

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 24 年 7 月 1 日 から

平成 24 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
217	86	151	72	66	14

（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				
説明義務	0	41	12	0	1	0	54	0	54	
適合性	0	13	3	0	0	0	16	0	16	
断定	0	11	0	0	0	0	11	0	11	
誤った情報	0	7	4	0	0	0	11	0	11	
強引	0	11	4	0	1	0	16	0	16	
会社不満	0	17	0	0	2	0	19	0	19	
売買取引	0	53	2	0	0	2	57	0	57	
事務処理	0	33	0	0	0	0	33	0	33	
その他	0	6	0	0	0	0	6	0	6	
計	0	192	25	0	4	2	223	0	223	

(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	149
1月以上－3月未満	48
3月以上－6月未満	13
6月以上	13
計	223

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
25	46	10	28	15	18

(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	4	0	11	0	0	1	16	0	0	16
適合性	5	0	5	0	0	5	15	0	0	15
断定	1	0	0	0	0	1	2	0	0	2
誤った情報	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
売買取引	0	0	2	0	0	1	3	0	0	3
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	12	0	18	0	0	8	38	0	0	38

(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	11
6 月以上－1 年未満	0
1 年以上－2 年未満	0
2 年以上	0
計	38

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）

証券会社とは、長年に亘り取引している。これまでにも、担当者の勧めでいくつか複数の取引をしていた。

こうした中、元本割れやノックイン時のリスクについて、詳しい説明がないままに日経平均株価連動債を購入させられた。

担当者から勧められた際、購入時の最低申込み単位が 1 千万円以上との説明はあったものの、元本割れの可能性があることやノックインに関する詳しいリスク説明を受けていない。母と申立人は、それぞれ母が 1,100 万円、申出者が 1,600 万円分購入した。今では、母の購入分は、760 万円の損失、申出者の分は、1,000 万円の損失となっている。

申出者は、常日頃からハイリスク商品は投資しないことをハッキリと伝えてあったという。そうであるにもかかわらず、このようなリスクの高い商品を勧めるとはいかがなものか。購入時に元本割れする商品とはっきり知っていれば投資しなかった。目論見書等は郵送で受け取り、発注は電話で行ったような気がする。

このような形で損失が発生していることに納得がいかない。

（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