

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（2026年2月～2026年6月）
- 2025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
「あっせんの有効性」

あっせん委員 弁護士 黒川 忠行



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69回金融トラブル連絡調整協議会に参加(2月26日)
- 運営審議委員会(Web会議併用)(2月27日)

3月

- あっせん委員候補者推薦委員会(3月12日)
- 理事会(Web会議併用)(3月23日)
- 金融庁 第46回金融ADR連絡協議会に参加(3月30日)

4月

- 金融庁 第47回金融ADR連絡協議会に参加(持ち回り開催)(4月16日)

6月

- あっせん委員候補者推薦委員会(6月8日)
- 運営審議委員会(Web会議併用)(6月17日)
- 金融庁 第70回金融トラブル連絡調整協議会に参加(6月19日)
- 理事会(Web会議併用)(6月24日)
- 通常総会(Web会議併用)(6月29日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (2025.10～2026.3)

■ 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
2025年10月	429	89	10
11月	414	88	6
12月	483	105	5
2026年1月	415	76	5
2月	353	88	13
3月	400	112	13
合計	2,494	558	52

■ 協定事業者・特定事業者の状況

2026年3月31日現在、協定事業者2,396社、特定事業者386社となっています。

■ 協定事業者数

日本証券業協会	469
投資信託協会	224
日本投資顧問業協会	863
金融先物取引業協会	131
第二種金融商品取引業協会	683
日本暗号資産等取引業協会	13
日本STO協会	13
合計	2,396社

■ 特定事業者数

特定事業者	386社
-------	------

■ FINMAC関連事業

「通常総会」の開催について

日時：2026年6月29日(月) 14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。



「あっせんの有効性」

あっせんに持ち込まれてくる事案は千差万別であるが、申立者に対しては、どうしてこの取引を始めたのかという疑問と、相手方には、どうしてこの商品を勧めたのかという疑問を抱くことが多い。金融商品取引法には、金融商品取引業者等は、顧客の知識、経験、財産の状況等に照らして投資者の保護に欠けること、又は欠けるおそれがないようにしなければならないと規定しており、これは「適合性の原則」と言われる。

この適合性の原則には、狭義、広義があって、狭義の適合性の原則とは、「ある特定の利用者に対してはどんなに説明を尽くしても一定の商品の販売・勧誘をしてはならない」というものである。ここで重要なのは、「どんなに説明をしても」というもので、顧客の知識や経験だけではなく、当該商品の内容も考慮する。広義の適合性の原則とは、「業者が利用者の知識・経

験・財産力・投資目的に適合した形で勧誘、販売を行わなければならない」というもので、顧客の能力、状況を十分に理解したうえで、顧客に適合した取引を勧誘、販売しなければならないというものである。当該顧客の理解能力に応じて丁寧な説明を尽くすことが求められる。

取引の開始にあたって、様々な説明書類が用意されているが、これは法律上、必ず用意しなければならない文書である。あっせんにあたって業者側は、これにそって説明したから説明義務を果たしていると主張されるが、広義の適合性の原則からすれば、顧客によってはこれだけでは足りないということになる。顧客に対する配慮が足りなかったのではないかと感じる案件である。そのようなときに、あっせんという方法で、双方に譲歩を促して、紛争を解決することが有効と思う。

あっせん委員 (2026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 小池 明善 塩野 隆史
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 維子 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年度の 相談、苦情、あっせんの状況について

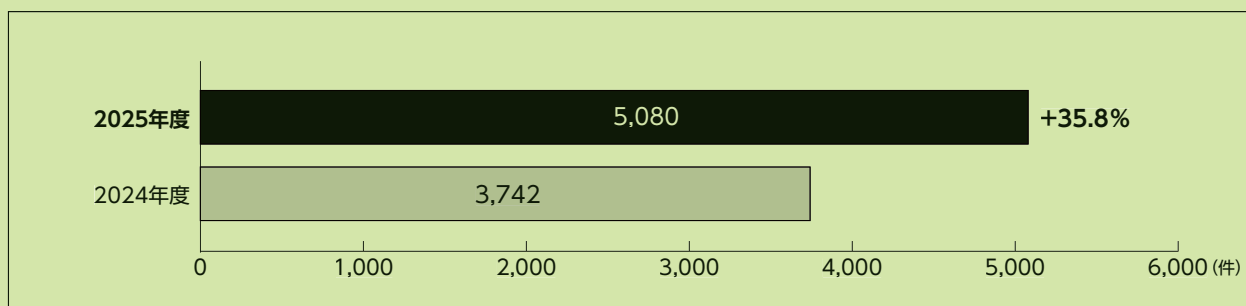
本情報は、2025年度の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況を分かりやすく集計したものです。詳細はホームページ「最近の動き(ハイライト)」をご参照ください。

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

1. 相談

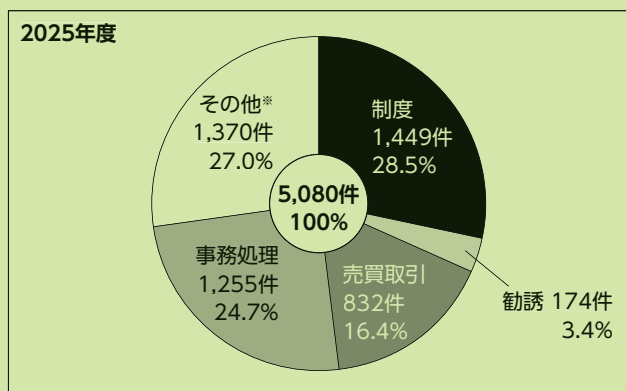
① 相談件数

相談件数は5,080件となり、前年度に比べ大幅に増加(+1,338件、+35.8%)しました。

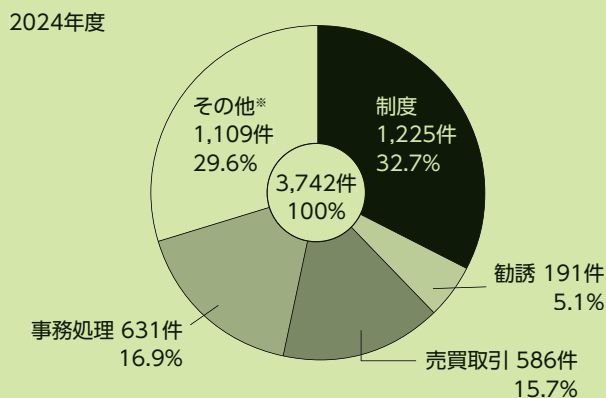


② 内容別内訳

内容別では、前年度と同様、「制度」に関する相談(1,449件)が最も多く、「事務処理」に関する相談(1,255件)、「売買取引」に関する相談(832件)となっています。なお、「売買取引」(832件)のうち、289件は不正アクセス事案でした(前年度は9件)。

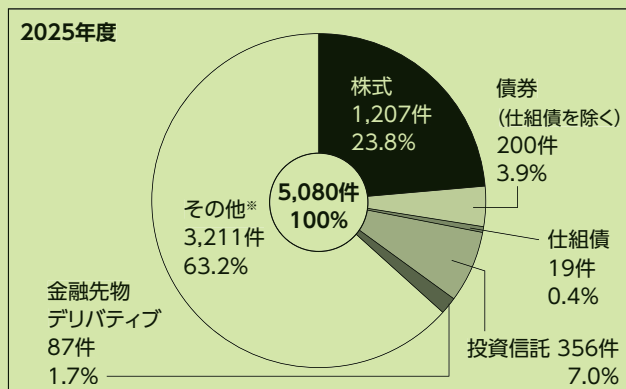


※その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談を含みます。

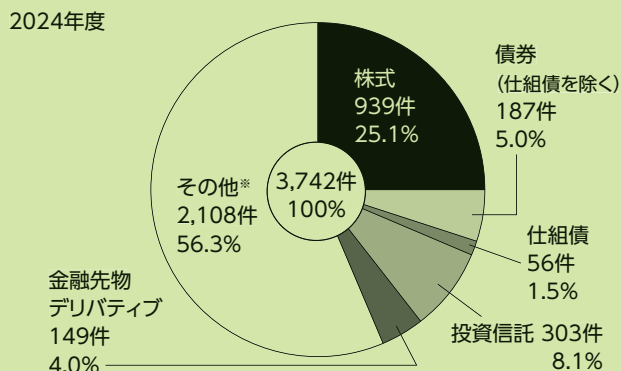


③ 商品別内訳

商品別では、前年度と同様、株式が最も多く(1,207件)、次いで投資信託(356件)、債券(仕組債を除く)(200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。

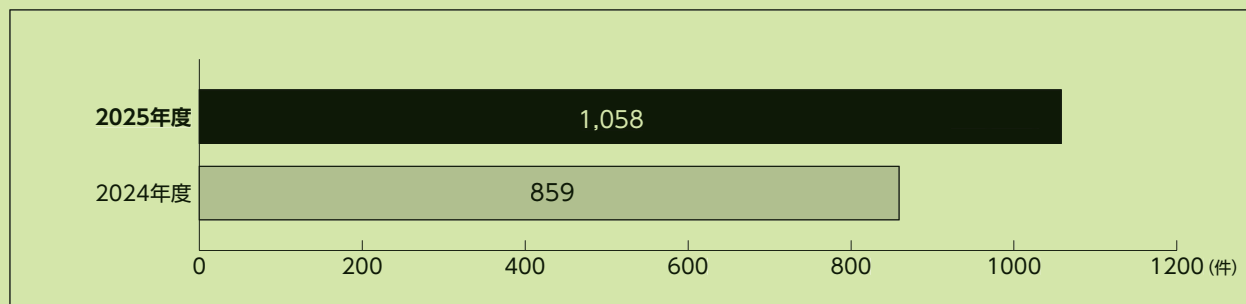


2025年度の相談、苦情、あっせんの状況について

2. 苦 情

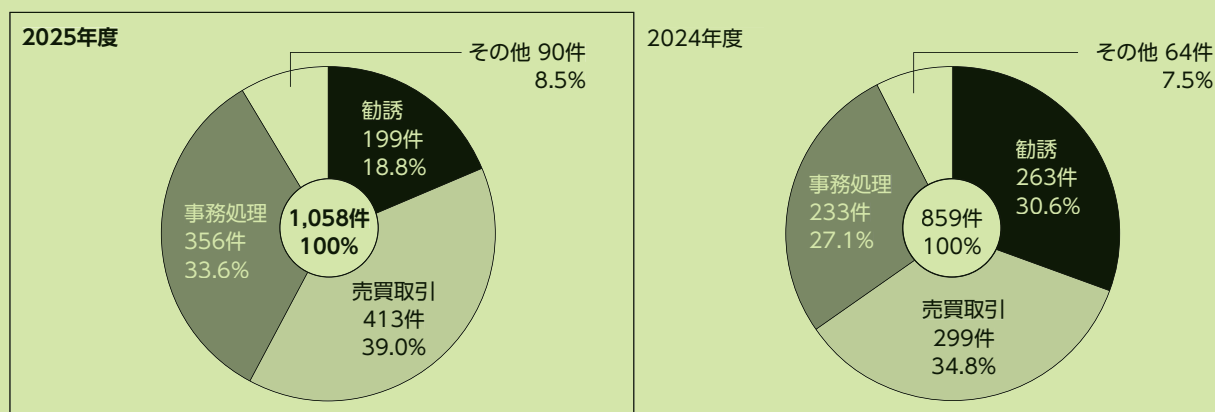
① 苦情件数

苦情件数は1,058件となり、前年度に比べ大幅に増加(+199件、+23.2%)しました。



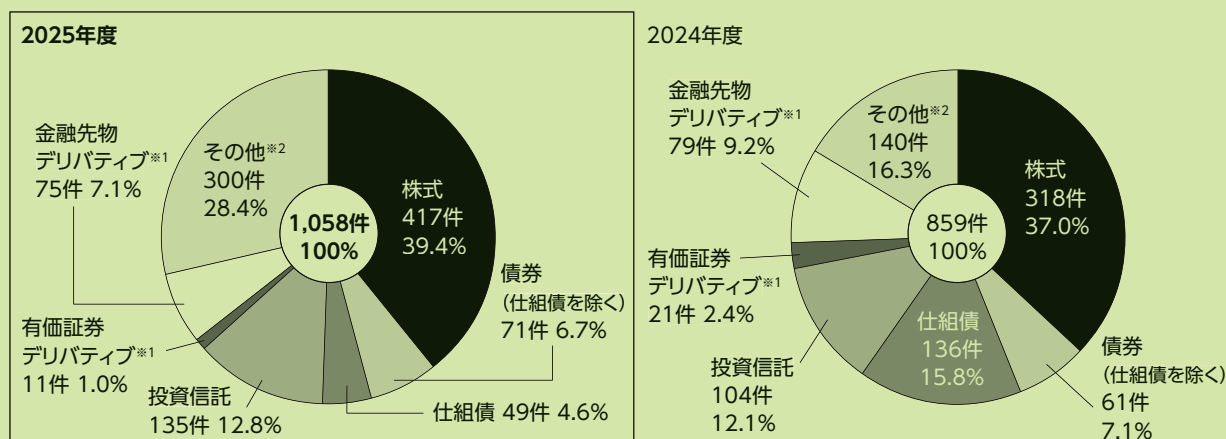
② 内容別内訳

内容別では、売買取引に関するもの(413件)が最も多く、次いで事務処理に関するもの(356件)、勧誘に関するもの(199件)となっています。なお、「売買取引」(413件)のうち、100件は不正アクセス事案でした(前年度は25件)。



③ 商品別内訳

商品別では、株式が最も多く(417件)、次いで投資信託(135件)、金融先物デリバティブ(75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。

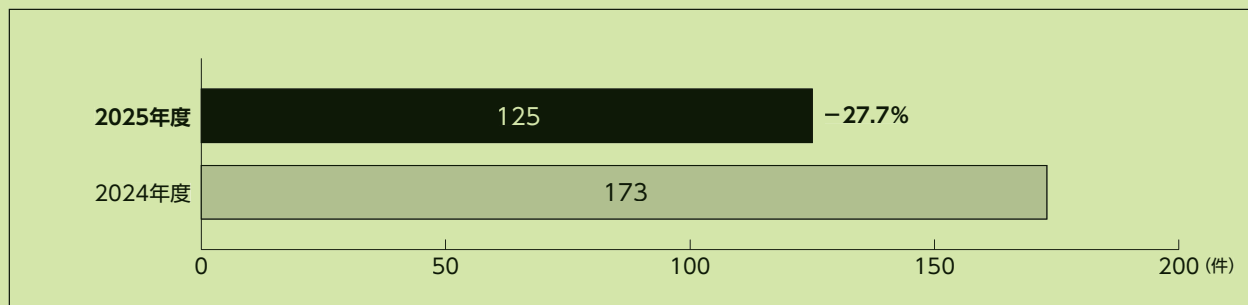
※2. その他は、第2種関連商品(集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等))、商品関連デリバティブ、ラップ及びCFDなどです。

2025年度の相談、苦情、あっせんの状況について

3. あっせん申立ての状況

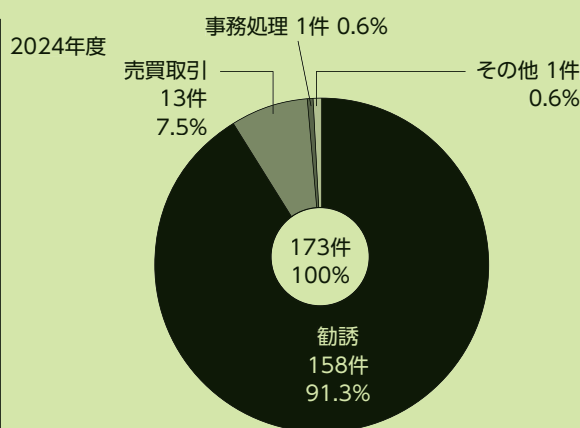
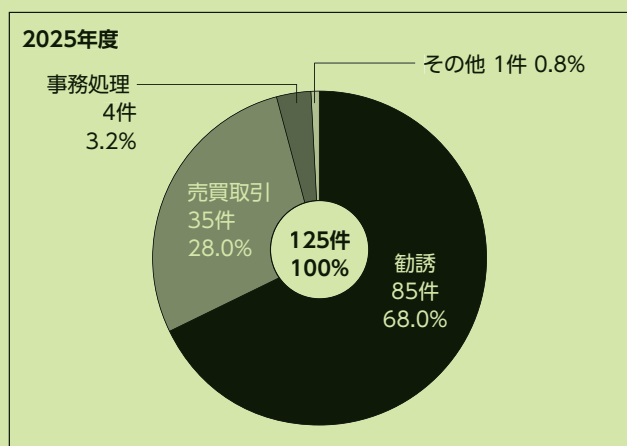
① あっせん申立て件数

あっせん申立ての件数は125件となり、前年度に比べ大幅に減少（-48件、-27.7%）しました。



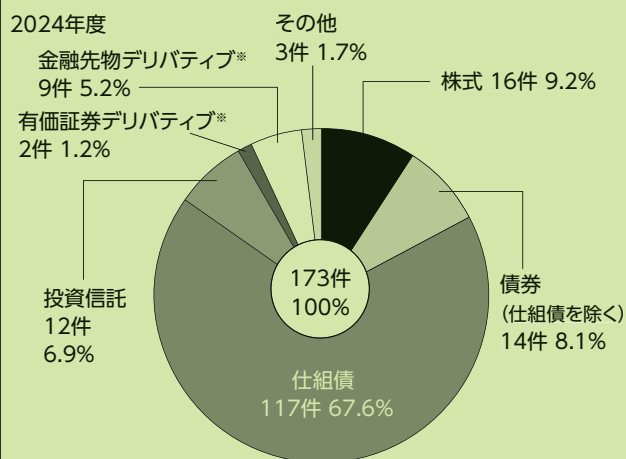
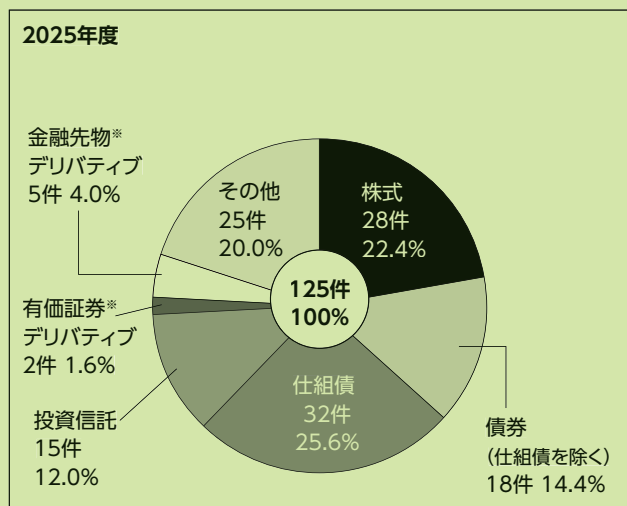
② 内容別内訳

内容別では、前年度と同様、勧誘時の「説明義務」に関するものが最も多い状況でした。なお、「売買取引」（35件）のうち、8件は不正アクセス事案でした。



③ 商品別の内訳

商品別では、前年度と同様、仕組債の件数が最も多いものの、割合は大幅に減少しました。



※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。

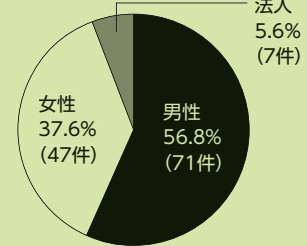
2025年度の相談、苦情、あっせんの状況について

4. 2025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56.8%(71件)、女性37.6%(47件)、法人5.6%(7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ず、法人からの申立ては前年度に比べ減少しました。

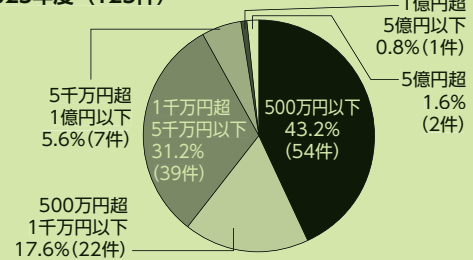
2025年度(125件)



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、前年度と同様、「500万円以下」が最も多く(43.2%、54件)、次いで「1千万円超5千万円以下」(31.2%、39件)、「500万円超1千万円以下」(17.6%、22件)となりました。なお、100万円以下の割合は15.2%(19件)でした。

2025年度(125件)



5. 2025年度のあっせん終結事案について

① 概況

2025年度に終結したあっせんの件数は144件。その内訳は、和解103件、不調35件、取下げ等6件で、取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74.6%(前年度75.9%・取下げ等を除く)でした。

	2025年	2024年度
期初未済件数	54	85
新規申立件数	125	173
終結件数	144(6)	204(5)
期末未済件数	35	54

※()内は取下げ等の件数。

② あっせん開催回数(取下げを除く)

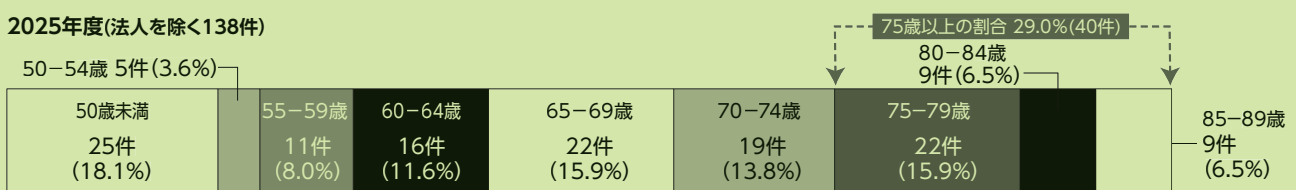
あっせん開催回数は、1回の事案127件、2回の事案7件、3回の事案4件。平均開催回数は、前年度と同じ1.11回でした。

	2025年(138件)	2024年度(199件)
1回	127	180
2回	7	18
3回	4	—
4回	—	—
5回	—	1
平均開催回数	1.11	1.11

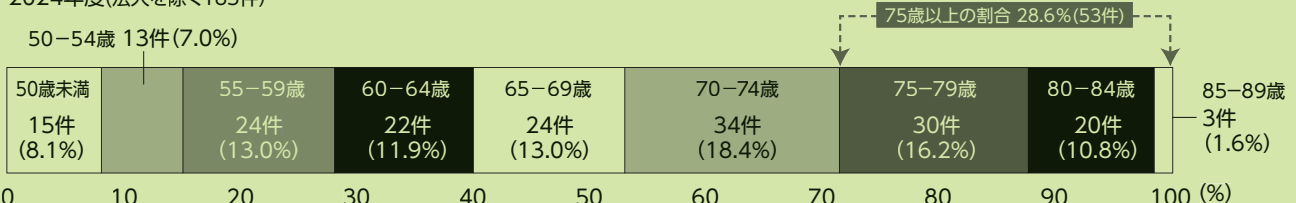
③ 年齢別内訳

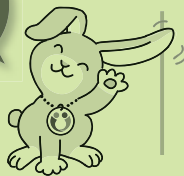
2025年度に終結した事案(個人138件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は29.0%、件数は40件(前年度28.6%、53件)でした。

2025年度(法人を除く138件)



2024年度(法人を除く185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。
2025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ご意見等。

2 アンケートの回収状況

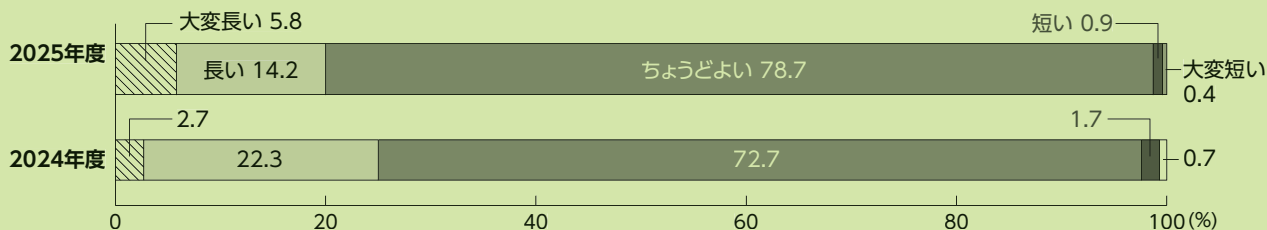
回 収 期 間：2025年4月1日から2026年3月31日まで

回収事案数：162件（和解：128件・不調：34件）

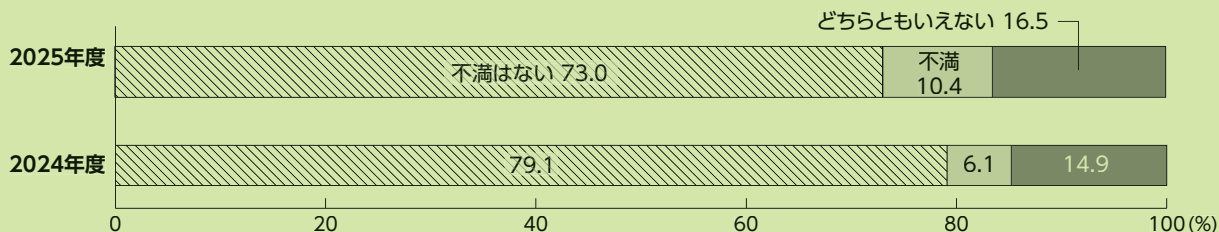
（回収事案の内訳は、双方より提出66件、申立人のみ提出36件、被申立人のみ提出60件）

3 アンケート調査の回答結果（2025年度集計分）

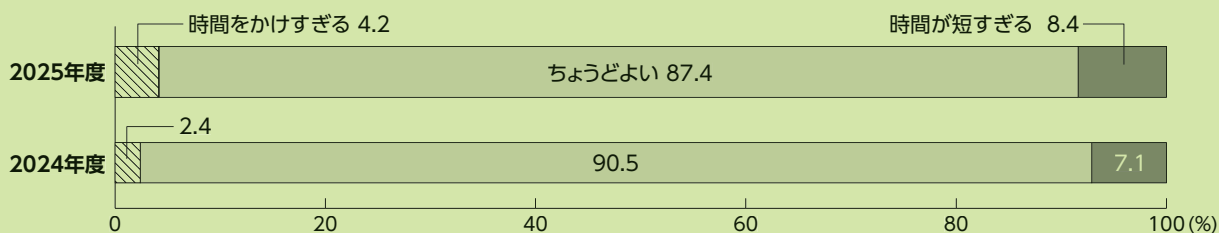
① あっせんの申立てから終結までの期間について



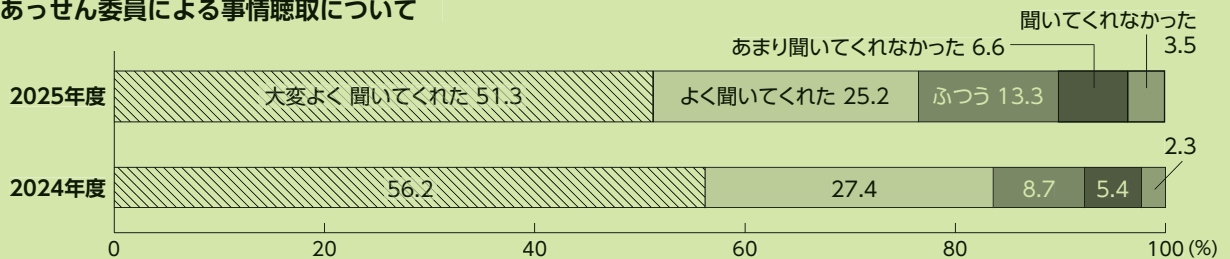
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



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



4 寄せられたご意見・ご要望について

アンケート調査でご意見等を記載していただいた方は合計88名(申立人63名、被申立人25名)でした。

内訳は、次のとおりです。

・評価、謝意等 39件 (和解35件・不調4件)	・あっせん委員の説明に関するもの 5件 (和解2件・不調3件)
・あっせん結果に関する感想 26件 (和解19件・不調7件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 2件 (和解1件・不調1件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 9件 (和解7件・不調2件)	・事務局の対応に関するもの 7件 (和解6件・不調1件)

このうち、主なご意見等は以下のとおりです。

主なご意見等

- ・「あっせん委員からは、あっせん当日にきちんとした説明をいただき、また、こちらの状況もきちんとしてご理解いただいたうえで客観的に、かつ、公平に被申立人にもお話をいただけたと大変感謝しております。また、担当相談員には、最初にご相談をさせていただいた時から、最後までとても丁寧にご対応いただき、都度、状況もお知らせいただき、不安なくあっせんを行うことができ、大変助かりました。」(申立人・和解事案)
- ・「あっせん委員に、民事訴訟の知見に基づいたあっせん案の提示と熟慮及び検討の期間を設定いただきました。事務局には、あっせん会場の場所について、利便性を配慮していただいたことに加え、迅速かつ適切な和解契約及び各種事務手続を遂行していただき感謝いたします。」(申立人・和解事案)
- ・「あっせんが1回で終わってしまい、困惑した。その場で唐突に結論を出すように促されたが、思考が混乱している中で考えを整理し、結論を出すのは難儀だと感じた。最終的に結論が同じなら、1回に集約して、時間の無駄を省いた方が効率に資するというのがあっせん委員の意図するところだと推察するが、場馴れしていない申立人には一定の期間を付与して熟考させた方が、申立人にとって有益なこともあると考える。もし1回であっせんを終えることになるのであれば、予めその旨を示しておいた方が、当日のヒアリングへの対応ももう少し違ったものになったと思う。」(申立人・不調事案)
- ・「FINMACに相談する前に、他の組織に問題解決を依頼したものの、1年以上経過しても何も進展がありませんでした。それに比べてFINMACは約半年で紛争解決に至り、大変感謝しております。ただし、文書のやり取りが郵送なため、余計な時間がかかります。この点をデジタル化されたら時間と資源の節約になると思います。」(被申立人・和解事案)



そう だん いん ふん とう き

相談員奮闘記

相談員 N

高齢社会の進展により、当センターには高齢の両親や親族が行った金融取引について、家族・親族からの相談が増えています。それらの相談には共通した傾向が見られます。

例えば、勧誘時には「理解し納得した」と本人が受け止めていたものの、損失が生じた後に「想定外のリスクだ」と不満を訴える事例。

また、説明書面は受け取り、一定の説明は受けていたものの内容が難しく、担当者を信頼して商品性を十分理解しないまま契約したとみられる事例も少なくありません。

さらに、契約後に家族が内容を知り、高齢者にとって適切な取引だったのか疑問を抱いて相談に至る場合も多く見られます。

相談の場では、口座名義人本人が多くを

語ろうとせず、家族から強く問いかけられると、「よく分からない」、「覚えていない」と状況や事情を話したがないケースもあります。こうした相談では、当事者である口座名義人と家族の間に感情的な行き違いが生じていることも少なくありません。

そのため、結果のみを捉えるのではなく、契約に至る経緯や当時の説明内容を当事者・家族双方で共有し、一つひとつ整理していくことが重要であると考えます。

相談員として、相談者の思いと相手先からの調査報告に耳を傾けながら、事実関係を整理し、苦情相談の解決を支援するとともに、高齢者が安心して取引できる環境づくりに寄与するため、今後も丁寧な対応に努めていきたいと考えています。



■ 当センターの事業計画・予算について

2026年6月29日開催の通常総会において、2026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いきます。

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 309 百万円、情報提供及び広報事業支出 7 百万円、管理費支出 117 百万円、予備費 10 百万円を見込んでおります。

2026 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

1月23日	心と体を整えるための“日常でできる小さな工夫” ——「事前アンケート」を基に——	臨床心理士 (有)カウンセリングオフィス・ヒロ)
2月12日	I P A 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2	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

1月30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
2月13日	第一東京弁護士会 選択型実務司法修習	東京
6月26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



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.38」2026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。