

2024年2月26日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2023年10月1日 から

2023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
201	149	108	110	93	39
350		218		132	

(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	60	26	0	0	0	86	0	86
適合性	0	7	7	0	0	0	14	0	14
断定	0	5	1	0	0	0	6	0	6
誤った情報	0	3	0	0	0	0	3	0	3
強引	0	7	1	0	0	0	8	0	8
売買取引	0	42	2	0	0	1	45	0	45
事務処理	0	48	2	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	6	0	0	0	0	6	0	6
計	0	178	39	0	0	1	218	0	218

(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	86
1月以上－3月未満	57
3月以上－6月未満	36
6月以上	39
計	218

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
39	106	1	47	38	59
145		48		97	

(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	35	0	5	0	1	0	41	0	0	41
適合性	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	40	0	7	0	1	0	48	0	0	48

(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	5
3月以上－6月未満	39
6月以上－1年未満	4
1年以上－2年未満	0
計	48

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)

- ・ 証券会社で初めて取引した際、必ず倍になる商品だと勧められて5,000万円を投じたが、現在、評価が半分になってしまっている。今となっては投資信託だと分かるが、当時は何を買ったかも分からなかった。元本を戻してほしい。
- ・ 取引先証券会社の資金繰りを心配している。社債の償還金を銀行に振り込むように依頼したところ、担当者から「ちょっと遅れるがよいか」と言われた。実際の振り込みは、償還日の4営業日後であった。振込後、担当者に「自分の都合で決めているのか。」と質問したところ、「その時による。」との回答であり、あきれている。
- ・ 証券会社から上場廃止にならないと聞いたので買い付けした株式が、上場廃止になる事が分かった。買い付けの時点で上場廃止は決まっていた様なので、正しく伝えてもらってれば買い付けしおらず、承諾できない。

(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