

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 25 年 4 月 1 日 から

平成 25 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
298	66	234	63	64	3

（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	27	13	0	0	0	40	0	40	
適合性	0	10	10	0	1	0	21	0	21	
断定	0	8	2	0	0	1	11	0	11	
誤った情報	0	13	3	0	0	1	17	0	17	
強引	0	7	5	0	0	0	12	0	12	
売買取引	0	111	11	0	1	1	124	0	124	
事務処理	0	47	1	0	1	3	52	0	52	
会社不満	0	18	0	0	0	0	18	0	18	
その他	0	1	1	0	0	0	2	0	2	
計	0	242	46	0	3	6	297	0	297	

(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	217
1月以上－3月未満	56
3月以上－6月未満	17
6月以上	6
計	296

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	35	18	28	28	7

(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	9	0	6	0	4	1	20	0	0	20
適合性	4	0	7	0	0	2	13	0	0	13
断定	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
誤った情報	1	0	0	0	1	0	2	0	0	2
売買取引	3	0	2	0	0	0	5	0	0	5
事務処理	3	0	0	0	0	1	4	0	0	4
その他	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
計	20	0	15	0	6	5	46	0	0	46

(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	27
3 月以上－6 月未満	11
6 月以上－1 年未満	6
1 年以上－2 年未満	0
2 年以上	0
計	46

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 代後半の女性。新聞に掲載されていた某銀行の広告に、金利の良い定期預金があったので、当該定期預金を申し込むため、系列の証券会社に出向いた。窓口で定期預金について問い合わせ、紹介された商品を購入した。

申出者は、定期預金を申し込むために窓口に出向き、応対した窓口の担当者にもその旨話していたので、購入した商品は定期預金であると思っていたが、後日、同社より送付された取引残高報告書の内容を確認したところ、購入したのは定期預金ではなく、投資信託であったことが判明した。しかも、購入手数料約 30 万円控除されている上に、預けた金額 1,000 万円が欠損している。

申出者は、定期預金を申し込みたいと言っていたのに、担当者は投資信託を紹介し、購入させられた。騙されたようで納得いかない。

(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
- ・ 社団法人生命保険協会

以 上