

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

2022年4月1日から

2022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
234	50	166	46	68	4
284		212		72	

## (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	43	11	0	0	0	54	0	54
適合性	0	10	3	0	0	0	13	0	13
断定	0	2	0	0	0	0	2	0	2
誤った情報	0	1	2	0	0	0	3	0	3
強引	0	9	3	0	0	0	12	0	12
売買取引	0	61	3	0	0	0	64	0	64
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	27	1	0	0	0	28	0	28
計	0	188	24	0	0	0	212	0	212

(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	48
3月以上－6月未満	8
6月以上	1
計	212

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	35	1	21	25	14
61		22		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	5	0	3	0	0	1	9	0	0	9
適合性	4	0	4	0	0	0	8	0	0	8
断定	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	1	0	1	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	11	0	10	0	0	1	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	13
3月以上－6月未満	9
6月以上－1年未満	0
1年以上－2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)

- ・ 証券会社で保有する投資信託等を全て解約しようと思い、担当者に電話で解約したい旨を伝えたところ、担当者が説明のために来訪することになった。損失が発生してもかまわないと考えており、性格上、勧められると弱いので、電話だけで解約したい。
- ・ 証券会社で株式の買付注文を行ったが、注文が入らなかったのも同様の操作を5回ほど行った。その後、相手方証券会社から「注文どうしますか。」とメールがあったので、「お願いします。」と返信したところ、5回の注文が成立し、不足金を請求されている。
- ・ 証券会社の担当者から「仕組債の説明が不十分だった。」と言われて再度説明を受けたが、その時には、既に購入をキャンセルできなかった。後日、担当者から連絡があり、再び仕組債のリスク説明をしようとしたので、不審に思って断った。相手方証券会社の自己防衛に思え、その後の上席者の対応も含め、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