

2022年11月22日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2022年7月1日から

2022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
217	73	169	68	48	5
290		237		53	

(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	44	20	0	0	0	64	0	64
適合性	0	14	8	0	0	0	22	0	22
断定	0	8	0	0	0	0	8	0	8
誤った情報	0	4	3	0	0	0	7	0	7
強引	0	13	2	0	0	0	15	0	15
売買取引	0	56	8	0	0	0	64	0	64
事務処理	0	33	0	0	0	0	33	0	33
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	196	41	0	0	0	237	0	237

(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	165
1月以上－3月未満	60
3月以上－6月未満	11
6月以上	1
計	237

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
41	39	7	24	34	15
80		31		49	

(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	6	0	2	0	18	0	0	18
適合性	3	0	2	0	0	0	5	0	0	5
断定	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
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	5	0	1	0	0	0	6	0	0	6
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	19	0	10	0	2	0	31	0	0	31

(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	1
1月以上－3月未満	14
3月以上－6月未満	14
6月以上－1年未満	2
1年以上－2年未満	0
計	31

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）

- ・ 銀行から証券会社を紹介されて初めて金融商品取引口座を開設した際に、担当者から仕組債を勧められた。これまでに銀行で国債を購入したことはあった。銀行からの紹介なので仕組債が安心できる商品だと思って購入したところ、現在、大きな評価損が発生している。リスクがある金融商品だとは思っていなかったため、相手方証券会社に対して、損害賠償を求めたい。
- ・ 取引している銀行でローンの残額を完済しようとしたところ、ローン金利を引き下げるから系列証券会社で運用しないかと持ち掛けられたので、当該証券会社でE B債を購入し、損失が発生した。納得できないので相手方証券会社に対して損害賠償を請求したい。
- ・ 会社に訪問して来たFX業者の担当者から「儲かるから、全財産を入金しても大丈夫」と勧められて、くりっく365の取引を個人で始めた。取引内容をよく理解せずに、担当者に言われるがまま取引をした結果、かなりの評価損になっている。

（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