

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 27 年 1 月 1 日 から

平成 27 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
139	49	118	41	21	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	15	6	0	0	1	22	0	22	
適合性	0	5	9	0	0	0	14	0	14	
断定	0	6	3	0	0	0	9	0	9	
誤った情報	0	7	2	0	0	0	9	0	9	
強引	0	10	3	0	0	0	13	0	13	
売買取引	0	46	8	0	0	1	55	0	55	
事務処理	0	24	2	0	0	0	26	0	26	
会社不満	0	10	1	0	0	0	11	0	11	
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
計	0	124	34	0	0	2	160	0	160	

(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	96
1月以上－3月未満	56
3月以上－6月未満	7
6月以上	1
計	160

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
34	18	13	16	21	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	5	0	2	1	9	0	0	9
適合性	6	0	1	0	0	0	7	0	0	7
断定	0	0	4	0	0	0	4	0	0	4
誤った情報	1	0	2	0	0	0	3	0	0	3
売買取引	3	0	1	0	0	1	5	0	0	5
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
計	11	0	13	0	3	2	29	0	0	29

(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	2
1 月以上－3 月未満	20
3 月以上－6 月未満	6
6 月以上－1 年未満	0
1 年以上－2 年未満	1
2 年以上	0
計	29

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）

取引のあった証券会社の前の担当者に勧誘されて外国株を購入したが、その後後任の担当者から何ら連絡がなく、気付いたら当該外国株式の株価が急落していた。他の証券会社で相談のうえ、止む無く当該外国株式を約 450 万円の損切りで売却したが、後任の担当者からの連絡等、アフターフォローがあれば損失は 200 万円ぐらいに抑えられたはずだ。

（申出の内容）

相手方の証券会社では、一昨年頃から債券取引をはじめ、その後日本株の取引もはじめた。当初より大きな収益を目指す投資方針ではなかったが、前任の担当者の勧めで昨年頃から外国株式を始めた。

自分（申出者）では保有している外国株式の株価がどうなっているのか全く把握できなかったにもかかわらず、前任の担当者から代わった新任の担当者は何の連絡もくれず、自分（申出者）を放置した。

その後、他の証券会社で別の取引を行う際に、当該銘柄が約 450 万円の評価損となっている事を知り、他の証券会社の担当者と相談のうえ、当該外国株式を全て売却処分した。

前任者は、購入後も株価の報告等を頻繁にくれたが、新任の担当者は全く連絡がなかった。前任者のように購入後も連絡をくれれば、損害は 200 万円位で収まったはずだ。

（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