

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 26 年 4 月 1 日 から

平成 26 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
154	41	121	31	33	10

(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	10	3	0	0	0	13	0	13	
適合性	0	3	8	0	0	0	11	0	11	
断定	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
誤った情報	0	12	2	0	0	0	14	0	14	
強引	0	5	1	0	0	0	6	0	6	
売買取引	0	60	10	0	1	0	71	0	71	
事務処理	0	25	0	0	0	0	25	0	25	
会社不満	0	6	0	0	1	0	7	0	7	
その他	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
計	0	126	24	0	2	0	152	0	152	

(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	114
1月以上－3月未満	29
3月以上－6月未満	9
6月以上	0
計	152

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	16	4	14	20	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	1	0	3	0	1	1	6	0	0	6
適合性	1	0	3	0	0	0	4	0	0	4
断定	3	0	1	0	0	0	4	0	0	4
誤った情報	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
売買取引	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	8	0	8	0	1	1	18	0	0	18

(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	13
3月以上－6月未満	4
6月以上－1年未満	0
1年以上－2年未満	0
2年以上	0
計	18

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)

6年前、「ベトナム不動産ファンド」を証券会社から購入したが、運用状況が悪かったために評価損を被っている。購入時の説明では、証券会社は必ず儲かる商品だと言っていた。また、損失が出た理由の説明を求めても証券会社も運用会社も何も説明してくれない。納得がいかない。

(申出の内容)

「ベトナム不動産ファンド」という商品を地元の証券会社から購入した。購入時の説明では担当者は必ず儲かる商品だと言っていたが、現在評価損を被っている。

当該投信は6年前に購入した。3年前、一部解約が可能となり、売却の意向を申し出たところ、担当者が「5年後にはプラスになる」と言ったので、信じて解約をしなかった。

当該投信の評価損の理由について、担当者に問い合わせたところ、担当者は「分からないので答えられない」と言っている。また、当該投信の運用会社にも問い合わせたところ、「販売会社に聞いてほしい」と言って説明に応じてくれない。販売会社及び運用会社の責任として、説明義務を履行すべきであり、納得がいかない。FINMACから当該証券会社若しくは運用会社に対し、きちんと説明をするよう伝えて欲しい。

(紛争事例は別紙)

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
- ・ 一般社団法人日本損害保険協会
- ・ 社団法人生命保険協会

以 上