

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 25 年 10 月 1 日 から

平成 25 年 12 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
176	60	138	51	38	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	15	5	0	0	0	20	0	20	
適合性	0	7	4	0	0	0	11	0	11	
断定	0	5	0	0	0	0	5	0	5	
誤った情報	0	13	1	0	0	0	14	0	14	
強引	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
売買取引	0	83	11	0	0	0	94	0	94	
事務処理	0	30	0	0	0	0	30	0	30	
会社不満	0	7	0	0	0	0	7	0	7	
その他	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
計	0	168	21	0	0	0	189	0	189	

(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	135
1月以上－3月未満	39
3月以上－6月未満	13
6月以上	2
計	189

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
19	27	6	24	13	3

(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	6	0	3	0	0	0	9	0	0	9
適合性	0	0	4	0	0	0	4	0	0	4
断定	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	4	0	1	0	0	0	5	0	0	5
売買取引	7	0	1	0	0	1	9	0	0	9
事務処理	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	19	0	10	0	0	1	30	0	0	30

(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	17
3月以上－6月未満	10
6月以上－1年未満	1
1年以上－2年未満	1
2年以上	0
計	30

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 25 年 2 月に早期償還となった仕組債を原資に、メキシコ債券ファンドを購入するよう担当者に申し出たが、担当者は他の外債も無断で売却し、当該売却代金でもって、本件メキシコ債券ファンドを約 1,600 万円無断で購入した。

(申出の内容)

申出者は 70 歳代男性。平成 25 年 2 月に早期償還となった日経平均株価連動型債「ドイツ復興銀行」の 500 万円を原資に「メキシコ債券ファンド」を購入する旨、注文したにもかかわらず、証券会社の担当者は、保有していた他の外債を無断で売却し、当該売却代金も含めて本件メキシコ債券ファンドを約 1,600 万円購入した。本件について、取引報告書が来た時点で証券会社に苦情を呈したところ、担当者の上司に「円安になる。損はさせない」と言われたが、後日自宅に送付された運用報告書を見たところ、120 万円もの損失が発生していた。

このため、再度証券会社に苦情を呈したところ、「毎月の分配金を考えればトータルで損にはなっていない」との説明であった。このような証券会社の対応に納得が行かない。

(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