

紛争解決等業務に関する四半期報告

2023年4月1日から

2023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
270	114	111	71	159	43
384		182		202	

(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	32	37	0	0	0	69	0	69
適合性	0	3	10	0	0	0	13	0	13
断定	0	2	2	0	0	0	4	0	4
誤った情報	0	2	5	0	0	0	7	0	7
強引	0	7	4	0	0	0	11	0	11
売買取引	0	29	3	0	0	0	32	0	32
事務処理	0	32	0	0	0	0	32	0	32
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	14	0	0	0	0	14	0	14
計	0	121	61	0	0	0	182	0	182

(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	99
1月以上－3月未満	57
3月以上－6月未満	24
6月以上	2
計	182

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
61	82	1	59	60	23
143		60		83	

(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	25	0	10	0	2	0	37	0	0	37
適合性	4	0	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	8	0	4	0	1	0	13	0	0	13
事務処理	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	40	0	17	0	.3	0	60	0	0	60

(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	42
6月以上－1年未満	2
1年以上－2年未満	2
計	60

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)

- ・ 現物株式の取引経験しかなかったため、常日頃から証券会社の担当者にリスクは取りたくない旨伝えていたにも関わらず、仕組債を勧められた。保険金を受け取った直後であったので購入資金はあったが、半年後には使う予定のあるお金であることを伝えた。

証券会社の担当者とお席は早ければ1、2か月で早期償還できるので半年後には間に合うと自信を持って勧めてきたので購入することとした。しかしながら、結果として当該仕組債は早期償還せずにロックインし、投資元本が大きく棄損することとなったため、断定的判断の提供及び適合性原則違反を理由に相手方証券会社に対して損害賠償を求めたい。

- ・ 証券会社の担当者とお資産運用について話をし、株式は絶対にいやだと伝えたら「よい債券がある。お勧めできる商品だ。」と言われて、債券の内容を理解しないまま購入し、3か月程で償還されて戻ってきた。別の商品を購入することになり、次に勧められたものは、外国債券であり、念のため「債券だから満期になったら元金は戻りますよね」と聞いたところ、「株価が半分にならなければよい。米国は好景気だから大丈夫です」などと言われたので信用し、2本の債券を購入した。

その後、米国の情勢が不安になり、これら債券を手放したいと相談したところ、売却できないと言われた。そのようなことは聞いていなかった。

最近になって満期を迎え、投資額の7割近くの損失が発生した。この債券は仕組債と呼ばれ、一般的にリスクが高いとされる商品であることを知ったが、購入の際にリスク等について十分な説明がなかったため、相手方証券会社に対して損害賠償を求めたい。

- ・ 父親が亡くなった際に、取引していた相手方証券会社に連絡して今後はダイレクトメール等の送付をしないよう直接申し入れを行っているにも関わらず、亡き父親宛てにNISA制度の案内が記載された書面が送られてきた。

以前に相手方証券会社に申し入れを行った際に、相手方証券会社の本社から勧誘等を停止する旨のメールが送られてきたにも関わらず、今回、再度、書面が送られてきた。今後、二度と関わりたいくないので相手方証券会社に苦情を取り次いでほしい。

(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