

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 23 年 4 月 1 日 から

平成 23 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 |
| 258 | 0 | 189 | 0 | 69 | 0 |

（注）当センターが指定紛争解決機関業務を開始した平成 23 年 4 月 1 日以降、新規に受け付けた苦情件数を対象としている。以下、同じ。

(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 |
| 説明不足 | 0 | 23 | 15 | 0 | 0 | 0 | 38 | 0 | 38 |
| 適合性 | 0 | 3 | 7 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| 断定 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| 誤認 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| 強引 | 0 | 9 | 2 | 0 | 1 | 0 | 12 | 0 | 12 |
| 虚偽 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| 会社不満 | 0 | 11 | 0 | 0 | 1 | 0 | 12 | 0 | 12 |
| 売買取引 | 0 | 47 | 5 | 0 | 4 | 0 | 56 | 0 | 56 |
| 事務処理 | 0 | 36 | 3 | 0 | 2 | 0 | 41 | 0 | 41 |
| その他 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 計 | 0 | 141 | 39 | 0 | 8 | 0 | 189 | 0 | 189 |

(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）

| 所要期間 | 件数 |
|-----------|-----|
| 1月未満 | 170 |
| 1月以上－3月未満 | 19 |
| 3月以上－6月未満 | 0 |
| 6月以上 | 0 |
| 計 | 189 |

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 |
| 69 | 0 | 7 | 0 | 62 | 0 |

(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 | | | | | | | | |
| 説明義務違反 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 誤った情報の提供 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 売買取引 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 計 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |

(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 | 7 |
| 3月以上－6月未満 | 0 |
| 6月以上－1年未満 | 0 |
| 1年以上－2年未満 | 0 |
| 2年以上 | 0 |
| 計 | 7 |

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）

ソブリン債を主要投資対象とする投資信託を購入した。購入直後、当該投資信託が大幅に下落したこと受け、これ以上の損失の拡大を危惧し、当該販売会社に解約（損切り）を申し出たところ、担当者は、「価格は戻る」「毎月値動きを報告する」とのことであったため、当該解約を見送ることとしたが、値動きの連絡は過去2年間でわずか4回であった。結果、当該投資信託による損失は解約を申し出た当時より拡大した。約束が履行されなかった間に損失が拡大したことに納得がいかない。

以 上