

紛争解決等業務に関する四半期報告

2022年1月1日から

2022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
241	57	195	53	46	4
298		248		50	

(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	61	15	0	0	0	76	0	76
適合性	0	9	7	0	0	0	16	0	16
断定	0	8	4	0	0	0	12	0	12
誤った情報	0	4	0	0	0	0	4	0	4
強引	0	9	0	0	0	0	9	0	9
売買取引	0	63	6	0	0	0	69	0	69
事務処理	0	44	2	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	16	0	0	0	0	16	0	16
計	0	214	34	0	0	0	248	0	248

(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	169
1月以上－3月未満	46
3月以上－6月未満	4
6月以上	29
計	248

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
35	28	4	24	31	4
63		28		35	

(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	2	0	6	0	1	0	9	0	0	9
適合性	3	0	4	0	0	0	7	0	0	7
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	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
売買取引	5	0	5	0	0	0	10	0	0	10
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	12	0	15	0	1	0	28	0	0	28

(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	14
3月以上－6月未満	13
6月以上－1年未満	1
1年以上－2年未満	0
計	28

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）

- ・ 昨日の大引け後、証券会社の担当者に電話し、指値による株式2銘柄の売り注文を出したが、本日、発注されていないようだ。この件で相手方証券会社のお客さま相談室や担当支店に問い合わせても話が進まず、貴センターを案内されたので電話した。
- ・ 2017年に証券会社の担当者から「5年満期で元本保証の商品がある。」と勧められ、トルコリラ建債券を買い付けた。2021年に後任の担当者から、評価額が半分以下のため、途中売却して別の商品を買付けよう勧められた。元本を返して欲しい。
- ・ 証券会社の担当者に、保有する投資信託をすべて解約したいと言っているが、応じてもらえない。昨日も担当者に電話で解約を依頼したが、いろいろと言われて切電された。

（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