

2024 年 11 月 12 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2024 年 7 月 1 日 から

2024 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
189	78	135	70	54	8
267		205		62	

(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	25	23	0	0	0	48	0	48
適合性	0	4	3	0	0	0	7	0	7
断定	0	2	1	0	0	0	3	0	3
誤った情報	0	3	0	0	0	0	3	0	3
強引	0	4	0	0	0	0	4	0	4
売買取引	0	75	8	0	0	0	83	0	83
事務処理	0	43	1	0	0	0	44	0	44
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	13	0	0	0	0	13	0	13
計	0	169	36	0	0	0	205	0	205

(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	114
1 月以上－3 月未満	51
3 月以上－6 月未満	38
6 月以上	2
計	205

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
36	84	0	36	36	48
120		36		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	21	0	4	0	0	0	25	0	0	25
適合性	5	0	1	0	0	0	6	0	0	6
断定	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
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	29	0	7	0	0	0	36	0	0	36

(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	2
3 月以上－ 6 月未満	27
6 月以上－ 1 年未満	6
1 年以上－ 2 年未満	1
計	36

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）

- ・ 今年、証券会社で新N I S A口座を開設したが、受取配当金が課税された。相手証券に苦情を伝えたところ、「株式数比例配分方式を希望されていないため。」と言われたが、相手証券が顧客に対して非課税になる方法を教えるべきではないだろうか。
- ・ 証券会社の担当者から勧められるがまま、投資信託を 1 億 5,000 万円程度買付けた。利益が出ている時に売却したかったが、引き留められて売却できなかった。現在はかなりの評価損である。状況を教えてほしいと伝えても、担当者はすぐに連絡してこないで、苦情を取り次いで欲しい。
- ・ 証券会社の担当者が来訪してきた際、保有する 3 本の投資信託を全て売却して取引を終了したい旨を伝えたが、その後、何の案内もないために売却することができなかった。相手証券に問い合わせたところ、担当者は来訪後、一週間程度の休暇を取得したため、放置されていたことが判明した。相手証券の対応に納得がいかない。

（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