

2020年8月27日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2020年4月1日 から

2020年6月30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 苦情処理手続の実施状況

(1) 苦情処理手続の受付件数（当四半期の状況）

(単位：件)

受付事件内訳					
新受	前四半期の 未済	既済		未済	
		当四半期の 新受分	前四半期の 未済分	当四半期の 新受分	前四半期の 未済分
176	110	121	58	55	52
286		179		107	

(2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数（当四半期の既済事件）

(単位：件)

類 型	終 了 事 由 の 別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小 計	移送	計
説明義務	0	30	27	0	0	0	57	0	57
適合性	0	12	3	0	0	0	15	0	15
断定	0	0	1	0	0	0	1	0	1
誤った情報	0	2	1	0	0	0	3	0	3
強引	0	4	0	0	0	0	4	0	4
売買取引	0	60	8	0	0	0	68	0	68
事務処理	0	23	2	0	0	0	25	0	25
投資運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投資助言	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	6	0	0	0	0	6	0	6
計	0	137	42	0	0	0	179	0	179

(3) 苦情処理手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間（当四半期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	110
1月以上－3月未満	46
3月以上－6月未満	17
6月以上	6
計	179

2 紛争解決手続の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数（当四半期の状況）

（単位：件）

受付事件内訳					
新受	前四半期の未済	既済		未済	
		当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
40	68	1	25	39	43
108		26		82	

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数（当四半期の既済事件）

（単位：件）

	成 立		見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計
	和解	特別調停								
説明義務	14	0	7	0	1	0	22	0	0	22
適合性	1	0	2	0	0	0	3	0	0	3
断定	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	16	0	9	0	1	0	26	0	0	26

(3) 紛争解決手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間（当四半期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上－3月未満	4
3月以上－6月未満	15
6月以上－1年未満	7
計	26

3 苦情の代表的な事例及び紛争の事例

（代表的な苦情事例）

- ・ 国債が償還になった時に証券会社の担当者から、国債の償還金で買いませんかと言われて償還金1,000万円と言われるままに購入した。しかし、何の商品なのか、商品についての説明がなかった。元に戻してほしい。
- ・ 証券会社に電話をかけ、株式の売却注文を出そうとしたところ、担当者から、後場寄り付きの方が株価は高くなると言われたので、後場寄り付きで売却した。しかし、電話した時点より安い株価での売却となった。損害賠償を求めたい。
- ・ 銀行員から紹介された証券会社の担当者からEB債を勧められ、2,500万円購入した。償還時に1,800万円の損失が発生したので損害賠償を求めたい。

（紛争事例は別紙参照）

4 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

以下の指定紛争解決機関その他の者との間で、適宜、情報交換を実施している。

- ・ 一般社団法人全国銀行協会
- ・ 一般社団法人日本損害保険協会
- ・ 一般社団法人生命保険協会
- ・ 日本商品先物取引協会

以 上