

2023年11月17日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2023年7月1日から

2023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
203	202	124	132	79	70
405		256		149	

(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	58	41	0	0	0	99	0	99
適合性	0	7	16	0	0	0	23	0	23
断定	0	3	3	0	0	0	6	0	6
誤った情報	0	2	2	0	0	0	4	0	4
強引	0	8	4	0	0	0	12	0	12
売買取引	0	52	7	0	0	0	59	0	59
事務処理	0	38	1	0	0	0	39	0	39
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	12	2	0	0	0	14	0	14
計	0	180	76	0	0	0	256	0	256

(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	108
1月以上－3月未満	95
3月以上－6月未満	46
6月以上	7
計	256

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
78	83	1	54	77	29
161		55		108	

(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	32	0	6	0	2	1	41	0	0	41
適合性	7	0	0	0	0	0	7	0	0	7
断定	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	4	0	0	0	0	0	4	0	0	4
勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
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	45	0	7	0	2	1	55	0	0	55

(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	9
3月以上－6月未満	39
6月以上－1年未満	7
1年以上－2年未満	0
計	55

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）

- ・ 購入したEB債の金額が1億1,000万円にもなっているが、購入時の経緯をよく覚えていない。なぜこのような債券を高額で買ってしまったのかと後悔している。リスクについての説明も受けていないし、ここまでの金額に膨らんだ商品を高齢である私に売ったのは納得できず、損失も生じているので少しでも補償してほしい。
- ・ 証券会社の担当者が家に来て、投資信託を勧められた。孫より若い男性担当者から熱心な営業を受け、年内プラスの見込みと聞いたので、500万円分を買うことにした。資金を振込んだ日に担当者から電話がきて、また来訪したいと言われた。買付けた投資信託についての確認だろうと思ったので、来てもらうことにしたが、いきなり上司まで連れて来て、追加で500万円投資しないかと勧誘され、応じてしまった。後悔して週明けの朝一番に「今回の件はお断りする」と連絡したが、「契約解除はできない」と言われた。まだ振込んでいないのでやめさせてほしい。
- ・ 米ドル建ての債券約470万円分を申し込んだ後、キャンセルしたいと申し出たができないと言われた。証券会社にいきなり訪問されて、2時間以上も勧誘されたのでよく理解できないうちに買い付けてしまったものであり、代金も支払っていないのにキャンセルできず、期限までに支払わないと裁判になると言われ不満である。10年以上前に株式取引をしたことあるが、最近は取引を行っていなかった。為替に連動するような金融商品の取引は経験がない。

（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