

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

2023年1月1日から

2023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
282	90	181	77	101	13
372		258		114	

## (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	50	36	0	0	0	86	0	86
適合性	0	11	8	0	0	0	19	0	19
断定	0	4	1	0	0	0	5	0	5
誤った情報	0	2	1	0	0	0	3	0	3
強引	0	6	0	0	0	0	6	0	6
売買取引	0	65	11	0	0	0	76	0	76
事務処理	0	46	4	0	0	0	50	0	50
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	197	61	0	0	0	258	0	258

(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	172
1月以上－3月未満	71
3月以上－6月未満	12
6月以上	3
計	258

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
64	64	4	42	60	22
128		46		82	

(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	19	0	5	0	0	0	24	0	0	24
適合性	9	0	3	0	0	0	12	0	0	12
断定	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	6	0	1	0	0	0	7	0	0	7
事務処理	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	34	0	12	0	0	0	46	0	0	46

(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	10
3月以上－6月未満	29
6月以上－1年未満	7
1年以上－2年未満	0
計	46

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)

- ・ 証券会社の担当者から仕組債を勧められ、十分なリスクの説明を受けることなく、仕組債を5,000万円で購入し、約2,700万円の損失が発生した。証券会社の担当者が、当該仕組債の購入資金が事業運営のための借入金であり、半年以内に必要となる金銭であることや投資経験がないことを知っていたにもかかわらず、ハイリスクの商品を売付けたことに憤りを感じている。担当者は「2、3か月で早期償還するから大丈夫だ。そのように作ってある商品だ。」と言って信じ込ませた上で、当社に購入させた。しかしながら、結果として当該仕組債は早期償還せずにノックインし、投資元本が大きく棄損することとなったため、相手方証券会社に対して損害賠償を求めたい。
- ・ 昨年末、証券会社の支店長から電話にて上場間もない株式の買い付けを勧誘され「株価が10%下がったら売る。」という条件で買い付けたところ、当日中にストップ安となってしまった。この間、支店長からの電話連絡はなく、夕方に自分から電話をしたところ、「業務が忙しくて連絡ができなかった。」と言われたが約束を守るべきではないか。  
また、同証券会社に買付勧誘時の通話録音の開示を求めたところ、「用意ができれば連絡する。」と回答があったが、その後、何の連絡もなく、支店長は転勤してしまった。
- ・ これまで投資経験がなく、各種金融商品がどのような商品性かも全くわからない中で、証券会社に入社して間もない新人営業員から「自身も新人のため一緒に勉強しながら投資について学ばないか。」と勧誘を受け、その際の印象が良かったため当該証券会社に口座を開設した。その後、当該新人営業員と上席者の二人が自宅に来訪し、上席者が「1年で200%になる商品である。」と紹介されたため、その時は商品の内容については全く理解していなかったが、その言葉を信用し、銀行に預けていた預金等を全てかき集め、全金融資産である5,000万円で勧められた投資信託を購入した。購入当初は、当該商品が投資信託であったことも理解していなかった。現在も当該投資信託を保有しているが、約1,220万円の評価損が発生しており、当時の証券会社の勧誘姿勢について到底納得できない。

(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