新設)</u></p>

新	旧
<p><u>は、当該訴訟が提起された旨をセンターに報告しなければならない。</u></p> <p><u>4 加入第1種金融商品取引業者等は、前3項の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合には、その旨をセンターに報告しなければならない。</u></p> <p><u>5 前各項に規定する場合のほか、あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関し、センターが必要と認めて、当該あっせん手続に係る加入第1種金融商品取引業者等に対して、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求めた場合には、当該加入第1種金融商品取引業者等は当該事項をセンターに報告しなければならない。</u></p> <p><u>付 則 (2025 年 月 日)</u></p> <p><u>この改正は、2026 年 4 月 1 日から施行し、改正後の第 53 条の報告は、2026 年 4 月 1 日以降に提起された訴訟について適用する。</u></p> <p><u>(注) 改正条項は、以下のとおりである。</u></p> <p><u>第 2 条第 13 号、第 4 条第 1 項第 1 号、第 2 項第 2 号、第 3 号及び第 49 条第 2 項第 1 号を改正し、第 53 条旧第 3 項及び旧第 4 項を第 4 項及び第 5 項へ繰り下げ、改正し、第 53 条第 3 項を新設。</u></p>	<p><u>3 加入第1種金融商品取引業者等は、前2項の訴訟が裁判所に係属しなくなった場合(既に第31条第1項又は第38条第2項の規定によりあっせん手続が行われない又は終了している場合を除く。)</u>には、その旨をセンターに報告しなければならない。</p> <p><u>4 前3項に規定する場合のほか、あっせん手続の目的となった請求に係る訴訟に関し、センターが必要と認めて、当該あっせん手続に係る加入第1種金融商品取引業者等に対して、当該訴訟の程度その他の事項の報告を求めた場合には、当該加入第1種金融商品取引業者等は当該事項をセンターに報告しなければならない。</u></p>

2025年7月1日

各 位

一般社団法人 日本投資顧問業協会

一般社団法人 投資信託協会

## 両協会の合併について

日本投資顧問業協会と投資信託協会は、資産運用立国の実現に向けて、両協会が統合し、新協会において強力かつ一体的に資産運用業の健全な発展に取り組んでいく方向で検討して参りました。

今般、両協会の定時総会において合併契約が承認され、2026年4月1日付で合併することとなりましたので、お知らせ致します。

### 【新協会の名称】

一般社団法人 資産運用業協会

Investment Management Association of Japan

※本件に関するお問い合わせ先

一般社団法人 日本投資顧問業協会 業務部

電話番号：03-3663-0505

一般社団法人 投資信託協会 総務部 総務室

電話番号：03-5614-8501