

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 27 年 10 月 1 日 から

平成 27 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
319	66	266	60	53	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	48	11	0	0	0	59	0	59	
適合性	0	8	10	0	0	0	18	0	18	
断定	0	11	3	0	0	0	14	0	14	
誤った情報	0	16	4	0	0	0	20	0	20	
強引	0	16	3	0	0	0	19	0	19	
売買取引	0	120	9	0	0	0	129	0	129	
事務処理	0	42	1	0	1	0	44	0	44	
会社不満	0	22	0	0	0	1	23	0	23	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	283	41	0	1	1	326	0	326	

(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	264
1月以上－3月未満	45
3月以上－6月未満	13
6月以上	4
計	326

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
42	26	15	25	27	1

(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	7	0	1	0	12	0	0	12
適合性	5	0	5	0	0	0	10	0	0	10
断定	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	2	0	0	0	3	0	5	0	0	5
売買取引	5	0	3	0	0	1	9	0	0	9
事務処理	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
その他	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
計	19	0	16	0	4	1	40	0	0	40

(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	28
3月以上－6月未満	10
6月以上－1年未満	0
1年以上－2年未満	0
2年以上	0
計	40

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)

担当者の不手際で外国証券口座の開設が遅れ、購入予定株式の価格が値上がりし、資金が余分に必要になった。

(申出の内容)

保有していた日本株式に評価損が出ているので、外国株式を取引する旨、証券会社の担当者に相談し、外国株式口座を開設するための書類を受け取り、必要事項を記載のうえ、証券会社に送付した。

翌月、担当者より、口座開設手続が完了し、外国株式の売買が可能である旨の連絡を受けたので、保有している日本株を売却し、その資金で外国株式を購入する旨、担当者に注文を出したところ、担当者より口座開設書類に不備があり、口座開設手続が未了であるとの連絡を受けた。

申出者は書類の不備に速やかに対応するため、不備の書類を送るよう要請し、担当者も了承していたところ、担当者はその対応をも失念し、結果、売却した日本株の売却代金では20万円不足することとなった。担当者が手続きを正確に行っていれば、損失は免れたはずである。

(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
- ・ 一般社団法人生命保険協会

以 上