

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 24 年 10 月 1 日 から

平成 24 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
215	80	170	74	45	6

（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	34	18	0	1	1	54	0	54	
適合性	0	14	16	0	0	1	31	0	31	
断定	0	9	5	0	0	0	14	0	14	
誤った情報	0	8	5	0	1	0	14	0	14	
強引	0	14	0	0	0	0	14	0	14	
会社不満	0	57	12	0	0	6	75	0	75	
売買取引	0	21	0	0	0	2	23	0	23	
事務処理	0	15	1	0	0	1	17	0	17	
その他	0	1	0	0	0	1	2	0	2	
計	0	173	57	0	2	12	244	0	244	

(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	164
1月以上－3月未満	61
3月以上－6月未満	13
6月以上	6
計	244

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
57	33	13	27	44	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	8	0	15	0	0	0	23	0	0	23
適合性	1	0	3	0	1	1	6	0	0	6
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤った情報	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
売買取引	5	0	3	0	0	0	8	0	0	8
事務処理	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
計	16	0	22	0	1	1	40	0	0	40

(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	20
3月以上－6月未満	12
6月以上－1年未満	6
1年以上－2年未満	1
2年以上	0
計	40

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）

平成22年4月、申出人が当時、保有していた投資信託について「950万円から830万円になり120万円の損失が発生している」とのことで担当者から電話があり、乗換えの勧誘を受けた。

当該投信の購入時期は不明であるが、購入当時からさほど下落しておらず、実際は受け取り分配金を含めると損失はほとんど発生していなかった。「950万円が830万円になった」というのは、乗り換えさせるための担当者の虚偽である。

もし、乗り換えるのであれば、リスクの少ない商品が希望であった。ところが、勧められた商品は、グローバル・ハイ・イールド債券投信というもので、リスクの高い商品であった。この投信を担当者は、「この投信で、2割、3割儲けが出ている顧客がいる」との説明を行い勧誘し、申出者は、資金を追加し、1500万円で乗り換えた。

現在、180万円の損失が発生している。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