

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 23 年 10 月 1 日 から

平成 23 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
309	110	220	95	89	15

(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	50	27	0	2	4	83	0	83	
適合性	0	19	15	0	0	0	34	0	34	
断定	0	9	3	0	1	0	13	0	13	
誤認	0	8	3	0	0	0	11	0	11	
強引	0	16	2	0	0	1	19	0	19	
虚偽	0	9	4	0	1	0	14	0	14	
会社不満	0	13	0	0	2	1	16	0	16	
売買取引	0	54	12	0	6	6	78	0	78	
事務処理	0	42	2	0	2	0	46	0	46	
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	221	68	0	14	12	315	0	315	

(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	204
1月以上－3月未満	85
3月以上－6月未満	26
6月以上	0
計	315

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
89	57	12	45	77	13

(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	18	0	10	0	2	0	30	0	0	30
適合性	2	0	4	0	0	0	6	0	0	6
断定	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	1	0	8	0	0	0	9	0	0	9
売買取引	3	0	5	0	0	0	8	0	0	8
事務処理	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
計	27	0	28	0	2	0	57	0	0	57

(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	1
1月以上－3月未満	26
3月以上－6月未満	28
6月以上－1年未満	2
1年以上－2年未満	0
2年以上	0
計	57

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）

3年程前に国債を買うつもりで支店を訪問した際、配当が良いとの事で不動産ファンドを勧められ、購入した。しばらくの間は、配当が良かったので4か月後、さらに追加購入したが、その後、配当が止まったり少なくなったりした。

（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