

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

2022年10月1日から

2022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
280	53	197	46	83	7
333		243		90	

## (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	53	25	0	0	0	78	0	78
適合性	0	9	3	0	0	0	12	0	12
断定	0	5	0	0	0	0	5	0	5
誤った情報	0	0	3	0	0	0	3	0	3
強引	0	20	2	0	0	0	22	0	22
売買取引	0	67	6	0	0	0	73	0	73
事務処理	0	36	1	0	0	0	37	0	37
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	203	40	0	0	0	243	0	243

(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	183
1月以上－3月未満	53
3月以上－6月未満	6
6月以上	1
計	243

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
42	49	1	26	41	23
91		27		64	

(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	11	0	2	0	0	0	13	0	0	13
適合性	4	0	4	0	0	0	8	0	0	8
断定	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
勧誘	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
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	6	0	0	0	27	0	0	27

(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	8
3月以上－6月未満	17
6月以上－1年未満	2
1年以上－2年未満	0
計	27

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)

- ・ 約4年前から、証券会社の担当者から仕組債を勧められるようになった。私は、相手証券会社の担当者にとって、言いなりになる都合の良い顧客と認識されているようで、強引に勧められてしまうと勧誘を断ることができない。昨年、E B債の勧誘を受けた際、担当者の上席者から「担当者の指示に従わないと損をする。」と言われ、半ば脅されたように感じるがあった。3か月連続して計3億3,500万円のE B債3本を購入したが、全てロックインしてしまい、多額の損失を被ることになった。相手方証券会社に対して損害賠償を求めたい
- ・ 金融商品仲介業者の担当者に対し、儲からなくてもよいので損失を被らない商品を希望する旨を伝えていたにも関わらず、E B債を勧誘され、商品性やリスクを理解しないまま、保険の解約返戻金を原資にして購入した。多額の損失が発生したため納得できない。
- ・ 一般口座と特定口座の双方で保有していた米国株式のうち、一般口座で保有していた全ての株式を他社へ移管するため、証券会社に移管手続きに必要な書類を提出した。  
約2週間後、特定口座の株式を売却しようとした際、一般口座で保有していた米国株式と同一の株数が特定口座内で不足していることに気付き、売却発注できなかった。相手方証券会社から、「特定口座の売却可能残高を誤表示したものであり、指摘を受けて正しい株数に修正した。」との説明があった。  
証券会社のミスで売却が遅延したことにより、損失を被った。本来、売却したはずの株価と、実際に売却した株価の差額について補填してもらいたい。

(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