

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 25 年 7 月 1 日 から

平成 25 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
193	66	144	55	49	11

（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								
	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	17	8	0	0	0	25	0	25
適合性	0	4	2	0	0	0	6	0	6
断定	0	9	1	0	0	0	10	0	10
誤った情報	0	6	4	0	0	0	10	0	10
強引	0	14	1	0	0	0	15	0	15
売買取引	0	80	6	0	2	1	89	0	89
事務処理	0	28	3	0	0	0	31	0	31
会社不満	0	9	1	0	1	1	12	0	12
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1
計	0	168	26	0	3	2	199	0	199

(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	141
1月以上－3月未満	44
3月以上－6月未満	13
6月以上	1
計	199

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
26	35	3	31	23	4

(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	12	0	3	0	0	1	16	0	0	16
適合性	3	0	2	0	0	0	5	0	0	5
断定	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
誤った情報	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
売買取引	7	0	1	0	0	1	9	0	0	9
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
計	24	0	6	0	0	4	34	0	0	34

(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	3
1月以上－3月未満	15
3月以上－6月未満	16
6月以上－1年未満	0
1年以上－2年未満	0
2年以上	0
計	34

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)

- ・高齢で認知症の実母（83才）の証券取引で多大な損失が生じた。業者にその責任を求める。
→ 申出者は長男。実母は5年程前から認知症の症状が顕著になり、成年後見人の届出をしている。申出者である長男は、相手方支店の内部管理責任者に上記事情を説明し、診断書等の提出はしなかったものの、口頭で、「今後の取引は一人息子である申出者に必ず事前相談するように」との約束を取り付けた。

にもかかわらず、担当者は、実母に対し、1年半前から株式を中心に頻繁な取引を行わせていた。投資元本は約4,000万円、売却代金は約3,400万円であり、約600万円の損失となっている。

本件一連の取引について、異議を申し出たところ、相手方は一部過失を認め、「FINMACでのあっせんで話し合いたい」との返答を受けた。よって、当該損失金の賠償を求めたい。

(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