

紛争解決等業務に関する四半期報告

2021年10月1日から

2021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
194	76	169	45	25	31
270		214		56	

(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	34	10	0	0	0	44	0	44
適合性	0	4	6	0	0	0	10	0	10
断定	0	3	1	0	0	0	4	0	4
誤った情報	0	4	0	0	0	0	4	0	4
強引	0	7	0	0	0	0	7	0	7
売買取引	0	75	10	0	0	0	85	0	85
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	24	0	0	0	0	24	0	24
計	0	186	28	0	0	0	214	0	214

(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	155
1月以上－3月未満	46
3月以上－6月未満	10
6月以上	3
計	214

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
27	39	4	34	23	5
66		38		28	

(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	7	0	13	0	1	0	21	0	0	21
適合性	9	0	2	0	0	0	11	0	0	11
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	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
売買取引	4	0	0	0	0	0	4	0	0	4
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	22	0	15	0	1	0	38	0	0	38

(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	12
3月以上－6月未満	19
6月以上－1年未満	7
1年以上－2年未満	0
計	38

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)

- ・ 5日前に証券会社の店頭で売出し中の仕組債を買い付けた。昨日、考え直し、相手方証券会社に対して買付金額の減額を電話で伝えたが、担当者から変更できないと言われた。現時点でも、当該仕組債は売出期間中であるのに、なぜ減額できないのか。納得できない。
- ・ 数年前に銀行から紹介された証券会社で、トルコリラと円のデジタルクーポン債を500万円購入した。購入に際してリスクの説明も不十分であったし、返事を1週間待つて欲しいと申し出たのに、半ば強引に購入させられた。
- ・ 証券会社が相続手続きを迅速に行ってくれなかったことが原因で、株式売却のタイミングを失い、大幅に値下がりにしたことにより損失が発生した。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
- ・ 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