

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 27 年 4 月 1 日 から

平成 27 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
280	29	239	24	41	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							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	29	0	0	0	0	29	0	29	
適合性	0	7	8	0	0	0	15	0	15	
断定	0	8	1	0	0	0	9	0	9	
誤った情報	0	7	2	0	0	0	9	0	9	
強引	0	15	2	0	0	0	17	0	17	
売買取引	0	84	4	0	0	1	89	0	89	
事務処理	0	52	1	0	0	0	53	0	53	
会社不満	0	38	0	0	1	0	39	0	39	
その他	0	3	0	0	0	0	3	0	3	
計	0	243	18	0	1	1	263	0	263	

(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	230
1月以上－3月未満	27
3月以上－6月未満	3
6月以上	3
計	263

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
18	23	3	15	15	8

(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	0	0	0	0	3	0	0	3
適合性	3	0	2	0	0	0	5	0	0	5
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤った情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	5	0	1	0	0	1	7	0	0	7
事務処理	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
計	12	0	5	0	0	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	0
1月以上－3月未満	11
3月以上－6月未満	7
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)

平成26年3月、証券会社でNISA口座を開設し、同年4月中旬に投資信託を購入したところ、特定口座での買付けになっていた。

(申出の内容)

証券会社担当者からの勧誘を受けてNISA口座を開設したので、その後の取引は、当然、NISA口座の利用になると思っていた。

投資信託を購入した後に、担当者の上司から投資信託購入に対する御礼の電話があり、その際に、「特定口座を利用しているので、税金がかかる」と言われた。「わざわざNISA口座を開設したのに、その後に購入した投資信託に税金がかかると言われても納得がいかない。」「何のために私がNISA口座を開設したと考えているのか。」と抗議したところ、「内容を検討してみます。」と言われた。

後日、担当者の上司が来訪し、「投資信託の販売時に、担当者から『特定口座での取引になる』と説明しているので、取扱いは変わりません。」と言われた。

素人の私に「特定口座」と言われても、特定口座が『税金がかかる口座』なのかどうかは分からない。

(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
- ・ 一般社団法人生命保険協会

以上