

紛争解決等業務に関する四半期報告

2019年4月1日から

2019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
259	196	139	117	120	79
455		256		199	

(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	27	62	0	0	0	89	0	89
適合性	0	10	7	0	0	0	17	0	17
断定	0	6	0	0	0	0	6	0	6
誤認	0	2	0	0	0	0	2	0	2
強引	0	10	5	0	0	0	15	0	15
虚偽	0	2	0	0	0	0	2	0	2
売買取引	0	65	10	0	0	0	75	0	75
事務処理	0	27	0	0	0	0	27	0	27
会社不満	0	13	1	0	0	0	14	0	14
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	4	5	0	0	0	9	0	9
計	0	166	90	0	0	0	256	0	256

(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	121
1月以上－3月未満	90
3月以上－6月未満	22
6月以上	23
計	256

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
88	309	6	266	82	43
397		272		125	

(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	258	0	3	0	1	1	263	0	0	263
適合性	2	0	2	0	0	0	4	0	0	4
断定	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
誤認	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
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
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	263	0	7	0	1	1	272	0	0	272

(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	21
3月以上－6月未満	248
6月以上－1年未満	3
計	272

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)

- ・ 5年前に証券会社の担当者に言われるがままに、仕組債に投資させられた。現在、かなりの損失が出ている。担当者がリスクの説明もせずに関わせたのだから証券会社に責任を取ってほしい。
- ・ 6～7年前に株式の新規取引をやめて、安全な商品を買いたいと取引証券会社の担当者に伝えていた。担当者から保有株式の売却代金で新興国通貨建ての債券を次々買うように勧められ、10本購入した。その後、為替レートの影響で半値以下になり、外貨のまま塩漬けになっている。納得できない。
- ・ 取引証券会社の営業担当者に執拗に勧められて購入した株式が値下がりしてきたので、とにかく株式を売却したいと言っているのに聞き入れて貰えず、逆に営業担当者からもっと買い増しするよう勧められ、今に至り大きな含み損を抱えてしまった。納得できない。

(紛争事例は別紙参照)

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の担当者との間で、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

以 上