

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

2020年7月1日から

2020年9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
244	108	176	62	68	46
352		238		114	

## (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	43	22	0	0	0	65	0	65
適合性	0	11	6	0	0	0	17	0	17
断定	0	6	4	0	0	0	10	0	10
誤った情報	0	7	1	0	0	0	8	0	8
強引	0	11	2	0	0	0	13	0	13
売買取引	0	75	11	0	0	0	86	0	86
事務処理	0	32	1	0	0	0	33	0	33
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	191	47	0	0	0	238	0	238

(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	157
1月以上－3月未満	55
3月以上－6月未満	17
6月以上	9
計	238

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
47	82	6	67	41	15
129		73		56	

(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	32	0	14	0	0	0	46	0	0	46
適合性	9	0	3	0	0	0	12	0	0	12
断定	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	5	0	5	0	0	0	10	0	0	10
事務処理	0	0	1	0	1	1	3	0	0	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	48	0	23	0	1	1	73	0	0	73

(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	21
3月以上－6月未満	39
6月以上－1年未満	13
計	73

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）

- ・ 証券会社から、近々満期となる仕組債がノックインして元本が大幅に割れそうだとの連絡を受けた。元本が少し割れる程度のリスクはあると聞いていたが納得できない。
- ・ 5年前に担当者から勧められトルコリラ建債券を購入したが、大きな損失を被った。相手方証券会社に損害を賠償して欲しい。
- ・ 2017年11月、銀行の担当者から証券会社の担当者を紹介された。そして、証券会社担当者からトルコリラに関連する仕組債を勧誘された。当初は為替リスクがあると断っていたが、証券会社担当者からトルコリラはこれ以上下がりようがないと言われ、信用して買い付けてしまった。買付けして間もなくトルコリラが大きく値下がりしたので担当者に苦情を言ったが、謝るだけで何の解決にもなっていない。少しでも損害賠償してもらいたい。

（紛争事例）

- ・ 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