

紛争解決等業務に関する四半期報告

2020年10月1日から

2020年12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 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
200	114	148	72	52	42
314		220		94	

(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	45	17	0	0	0	62	0	62
適合性	0	10	3	0	0	0	13	0	13
断定	0	5	2	0	0	0	7	0	7
誤った情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1
強引	0	11	1	0	0	0	12	0	12
売買取引	0	65	7	0	0	0	72	0	72
事務処理	0	46	0	0	0	0	46	0	46
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	7	0	0	0	0	7	0	7
計	0	190	30	0	0	0	220	0	220

(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	142
1月以上－3月未満	57
3月以上－6月未満	12
6月以上	9
計	220

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
30	56	6	46	24	10
86		52		34	

(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	19	0	12	0	0	0	31	0	0	31
適合性	6	0	2	0	0	0	8	0	0	8
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤った情報	0	0	1	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	6	0	1	0	12	0	0	12
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	30	0	21	0	1	0	52	0	0	52

(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	25
3月以上－6月未満	22
6月以上－1年未満	5
計	52

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）

- ・ 証券会社で買い付けた投資信託が500万円ほどの含み損となっている。買付け時にリスクに関する説明がなく目論見書も交付されていない。販売方法に問題があったと思われるので買付け契約を無効にして欲しい。
- ・ 証券会社の店頭で営業担当者から投資信託の勧誘を受けたが、買うことは承諾していない。しかし、後日、買い付けたものとして取引報告書が届いた。承諾した取引ではないので、買付けを拒否しているが、証券会社から入金を催促されている。
- ・ 株式を他社へ移管するため、現在の預け先の証券会社に移管のための必要書類を送ってほしい旨依頼したが、依頼した日から10日経っても書類が届かない。早く移管したいのに対応してもらえない。

（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
- ・ 国民生活センター

以 上