

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 26 年 1 月 1 日 から

平成 26 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
193	49	158	44	35	5

（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	16	7	0	0	0	23	0	23
適合性	0	7	3	0	0	0	10	0	10
断定	0	3	2	0	0	0	5	0	5
誤った情報	0	11	2	0	0	0	13	0	13
強引	0	12	0	0	0	0	12	0	12
売買取引	0	80	8	0	0	0	88	0	88
事務処理	0	32	1	0	0	0	33	0	33
会社不満	0	16	1	0	1	0	18	0	18
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	177	24	0	1	0	202	0	202

(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	36
3月以上－6月未満	14
6月以上	5
計	202

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
24	17	10	15	14	2

(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	3	0	2	0	1	0	6	0	0	6
適合性	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
断定	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
売買取引	8	0	4	0	0	0	12	0	0	12
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	13	0	10	0	1	1	25	0	0	25

(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	16
3月以上－6月未満	8
6月以上－1年未満	0
1年以上－2年未満	0
2年以上	0
計	25

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）

母親から投資信託を相続したが、平成23年頃から、当該投信を営業員に勧められるがまま売却し、その売却代金で米国株式を7回、計6銘柄を繰り返し売買させられた。これにより被った損害を弁償して欲しい。

（申出の内容）

申出者は60歳代男性で医師（開業医）。平成23年3月～4月頃、母親から相続を受けたREIT投信を相手方の営業員の提案を受けて売却し、売却代金約2,500万円で米国株式を購入し、以後、7回にわたり営業員の言われるがまま米国株式を購入させられた。

申出人は当初より相手方に対し、「安全なものに投資したい」と一貫して言っておいたにもかかわらず、営業員は申出人がこれまで取引経験のない米国株式を勧誘した。申出人は当初は購入を拒否していたが、開業医で多忙であったこともあり、営業員の執拗な勧誘に次第に根負けしてしまった。現在、多額の損失を抱えている。

（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