

2025 年 2 月 19 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2024 年 10 月 1 日 から

2024 年 12 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
154	62	112	54	42	8
216		166		50	

(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	17	23	0	0	0	40	0	40
適合性	0	4	3	0	0	0	7	0	7
断定	0	1	2	0	0	0	3	0	3
誤った情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0
強引	0	1	2	0	0	0	3	0	3
売買取引	0	52	6	0	0	0	58	0	58
事務処理	0	47	1	0	0	0	48	0	48
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	7	0	0	0	0	7	0	7
計	0	129	37	0	0	0	166	0	166

(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	105
1 月以上－3 月未満	46
3 月以上－6 月未満	13
6 月以上	2
計	166

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
38	84	1	50	37	34
122		51		71	

(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	24	0	10	0	0	0	34	0	0	34
適合性	8	0	0	0	1	0	9	0	0	9
断定	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
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	2	0	0	1	6	0	0	6
事務処理	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	36	0	12	0	2	1	51	0	0	51

(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	24
6 月以上－1 年未満	19
1 年以上－2 年未満	2
2 年以上未満	1
計	51

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）

- ・ 6 年前、証券会社の担当者に勧められてトルコリラを参照する仕組債を購入し、約 800 万円の損害を被った。担当者とは 15 年以上に亘る付き合いであった。仕組債の購入時に多大な損失が発生するリスクのある商品との説明は受けておらず、保有期間中は一切連絡がなく、担当者の退職後、後任の担当者から教えられるまで損失が発生していることを知らなかった。詐欺に遭ったようであり、納得ができない。
- ・ 保有する投資信託の解約をネット取引で発注したが、取引限度額を超えていたことからエラーになって解約することができなかった。そのため、相手方のコールセンターへ連絡したところ、支店に転送された。支店の担当者に解約を申し入れたが、「今、解約しない方がいい」等と引き留められているうちに注文締切り時間が過ぎてしまい解約できなかった。翌日、当該投資信託の基準価額は下落したことにより、得べかりし利益を逸してしまった。解約をさせてくれなかった証券会社の対応に不満がある。
- ・ 証券会社で保有する商品を他の証券会社へ移管するために手続き書類を取り寄せた。記入方法が分かりにくい上、担当者から保有する商品の銘柄はすべて記入するようと言われたのでそのとおりにしたところ、後から移管できない銘柄があることが判明した。このこと等により、手続き完了までに 4 か月程度の時間を要した。担当者の対応不備により手続きが大幅に遅れたので、証券会社に謝罪してもらいたい。

（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