

2025 年 6 月 9 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2025 年 1 月 1 日 から

2025 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
191	50	121	40	70	10
241		161		80	

(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	19	19	0	0	0	38	0	38
適合性	0	3	4	0	0	0	7	0	7
断定	0	5	0	0	0	0	5	0	5
誤った情報	0	0	1	0	0	0	1	0	1
強引	0	3	3	0	0	0	6	0	6
売買取引	0	38	3	0	0	0	41	0	41
事務処理	0	51	2	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	10	0	0	0	0	10	0	10
計	0	129	32	0	0	0	161	0	161

(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	94
1 月以上－3 月未満	51
3 月以上－6 月未満	13
6 月以上	3
計	161

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
33	71	0	51	33	20
104		51		53	

(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	34	0	4	0	0	0	38	0	0	38
適合性	6	0	4	0	0	0	10	0	0	10
断定	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
勧誘	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	11	0	0	0	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	3
3 月以上－6 月未満	24
6 月以上－1 年未満	24
1 年以上－2 年未満	0
2 年以上未満	0
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）

- ・ 約3年前、証券会社の担当者が「購入後、参照通貨が円安になっても大丈夫。」と言って勧めてきた仕組債を購入し、損害を被った。自分からは購入額を伝えておらず、担当者が勝手に500万円と決めて購入させた。何かの書面に署名・押印はした記憶はあるものの、事前に500万円と聞いていれば購入しなかった。同意していない購入額で取引させた証券会社の対応に納得ができない。
- ・ 証券会社の担当者から、保有株式について、「当分の間、株価が上昇することはない。」と言われ、別の株式に乘換えることを勧められたため、言われたとおりに取引した。取引後、売却した銘柄はすぐに急騰し、買付けた銘柄は急落した。相手方証券会社はプロであるから、何か有力な情報に基づいて乗換えを提案してきたと思い取引した。担当者が売却銘柄につき「当分の間、株価が上昇することはない。」という断定的な判断を提供したことに納得ができない。相手方証券会社が損失補てんをするか、取引をなかったことにしてほしい。
- ・ 取引する証券会社で保有していた外国株式を売却した記憶がないのに、1年前に売却したことになる。相手方証券会社に苦情を申し出ると、注文を受けた録音があると言われて、口座を凍結されてしまった。その後、弁護士に委任し、口座解約と保有金融商品の他社移管をしたが、相手方証券会社の対応に腹が立っている。

（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