

FINMAC

ADR FINMAC | Alternative Dispute Resolution Financial Instruments Mediation Assistance Center

2025

No.

37

2025年12月26日発行

当センター (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8月～12月)
- 2025年度上半期の
相談・苦情・あっせん申立ての状況について

シリーズ あっせん委員の眼

- プロフェッショナルに聞く
「あっせん」とAI

あっせん委員 弁護士 後藤 雄則



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 （FINMAC） の 動き

ファインマック

8月

- 第152回証券取引等監視委員会に参加(8月29日)

9月

- 金融庁第2回金融審議会「暗号資産制度に関するワーキング・グループ」にオブザーバー参加(Web会議)(9月2日)
- あっせん業務研究会(9月4日:東京会場／9月9日:大阪会場／9月11日:福岡会場)
- 金融庁第3回金融審議会「暗号資産制度に関するワーキング・グループ」にオブザーバー参加(Web会議)(9月29日)

10月

- 金融庁第4回金融審議会「暗号資産制度に関するワーキング・グループ」にオブザーバー参加(Web会議)(10月22日)
- 金融庁第44回金融ADR連絡協議会に参加(10月22日)

11月

- 金融庁第5回金融審議会「暗号資産制度に関するワーキング・グループ」にオブザーバー参加(Web会議)(11月7日)
- 金融庁第45回金融ADR連絡協議会に参加(持ち回り開催)(11月13日)
- 金融庁第6回金融審議会「暗号資産制度に関するワーキング・グループ」にオブザーバー参加(Web会議)(11月26日)

12月

- 運営審議委員会(Web会議併用)(12月1日)
- 理事会(Web会議併用)(12月10日)

■相談・苦情・あっせんの状況(2025.4～2025.9)

■相談、苦情、あっせん件数

| | 相談件数 | 苦情件数 | あっせん件数 |
|---------|-------|------|--------|
| 2025.4月 | 471 | 145 | 21 |
| 5月 | 501 | 100 | 6 |
| 6月 | 459 | 67 | 13 |
| 7月 | 422 | 67 | 14 |
| 8月 | 374 | 44 | 12 |
| 9月 | 359 | 77 | 7 |
| 合計 | 2,586 | 500 | 73 |

■協定事業者・特定事業者の状況

2025年9月30日現在、協定事業者2,384社、特定事業者393社となっています。

■協定事業者数

| | |
|--------------|--------|
| 日本証券業協会 | 472 |
| 投資信託協会 | 221 |
| 日本投資顧問業協会 | 859 |
| 金融先物取引業協会 | 131 |
| 第二種金融商品取引業協会 | 672 |
| 日本暗号資産等取引業協会 | 13 |
| 日本STO協会 | 16 |
| 合計 | 2,384社 |

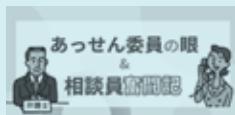
■特定事業者数

| | |
|-------|------|
| 特定事業者 | 393社 |
|-------|------|

FINMAC の
15年

2010年に紛争解決等業務を開始して15年が経過。皆様の理解を深めていただくため、「FINMACの15年」を作成しHPに掲載しました。

<https://www.finmac.or.jp/wp/wp-content/uploads/2025/11/2025finmac15th.pdf>



あっせん委員の眼 &
相談員奮闘記

機関誌 FINMAC のシリーズ企画「あっせん委員の眼」及び「相談員奮闘記」について、冊子にまとめHPに掲載しました。

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



シリーズ | あっせん委員の眼 プロフェッショナルに聞く

あっせん委員
弁護士 後藤 雄則

「あっせん」とAI

あっせんという手続きは話し合いの場であり、話し合いは人ととの対話や調整で進められるものです。昨今はAIが広く様々な分野に進出していますが、AIにあっせん成功のためのコツを聞いたところ、①事実関係を整理しておく、②いつ、どこで、誰が、何をしたかを時系列でまとめおく、③証券会社とのやり取りの記録(メール、書面、録音など)があれば有力な証拠になる、④冷静かつ誠実な態度で臨むこと、⑤感情的にならず、事実に基づいて話すこと、⑥あっせん委員は中立なので、誠実な対応が信頼につながるなどが出てきました。これらはかなり本質をついていると思います。

ただ、冷静にとはいっても、やはり被害を受けたというお気持ちの中で冷静でいられないからこそ、あっせんにたどり着いたのだと思います。いつの日かAIが人の気持ちの機微も理解し、説得ができるようになってしまえば、そこもカバーできるのかなと思いますが、あっせん委員としては、そうした感情と真摯に向き合うのが重要な役目の一

つと理解しています。

そのほかAIからは、⑦損害額や請求内容を明確にし、どのような補償を求めるのかを具体的に提示することや、⑧あっせんは話し合いによる解決を目指すため、相手の主張にも耳を傾けて、相手の言い分も理解しようとする姿勢が大切ということでした。

いずれも大事な視点ですが、⑧がなかなか難しいところだと思います。

申立人、証券会社双方に⑧のような観点をもって頂くことがまさにあっせん委員の役割だと思います。のために証券会社としっかり議論ができる知識や分析力をもち、申立人の主張や気持ちを理解していく力が求められているのではないかと思います。AIに頼ってこの文章を書く私がどの程度それを持ち合わせているかわかりませんが、少しでもあっせんという手続きを通じて、金融市場の健全化に寄与できればという思いで、担当しております。

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

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

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 緋子 松井 秀樹 山口 健一
山本 正

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



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

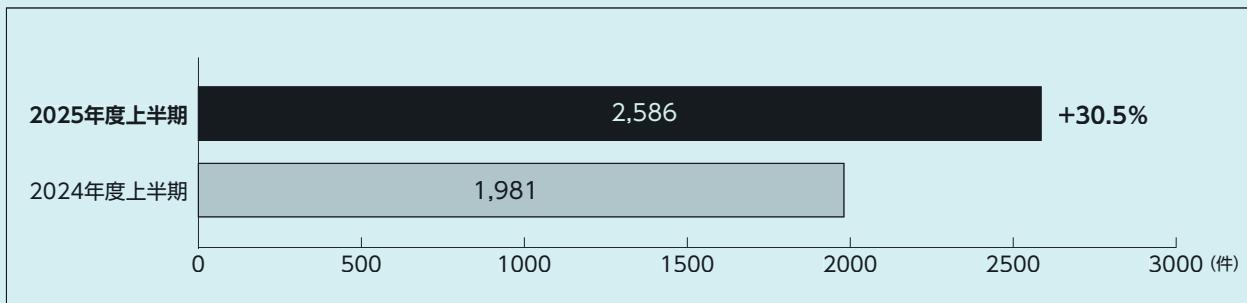
本情報は、2025年度上半期(2025年4月～9月)の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況を分かりやすく集計したもので、詳細はホームページ「最近の動き(ハイライト)」をご参考ください。

(https://www.finmac.or.jp/tokei-siryo/index_01/)

1. 相談

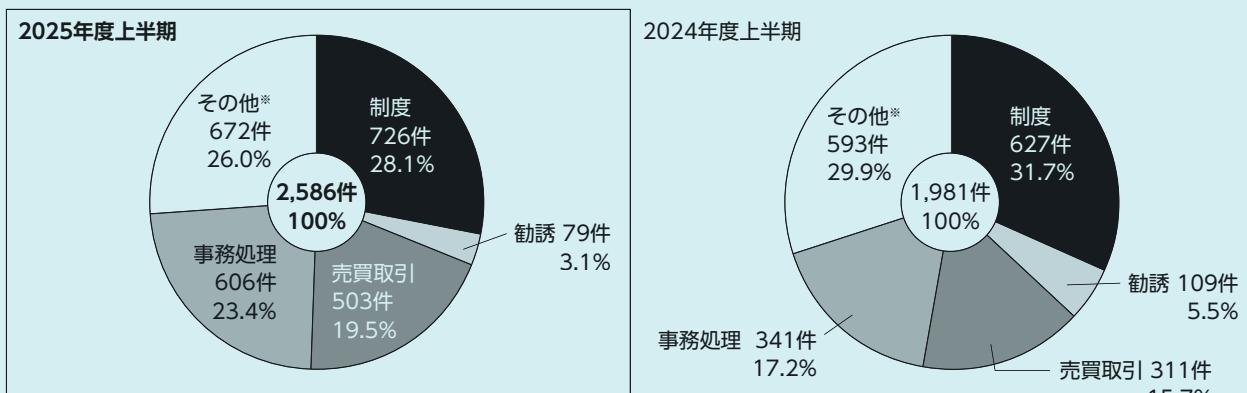
① 相談件数

前年同期に比べ、相談件数は大幅に増加(+605件、+30.5%)しました。



② 内容別内訳

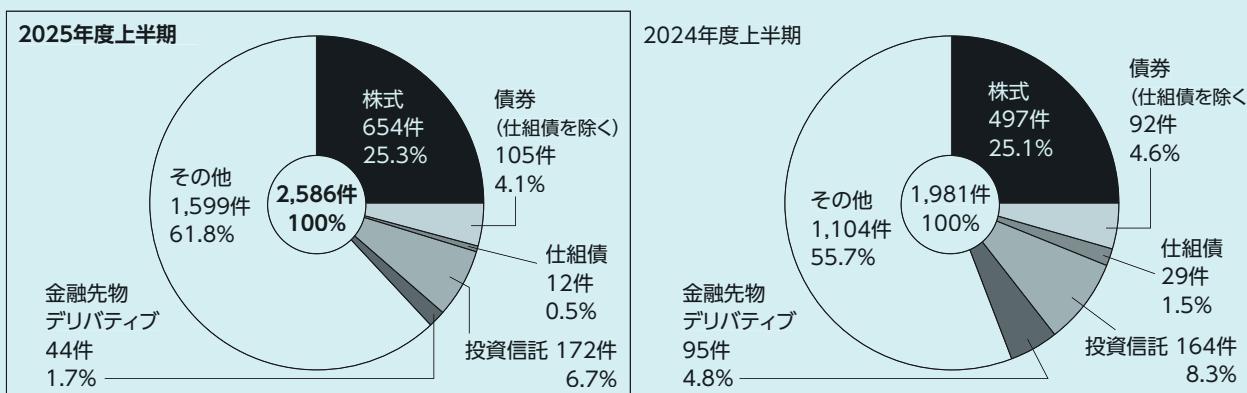
事務処理及び売買取引に関する相談は、前年同期に比べ大幅に増加(それぞれ+265件・+77.7%、+192件、+61.7%)、一方で勧誘に関する相談は大幅に減少(-30件・-27.5%)しました。



*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ものも含みます。

③ 商品別内訳

商品別では、株式の割合が最も高く(25.3%)、次いで投資信託、債券(仕組債を除く)の順となりました。



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。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。

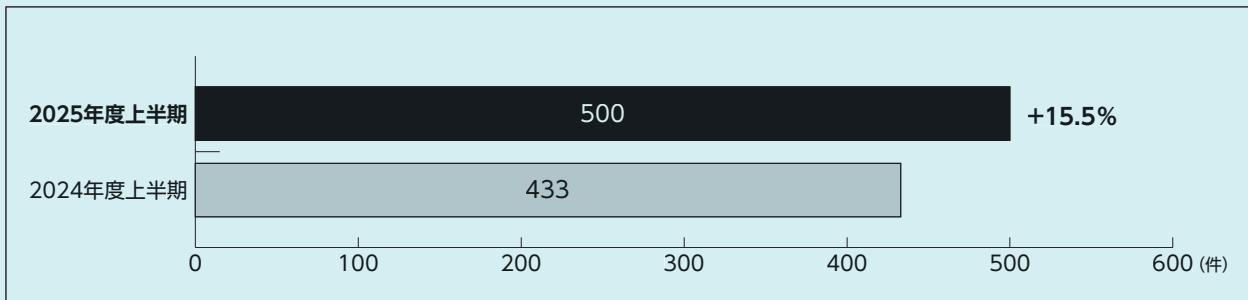
2. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

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

2. 苦情

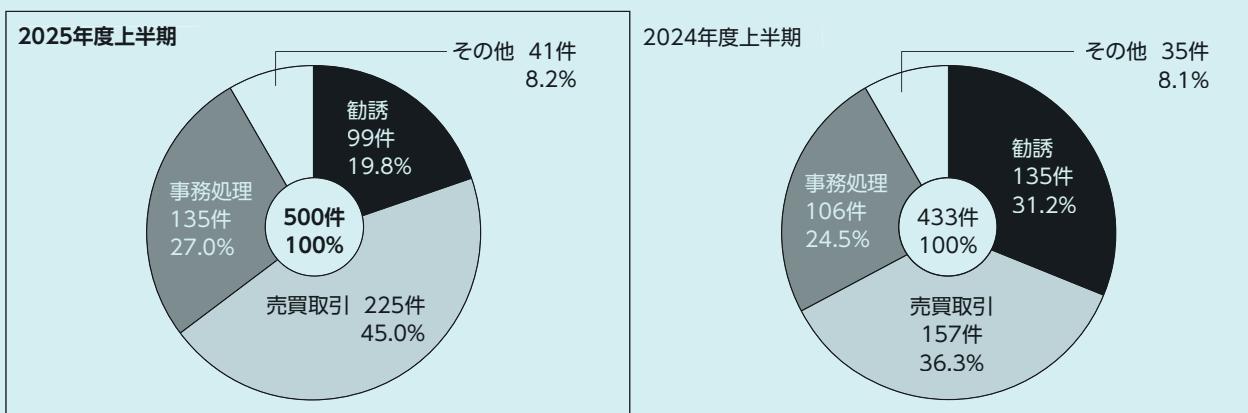
① 苦情件数

前年同期に比べ、苦情件数は大幅に増加(+67件、+15.5%)しました。



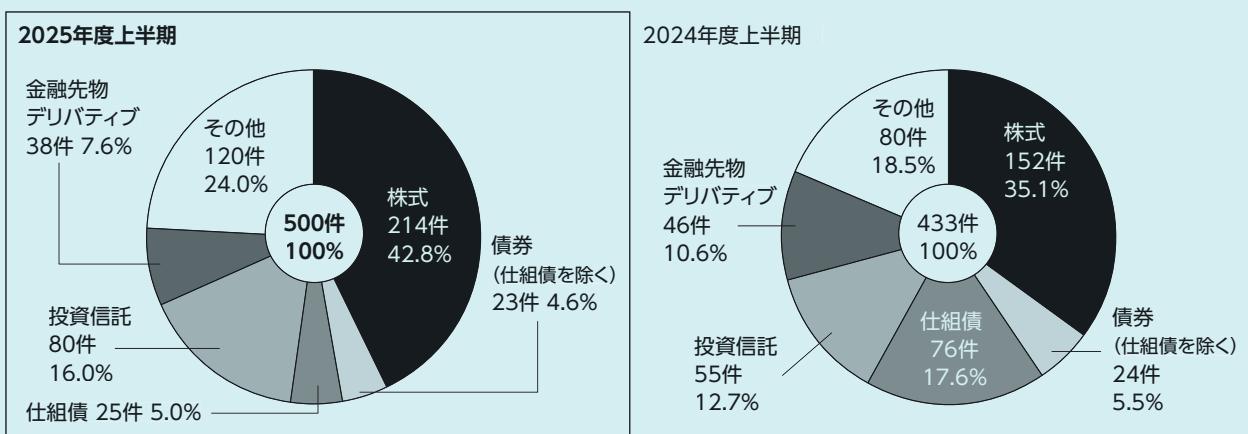
② 内容別内訳

「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した。



③ 商品別内訳

商品別では、株式の割合が最も高く(42.8%)、次いで投資信託、金融先物デリバティブの順になりました。



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。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。

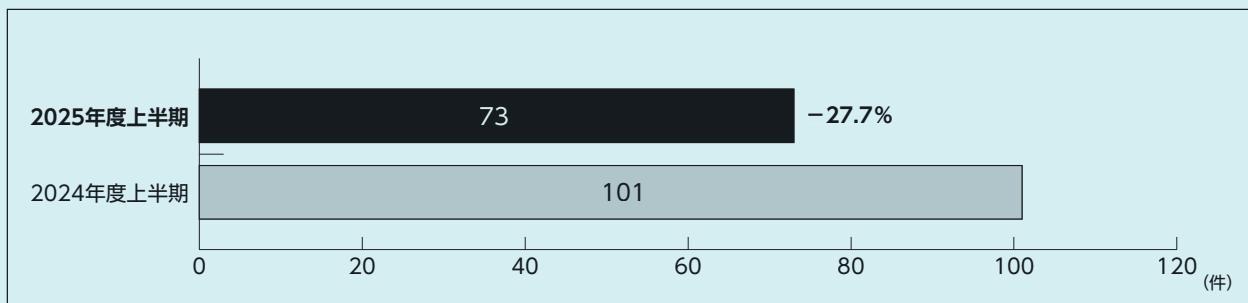
2.当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

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

3. あっせん申立て

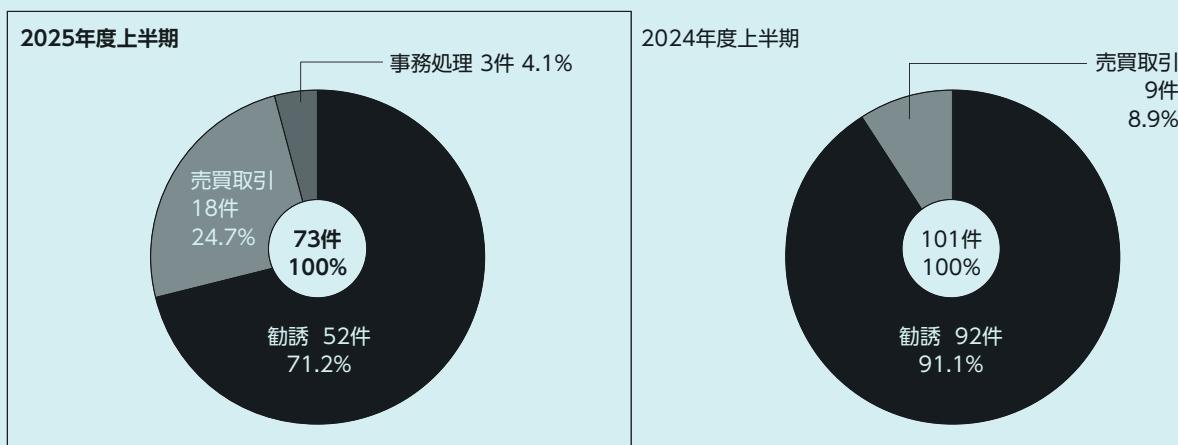
① あっせん申立て件数

前年同期に比べ、あっせん申立ての件数は大幅に減少(▲28件、▲27.7%)しました。



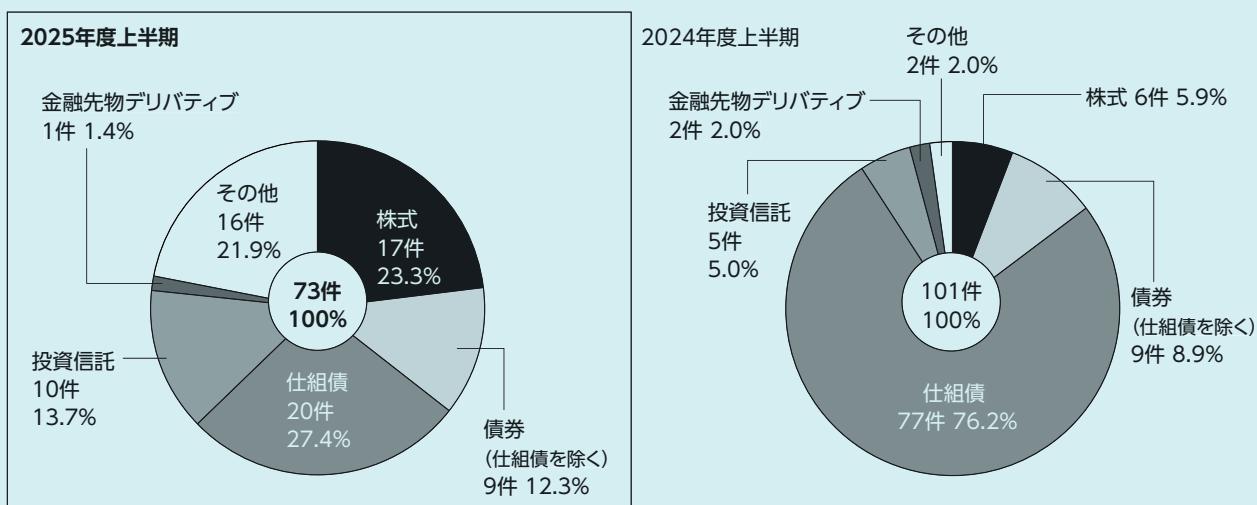
② 内容別内訳

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、仕組債、株式、投資信託の順になりました。



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。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。

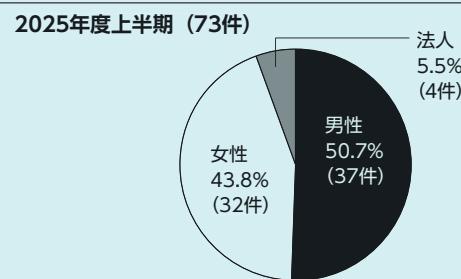
2.当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

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

2025年度上半期のあっせん申立てについて

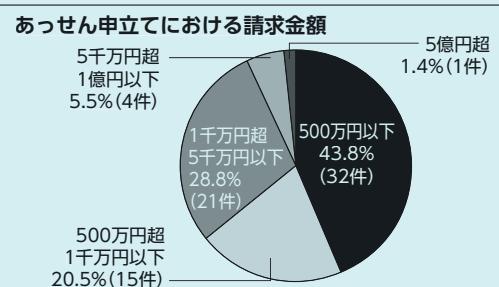
① あっせん申立て者の個人(男／女)・法人別状況

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)となり、法人からの申立て割合は減少しました。



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、1千万円以下が64.4%(47件)と過半を占め、「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)、「5億円超」1.4%(1件)の申立てがありました。なお、100万円以下の割合は17.8%(13件)でした。



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)であり、和解した件数は61件、不調となった件数は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)でした。

| | 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)

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)でした。

| | 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 |

③ 年齢別内訳

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)でした。

2025年度上半期(法人を除く80件)

| | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|
| 50歳未満 9件 (11.3%) | 55~59歳 9件 (11.3%) | 60~64歳 9件 (11.3%) | 65~69歳 13件 (16.3%) | 70~74歳 13件 (16.3%) | 75~79歳 17件 (21.3%) | 80~84歳 6件 (7.5%) | 85~89歳 4件 (5.0%) |
|------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|

75歳以上の割合 33.8%(27件)

80~84歳
6件(7.5%)

85~89歳
4件
(5.0%)

2024年度上半期(法人を除く95件)

| | | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 50歳未満 7件 (7.4%) | 55~59歳 11件 (11.6%) | 60~64歳 6件 (6.3%) | 65~69歳 14件 (14.7%) | 70~74歳 19件 (20.0%) | 75~79歳 18件 (18.9%) | 80~84歳 11件 (11.6%) | 85~89歳 2件 (2.1%) |
|-----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|

75歳以上の割合 32.6%(31件)

80~84歳
11件(11.6%)

85~89歳
2件
(2.1%)

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 (%)



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

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ます。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結したあっせん事案(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

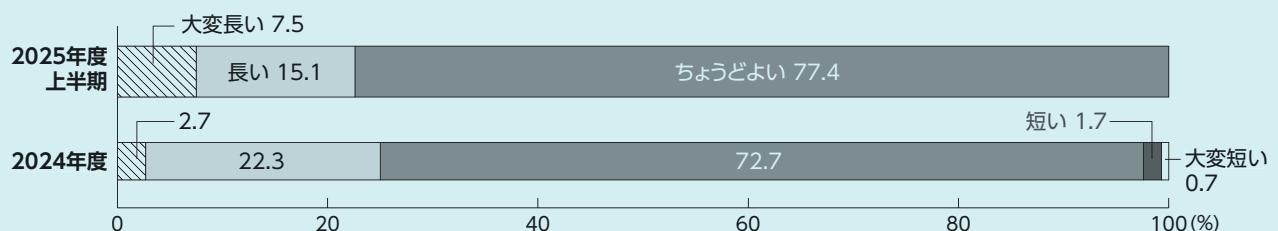
回収期間：2025年4月1日から2025年9月30日まで

回収事案数：76件(和解：59件・不調：17件)

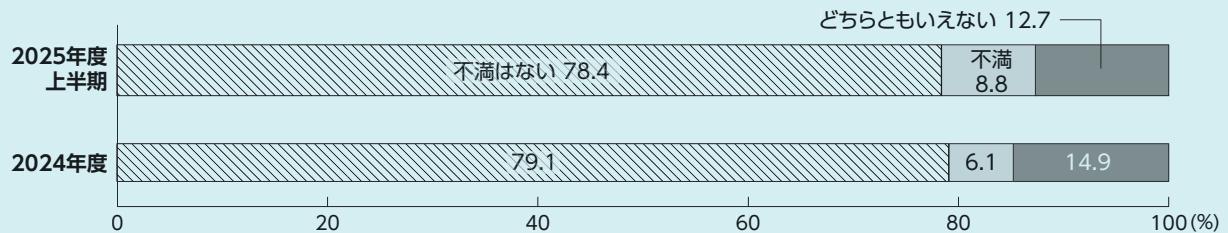
(回収事案の内訳は、双方より提出33件、申立人のみ提出18件、被申立人のみ提出25件)

3 アンケート調査の回答結果

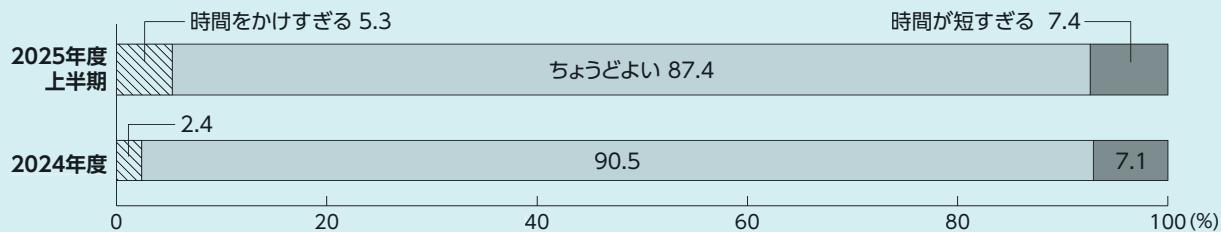
①あっせんの申立てから終結までの期間について



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



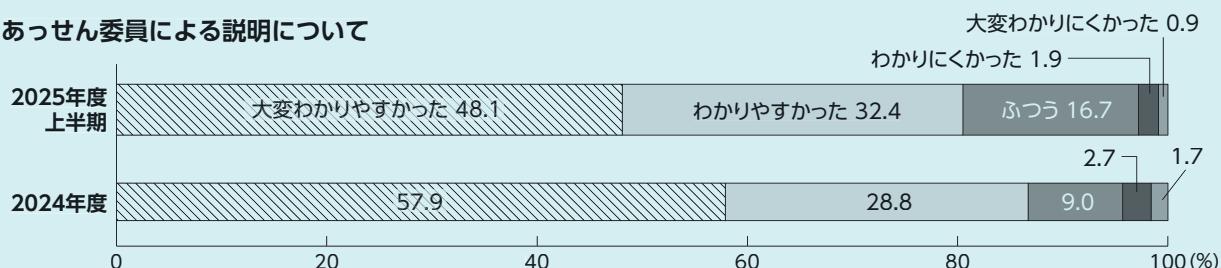
③あっせん当日の時間について



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40件、うち和解31件・不調9件)

- | | |
|--|--|
| ・評価、謝意等 21件 (和解17件・不調4件) | ・あっせん委員の説明に関するもの 3件 (和解0件・不調3件) |
| ・あっせん結果に関する感想 10件 (和解9件・不調1件) | ・あっせん終結までの期間に関するもの 0件 (和解0件・不調0件) |
| ・あっせん委員による事情聴取に関するもの 3件 (和解2件・不調1件) | ・事務局の対応に関するもの 3件 (和解3件・不調0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

ご意見・ご要望の内容

評価・謝意等

「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。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)

「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ないと感じた一方、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。」(申立人・和解事案)

あっせんに関する感想

「あっせん委員との話し合いに『話したい事はありますか。』と一番に聞かれて何をどう話せば良いのか、と緊張していた私は戸惑いました。『提出した資料の○○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ると思います。」(申立人・和解事案)

「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。」(申立人・和解事案)



そう たん いん ふん とう き 相談員奮闘記

相談員 M

今期のはじめから、私たちの相談窓口には、不正アクセスによる証券口座の乗っ取りに関する問い合わせが相次ぎました。当初は、被害に遭った場合の対処法や補償に関する相談が中心でしたが、次第に「証券会社のカスタマーサポートに電話がつながらない」といった不満や苦情へと移り、混乱の広がりを実感しました。その後、証券各社で本人認証の厳格化の措置として多要素認証が導入されると、「手続方法が分からず」との相談が急増しました。インターネットの操作に不慣れな方がトラブルを抱える実態が明らかになると同時に、オンライン取引の普及に伴う投資家のネットリテラシーの格差や、高齢化が大きな課題であることを認識しました。

さらに、金融リテラシーの不足も深刻です。国が「貯蓄から投資へ」と呼びかける

なか、投資への関心が高まり、投資経験の乏しい人がデリバティブ取引など高度でハイリスクな取引へ安易に手を出してしまった例も見られます。投資家層の拡大、多様化に応じたサポート体制の整備が必要だと感じます。

また、「簡単に儲かる」という甘い言葉に誘われ、投資詐欺に巻き込まれるケースも後を絶ちません。情報があふれる時代だからこそ、正しい知識と冷静な判断が重要です。

最近では、金融トラブルの相談先についてAIに教えてもらい、FINMACを知ったという相談者もいらっしゃいます。相談の内容まではAIに任せることなく、私たちに直接話し、頼ってくださる方々に対して、問題を整理し、解決への道筋を一緒に考えることが大切な役割だと考えています。

■ FINMACの活動

「あせん業務研究会」の開催について

最近の紛争解決業務の状況等について説明し、あせん事例をもとに意見交換を行いました。なお、2020年のコロナ禍以後、オンラインで開催していましたが、6年振りに面で開催しました。

| | | |
|---|---|---|
| ● 東京会場 日時：2025年9月4日(木) 12:00～ 場所：FINMAC 会議室 | ● 大阪会場 日時：2025年9月9日(火) 12:00～ 場所：AP大阪駅前 | ● 福岡会場 日時：2025年9月11日(木) 12:00～ 場所：八重洲博多ビル |
|---|---|---|

相談員研修

| | | |
|--------|---|---------------------------------------|
| 12月10日 | I PA安心相談窓口に寄せられるネット被害 相談とその手口・対処事例 その1 | 独立行政法人情報処理推進機構セキュリティ センター 普及啓発・振興部 |
|--------|---|---------------------------------------|

講師派遣

| | | |
|--------|------------------|-------|
| 12月19日 | 栃木県消費生活相談員ミーティング | オンライン |
|--------|------------------|-------|

 ADR FINMAC
特定非営利活動法人
証券・金融商品あせん相談センター

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.37」2025年12月26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。