

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 25 年 1 月 1 日 から

平成 25 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
204	51	152	42	52	9

（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	20	11	0	0	1	32	0	32	
適合性	0	7	8	0	0	1	16	0	16	
断定	0	2	1	0	0	1	4	0	4	
誤った情報	0	6	2	0	0	0	8	0	8	
強引	0	8	2	0	0	1	11	0	11	
売買取引	0	61	9	0	0	5	75	0	75	
事務処理	0	32	0	0	0	0	32	0	32	
会社不満	0	15	0	0	0	0	15	0	15	
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	152	33	0	0	9	194	0	194	

(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	147
1月以上－3月未満	34
3月以上－6月未満	8
6月以上	5
計	194

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
33	50	7	41	26	9

(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	10	0	2	0	20	0	0	20
適合性	7	0	1	0	1	0	9	0	0	9
断定	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	4	0	1	0	0	0	5	0	0	5
売買取引	4	0	4	0	0	1	9	0	0	9
事務処理	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
計	26	0	18	0	3	1	48	0	0	48

(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	24
3 月以上－ 6 月未満	20
6 月以上－ 1 年未満	3
1 年以上－ 2 年未満	0
2 年以上	0
計	48

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歳代の男性。5年ほど前に担当者から勧められて、ある債券を購入した。その債券が今般、大幅に元本割れして償還となった。購入した債券は、スウェーデン地方金融公社の早期償還条項の付いた日経平均株価連動型デジタルクーポン債券で、表面利率年5.0%というものであった。

2008年1月に国債を売却した際、次はどうするか、投資相談を行っていたところ、年率5%の債券ということのみ、強調されて勧められたものであった。申出人は当該債券を約2,000万円分購入した。今般、償還とになり、利息込みで1,600万円程度になってしまった。

購入時には良い話ばかりで、リスクについては分かるような説明は受けておらず、このような事態となることを全く承知していなかった。

担当者に苦情を申し出たところ、証券会社としての対応には問題がないとの事で対応してもらえず、FINMACに相談するよう紹介された。自分としては、納得いかない。

(紛争解決手続事例は別紙参照)

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