

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 23 年 7 月 1 日 から

平成 23 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
298	69	195	62	103	7

（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							小 計	移送	計
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他				
説明不足	0	40	12	0	2	3	57	0	57	
適合性	0	8	8	0	0	0	16	0	16	
断定	0	8	10	0	0	0	18	0	18	
誤認	0	3	2	0	0	0	5	0	5	
強引	0	8	0	0	0	0	8	0	8	
虚偽	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
会社不満	0	28	0	0	5	0	33	0	33	
売買取引	0	62	7	0	0	7	76	0	76	
事務処理	0	33	1	0	2	1	37	0	37	
その他	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
計	0	197	40	0	9	11	257	0	257	

#### (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	191
1月以上－3月未満	46
3月以上－6月未満	19
6月以上	0
計	257

## 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
43	62	7	41	36	21

### (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	20	0	7	0	0	0	27	0	0	27
適合性	4	0	5	0	0	0	9	0	0	9
断定	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3
売買取引	4	0	1	0	0	0	5	0	0	5
事務処理	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
計	35	0	19	0	1	0	48	0	0	48

(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	30
3 月以上－ 6 月未満	18
6 月以上－ 1 年未満	0
1 年以上－ 2 年未満	0
2 年以上	0
計	48

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）

外国の金融機関が発行する豪ドル建て債券を購入したが、時価情報の案内がないままノックインとなり、大幅な損失となっている。

（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、情報交換等実施している。

- ・ 一般社団法人全国銀行協会
- ・ (社) 損害保険協会
- ・ (社) 生命保険協会

以 上