

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 24 年 1 月 4 日 から

平成 24 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
270	104	201	82	69	22

（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	58	14	0	1	3	76	0	76
適合性	0	11	9	0	0	0	20	0	20
断定	0	5	1	0	0	0	6	0	6
誤認	0	3	8	0	0	0	11	0	11
強引	0	10	0	0	0	2	12	0	12
虚偽	0	10	2	0	0	0	12	0	12
会社不満	0	28	0	0	0	0	28	0	28
売買取引	0	66	12	0	2	4	84	0	84
事務処理	0	29	0	0	1	1	31	0	31
その他	0	3	0	0	0	0	3	0	3
計	0	223	46	0	4	10	283	0	283

#### (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	71
3月以上－6月未満	19
6月以上	2
計	283

## 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
46	86	7	71	39	15

### (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	14	0	23	0	2	0	39	0	0	39
適合性	4	0	10	0	0	0	14	0	0	14
断定	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	4	0	4	0	1	0	9	0	0	9
約束違反	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
売買取引	4	0	6	0	1	0	11	0	0	11
事務処理	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
計	31	0	43	0	4	0	78	0	0	78

(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	44
3月以上－6月未満	25
6月以上－1年未満	9
1年以上－2年未満	0
2年以上	0
計	78

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）

2011年8月、エルピーダメモリの転換社債について、3.4%とか3.5%などといった良い利回りであり、3年経過すれば購入金額1,800万円は2,000万円で戻ってくると言われたので、長年地道に貯めた老後の生活資金で購入した。

最近、その会社は倒産し、大きな損失が生じ納得いかない。勧誘時には、その会社の内容説明は無かった。

（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