

第54回 運 営 審 議 委 員 会

2026 年 6 月 17 日 13 時
証券・金融商品あっせん相談センター
C会議室（Web 開催併用）

議 案

（報告事項）

第1号議案 2025 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 2025 年度事業報告案及び収支決算案について

第3号議案 2026 年度事業計画案及び収支予算案について

第4号議案 あっせん委員の選任について

以 上

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

運 営 審 議 委 員 会 委 員 名 簿

2 0 2 6 年 4 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

- 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 市 原 敬 介 (楽天証券株式会社 取締役常務執行役員)
- 〃 伊 野 彰 洋 (一般社団法人資産運用業協会 副会長専務理事)
- 〃 祝 迫 得 夫 (一 橋 大 学 経 済 研 究 所 教 授)
- 〃 片 山 優 臣 (野村不動産投資顧問株式会社 代表取締役社長)
- 〃 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)
- 〃 坂 田 秀 樹 (野 村 證 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 常 務)
- 〃 櫻 井 裕 子 (大 和 証 券 株 式 会 社 代 表 取 締 役 副 社 長)
- 〃 高 橋 伸 子 (生 活 経 済 ジ ャ ー ナ リ ス ト)
- 〃 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)
- 〃 松 本 昌 男 (日 本 証 券 業 協 会 常 務 執 行 役)
- 〃 森 嶋 淳 浩 (株 式 会 社 み ず ほ 銀 行 常 務 執 行 役 員)
- 〃 山 崎 晃 義 (一般社団法人金融先物取引業協会 専務理事)

(以上16名、五十音順 敬称略)

※ 委員の任期は2026年6月30日まで(森嶋淳浩氏は2027年3月31日まで)。

2025年度 紛争解決業務等実施状況の検証について

2026年6月17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

検 証 事 項

1. 人的態勢及び予算の確保	2
2. 業務従事者の公正性・中立性の確保	3
3. あっせん手続の利便性等	4
4. 迅速かつ適切な解決	6
5. 十分な事情聴取とわかりやすい説明	11
6. あっせん委員間の情報共有及び技能向上等	19
7. あっせん手続の結果等に関する情報開示	20
8. 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	21

検証事項1. 人的態勢及び予算の確保

☞ 環境変化に機動的に対応しうる人的態勢、予算を確保しているか。

(1) 相談、苦情及びあっせん申立て件数の推移と人的態勢及び予算の推移

下記のとおり、紛争解決業務等を適切に実施するのに必要な人的態勢及び予算を確保している。

	2025年度	2024年度	2023年度
相談受付件数	5,080	3,742	4,690
苦情受付件数	1,058	859	1,155
あっせん申立て件数	125	173	227
あっせん開催回数	138	213	239
相談員数(年度末)	12	12	13
あっせん委員数(年度末)	38	38	38
予算総額(百万円)	437	433	433

(2) 適切な業務運営の確保

70歳までの就業機会の確保(努力義務)に対応し、嘱託職員(相談員)の定年年齢を70歳に引き上げ、意欲と能力のある相談員の確保に努めている。

検証事項2. 業務従事者の公正性・中立性の確保

☞ 紛争解決業務従事者として公正中立な立場の者を選任しているか。

(1) 紛争解決委員(あっせん委員)について

① 構成

全国を9地区に分けて各地区ごとにあっせん委員を配置している(総数38名)。

個々のあっせん事案ごとに、当該あっせんの申立者の住居地区のあっせん委員1名を紛争解決委員に選任する単独委員制を採用している。あっせん委員は、「あっせん委員候補者推薦委員会」での推薦を受けたうえで、下記の選任要件を踏まえ、「運営審議委員会」及び「理事会」での審議を経て選任している(任期1年)。

(参考)あっせん委員の選任要件は、次のとおり(業務規程22条等)

- ・紛争の解決に有用な専門的知識又は実務経験を有している弁護士であること。
- ・弁護士、裁判官又は検察官のいずれかの職に在職した期間が5年以上あること。
- ・人格見識の高い年齢満40歳以上満75歳未満の者であること。
- ・金融商品取引に関する知識のあること。
- ・あっせんで独立して行う能力があること。

② 個別のあっせんに係る紛争解決委員の選任

個別事案のあっせんの申立てを受け付けた場合には、当該あっせんでを主宰する紛争解決委員(1名)を選任する。選任に際しては、当該個別事案の当事者(申立人及び被申立人)と特別の利害関係のないことを確認のうえ選任し、公正性・中立性を確保している。また、必要に応じて、特別顧問と協議のうえ選任することとしている。

③ 紛争解決委員の忌避

あっせんの当事者は、紛争解決委員の公正性又は独立性を疑うに足る相当の理由がある場合には、当該紛争解決委員の忌避を申し立てることができる(業務規程33条1項)。2025年度において該当事案はなかった。

(2) 相談員について

当センターの相談員及びあっせん担当職員は計12名(2026年3月末現在)。元金融機関職員、元自主規制機関職員、消費生活相談員有資格者など金融知識や実務経験を有する者を配置し、公正中立を旨として業務に従事している。

検証事項3. 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、高齢者等の利用に配慮し、対応しているか。

(1) 利用者の利便性向上

利用者目線に立ち、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所定の県庁所在地等50箇所で開催することとしている。
- ・ 2025年度におけるあっせん開催回数は延べ138回であり、その多くは県庁所在地での開催であったが、申立人の状況に応じて、県庁所在地以外でも開催しており、具体的には新潟県長岡市、大阪府岸和田市、広島県福山市などでも開催した。

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(請求金額100万円以下)から52,360円(請求金額5,000万円超)(いずれも消費税込)と定めている。
- ・ 2025年度に終結した138件(取下げ等があった事案を除く。)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23件であった。

(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

- ・ 申立人の心身の状況等に応じ、事情聴取における聞き取りや説明においては丁寧な対応に心がけている。また、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年度に終結したあっせんのうち高齢者(75歳以上)事案は40件であり、補佐人を同席させた事案は全体で19件であった。

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年度においては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(中等度)

- ・ 申立人は、自力単独での歩行が困難であり、自宅からあっせん会場まで、公共交通機関を利用して一人で移動することが困難な状態であった。そのため、補佐人として申立人の娘の出席を促し、自宅からあっせん会場までの付き添いを求めるとともに、あっせん会場においては、相談員も申立人の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:聴覚障害(軽度)

- ・ 申立人が難聴者であり、あっせん期日の際に、あっせん委員及び相談員の会話が聞き取り難い状況であったため、あっせん委員の側に席を用意したうえで、あっせん委員及び相談員がゆっくりと大きな声で話す、大切な事項は繰り返し話をする等の対応をすることにより、支障なくあっせん手続を進めることができた。

検証事項4. 迅速かつ適切な解決

☞ 紛争の迅速かつ適切な解決に努めるとともに、必要な場合に特別調停案の活用を図る態勢としているか。

(1) 2025年度におけるあっせんの処理状況

	2025年度	2024年度	2023年度
年度初係属件数	54	85	84
新規申立件数	125	173	227
期中処理件数 (A)	144	204	226
期末係属件数	35	54	85
取下げ等件数 (B)	6	5	8
取下げ等を除く処理件数	138	199	218
うち和解件数 (C)	103	151	175
うち不調件数	35	48	43
和解率(%) (C/A-B)	74. 6%	75. 9%	80. 3%

(2) 2025年度におけるあっせんの申立てから終結までの期間(取下げ等を除く)

	2025年度		2024年度		2023年度	
終結までの期間 4月以下	61件	44.2%	50件	25.1%	69件	31.7%
4月超6月以下	67件	48.6%	88件	44.2%	119件	54.6%
6月超	10件	7.2%	61件	30.7%	30件	13.8%
平均所要期間	130.3日		162.7日		141.3日	
平均開催回数	1.11回		1.11回		1.10回	

【参考1】利用者アンケート: あっせん手続の期間について

	2025年度 集計分	2024年度 集計分	2023年度 集計分
大変長い	5.8%	2.7%	3.7%
長い	14.2%	22.3%	21.6%
ちょうどよい	78.7%	72.7%	70.5%
短い	0.9%	1.7%	3.7%
大変短い	0.4%	0.7%	0.4%

【参考2】利用者アンケート: あっせん手続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 集計分	73.0%		10.4%		16.5%	
	〈和解〉 61.7%	〈不調〉 11.3%	〈和解〉 5.2%	〈不調〉 5.2%	〈和解〉 11.3%	〈不調〉 5.2%
2024年度 集計分	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%

【参考3】利用者アンケート: あっせん当日の時間について

	ちょうどよい		時間をかけすぎる		時間が短すぎる	
2025年度 集計分	87.4%		4.2%		8.4%	
	〈和解〉 71.4%	〈不調〉 16.0%	〈和解〉 2.5%	〈不調〉 1.7%	〈和解〉 5.9%	〈不調〉 2.5%
2024年度 集計分	90.5%		2.4%		7.1%	
	〈和解〉 75.5%	〈不調〉 15.0%	〈和解〉 1.7%	〈不調〉 0.7%	〈和解〉 4.8%	〈不調〉 2.4%

(3) あっせんによる和解に向けた取組みの状況

- 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の過程において様々な対応を行った。結果として、2025年度に処理したあっせん事案144件のうち103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の進行に役立てている。
 - ・ 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、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。）を説明しながら、当事者双方から譲歩を引き出し、和解を促している。状況に応じて、あっせん期日を複数回開催し、和解に向け調整する努力もしている。

【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年度において、和解不成立（不調）となって終結したあっせんは35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 15件
 - ・ 顧客側が、和解を拒否した事案 6件
 - ・ 双方の主張が対立し、互譲の余地が見いだせなかった事案 14件

（4）特別調停案について

- 金融ADR制度に定められた措置として、その有効活用に係る態勢整備の必要性が謳われている。
 - ・ 当センターでは、あっせん業務研究会の場等で、必要に応じ特別調停案の制度及びその活用について周知を行っている。
 - ・ 各あっせん委員においては、紛争事案の状況を踏まえ、必要な場合には特別調停案の提示を検討している。
- 2025年度においては、特別調停案が提示されたあっせん事案はなかった。

検証事項5. 十分な事情聴取とわかりやすい説明

☞ あっせんの当事者からの十分な事情聴取とわかりやすい説明を行っているか。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。

○ あっせん、苦情、相談のいずれにおいても適切かつ丁寧な対応に努めている。

(1) あっせんの利用者アンケートの調査結果

① あっせん委員による事情聴取について

	2025年度 集計分	2024年度 集計分	2023年度 集計分
大変よく聞いてくれた	51. 3%	56. 2%	52. 9%
よく聞いてくれた	25. 2%	27. 4%	27. 0%
ふつう	13. 3%	8. 7%	9. 8%
あまり聞いてくれなかった	6. 6%	5. 4%	5. 3%
聞いてくれなかった	3. 5%	2. 3%	4. 9%

② あっせん委員による説明について

	2025年度 集計分	2024年度 集計分	2023年度 集計分
大変わかりやすかった	48. 4%	57. 9%	50. 2%
わかりやすかった	31. 6%	28. 8%	30. 5%
ふつう	16. 0%	9. 0%	11. 5%
わかりにくかった	2. 7%	2. 7%	4. 5%
大変わかりにくかった	1. 3%	1. 7%	3. 3%

(2) 苦情の受付け及び処理の状況

	2025年度	2024年度	2023年度
苦情受付件数	1, 058件	859件	1, 155件
(うち取次あり)	(924)	(721)	(938)
(うち取次なし)	(134)	(138)	(217)
苦情終結件数	1, 074件	923件	1, 129件
(うち解決)	(950)	(749)	(912)
(うちあっせん移行)	(124)	(174)	(216)
(うち その他)	(0)	(0)	(1)
期末時点係属件数	70件	86件	150件

(3) 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 顧客からの苦情内容、事業者からの調査結果・回答を相談員が中継し、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。)を依頼し、報告を受けた後、当該報告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、さらに必要と判断した場合には追加的な対応を依頼する(例:パスキー認証の登録方法の説明依頼、口座凍結理由の説明依頼、PCの操作方法の説明依頼等)。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:強引な勧誘により損失を被ったことについて、不満に思っていることを伝えてほしい、住所変更の手続きに時間がかかっていることで困っていることを伝えてほしい等)

- 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、整理したうえ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:文書による報告を希望している旨の伝達、事務書類の送付を希望している旨の伝達等)
- ② また、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がいかない場合、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、事業者への苦情の取次ぎを通じて相談員が把握・整理した争点について、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も行っている。

(4) 苦情の事例等

① 苦情の内容別内訳

	2025年度	2024年度	2023年度
勧誘に関する苦情	199件(18.8%)	263件(30.6%)	524件(45.4%)
売買取引に関する苦情	413件(39.0%)	299件(34.8%)	267件(23.1%)
事務処理に関する苦情	356件(33.6%)	233件(27.1%)	223件(19.3%)
投資運用に関する苦情	1件(0.1%)	2件(0.2%)	7件(0.6%)
投資助言に関する苦情	16件(1.5%)	9件(1.0%)	7件(0.6%)
その他の苦情	73件(6.9%)	53件(6.2%)	127件(11.0%)

(注)「勧誘に関する苦情」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則等に関する苦情

「売買取引に関する苦情」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苦情

「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等に関する苦情

「投資運用に関する苦情」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苦情

「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情

「その他の苦情」とは、システムトラブルなどいずれの分類にも属さない苦情。

② 苦情の事例

<勧誘に関する苦情>

- 約10年前、証券会社で保有していた米国債券を満期まで保有する予定であったが、担当者からリスクについて十分な説明を受けないまま、トリコリラ建債券への乗換えを勧められ、提案に応じたところ損失を被った。損害賠償を求めたい。

- 保有する株式及び投資信託を売却したかったので取引している証券会社の支店へ出向いたところ、担当者は売却については二の次で、個室に連れて行かれて執拗に「上がる商品がある。購入した日から儲かる。」と強引に投資信託を勧めて購入させた。保有商品を売却することしか考えていなかったところに、唐突に購入する意思のない新たな投資信託を勧められたので、どのような商品であるのかをすぐに理解することができなかった。納得できない取引をさせられたので苦情を申し出たい。

<売買取引に関する苦情>

- 証券会社と株式取引を行っているが、保有銘柄を損切りしたいので売却意向を担当者に伝えたところ、渋られてしまい、売り止めをされている間に損失が拡大してしまった。当該担当者から推奨されて買付けした銘柄は株価が下がるものばかりであり、担当者への不満を相手方証券会社に申し出たら、担当者は異動してしまった。営業姿勢のおかしい取引先の証券会社に対して不満がある。

<事務処理に関する苦情>

- 配当金を指定金融機関に振込で受け取ることにしているが、権利確定銘柄5銘柄の配当金が入金されない。証券会社の配当一覧で確認すると入金予定日は過ぎている。電話やチャットで取引先の証券会社に3週間に亘り問合せしているが、まったく回答がなく、証券会社の対応に不満がある。

(5) 相談の事例等

① 相談の受付件数と内容別の内訳

	2025年度	2024年度	2023年度
受付件数 合計	5,080件	3,742件	4,690件
制度に関する相談	1,449(28.5%)	1,225(32.7%)	1,487(31.7%)
勧誘に関する相談	174(3.4%)	191(5.1%)	359(7.7%)
売買取引に関する相談	832(16.4%)	586(15.7%)	628(13.4%)
事務処理に関する相談	1,255(24.7%)	631(16.9%)	870(18.6%)
投資運用に関する相談	16(0.3%)	19(0.5%)	23(0.5%)
投資助言に関する相談	23(0.5%)	21(0.6%)	23(0.5%)
その他の相談	1,331(26.2%)	1,069(28.6%)	1,300(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、入出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等を含む。

② 相談の事例

<制度に関する相談>

- 亡くなった親が取引していた証券会社から相続手続きに関する書類が届いたが、自身には証券取引の経験がなく商品内容も分からぬまま相続が進むことに抵抗があり、戸惑っているので相談したい。

<勧誘に関する相談>

- 証券会社で保有する株式でTOBの買付価格が公表され、証券会社の担当者から、これ以上株価が上がることはない売却を勧められ、投資信託に乗り換えた。TOBの買付価格が引き上げられた為、差額を相手証券会社に支払って貰いたいと思うが、可能か。この件で相談したい。

<売買取引に関する相談>

- 3年前に、証券会社の担当者が変更になった途端、保有していた株式を売却させられ、新たな銘柄を買わされて3銘柄にまとめられた。株式投資経験は長く、あまり売買せずに配当金を楽しみにしてきたのに、今まで貯めていた配当金まで買付代金に充当させられた。当時の取引履歴は取り寄せたが、この先証券会社に対して何ができるのか相談したい。

<事務処理に関する相談>

- 20年前、親の代からの取引銀行から証券会社を紹介され、口座を開設して取引している。これまで担当者が訪問してくれていたが、4月から担当者が変更し、突然、訪問が打ち切られた。仕事中、商売で使う電話番号に担当者から電話かかってきて困っているが、証券会社に言えば元の対応に戻してもらえるものなのか相談したい。

【参考】口座名義人の親族からの相談(2025年度)

親 族 区 分	相談件数
①子供(息子、娘、婿、嫁)からの相談	211件
②配偶者からの相談	74件
③その他の親族からの相談	82件
合 計	367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>

- ・ (息子からの相談)【親族不満の情報提供】高齢の母は、半身不随で会話ができない。証券会社から書類が郵送されなくなったため、相手証券に問い合わせたところ、本人でなければ対応できないと言われて困っている。
- ・ (息子からの相談)証券会社で株式を保有している父は、認知症でほぼ寝たきりの状態であり、会話もできない。急いで資産を動かす必要はないが、今後、どのように手続きをすればよいか教えてほしい。
- ・ (息子からの相談)高齢の母に頼まれて、証券会社のパスキー認証の手続きを手伝っているが、難しくできない。相手証券に電話をしても繋がらないので相談したい。

検証事項6. 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、あっせん委員及び相談員的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」を開催した(2025年9月4日東京会場、同年9月9日大阪会場、同年9月11日福岡会場)。その内容は、次のとおり。

- ・ 最近のあっせん事例研究及び意見交換
(仕組債取引に係る請求事案について、銀行紹介事案について等)
- ・ 紛争解決業務等の状況について
(イ 2024年度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)
(ロ 2024年度紛争解決業務等の実施状況の検証について)

② 2024年中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の概要を紹介した「判例一覧」の提供

③ 最近1年間のあっせん事案(和解成立事案)を取りまとめた「あっせん事例集」の提供

(2) 相談員研修の実施

- ・ 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的能力向上を図るため、2025年5月、同年12月、2026年1月、同年2月に相談員研修(オンライン方式併用)を実施した。
- ・ 情報セキュリティに関する研修(2回)や、メンタルヘルスに関する研修(1回)については、それぞれ専門家を講師に招いて実施した。
- ・ 個人情報保護対応などの研修については、各自がPCを利用して学ぶeラーニングを活用した。

検証事項7. あっせん手続の結果等に関する情報開示

☞ あっせん手続の結果等に関する情報開示並びに関係機関及び事業者へのフィードバックを十分に行っているか。

(1) あっせん手続結果等の情報開示

- ① 各種統計及びあっせんの状況等を委託元団体にフィードバックするとともに、当センターのホームページ上で公表している。
- ② 顧客とのトラブルの未然防止・再発防止に役立ててもらうため、参考となるあっせんの事例を取りまとめた「あっせん事例集」及び苦情の事例を取りまとめた「苦情事例の概要」を作成し、定期的に日本証券業協会を通じて、証券会社や金融機関に提供している。

(2) 講師派遣

- 例年、委託元団体や消費生活センターなどからの依頼を受け、当センターの職員を研修講師として派遣している。
最近のあっせん事案、苦情事案の概要や顧客とのトラブルの未然防止のために留意すべき事項などを説明し、フィードバックしている。

〔2025年度実績〕

- ・ 日本証券業協会が主催する協会員向け研修へ、計3回、講師を派遣した(うち2回はオンデマンド配信のための動画撮影、オンライン研修)。
- ・ その他、県消費生活センターの研修等に、計5回、講師を派遣した。

検証事項8. 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

☞ 利用者アンケートにおける意見や外部有識者による業務の検証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2025年度分(2025年4月～2026年3月)の回答結果を本資料中にとりまとめ、運営審議委員会及び理事会に報告するとともに、2026年7月発刊「機関誌FINMAC第38号」に掲載予定。

(なお、2025年度上半期(2025年4月～9月)の回答結果については、2025年12月の運営審議委員会及び理事会に報告するとともに、2025年12月26日発刊「機関誌FINMAC第37号」に掲載し、当センターホームページで公表)

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(申立人及び被申立人)

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、障がい者があっせんを利用した場合に、バリアフリー化などの設備面(障がい者への配慮)についてもご意見をいただくようにしている)。

利用者アンケート調査で寄せられた主な意見等 (2025年4月～2026年3月集計分)

上記期間の利用者アンケート調査で意見等を記載した者は謝意も含めて合計88名(申立人63名、被申立人25名)であった。このうち、2025年度下半期の主な意見等は以下のとおりである。

主な意見等

- 「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)

(2) 外部有識者に対し、「紛争解決業務等実施状況の検証」等を報告

① 2025年6月9日 運営審議委員会

② 2025年6月18日 理事会

「2024年度紛争解決業務等実施状況の検証」について報告した。

③ 2025年12月1日 運営審議委員会

④ 2025年12月10日 理事会

「2025年度上半期紛争解決業務等実施状況の検証」及び「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」について報告した。

(3) 関係機関との連携

① 委託元団体と定期的に情報交換会(6回)を実施した。

② 金融庁金融トラブル連絡調整協議会(2回)及び金融ADR連絡協議会(5回)に、それぞれ委員として参加した。

③ 証券取引等監視委員会に参加し業務報告を行うとともに、意見交換を行った。

④ 金融審議会暗号資産制度に関するワーキング・グループ(6回)に、オブザーバーとして参加した。

2025年度における紛争解決業務等の状況

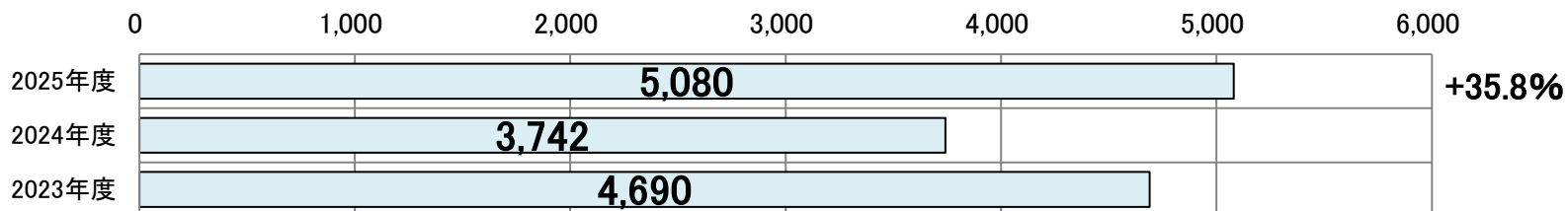
2026 年 6 月17 日



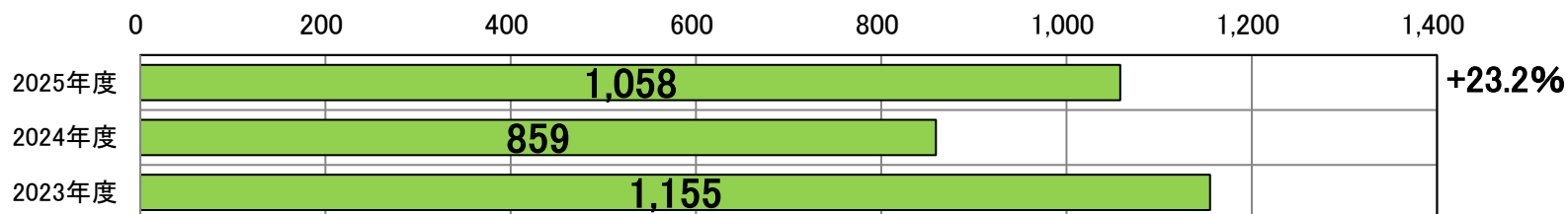
2025年度の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2025年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

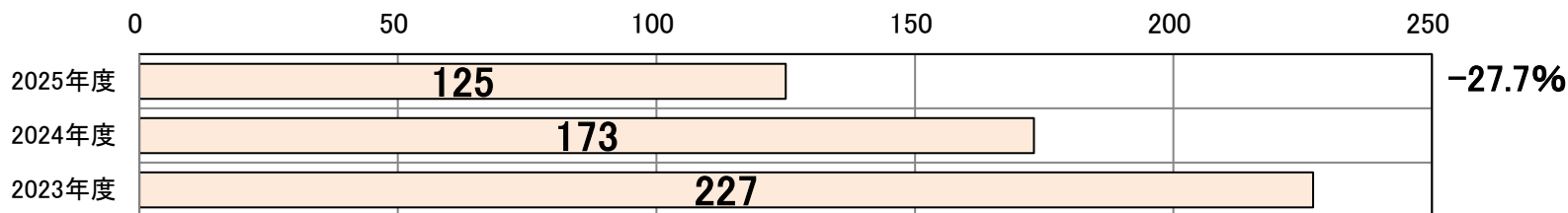
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：

前年度に比べ、相談及び苦情の件数は大幅に増加（それぞれ+35.8%、+23.2%）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		2024年度	
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度		1,449	28.5	1,225	32.7
	うち証券会社	1,016	20.0	714	19.1
	センター業務	208	4.1	185	4.9
	商品性	67	1.3	59	1.6
勧誘		174	3.4	191	5.1
	うち説明義務	66	1.3	90	2.4
	強引	46	0.9	41	1.1
	適合性	41	0.8	48	1.3
売買取引		832	16.4	586	15.7
	うち無断売買	324 (289)	6.4	45 (9)	1.2
	売買一般	266	5.2	274	7.3
	取引制度	173	3.4	162	4.3
事務処理		1,255	24.7	631	16.9
投資運用		16	0.3	19	0.5
投資助言		23	0.5	21	0.6
その他		1,331	26.2	1,069	28.6
合 計		5,080	100	3,742	100

※「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。

概況：

前年度に比べ、類型では「制度」、「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+224件・+18.3%、+246件・+42.0%、+624件・+98.9%）した。内訳では「事務処理」に関する相談（1,255件）が最も多く、「制度」の「証券会社」に関する相談（1,016件）、「売買取引」の「無断売買」に関する相談（324件、カッコの内数は不正アクセス事案）が続いた。

2. 2025年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2025年度		2024年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	199	18.8	263	30.6
うち説明義務	101	9.5	183	21.3
適合性	33	3.1	32	3.7
強引	30	2.8	25	2.9
売買取引	413	39.0	299	34.8
うち無断売買	116 (100)	11.0	55(25)	6.4
売買一般	116	11.0	89	10.4
取引制度	100	9.5	69	8.0
事務処理	356	33.6	233	27.1
投資運用	1	0.1	2	0.2
投資助言	16	1.5	9	1.0
その他	73	6.9	53	6.2
合 計	1,058	100	859	100

③ あっせん申立て

類 型	2025年度		2024年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	85	68.0	158	91.3
うち説明義務	47	37.6	117	67.6
適合性	27	21.6	28	16.2
断定的判断の提供	5	4.0	8	4.6
売買取引	35	28.0	13	7.5
うち無断売買	9 (8)	7.2	1 (0)	0.6
ネット取引	5	4.0	1	0.6
過当売買	4	3.2	3	1.7
事務処理	4	3.2	1	0.6
投資運用	0	－	1	0.6
投資助言	1	0.8	0	－
その他	0	－	0	－
合 計	125	100	173	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」及び「売買一般」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、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あった。

※苦情及びあっせん申立ての売買取引における「無断売買」のカッコの内数は不正アクセス事案である。

3. 2025年度の相談、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年度		2024年度		2025年度		2024年度		2025年度		2024年度	
	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	1,207	23.8	939	25.1	417	39.4	318	37.0	28	22.4	16	9.2
債券(仕組債を除く)	200	3.9	187	5.0	71	6.7	61	7.1	18	14.4	14	8.1
仕組債	19	0.4	56	1.5	49	4.6	136	15.8	32	25.6	117	67.6
投資信託	356	7.0	303	8.1	135	12.8	104	12.1	15	12.0	12	6.9
有価証券デリバティブ	9	0.2	12	0.3	11	1.0	21	2.4	2	1.6	2	1.2
金融先物デリバティブ	87	1.7	149	4.0	75	7.1	79	9.2	5	4.0	9	5.2
CFD	31	0.6	19	0.5	36	3.4	16	1.9	17	13.6	－	－
その他のデリバティブ	2	0.0	2	0.1	2	0.2	2	0.2	1	0.8	1	0.6
暗号資産デリバティブ	1	0.0	－	－	4	0.4	1	0.1	1	0.8	－	－
商品関連デリバティブ	15	0.3	23	0.6	18	1.7	6	0.7	3	2.4	－	－
第2種関連商品	20	0.4	27	0.7	16	1.5	4	0.5	2	1.6	1	0.6
ラップ	36	0.7	28	0.7	10	0.9	8	0.9	1	0.8	1	0.6
先物オプション	4	0.1	8	0.2	2	0.2	1	0.1	－	－	－	－
STO	4	0.1	3	0.1	－	－	1	0.1	－	－	－	－
その他	3,089	60.8	1,986	53.1	212	20.0	101	11.8	－	－	－	－
合 計	5,080	100	3,742	100	1,058	100	859	100	125	100	173	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。

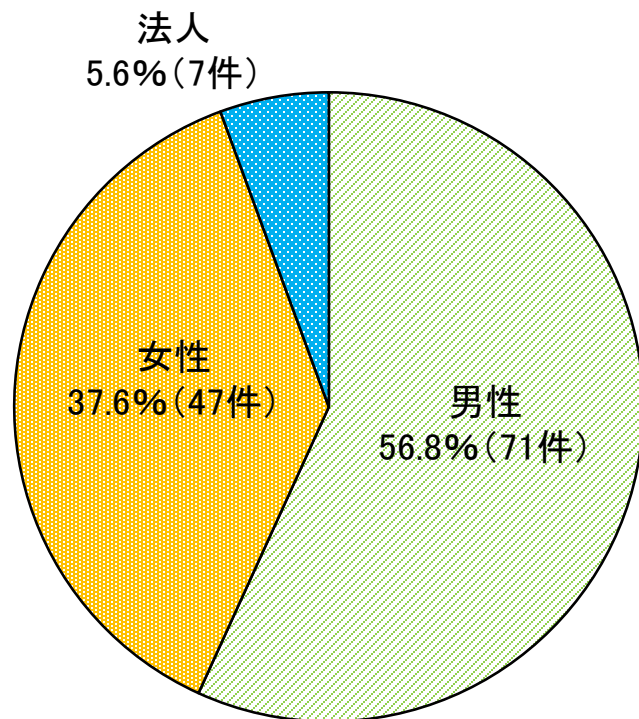
概況：

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23.8%、39.4%）、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（25.6%）であった。

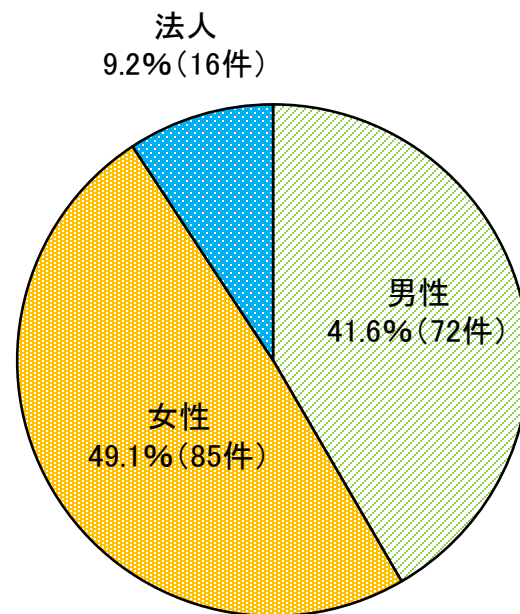
4. 2025年度のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

<2025年度(125件)>



<(参考)2024年度(173件)>



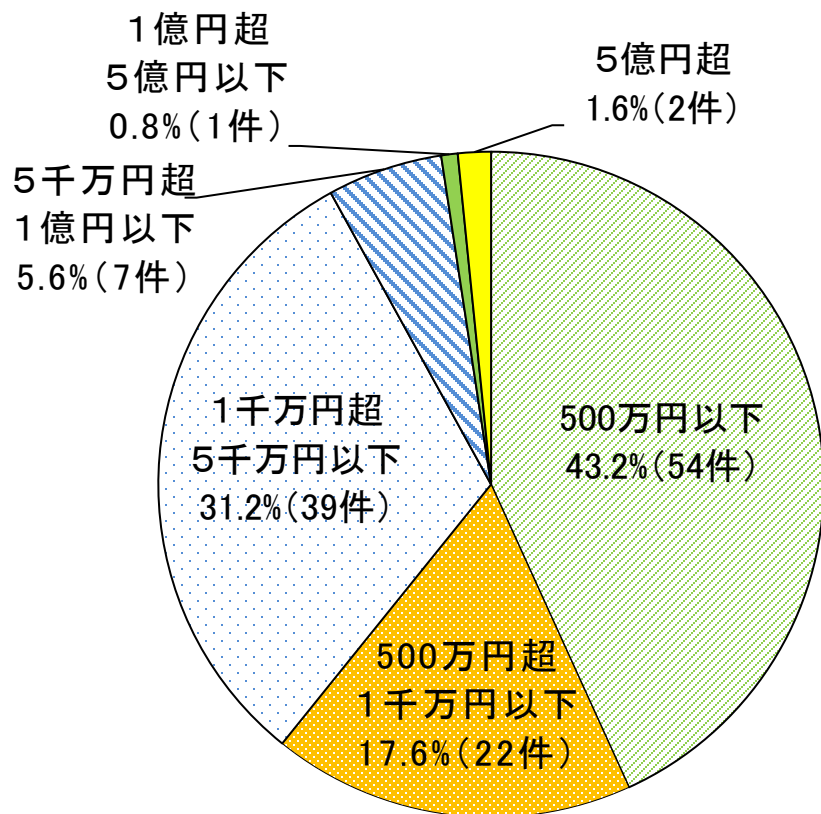
概況：

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）となった。
個人からの申立てが大勢を占める状況に変化はなく、前年度に比べ、法人からの申立ては割合、件数ともに減少した。

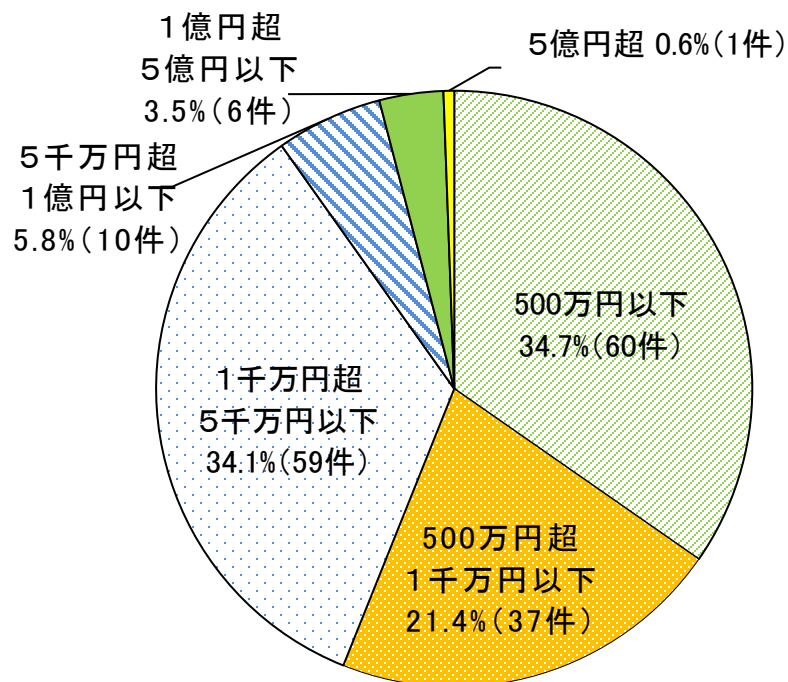
4. 2025年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<2025年度(125件)>



<(参考) 2024年度(173件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が60.8% (76件) と過半を占めた。「1千万円超 5千万円以下」31.2% (39件)、「5千万円超 1億円以下」5.6% (7件)、「1億円超 5億円以下」0.8% (1件)、「5億円超」1.6% (2件)の申立てがあった。なお、100万円以下の割合は15.2% (19件)であった。

5. 2025年度のあっせん終結事案について

(1) 概況

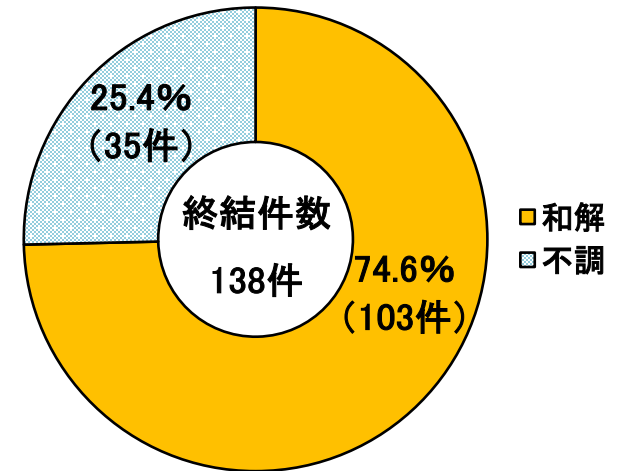
	2025年度	2024年度
期初未済件数	54	85
新規申立件数	125	173
終結件数	144(6)	204(5)
期末未済件数	35	54

※()内は取下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取下げ等を除く)

	2025年度 (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

(参考)終結結果(取下げ等を除く)

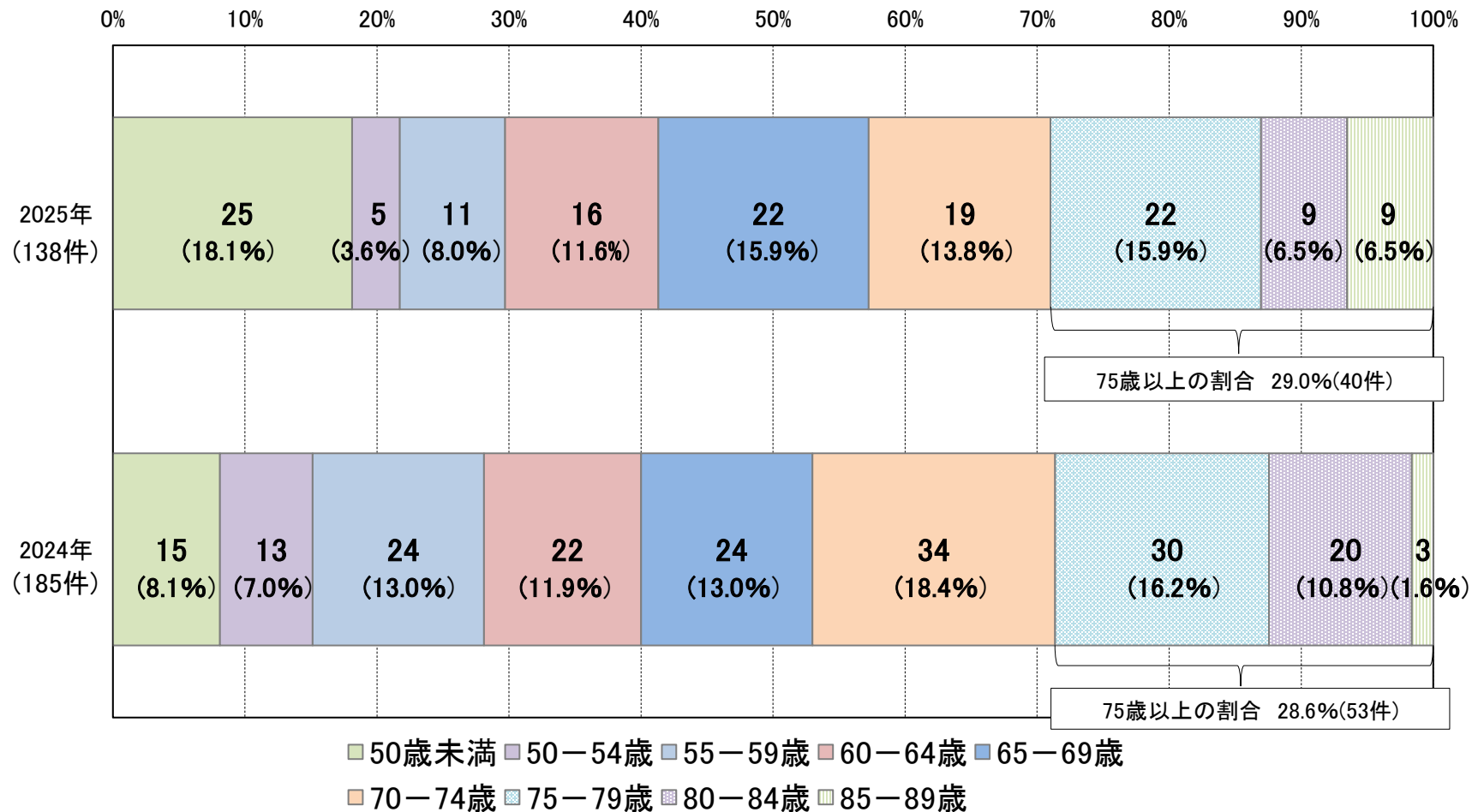


概況：

2025年度に終結したあっせんの件数は138件（取下げ等を除く）であった。その内訳は、和解103件、不調35件で、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）であった。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1.11回（前年度1.11回）であった。

5. 2025年度のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2025年度の終結事案（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）であった。

2025年度
事業報告書

自2025年4月1日～至2026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



目 次

2025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

2025年度 財務報告

- 1. 2025年度会計財産目録25
- 2. 2025年度貸借対照表26
- 3. 2025年度収支計算書27

2025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

2025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125件、苦情の申出1,058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、103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。

iii. 当センターの業務委託元（協定締結先）である自主規制機関は、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協会の7団体である。

また、紛争等解決業務に付随して、顧客一般からの金融商品取引業等業務等に関する広範囲の相談5,080件に応じた。

このほか、利用者の信頼感や当センターの苦情・紛争解決制度の信頼性の向上、同種の苦情・紛争の未然防止等を図るため、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、当センターの紛争等解決業務について一層の周知を図るとともに、金融ADRによる解決の仕組みに関する理解浸透を促進するため、各般の普及・啓発活動を実施した。

2. 事業の実施に関する事項

○ 特定非営利活動に係る事業

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
①金商業者等の業務に関する利用者からの相談に対応する事業	金商業者等の業務及び当該業務に関する制度等について顧客からの相談に応じ、その疑義を解明する。	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 (C) 職員26名（うち相談員12名）	(D) 一般消費者 (E) 5,080名	287,830千円 (①及び②)

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
②金融商品取引紛争に係る苦情解決及びあっせんを行う事業	【苦情解決】 顧客からの金商業者等の業務に関する苦情を相手方である事業者に取り次ぎ、その解決を図る。 【あっせん】 中立・公正な紛争解決委員(あっせん委員)が、顧客と金商業者等の双方から事情を聴取したうえで、話し合いによりその解決を図る。	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 上記のほか、都道府県庁所在地等であっせんを実施 (C) 委嘱弁護士(あっせん委員) 38名、職員26名(うち相談員12名)	(D) 一般消費者 (E) 1,183名	※①参照

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 3,256社	6,138千円 (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

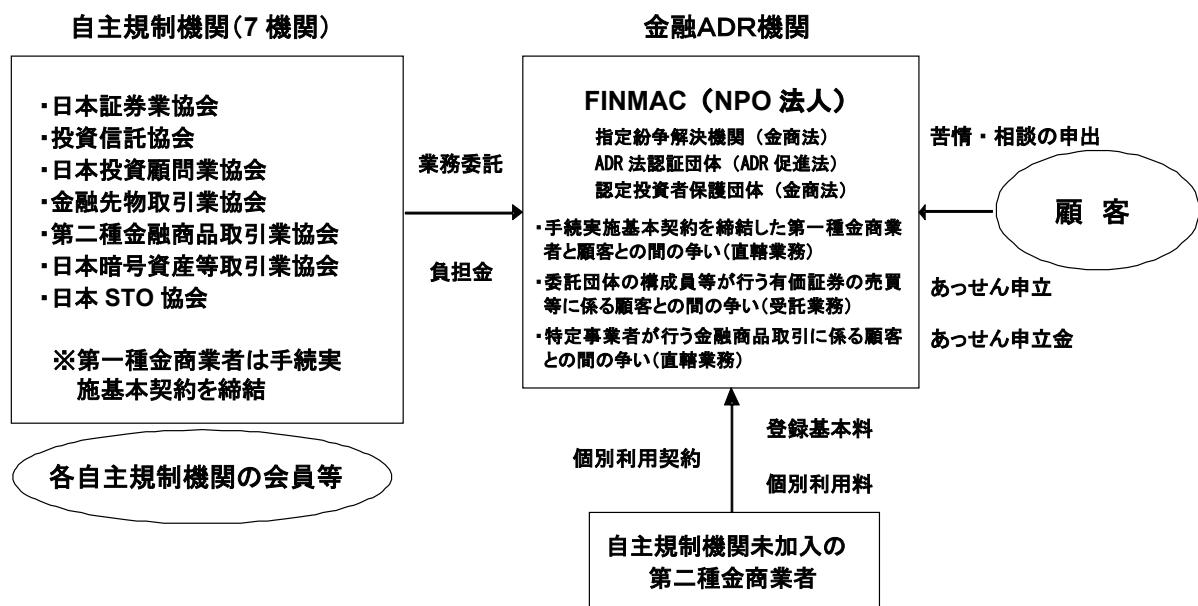
当センターは、金融ADRを行う専門機関として、顧客と金商業者等との間の金融商品取引を巡るトラブル解決等を実施している。

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2,396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386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】

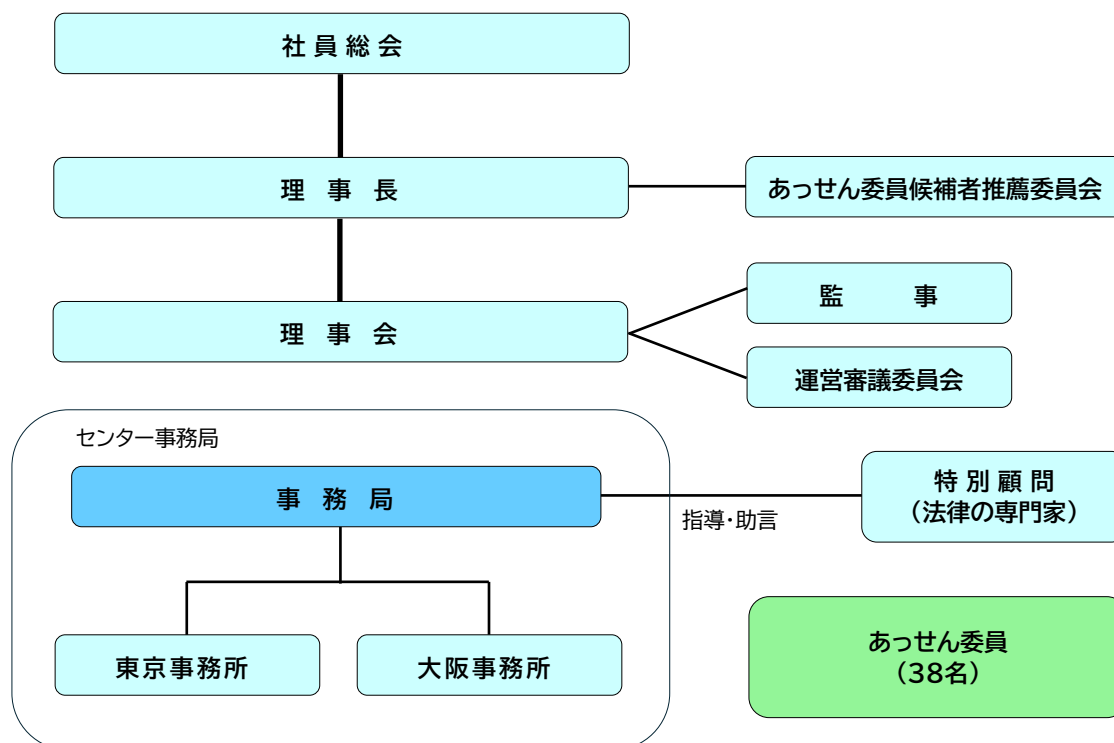


2. 当センターの業務の実施方法等

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48件減（27.7%減）の125件、「苦情」は同199件増（23.2%増）の1,058件、「相談」は同1,338件増（35.8%増）の5,080件となった。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
2025年度	125	1,058	5,080
2024年度	173	859	3,742
2023年度	227	1,155	4,690

(2) 事業者主体別内訳

「あっせん」は、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事業者等）が大部分を占め、「苦情」及び「相談」についても前年度同様に、協定事業者が大部分を占めた。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
協 定 事 業 者	124	173	1,052	856	3,653	2,594
特 定 事 業 者	1	0	6	3	8	6
そ の 他	0	0	0	0	1,419	1,142
合 計	125	173	1,058	859	5,080	3,742

（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事業者。

「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」が大幅に減少した一方、「苦情」及び「相談」は大幅に増加した。金融先物取引業協会の「あっせん」、「苦情」及び「相談」とともに減少し、特に「相談」は大幅に減少した。日本投資顧問業協会及び日本暗号資産等取引業協会の「あっせん」、「苦情」及び「相談」とともに増加した。投資信託協会の「苦情」及び「相談」が増加し、第二種金融商品取引業協会の「苦情」は増加し、「相談」は減少した。

（単位：件）

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
日 本 証 券 業 協 会	115	162	930	750	3,369	2,258
金 融 先 物 取 引 業 協 会	5	9	76	80	132	200
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	2	1	29	22	91	68
投 資 信 託 協 会	0	0	3	0	27	20
第二種金融商品取引業協会	1	1	10	1	32	47
日本暗号資産等取引業協会	1	0	4	3	2	1
日 本 S T O 協 会	0	0	0	0	0	0
合 計	124	173	1,052	856	3,653	2,594

(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」ではすべての業態が増加した一方、「相談」では第一種金融商品取引業務が大幅に増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
第一種金融商品取引業務	120	170	998	822	3,285	2,244
第二種金融商品取引業務	2	1	16	4	40	53
投資運用業務	1	1	14	8	75	60
投資助言・代理業務	1	0	18	14	64	42
登録金融機関業務	1	1	12	11	219	218
その他の業務	0	0	0	0	1,397	1,125
合 計	125	173	1,058	859	5,080	3,742

(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、仕組債以外の商品は増加しているが、仕組債が大幅に減少したことにより、前年度に比べて「あっせん」全体では減少した。「苦情」においては、仕組債及びSTO以外の商品は増加し、特に株式及び投資信託が大幅に増加した。「相談」においては、株式及び投資信託が大幅に増加した一方、デリバティブ、商品関連デリバティブ、第二種業取扱商品等が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
株 式	28	16	417	318	1,207	939
債券（仕組債を除く）	18	14	71	61	200	187
仕 組 債	32	117	49	136	19	56
投 資 信 託	15	12	135	104	356	303
デ リ バ テ ィ ブ	25	12	124	118	129	182
有 価 証 券 関 連	2	2	11	21	9	12
金 融 先 物 等	5	9	75	79	87	149
C F D	17	0	36	16	31	19
そ の 他	1	1	2	2	2	2
暗号資産デリバティブ	1	0	4	1	1	0
商品関連デリバティブ	3	0	18	6	15	23
第二種業取扱商品	2	1	16	4	20	27
ラ ッ プ	1	1	10	8	36	28
先物オプション	0	0	2	1	4	8
S T O	0	0	0	1	4	3
そ の 他	0	0	212	101	3,089	1,986
合 計	125	173	1,058	859	5,080	3,742

- (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173件から48件減（27.7%減）の125件であった。

また、「あっせん」の終結件数も、前年度204件から60件減（29.4%減）の144件であった。

（単位：件）

あっせん		2025年度	2024年度
新規申立件数		125	173
終 結 件 数		144	204
	和 解	103	151
	不 調	35	48
	取 下 げ 等	6	5
期末係属件数		35	54

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」（85件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（35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
2025年度	件数	85	35	4	0	1	0	125
	構成比	68.0	28.0	3.2	0	0.8	0	100
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

（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」（47件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（27件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

内容	2025年度	2024年度
説明義務	47 (37.6)	117 (67.6)
適合性の原則	27 (21.6)	28 (16.2)
断定的判断の提供	5 (4.0)	8 (4.6)

（注）括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合（以下同じ。）。

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、％）

内容	2025年度	2024年度
無断売買	9 (7.2)	1 (0.6)
うち、不正アクセス事案	8 (6.4)	0 (-)
ネット取引	5 (4.0)	1 (0.6)
過当売買	4 (3.2)	3 (1.7)

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「仕組債」（32件）が最も多く、次いで「株式」（28件）、
「デリバティブ」（25件）の順となった。

（単位：件、％）

	2025年度		2024年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	28	22.4	16	9.2
債券（仕組債を除く）	18	14.4	14	8.1
仕 組 債	32	25.6	117	67.6
投 資 信 託	15	12.0	12	6.9
デ リ バ テ ィ ブ	25	20.0	12	6.9
有 価 証 券 関 連	2	1.6	2	1.2
金 融 先 物 等	5	4.0	9	5.2
C F D	17	13.6	0	0
そ の 他	1	0.8	1	0.6
暗号資産デリバティブ	1	0.8	0	0
商品関連デリバティブ	3	2.4	0	0
第二種業取扱商品	2	1.6	1	0.6
ラ ッ プ	1	0.8	1	0.6
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	125	100	173	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」（118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
2025 年度	件数	118	1	0	1	0	0	5	125
	構成比	94.4	0.8	0	0.8	0	0	4.0	100
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

（注）「その他」は、投資助言会社、F X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」（118件）が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2025 年度	件数	71	47	7	125
	構成比	56.8	37.6	5.6	100
2024 年度	件数	72	85	16	173
	構成比	41.6	49.1	9.2	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が6割を占め、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
2025 年度	件数	1	2	75	16	4	18	3	1
	構成比	0.8	1.6	60.0	12.8	3.2	14.4	2.4	0.8
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

		九州	その他	合計
2025 年度	件数	5	0	125
	構成比	4.0	0	100
2024 年度	件数	7	0	173
	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 199 件増 (23.2%増) の 1,058 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 924 件 (87.3%)、申出者の意向等により取り次がなかったものは 134 件 (12.7%) であった。

(単位：件)

項目	2025 年度	2024 年度
新規受付件数	1,058	859
金商業者等に取り次いだもの	924	721
金商業者等に取り次がなかったもの	134	138
終結件数	1,074	923
解決	950	749
あっせんへの移行	124	174
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	70	86

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」(413件)が最も多く、「事務処理に関する苦情」(356件)、「勧誘に関する苦情」(199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
2025 年度	件数	199	413	356	1	16	73	1,058
	構成比	18.8	39.0	33.6	0.1	1.5	6.9	100
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

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、%)

	2025年度	2024年度
説明義務	101 (9.5)	183 (21.3)
適合性の原則	33 (3.1)	32 (3.7)
強引な勧誘	30 (2.8)	25 (2.9)

(注) 括弧内の割合は、苦情申出件数全体に対する割合 (以下同じ。)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

	2025年度	2024年度
無断売買	116 (11.0)	55 (6.4)
うち、不正アクセス事案	100 (9.5)	25 (2.9)
売買一般	116 (11.0)	89 (10.4)
取引制度	100 (9.5)	69 (8.0)

(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、%)

	2025年度	2024年度
証券会社	95 (9.0)	49 (5.7)
口座開設・移管等	84 (7.9)	49 (5.7)
入出金・入出庫	68 (6.4)	46 (5.4)

(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、%)

	2025年度	2024年度
助言契約	9 (0.9)	7 (0.8)
助言内容	7 (0.7)	2 (0.2)

○「その他」のうち主なもの(単位:件、%)

	2025年度	2024年度
会社不満	69 (6.5)	50 (5.8)
横領	3 (0.3)	2 (0.2)

③ 商品別内訳

当年度における商品別内訳は、「株式」(417件)が4割弱を占め、「投資信託」(135件)、「デリバティブ」(124件)、「債券(仕組債を除く)」(71件)、が続いた。

(単位:件、%)

	2025年度		2024年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	417	39.4	318	37.0
債券(仕組債を除く)	71	6.7	61	7.1
仕 組 債	49	4.6	136	15.8
投 資 信 託	135	12.8	104	12.1
デ リ バ テ ィ ブ	124	11.7	118	13.7
有 価 証 券 関 連	11	1.0	21	2.4
金 融 先 物 等	75	7.1	79	9.2
C F D	36	3.4	16	1.9
そ の 他	2	0.2	2	0.2
暗号資産デリバティブ	4	0.4	1	0.1
商品関連デリバティブ	18	1.7	6	0.7
第二種業取扱商品	16	1.5	4	0.5
ラ ッ プ	10	0.9	8	0.9
先物オプション	2	0.2	1	0.1
S T O	0	0	1	0.1
そ の 他	212	20.0	101	11.8
合計	1,058	100	859	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」（977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
2025年度	件数	977	12	14	4	6	0	45	1,058
	構成比	92.3	1.1	1.3	0.4	0.6	0	4.3	100
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

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1,034件、「法人」が24件であった。

（単位：件、％）

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2025年度	件数	725	309	24	1,058
	構成比	68.5	29.2	2.3	100
2024年度	件数	548	286	25	859
	構成比	63.8	33.3	2.9	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が6割弱を占め、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
2025年度	件数	15	27	631	146	9	106	18	30
	構成比	1.4	2.6	59.6	13.8	0.9	10.0	1.7	2.8
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

		九州	その他	合計
2025年度	件数	76	0	1,058
	構成比	7.2	0	100
2024年度	件数	51	0	859
	構成比	5.9	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1,338件増（35.8%増）の5,080件となった。

（単位：件）

	2025年度	2024年度
受付件数	5,080	3,742

（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」（1,449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）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
2025年度	件数	1,449	174	832	1,255	16	23	1,331	5,080
	構成比	28.5	3.4	16.4	24.7	0.3	0.5	26.2	100
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

（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、%）

	2025年度	2024年度
証券会社 （相談窓口の問合せ含む）	1,016（20.0）	714（19.1）
当センターの業務	208（4.1）	185（4.9）
商品性	67（1.3）	59（1.6）

（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い事案等、当センターの業務に関する質問・意見をいう。
3.括弧内は、相談件数全体に対する割合（以下同じ。）。

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2025年度	2024年度
無断売買	324（6.4）	45（1.2）
うち、不正アクセス事案	289（5.7）	9（0.2）
売買一般	266（5.2）	274（7.3）
取引制度	173（3.4）	162（4.3）

○「事務処理」のうち主なもの（単位：件、%）

	2025年度	2024年度
証券会社	606（11.9）	182（4.9）
口座開設・移管等	230（4.5）	121（3.2）
入出金・入出庫	142（2.8）	108（2.9）

○「その他」のうち主なもの（単位：件、％）

	2025年度	2024年度
他業界	1,204 (23.7)	986 (26.3)
保険	47 (0.9)	26 (0.7)
上場企業	37 (0.7)	20 (0.5)

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」（1,207件）が最も多く、「投資信託」（356件）、
「債券（仕組債を除く）」（200件）、「デリバティブ」（129件）が続いた。

（単位：件、％）

	2025年度		2024年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	1,207	23.8	939	25.1
債券（仕組債を除く）	200	3.9	187	5.0
仕 組 債	19	0.4	56	1.5
投 資 信 託	356	7.0	303	8.1
デ リ バ テ ィ ブ	129	2.5	182	4.9
有 価 証 券 関 連	9	0.2	12	0.3
金 融 先 物 等	87	1.7	149	4.0
C F D	31	0.6	19	0.5
そ の 他	2	0.0	2	0.1
暗号資産デリバティブ	1	0.0	0	0
商品関連デリバティブ	15	0.3	23	0.6
第二種業取扱商品	20	0.4	27	0.7
ラ ッ プ	36	0.7	28	0.7
先物オプション	4	0.1	8	0.2
S T O	4	0.1	3	0.1
そ の 他	3,089	60.8	1,986	53.1
合計	5,080	100	3,742	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」（3,273件）が6割強を占め、「登録金融機関」
（367件）、「FX専業」（60件）が続いた。

（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
2025 年度	件数	3,273	367	60	38	9	5	1,328	5,080
	構成比	64.4	7.2	1.2	0.7	0.2	0.1	26.1	100
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

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4,903件、「法人」が177件であった。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2025 年度	件数	3,189	1,714	177	5,080
	構成比	62.8	33.7	3.5	100
2024 年度	件数	2,287	1,284	171	3,742
	構成比	61.1	34.3	4.6	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京が5割弱を占め、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
2025 年度	件数	105	176	2,322	609	110	1,042	252	108
	構成比	2.1	3.5	45.7	12.0	2.2	20.5	5.0	2.1
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

		九州	その他	合計
2025 年度	件数	348	8	5,080
	構成比	6.9	0.2	100
2024 年度	件数	236	5	3,742
	構成比	6.3	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2025年9月4日（東京）、同9日（大阪）及び同11日（福岡）で開催し、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	2025年 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
②	12月10日	IPA 安心相談窓口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 相談・支援グループ
③	2026年 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 (㈲カウンセリングオフィス・ヒロ)
④	2月12日	IPA 安心相談窓口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 相談・支援グループ

(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 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（2024年10月～2025年9月）」を提供した。
- ⑥ 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へ講師を派遣した（5回）。また、警視庁等の研修や第一東京弁護士会主催の司法修習へ協力し、研修を実施した（3回）。

（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6回実施した。
- ② 金融庁の金融ADR連絡協議会（5回）及び金融トラブル連絡調整協議会（2回）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（2025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．2009年8月に設立し、2010年2月に紛争解決等業務を開始してから2025年で15年が経過し、これまでの当センターの業務を振り返り、その内容について皆様の理解をさらに深めていただくため、「FINMACの15年ー証券・金融商品トラブルへの対応ー」をホームページに掲載した。
 - ハ．当センターの業務内容等を説明した2種類のリーフレット（A4、両観音折り）を刷新し、全国の消費生活センターや協定事業者等に送付した。
- 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（2025年12月2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 金融審議会暗号資産制度に関するワーキング・グループに参加（6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（2025年5月29日、2026年3月12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、**2024年度及び2025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36号及び37号」に掲載した。
- ⑤ **2024年度及び2025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

2025年6月27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 2024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 2024年度事業報告（案）及び収支決算（案）について

第3号議案 2025年度事業計画（案）及び収支予算（案）について

(2) 臨時総会

2025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59～61回）開催し、2024年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2025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、2025年度事業計画実施状況及び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59回理事会（Hybrid会議方式）2025年6月18日開催

第1号議案 2024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 2024年度事業報告（案）及び収支決算（案）について

第3号議案 2025年度事業計画（案）及び収支予算（案）について

第4号議案 通常総会の開催について

第5号議案 正会員の入会について

第6号議案 運営審議委員会委員等の選任について

第7号議案 あっせん委員の選任について

第8号議案 あっせん委員候補者推薦委員会委員等の選任について

○ 第60回理事会（Hybrid会議方式）2025年12月10日開催

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

第2号議案 2025事務年度 監事監査について

第3号議案 正会員の入会について

第4号議案 外部監査について

第5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

○ 第61回理事会（Hybrid会議方式）2026年3月23日開催

第1号議案 2025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 2025年度事業計画実施状況及び収支実績見込みについて

第3号議案 2026年度事業計画（案）及び収支予算（案）並びに

2026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

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、2024年度事業報告（案）及び収支決算（案）、2025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、2025年度事業計画実施状況及び収支実績見込み、2026年度事業計画（案）及び収支予算（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）2025年6月9日

(1) 2024年度紛争解決業務等実施状況の検証について

(2) 2024年度事業報告（案）及び収支決算（案）について

(3) 2025年度事業計画（案）及び収支予算（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）2025年12月1日

(1) 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

(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

○ 運営審議委員会（Hybrid会議方式）2026年2月27日

(1) 2025年4月～12月における紛争解決業務等の状況について

(2) 2025年度事業計画実施状況及び収支実績見込みについて

(3) 2026年度事業計画（案）及び収支予算（案）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29回あっせん委員候補者推薦委員会（Hybrid会議方式）2025年5月29日

- （1）あっせん委員候補者の推薦について
- （2）その他

○ 第30回あっせん委員候補者推薦委員会（対面）2026年3月12日

- （1）あっせん委員候補者について
- （2）その他

2025年度 財 務 報 告

1. 2025年度会計財産目録

2025年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2026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)	346,633	
預 貯 金	58,423,565	
みずほ銀行 兜町証券営業部1	47,085,427	
みずほ銀行 兜町証券営業部2	8,395,248	
ゆうちょ銀行 (東京)	2,652,850	
ゆうちょ銀行 (大阪)	290,040	
流 動 資 産 合 計		58,770,198
2. 固定資産		
敷金 (差入保証金)	35,120,460	
退職給付引当資産	20,700,000	
みずほ銀行 退職給付引当預金	20,700,000	
什器備品	17,081,230	
(事務所内装工事費用)	1,019,669	
(事務机・キャビネット)	589,879	
(電話設備及び通話録音装置)	2,612,987	
(シュレッダー)	31,699	
(AED)	1	
(パソコン等)	3,649,263	
(ソフトウェア)	6,512,325	
(あっせん会場環境改善工事)	1,658,022	
(Web会議システム)	1,007,385	
固 定 資 産 合 計		72,901,690
資 産 合 計		131,671,888
II 負債の部		
1. 流動負債		
預り金	1,615,468	
その他流動負債	2,139,868	
(リース債務)	2,139,868	
流 動 負 債 合 計		3,755,336
2. 固定負債		
退職給付引当金	20,700,000	
固 定 負 債 合 計		20,700,000
負 債 合 計		24,455,336
III 正味財産の部		
正 味 財 産		107,216,552

※ 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. 2025年度貸借対照表

2025年度 特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表 2026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	346,633		
預 貯 金	58,423,565		
流動資産合計		58,770,198	
2. 固定資産			
敷金（差入保証金）	35,120,460		
退職給付引当預金	20,700,000		
什器備品	17,081,230		
固定資産合計		72,901,690	
資 産 の 部 合 計			131,671,888
II 負債の部			
1. 流動負債			
預 り 金	1,615,468		
その他流動負債	2,139,868		
流動負債合計		3,755,336	
2. 固定負債			
退職給付引当金	20,700,000		
固定負債合計		20,700,000	
負 債 の 部 合 計			24,455,336
III 正味財産の部			
前期正味財産額		92,169,858	
当期正味財産増加額		15,046,694	
正味財産の部合計額			107,216,552
負債及び正味財産合計			131,671,888

※ 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. 2025年度収支計算書

2025年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書 2025年4月1日から2026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	100,000,000	100,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入			
諸団体負担金	259,477,000		
第二種金融商品取引業者負担金	41,154,960		
あっせん申立金	1,944,800		
あっせん利用負担金	7,225,680	309,802,440	
経常収入合計			416,795,440
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	287,830,377		
情報提供及び広報事業	6,138,025	293,968,402	
2. 管理費			
事務局運営費	27,639,666		
賃借料	57,072,692		
諸謝金	600,000		
役員報酬	27,620,000	112,932,358	
経常支出合計			406,900,760
経常収支差額			9,894,680
III その他資金収入の部			
1. 受取利息	9,550		
2. 雑収入	16,320		
その他資金収入合計		25,870	
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）	218,160		
その他資金支出合計		218,160	
その他資金収支差額			▲ 192,290
当期収支差額			9,702,390
前期繰越収支差額			47,452,340
次期繰越収支差額			57,154,730

※ 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	2,415,000	92.51	229,176,873	231,591,873
投 資 信 託 協 会	1,080,000	0.12	297,279	1,377,279
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	4,160,000	1.65	4,087,578	8,247,578
金 融 先 物 取 引 業 協 会	670,000	4.46	11,048,847	11,718,847
第二種金融商品取引業協会	3,280,000	1.11	2,749,825	6,029,825
日本暗号資産等取引業協会	65,000	0.14	346,825	411,825
日 本 S T O 協 会	75,000	0.01	24,773	99,773
合 計	11,745,000	100.00	247,732,000	259,477,000

2025年度 役員・運営審議委員・あっせん委員等名簿

1. 役員

2026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

2026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

2026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	市 原 敬 介	楽天証券株式会社 取締役常務執行役員
〃	祝 迫 得 夫	一橋大学 経済研究所 教授
〃	上 野 義 明	株式会社三菱UFJ銀行 常務執行役員
〃	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
〃	片 山 優 臣	野村不動産投資顧問株式会社 代表取締役社長
〃	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
〃	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
〃	松 本 昌 男	日本証券業協会 常務執行役
〃	水 野 晋 一	野村證券株式会社 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

2026年3月31日現在（50音順・敬称略）

委員長	大 橋 正 春	弁 護 士（元 最高裁判所 判事）
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

2026年3月31日現在（地区別50音順・敬称略）

○ 北海道地区（2名）

○ 東北地区（2名）

○ 東京地区（16名）

祖母井 里重子
後 藤 雄 則
小 野 浩 一
真 田 昌 行
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
江 本 泰 敏
川 上 敦 子
堀 口 久
森 美 穂
高 木 利 定
長 澤 裕 子
岸 本 達 司
塩 野 隆 史
高 田 泰 治
中 務 尚 子
比 嘉 一 美
山 田 長 伸
寺 垣 玲
山 本 英 雄
滝 口 耕 司
藤 本 邦 人
岡 崎 信 介
黒 川 忠 行
(38名)

○ 名古屋地区（4名）

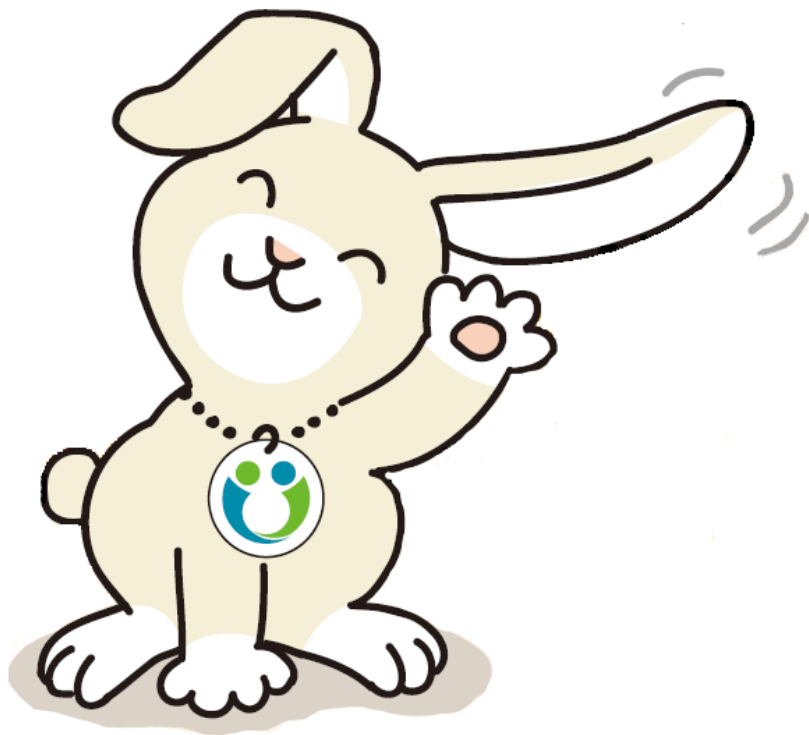
○ 北陸地区（2名）

○ 大阪地区（6名）

○ 中国地区（2名）

○ 四国地区（2名）

○ 九州地区（2名）



きき耳うさぎ

案

2025年度 決算報告書

自：2025年4月1日

至：2026年3月31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

(F I N M A C)

2025年度 決算報告書（目次）

	頁
○ 目 次	1
○ 収支計算書 特定非営利活動に係る事業会計	2
○ 予算対比収支計算書 特定非営利活動に係る事業会計	3
○ 諸団体負担金内訳	4
○ 正味財産増減計算書 特定非営利活動に係る事業会計	5
○ 貸借対照表 特定非営利活動に係る事業会計	6
○ 計算書類に対する注記	7
○ 財産目録 特定非営利活動に係る事業会計	8

2025年度 特定非営利活動に係る事業会計収支計算書
2025年4月1日から2026年3月31日まで

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

科 目		金 額 (単位：円)		
I 経常収入の部	1			
1. 会費等収入	2			
正会員会費	3	93,000		
賛助会員会費等	4	6,900,000	6,993,000	
2. 助成金収入	5			
資本市場振興財団	6	100,000,000	100,000,000	
3. 苦情相談・あっせん事業収入	7			
諸団体負担金	8	259,477,000		
第2種金融商品取引業者負担金	9	41,154,960		
あっせん利用負担金	10	7,225,680		
あっせん申立金	11	1,944,800	309,802,440	
経常収入合計	12			416,795,440
II 経常支出の部	13			
1. 事業費	14			
相談、苦情解決及びあっせん事業	15	287,830,377		
情報提供及び広報事業	16	6,138,025	293,968,402	
2. 管理費	17			
事務局運営費	18	27,639,666		
賃借料	19	57,072,692		
諸謝金	20	600,000		
役員報酬	21	27,620,000	112,932,358	
経常支出合計	22			406,900,760
経常収支差額	23			9,894,680
III その他資金収入の部	24			
1. 受取利息等	25	25,870	25,870	
その他資金収入合計	26			25,870
IV その他資金支出の部	27			
1. 予備費	28	0	0	
2. 固定資産取得支出（敷金）	29	218,160	218,160	
その他資金支出合計	30			218,160
当期収支差額	31			9,702,390
前期繰越収支差額	32			47,452,340
次期繰越収支差額	33			57,154,730

(注) フロー収支とストック資金の変動を区別する観点から、決算では繰越金の使用を経常収支外の項目で扱っている。

2025年度 特定非営利活動に係る事業会計予算対比収支計算書
2025年4月1日から2026年3月31日まで

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

科 目		予算額	決算額	差 額 (決算額)-(予算額)
I	経常収入の部	円	円	円
1	会費等収入	4,993,000	6,993,000	2,000,000
	①正会員会費	93,000	93,000	0
	②賛助会員会費等	4,900,000	6,900,000	2,000,000
2	助成金収入	100,000,000	100,000,000	0
	①資本市場振興財団	100,000,000	100,000,000	0
3	苦情相談・あっせん事業収入	315,736,000	309,802,440	-5,933,560
	①諸団体負担金	259,477,000	259,477,000	0
	②第2種金融商品取引業者負担金	42,202,000	41,154,960	-1,047,040
	③あっせん利用負担金	10,577,000	7,225,680	-3,351,320
	④あっせん申立金	3,480,000	1,944,800	-1,535,200
	経常収入合計(A)	420,729,000	416,795,440	-3,933,560
II	経常支出の部			
1	事業費	311,506,000	293,968,402	-17,537,598
	○相談、苦情解決及びあっせん事業	304,406,000	287,830,377	-16,575,623
	①人件費等	209,210,000	203,567,572	-5,642,428
	②相談員研修費用等	800,000	328,702	-471,298
	③事務運営費用	44,334,000	43,150,013	-1,183,987
	④あっせん委員報酬・旅費等	38,453,000	30,788,466	-7,664,534
	⑤相談員旅費及び会場費	4,509,000	2,101,376	-2,407,624
	⑥あっせん等に係る諸費用	7,100,000	7,894,248	794,248
	○情報提供及び広報事業	7,100,000	6,138,025	-961,975
	①広告宣伝費	4,150,000	4,360,284	210,284
	②情報提供費	2,950,000	1,777,741	-1,172,259
2	管理費	115,683,000	112,932,358	-2,750,642
	①事務局運営費	29,100,000	27,639,666	-1,460,334
	②賃借料	56,993,000	57,072,692	79,692
	③諸謝金	690,000	600,000	-90,000
	④役員報酬	28,900,000	27,620,000	-1,280,000
3	予備費	10,000,000	0	-10,000,000
	経常支出合計(B)	437,189,000	406,900,760	-30,288,240
	経常収支差額(A-B)	-16,460,000	9,894,680	26,354,680
III	その他資金収入の部			
	受取利息等	0	25,870	25,870
	その他資金収入合計(C)	0	25,870	25,870
IV	その他資金支出の部			
	固定資産取得支出(敷金)	0	218,160	218,160
	その他資金支出合計(D)	0	218,160	218,160
	当期収支差額(A-B+C-D)=(E)	-16,460,000	9,702,390	26,162,390
	繰越金変動表			
	期首繰越金有高(F)	47,452,340	47,452,340	0
	繰越金当期変動額(E)	-16,460,000	9,702,390	26,162,390
	期末繰越金有高(F+E)	30,992,340	57,154,730	26,162,390

2025年度予算 諸団体負担金内訳

(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	2,415,000	92.51%	229,176,873	231,591,873
投 資 信 託 協 会	1,080,000	0.12%	297,279	1,377,279
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	4,160,000	1.65%	4,087,578	8,247,578
金 融 先 物 取 引 業 協 会	670,000	4.46%	11,048,847	11,718,847
第二種金融商品取引業協会	3,280,000	1.11%	2,749,825	6,029,825
日本暗号資産等取引業協会	65,000	0.14%	346,825	411,825
日 本 S T O 協 会	75,000	0.01%	24,773	99,773
合 計	11,745,000	100.00%	247,732,000	259,477,000

(注) 実績分担金は、各協会に係る相談、苦情及びあっせん申立ての実績に応じて分担する部分である。分担率の算定に際しては、相談、苦情及びあっせん申立てについて、1：2：7の割合で勘案することとしている。

2025年度特定非営利活動に係る事業会計正味財産増減計算書

2025年4月1日から2026年3月31日まで

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

科 目		金 額 (単位：円)		
I 正味財産増加の部	1			
1. 資産増加額	2			
当期収支差額	3	9,702,390		
敷金等増加額	4	218,160		
什器備品購入額	5	11,451,657	21,372,207	
2. 負債減少額	6		0	
増加額合計	7			21,372,207
II 正味財産減少の部	8			
1. 資産減少額	9			
固定資産除却額	10	50,153		
什器備品減価償却費	11	6,275,360	6,325,513	
2. 負債増加額	12		0	
減少額合計	13			6,325,513
当期正味財産増加額	14			15,046,694
前期繰越正味財産額	15			92,169,858
期末正味財産合計額	16			107,216,552

※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。

2025年度特定非営利活動に係る事業会計貸借対照表

2026年3月31日現在

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

科 目		金 額 (単位：円)		
I 資産の部	1			
1. 流動資産	2			
現金・預貯金	3	58,770,198		
現金	4	346,633		
預貯金	5	58,423,565		
流動資産合計	6		58,770,198	
2. 固定資産	7			
その他の固定資産	8	72,901,690		
退職給付引当預金	9	20,700,000		
什器備品	10	17,081,230		
敷金（差入保証金）	11	35,120,460		
固定資産合計	12		72,901,690	
資 産 合 計	13			131,671,888
II 負債の部	14			
1. 流動負債	15			
預り金	16	1,615,468		
その他流動負債	17	2,139,868		
流動負債合計	18		3,755,336	
2. 固定負債	19			
退職給付引当金	20	20,700,000		
その他固定負債	21			
固定負債合計	22		20,700,000	
負 債 合 計	23			24,455,336
III 正味財産の部	24			
1. 正味財産	25			
前期正味財産額	26		92,169,858	
当期正味財産増加額	27		15,046,694	
正味財産合計	28			107,216,552
負債及び正味財産合計	29			131,671,888

※ 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。

計 算 書 類 に 対 す る 注 記

1. 重要な会計方針

(1) 資金の範囲について

資金の範囲には、現金、預貯金及び預り金を含めている。

なお、前期末及び当期末残高は、下記 2 に記載するとおりである。

(2) 固定資産の減価償却について

什器備品・・・定額法による減価償却率により実施する。

(3) 引当金の計上基準について

退職給付引当金

役職員の退職給付に備えるため、当期末における退職給付債務に基づき当期末に発生していると認められる金額を計上している。なお、退職給付債務は退職金規程及び内規に基づく当事業年度末要支出見込額を計上している。

(4) 消費税等の会計処理について

消費税等の会計処理は、税込方式によって処理している。

2. 次期繰越収支差額の内容は次のとおりである。

(単位：円)

科 目	前期末残高 (A)	当期末残高 (B)	差額 (B) - (A)
現 金	313,460	346,633	33,173
預 貯 金	48,785,953	58,423,565	9,637,612
仮 払 金	0	0	0
合 計	49,099,413	58,770,198	9,670,785
預 り 金	1,647,073	1,615,468	-31,605
合 計	1,647,073	1,615,468	-31,605
次期繰越収支差額	47,452,340	57,154,730	9,702,390

3. 固定資産の取得価額、減価償却累計額及び当期末残高は次のとおりである。

(単位：円)

什器備品内訳	取得価額	固定資産除却額	減価償却累計額	当期末残高
事務所内装工事費用	6,983,810	0	5,964,141	1,019,669
事務机・キャビネット	3,980,354	0	3,390,475	589,879
電話設備及び通話録音装置	7,242,760	0	4,629,773	2,612,987
シュレッダー	592,460	0	560,761	31,699
AED	194,206	0	194,205	1
パソコン等	12,605,572	1	8,956,309	3,649,263
ソフトウェア	20,964,104	0	14,451,779	6,512,325
あっせん会場環境改善工事	8,068,420	0	6,410,398	1,658,022
Web 会議システム	1,342,649	50,152	335,264	1,007,385
合 計	61,974,335	50,153	44,893,105	17,081,230

2025年度 特定非営利活動に係る事業会計財産目録

2026年3月31日現在

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

科 目		金 額 (単位：円)		
I 資産の部	1			
1. 流動資産	2			
現 金 (現金手許有高)	3	346,633		
預 貯 金	4	58,423,565		
みずほ銀行兜町証券営業部 1 (普通預金)	5	47,085,427		
みずほ銀行兜町証券営業部 2 (普通預金)	6	8,395,248		
ゆうちょ銀行 (東京)	7	2,652,850		
ゆうちょ銀行 (大阪)	8	290,040		
流動資産合計	9		58,770,198	
2. 固定資産	10			
退職給付引当預金	11	20,700,000		
みずほ銀行兜町証券営業部 3 (普通預金)	12	20,700,000		
什器備品	13	17,081,230		
(事務所内装工事費用)	14	1,019,669		
(事務機・キャビネット)	15	589,879		
(電話設備及び通話録音装置)	16	2,612,987		
(シュレッダー)	17	31,699		
(A E D)	18	1		
(パソコン等)	19	3,649,263		
(ソフトウェア)	20	6,512,325		
(あっせん会場環境改善工事)	21	1,658,022		
(Web会議システム)	22	1,007,385		
敷 金 (差入保証金)	23	35,120,460		
固定資産合計	24		72,901,690	
資 産 合 計	25			131,671,888
II 負債の部	26			
1. 流動負債	27			
預り金	28	1,615,468		
その他流動負債	29	2,139,868		
(リース債務)	30			
流動負債合計	31		3,755,336	
2. 固定負債	32			
退職給付引当金	33	20,700,000		
その他固定負債	34			
(リース債務)	35			
固定負債合計	36		20,700,000	
負 債 合 計	37			24,455,336
正 味 財 産	38			107,216,552

※ 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。

以上のとおり、報告いたします。

2026年6月17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

理 事 長 佐 藤 隆 文

2026 年 6 月 5 日

監 査 報 告 書

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

監 事 菊地 鋼二

2025 年 4 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日までの事業年度における業務執行の状況及び財産の状況を監査した結果について、以下のとおり報告いたします。

1. 事業報告に関する書類は、業務の状況を正しく示しているものと認めます。
2. 収支計算書、貸借対照表及び財産目録等の決算に関する書類は、当法人の経理規程及び一般に公正妥当と認められる会計原則に基づき、収支及び財産の状況が正しく記載されており、指摘すべき事実は認められません。
3. 当法人の業務及び財産に関して、不正の行為又は法令若しくは定款に違反する重大な事実は認められません。

以 上

資 料 3－1

2026年度 事業計画案
(2026年4月1日－2027年3月31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

1. 苦情相談及び紛争解決業務の実施

金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引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、相談、苦情処理及び紛争解決業務を適切に実施する。

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

あっせん業務研究会で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組みを行う。

3. 紛争解決業務の情報提供

金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実向上に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。

4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携

他のADR機関及び自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、資産運用業協会、金融先物取引業協会、第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産等取引業協会及び日本STO協会）等との緊密な連携を図る。

5. 普及啓発活動の実施

事例紹介等当センターのホームページ等の活用により、当センター及び金融ADR制度の意義、当センターの役割及び活動内容の理解浸透に努める。

6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み

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、検証の実施等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。

以 上

2026年度 事業計画案
(2026年4月1日から2027年3月31日まで)

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

1. 事業実施の方針

当センターは、2026年度においても、金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間の紛争等に係る相談、苦情処理及び紛争解決業務を適切に実施するとともに、あっせん業務研究会や各種研修等を通じてあっせん委員及び相談員の資質向上に努める。

また、金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実向上に資する観点から、利用者及び金融商品取引業者等に対し、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。

併せて、他の金融ADR機関及び委託元団体である自主規制機関（日本証券業協会、資産運用業協会、金融先物取引業協会、第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産等取引業協会、日本STO協会）等との緊密な連携を図るとともに、当センターのホームページ等を活用することにより、当センターの意義、役割の周知及び活動内容について普及啓発に努める。

当センターの業務全般の質の向上を図るため、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や、運営審議委員会、理事会、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、意見交換を踏まえつつ、利用者アンケートの活用、検証等を継続的に行う。

2. 事業の実施に関する事項

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 予定日時 (B) 当該事業の実施 予定場所 (C) 従事者の予定人 数	(D) 受益対 象者の 範囲 (E) 予定人 数	収支予算書 の事業費の 金額（単位： 千円）
① 金融商品取引業者等の業務に関する利用者からの相談に対応する事業	金融商品取引業者の業務及び当該業務に関する制度等について顧客からの相談に応じ、その疑義を解明する。	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 (C) 職員 27 名（うち相談員 12 名）	(D) 一般消費者 (E) 4,600 人	308,738 千円 (①及び②)

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 予定日時 (B) 当該事業の実施 予定場所 (C) 従事者の予定人 数	(D) 受 益 対 象 者 の 範 囲 (E) 予 定 人 数	収 支 予 算 書 の 事 業 費 の 金 額 (単位： 千円)
② 金融商品取引紛 争に係る苦情解決 及びあっせんを行 う事業	【苦情解決】 顧客からの金融 商品取引業者の業 務に関する苦情を 相手方である事業 者に取り次ぎ、その 解決を図ること。 【あっせん】 公正中立な弁護 士(あっせん委員) が、顧客と金融商 品取引業者の双方 から事情を聴取し たうえで、話し合 いによりその解決 を図ること。	(A) 随時 (B) 東京都中央区 【本部】 大阪府大阪市 【大阪事務所】 上記を含め、都道府 県所在地等 50 か所 であっせんを実施 (C) 委嘱弁護士(あっせ ん委員) 38 名、職員 27 名(うち相談員 12 名)	(D) 一般消費者 (E) 1,200 人	
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	相談、苦情処理、 及びあっせんに関 する統計、事例等 の情報提供 イ. 利用者一般への インターネットに よる情報提供 ロ. 相手方対象事業 者(当法人を利用す 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) 左記のイ. は不特定多 数 ロ. は延べ 2,800 社	7,100 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	当法人の事業内 容のリーフレット 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	

案

2026 年度 収支予算書

自： 2026 年 4 月 1 日

至： 2027 年 3 月 31 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

(F I N M A C)

2026年度 収 支 予 算 書（目次）

	頁
○ 目 次	1
○ 収支予算（案） 特定非営利活動に係る事業会計	2
○ 収支予算（案）（詳細版） 特定非営利活動に係る事業会計	3
○ 諸団体負担金内訳	4

2026年度「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」事業会計収支予算案

2026年4月1日から2027年3月31日まで

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

科 目		金 額 (単位：千円)		
I	経 常 収 入 の 部			
1	会費等収入			
	正会員会費収入	93		
	賛助会員会費等収入	4,200	4,293	
2	助成金収入			
	資本市場振興財団	106,000	106,000	
3	苦情相談・あっせん事業収入			
	諸団体負担金	259,477		
	第2種金融商品取引業者負担金	41,155		
	あっせん利用負担金収入	11,362		
	あっせん申立金収入	3,606	315,600	
	経常収入合計 (A)			425,893
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支出	308,738		
	情報提供及び広報事業支出	7,100	315,838	
2	管理費			
	役員報酬	28,900		
	事務局運営費	29,100		
	賃借料	58,060		
	諸謝金	690	116,750	
3	予備費		10,000	
	経常支出合計 (B)			442,588
III	その他資金収入の部			
	その他資金収入合計 (C)		0	0
IV	その他資金支出の部			
	その他資金支出合計 (D)		0	0
V	当期収支差額 (A-B+C-D) (E)			-16,695
	期首資金有高			57,155
	次期繰越収支差額			40,460

2026年度 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 事業会計収支予算案

(単位:円)

科 目	2024年度予算	2025年度予算	2025年度決算	2026年度予算案	備 考
Ⅰ 経 常 収 入 の 部					
1 会費収入	4,996,000	4,993,000	6,993,000	4,293,000	
正会員会費収入	96,000	93,000	93,000	93,000	正会員見込31名 (@3千円)
賛助会員会費等収入	4,900,000	4,900,000	6,900,000	4,200,000	賛助会員6団体 (@700千円)
2 助成金収入	95,000,000	100,000,000	100,000,000	106,000,000	
資本市場振興財団	95,000,000	100,000,000	100,000,000	106,000,000	
3 苦情相談・あっせん事業収入	313,216,000	315,736,000	309,802,440	315,600,000	
諸団体負担金	258,134,000	259,477,000	259,477,000	259,477,000	
第2種金融商品取引業者負担金	43,250,000	42,202,000	41,154,960	41,155,000	直近の特定事業者数を勘案
あっせん利用負担金収入	8,902,000	10,577,000	7,225,680	11,362,000	過去3か年平均
あっせん申立金収入	2,930,000	3,480,000	1,944,800	3,606,000	過去3か年平均
経常収入計 (A)	413,212,000	420,729,000	416,795,440	425,893,000	
Ⅱ 経 常 支 出 の 部					
1 事業費	313,734,000	311,506,000	293,968,402	315,838,000	
◎相談、苦情解決及びあっせん事業支出	306,634,000	304,406,000	287,830,377	308,738,000	
人件費等	209,210,000	209,210,000	203,567,572	209,210,000	
相談員研修費用等	800,000	800,000	328,702	800,000	
事務運営費	50,224,000	44,334,000	43,150,013	46,934,000	業務システム改修
あっせん委員報酬・旅費等	35,072,000	38,453,000	30,788,466	40,559,000	過去3か年平均、委嘱料等改定
相談員旅費及び会場費	4,228,000	4,509,000	2,101,376	4,135,000	過去3か年平均
あっせん等に係る諸費用	7,100,000	7,100,000	7,894,248	7,100,000	
◎情報提供及び広報事業支出	7,100,000	7,100,000	6,138,025	7,100,000	
広告宣伝費	4,150,000	4,150,000	4,360,284	4,150,000	
情報提供費	2,950,000	2,950,000	1,777,741	2,950,000	
2 管理費	109,340,000	115,683,000	112,932,358	116,750,000	
役員報酬	28,900,000	28,900,000	27,620,000	28,900,000	
事務局運営費	29,100,000	29,100,000	27,639,666	29,100,000	
賃借料	50,650,000	56,993,000	57,072,692	58,060,000	賃借料引上げ
諸謝金	690,000	690,000	600,000	690,000	
3 予備費	10,000,000	10,000,000	0	10,000,000	
経常支出計 (B)	433,074,000	437,189,000	406,900,760	442,588,000	
当期収支差額 (A-B)	-19,862,000	-16,460,000	9,894,680	-16,695,000	
Ⅲ そ の 他 資 金 収 入 の 部					
その他資金収入合計 (C)	0	0	25,870	0	
Ⅳ そ の 他 資 金 支 出 の 部					
その他資金支出合計 (D)	5,230,800	0	218,160	0	
当期収支差額 (A-B+C-D) (E)	-25,092,800	-16,460,000	9,702,390	-16,695,000	
繰越金当期取崩額 (F)	25,092,800	16,460,000	-9,702,390	16,695,000	
差引当期繰越収支差額 (E+F) (G)	0	0	0	0	
期首繰越金有高 (H)	42,574,522	47,452,340	47,452,340	57,154,730	
繰越金当期変動額 (ーF) (I)	-25,092,800	-16,460,000	9,702,390	-16,695,000	
期末繰越金有高 (H+I) (J)	17,481,722	30,992,340	57,154,730	40,459,730	

2026年度予算案 諸団体負担金内訳

(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	2,360,000	93.06%	230,367,238	232,727,238
資 産 運 用 業 協 会	5,410,000	1.55%	3,836,978	9,246,978
金 融 先 物 取 引 業 協 会	655,000	4.29%	10,619,766	11,274,766
第二種金融商品取引業協会	3,360,000	0.75%	1,856,603	5,216,603
日本暗号資産等取引業協会	65,000	0.34%	841,660	906,660
日 本 S T O 協 会	80,000	0.01%	24,755	104,755
合 計	11,930,000	100.00%	247,547,000	259,477,000

(注) 実績分担金は、各協会に係る相談、苦情及びあっせん申立ての実績に応じて分担する部分である。分担率の算定に際しては、相談、苦情及びあっせん申立てについて、1：2：7の割合で勘案することとしている。

資料 4－2

2026 年 6 月 8 日

証券・金融商品あっせん相談センター

理事長 佐 藤 隆 文 殿

あっせん委員候補者推薦委員会

委員長 大 橋 正 春

第 31 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について

2026 年 6 月 8 日付の第 31 回あっせん委員候補者推薦委員会の審議結果について、
下記のとおりご報告いたします。

記

(1) 「あっせん委員候補者の推薦について」の一部改正について

当委員会におけるあっせん委員候補者の推薦に係る留意点を定めた「あっせん委員候補者の推薦について」を、別紙 1 のとおり、一部改正した。

(2) あっせん委員候補者の推薦について

次期あっせん委員候補者の推薦に当たり、別紙 2 により、現任のあっせん委員 38 名の再任について検討した。

審議の結果、高田委員（大阪地区）は再任しないこととし、その他の現任のあっせん委員 37 名については、引き続き再任という形であっせん委員候補者として推薦することを決定した。

次期に再任しないあっせん委員（高田委員（大阪地区））の後任のあっせん委員候補者について、別紙 3 を参考に検討した。

審議の結果、後任候補者として小池 明善（こいけ あきよし）氏を推薦することとした。

以 上