

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 26 年 10 月 1 日 から

平成 26 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
162	49	119	43	43	6

(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	19	4	0	0	0	23	0	23	
適合性	0	6	5	0	0	0	11	0	11	
断定	0	2	4	0	0	0	6	0	6	
誤った情報	0	4	2	0	1	1	8	0	8	
強引	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
売買取引	0	62	5	0	0	0	67	0	67	
事務処理	0	31	0	0	0	0	31	0	31	
会社不満	0	12	0	0	0	0	12	0	12	
その他	0	1	1	0	0	0	2	0	2	
計	0	139	21	0	1	1	162	0	162	

(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	116
1月以上－3月未満	35
3月以上－6月未満	7
6月以上	4
計	162

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
21	19	5	17	16	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	5	0	2	0	0	0	7	0	0	7
適合性	4	0	1	0	0	0	5	0	0	5
断定	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	0	0	1	0	1	0	2	0	0	2
売買取引	5	0	1	0	0	0	6	0	0	6
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	7	0	1	0	22	0	0	22

(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	11
3 月以上－6 月未満	9
6 月以上－1 年未満	1
1 年以上－2 年未満	0
2 年以上	0
計	22

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)

証券会社の担当者に言われるままにE B債を購入したが、株で償還され損失が発生した。病気の治療費であることは伝えてあったにも関わらず、何故、E B債を勧誘、購入させたのか。

(申出の内容)

申出者は、担当者に「病気の治療費として給付された保険金なので、3カ月から6カ月で必ず必要になる大切なお金である。安全性の高いもので運用したい」と告げていた。

しかしながら、担当者は申出者にE B債を勧誘した。その際、担当者は商品説明書を読み上げたが、申出者は説明の内容を全く理解出来なかった。

担当者の勧誘を受け、申出者は当初当該E B債を100万円購入したが、その後、100万円ずつ追加で購入するよう勧められ、最終的には400万円も購入する事になった。安全性重視の投資意向である申出者に対し、当該E B債を購入させることは問題だが、同一の商品を400万円も購入させる事も問題ではないか。結果として当該E B債は株式で返還され、株価が下落している状況であり、株式を売却しても治療費として使う事が出来ない。

(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