

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

2021年4月1日 から

2021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
174	86	141	48	33	38
260		189		71	

## (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	19	0	0	0	49	0	49
適合性	0	8	2	0	0	0	10	0	10
断定	0	6	0	0	0	0	6	0	6
誤った情報	0	3	0	0	0	0	3	0	3
強引	0	4	1	0	0	0	5	0	5
売買取引	0	62	4	0	0	0	66	0	66
事務処理	0	35	1	0	0	0	36	0	36
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	14	0	0	0	0	14	0	14
計	0	162	27	0	0	0	189	0	189

(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	126
1月以上－3月未満	42
3月以上－6月未満	15
6月以上	6
計	189

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
26	49	3	32	23	17
75		35		40	

(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	10	0	4	0	0	0	14	0	0	14
適合性	5	0	3	0	0	0	8	0	0	8
断定	0	0	1	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	9	0	2	0	0	0	11	0	0	11
事務処理	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	25	0	10	0	0	0	35	0	0	35

(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	13
3月以上－6月未満	21
6月以上－1年未満	0
1年以上－2年未満	1
計	35

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)

- ・ 高齢で一人暮らしのため手元に現金を置いておきたいと考え、証券会社に保有している投資信託の解約を何度も申し出ているが、相手証券会社から説得されてしまい解約できずにいる。何とか解約したい。
- ・ 昨年オランダに駐在するため証券会社で保有していた株式を売却した際、担当者から「売却代金で米国債を買い付け、帰国した時に売却すればよい。」と強引に勧められ買い付けた。先日一時帰国したが、相手証券から「50万円の損失となるが売却して欲しい。」と言われた。どうしたらよいか。
- ・ 数年前に証券会社から「半年で800万円が1,000万円になって償還する。」とトルコリラ建仕組債を勧められて契約した。半年で償還にはならず、相手方証券会社の担当者からはその後のアフターフォローも全くなかった。先日、別の担当者に確認すると、評価額は100万円と言われた。損失を取り戻したい。

(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