

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 26 年 7 月 1 日 から

平成 26 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
125	43	84	35	41	8

（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	12	6	0	0	0	18	0	18	
適合性	0	5	6	0	0	0	11	0	11	
断定	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
誤った情報	0	8	2	0	0	0	10	0	10	
強引	0	4	0	0	0	0	4	0	4	
売買取引	0	28	8	0	1	0	36	0	36	
事務処理	0	22	0	0	0	0	22	0	22	
会社不満	0	13	0	0	0	0	13	0	13	
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	97	22	0	2	0	119	0	119	

(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	81
1月以上－3月未満	28
3月以上－6月未満	10
6月以上	0
計	119

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
22	22	5	20	17	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	4	0	4	0	0	0	8	0	0	8
適合性	7	0	4	0	0	0	11	0	0	11
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤った情報	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
売買取引	1	0	2	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	14	0	11	0	0	0	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	0
1 月以上－3 月未満	16
3 月以上－6 月未満	9
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）

営業員を信頼し信用取引を行なったところ、悉く反対の結果になり約 3000 万円の損が出た。下がったらくれると言った連絡もなく、銘柄も営業員が決めたものだったので、納得できない。

（申出の内容）

信用取引を開始する際、「リスクが高いものは困る。損害額も多くて 200～300 万円の範囲で収まるようにしたい」と言った。また、昼間は働いており、市況の確認ができないので、株価が下がったら、営業員から連絡もらうようになっていた。

昨年 9 月に信用取引を始めたが、今年 2 月の株価急落で約 1,800 万円の損が出た。営業員が「損失額を取り戻しましょう」と言うので言われるがまま、引き続き信用取引を行ったところ、見込みと違う結果になり、更に損失が拡大してしまった。

営業員の上司である支店長も担当者に責任はあるとは認めているが損失補てんは出来ないとやっている。担当者は謝るばかりである。

（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