

紛争解決等業務に関する四半期報告

2021年1月1日 から

2021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 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
181	94	142	46	39	48
275		188		87	

(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	24	16	0	0	0	40	0	40
適合性	0	6	6	0	0	0	12	0	12
断定	0	4	1	0	0	0	5	0	5
誤った情報	0	2	0	0	0	0	2	0	2
強引	0	8	3	0	0	0	11	0	11
売買取引	0	51	9	0	0	0	60	0	60
事務処理	0	53	1	0	0	0	54	0	54
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	4	0	0	0	0	4	0	4
計	0	152	36	0	0	0	188	0	188

(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	121
1月以上－3月未満	54
3月以上－6月未満	7
6月以上	6
計	188

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
37	34	1	21	36	13
71		22		49	

(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	13	0	3	0	0	0	16	0	0	16
適合性	3	0	1	0	0	0	4	0	0	4
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	1	0	0	0	1	0	0	1
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	17	0	5	0	0	0	22	0	0	22

(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	3
3月以上－6月未満	19
6月以上－1年未満	0
計	22

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）

- ・ 銀行に紹介された証券会社から商品内容やリスク等について十分な説明を受けることなく仕組債を購入した。発生した損失の賠償を求めたい。
- ・ 証券会社の担当者から強引な勧誘を受け仕組債の購入を申し込んだ。翌日、担当者に取消を申し出たが、直ちに取消に応じてもらえない。納得できない。
- ・ 証券会社（A社）で保有している株式について、公開買付に応募する手続きを行っていたが、A社の担当者が幹事証券会社（B社）へ株式を移管するための手続きを行うことを失念したため、公開買付に応募することができなかった。納得できない。

（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

以 上