

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 27 年 7 月 1 日 から

平成 27 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
266	43	213	32	53	11

（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	3	0	0	0	32	0	32	
適合性	0	2	4	0	0	0	6	0	6	
断定	0	11	0	0	0	0	11	0	11	
誤った情報	0	11	5	0	0	0	16	0	16	
強引	0	9	2	0	0	0	11	0	11	
売買取引	0	99	10	0	0	0	109	0	109	
事務処理	0	37	2	0	0	0	39	0	39	
会社不満	0	21	0	0	0	0	21	0	21	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	219	26	0	0	0	245	0	245	

(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	199
1月以上－3月未満	39
3月以上－6月未満	6
6月以上	1
計	245

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
26	23	5	18	21	5

(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	0	0	0	0	1	0	0	1
適合性	3	0	8	0	0	0	11	0	0	11
断定	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
誤った情報	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
売買取引	3	0	4	0	0	0	7	0	0	7
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	10	0	13	0	0	0	23	0	0	23

(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	15
3月以上－6月未満	8
6月以上－1年未満	0
1年以上－2年未満	0
2年以上	0
計	23

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)

「絶対値上がりする」と言って外国株式を購入させられた。その後、ギリシャ情勢が不安定なので当該外国株式の売却を申し出たが、「日本にはほぼ影響がない」と言われ売却に応じてもらえず、結果、大きな損失を被った。

(申出の内容)

申出人は何も購入したいとかの相談を一切していなかったにもかかわらず、担当者は「絶対に値上がりするから」と言って、外国株式を強制的に勧誘、販売した。

その後、ギリシャ情勢が不安定であったことから、当該外国株式を売却したいと申し出たところ、「ギリシャ問題は日本の株式市場にはほぼ影響がない」と断言され、結果、大きな損失を被った。

(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