

紛争解決等業務に関する四半期報告

2024年1月1日から

2024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
223	132	122	97	101	35
355		219		136	

(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	44	22	0	0	0	66	0	66
適合性	0	6	6	0	0	0	12	0	12
断定	0	2	1	0	0	0	3	0	3
誤った情報	0	1	0	0	0	0	1	0	1
強引	0	9	1	0	0	0	10	0	10
売買取引	0	52	5	0	0	0	57	0	57
事務処理	0	52	1	0	0	0	53	0	53
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	17	0	0	0	0	17	0	17
計	0	183	36	0	0	0	219	0	219

(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	107
1月以上－3月未満	61
3月以上－6月未満	30
6月以上	21
計	219

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
44	97	1	58	43	39
141		59		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	37	0	6	0	0	0	43	0	0	43
適合性	6	0	3	0	0	0	9	0	0	9
断定	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	3	0	1	0	1	0	5	0	0	5
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	48	0	10	0	1	0	59	0	0	59

(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	3
3 月以上－6 月未満	38
6 月以上－1 年未満	18
1 年以上－2 年未満	0
計	59

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)

- ・ 証券会社の担当者が入居する施設に来訪して、外国株式を強引に勧めたので「考えさせてほしい。」と言ったところ、「注文は 16 時までだから時間がないです。」「会社に電話しますからハイとだけ言ってください。」と急かされ、買付代金の約 1,000 万円を振込みさせられた。相手方のお客様相談室に苦情を言った後、担当者から「無理やり買わせてごめんなさい。」と謝られたが納得できない。
- ・ 5 年前、証券会社の担当者から「すぐに償還となって 300 万円程度の利益になる。」と言われてトルコリラ建ての仕組債を購入した。来月の償還時には投資額の 2 割しか戻ってこないことがわかった。担当者は勧誘時、忙しいと言ったにもかかわらず強引に押しかけて来て、利益が出ることばかりを強調し、トルコリラが下がった場合のリスクや具体的な商品内容に関する説明はほとんどなかった。
- ・ 7 年前に購入した投資信託をその後 3 回に亘り追加購入しているが、3 回のうち 2 回は購入した覚えがない。今年になってから本件投資信託を解約したが、120 万円の損失が発生した。勝手に追加で購入されなければ損失は発生しなかったもので、納得ができない。

(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