

2024 年 8 月 20 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2024 年 4 月 1 日 から

2024 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
162	136	104	116	58	20
298		220		78	

(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	37	41	0	0	0	78	0	78
適合性	0	2	12	0	0	0	14	0	14
断定	0	2	3	0	0	0	5	0	5
誤った情報	0	1	1	0	0	0	2	0	2
強引	0	6	0	0	0	0	6	0	6
売買取引	0	49	7	0	0	0	56	0	56
事務処理	0	53	0	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	6	0	0	0	0	6	0	6
計	0	156	64	0	0	0	220	0	220

(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	97
1 月以上－3 月未満	68
3 月以上－6 月未満	43
6 月以上	12
計	220

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
63	82	3	58	60	24
145		61		84	

(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	33	0	11	0	0	0	44	0	0	44
適合性	5	0	3	0	1	0	9	0	0	9
断定	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
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	3	0	1	0	0	0	4	0	0	4
事務処理	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	44	0	16	0	1	0	61	0	0	61

(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	15
1 年以上－ 2 年未満	2
計	61

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）

- ・ 保有する外国株式について、証券会社の担当者から別の外国株式に乘換えた方がいいと強引に勧められ、承諾していないにもかかわらず売却させられたところ、売却した外国株式の株価が大きく上昇し、乗換えた外国株式の株価は大きく下落した。相手方証券会社の苦情窓口へ元に戻してほしい旨を申し入れたが埒が明かない。
- ・ 証券会社の担当者から、「金利が高く、元本が戻る商品である。」と仕組債を勧められて購入したところ、元本の6分の1になってしまった。担当者からは契約時に仕組債がどのような商品であるのかについての詳細な説明がなかったため、購入した仕組債がトルコリラに関連する為替商品であることやリスクの高い商品であるとは思っていなかった。発生した損失について、相手方証券会社に何とかしてほしい。
- ・ 証券会社で保有する投資信託を別の証券会社へ移管後、移管先の証券会社における移管手数料返金サービスについて申し込むために必要書類を提出したところ、一部書類が不足していたので追加して提出したが、相手方証券会社から、移管手数料返金サービスの期限内に書類が提出されなかったことから、移管手数料返金のサービスはできないと言われた。期限の説明がなかったことに不満があるので、苦情を取次いでほしい。

（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