

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 24 年 4 月 1 日 から

平成 24 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
256	91	188	73	68	18

（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									
	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	41	19	0	0	1	61	0	61
適合性	0	10	10	0	0	0	20	0	20
断定	0	7	2	0	0	0	9	0	9
誤った情報	0	7	3	0	0	0	10	0	10
強引	0	19	1	0	1	0	21	0	21
会社不満	0	29	0	0	1	0	30	0	30
売買取引	0	68	9	0	0	0	77	0	77
事務処理	0	30	2	0	1	0	33	0	33
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	211	46	0	3	1	261	0	261

(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	192
1月以上－3月未満	47
3月以上－6月未満	18
6月以上	4
計	261

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	54	6	48	40	6

(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	3	0	17	0	0	1	21	0	0	21
適合性	6	0	7	0	1	2	16	0	0	16
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤った情報	3	0	3	0	0	1	7	0	0	7
約束違反	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	6	0	4	0	0	0	10	0	0	10
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	18	0	31	0	1	4	54	0	0	54

(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	2
1 月以上－ 3 月未満	23
3 月以上－ 6 月未満	24
6 月以上－ 1 年未満	5
1 年以上－ 2 年未満	0
2 年以上	0
計	54

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）

申出者は、60 代の男性。過去に投資信託の購入経験あり。

平成 19 年7月、担当者に勧められて、毎月分配型の投資信託を購入した。その後、しばらく保有していたところ、当初のうちは、予定通りの分配金が支払われており問題はなかった。その後、基準価格が大幅に下落し、評価額は購入時の約半分にまで下落し、大幅な損失となっている。

勧誘時の説明では、投信だが毎月配当（分配金）がもらえて、安定した商品であるとの説明であったが、実際、半分にまで目減りしてしまい、説明と事実が異なる。

勧誘時に担当者は、「分配金」を「配当金」と説明するとともに、「特別分配金」について「特別ボーナス」との表現で説明、「特別分配金」に関する詳細説明を行わず、投資家に誤認を与える内容説明に終始していた。

最近、あるセミナーに参加する機会があり、分配金の出し方、仕組みについて説明を聞いて、初めてその事実を知った。さっそく、証券会社に異議を申し出たところ、回答が書面であり、「説明不足は否めないが、重要事項の説明を果たしている。」とのことであった。

その書面の最後に「納得できなければ FINMAC に相談したら・・・」と記載があった、として苦情の申出。

（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
- ・ 一般社団法人損害保険協会
- ・ (社) 生命保険協会

以 上