

紛争解決等業務に関する四半期報告

2021年7月1日から

2021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
157	71	114	38	43	33
228		152		76	

(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	13	8	0	0	0	21	0	21
適合性	0	1	2	0	0	0	4	0	4
断定	0	2	0	0	0	0	2	0	2
誤った情報	0	6	2	0	0	0	8	0	8
強引	0	9	1	0	0	0	10	0	10
売買取引	0	50	10	0	0	0	60	0	60
事務処理	0	34	0	0	0	0	34	0	34
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	13	0	0	0	0	13	0	13
計	0	128	24	0	0	0	152	0	152

(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	109
1月以上－3月未満	31
3月以上－6月未満	4
6月以上	8
計	152

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
25	40	1	25	24	15
65		26		39	

(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	17	0	3	0	0	0	20	0	0	20
適合性	2	0	2	0	0	0	4	0	0	4
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
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	21	0	5	0	0	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	6
3月以上－6月未満	18
6月以上－1年未満	1
1年以上－2年未満	1
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)

- ・ 証券会社の担当者から「損はさせない。」と言われ投資信託を買い付けたが、損失が発生し、毎月支払われる分配金の額も大きく下がってきている。納得できない。
- ・ 7月初旬、約1か月後に償還される外貨建債券の償還時受取通貨について、証券会社の担当者から「日本円とするか、外貨のままとするか。」との確認があった。その際、「償還まで考えたいので、再度ご連絡いただきたい。」と依頼した。その後、担当者から連絡がないまま日本円での償還となった。外貨のままでの受取を希望していたので、納得できない。
- ・ 証券会社でシステム障害が発生した。影響を受けた売買等がある場合、訂正等を受け付ける旨の連絡があったが、その期限が障害発生日の翌日であった。障害発生の1週間後にその連絡に気付いたため、相手方証券会社が示した期間に対応できなかった。謝罪を求めたい。

(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
- ・ 一般社団法人日本金融サービス仲介業協会
- ・ 一般社団法人日本暗号資産取引業協会

以 上