

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 28 年 1 月 1 日 から

平成 28 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
347	60	294	54	53	6

(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								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小 計	移送	計
説明義務	0	46	10	0	0	0	56	0	56
適合性	0	16	5	0	0	0	21	0	21
断定	0	9	3	0	0	0	12	0	12
誤った情報	0	13	6	0	0	0	19	0	19
強引	0	16	7	0	0	0	23	0	23
売買取引	0	124	14	0	0	0	138	0	138
事務処理	0	54	0	0	0	0	54	0	54
会社不満	0	25	0	0	0	0	25	0	25
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	303	45	0	0	0	348	0	348

(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	276
1月以上－3月未満	57
3月以上－6月未満	14
6月以上	1
計	348

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
45	28	10	27	35	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	5	0	7	0	0	0	12	0	0	12
適合性	5	0	3	0	0	0	8	0	0	8
断定	0	0	3	0	0	0	3	0	0	3
誤った情報	2	0	3	0	1	0	6	0	0	6
売買取引	4	0	4	0	0	0	8	0	0	8
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	16	0	20	0	1	0	37	0	0	37

(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	29
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	37

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）

リーマンショックのようなことがなければ損をすることはないとの説明を受け、預金のつもりで次々に仕組債を購入したが大きな損失を被った。高齢者施設の入居費用に充当するための資金であったので返してもらいたい。

（申出の内容）

申出者は70歳代女性。昨年3月頃に担当者が変更となり、新担当者が自宅に来て、仕組債を勧めるようになった。利金が入り間違いなく運用される良い商品だとの説明を受け、今まで購入したことのない商品であったが、預金のつもりで購入した。

最初のうちは、説明どおりに利益が出ていたので良いものだと思い、担当者の言われるままに次々に購入した。リーマンショックのようなことはそうそうにあることではないと考えていたので、担当者を信用して任せていたが、最近になって相当な損失が出ていることを知り驚いている。証券会社から送られてくる書類は見ていたが、そんなに損失が出ているとは思っていなかった。

仕組債の購入に充てた資金は高齢者施設に入居するための費用であったので、返してもらいたい。

（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