

平成 28 年 8 月 26 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 28 年 4 月 1 日 から

平成 28 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
331	59	270	55	61	4

(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	43	10	0	0	0	53	0	53
適合性	0	9	12	0	0	0	21	0	21
断定	0	7	2	0	0	0	9	0	9
誤った情報	0	11	1	0	0	0	12	0	12
強引	0	13	6	0	0	0	19	0	19
売買取引	0	120	12	0	0	0	132	0	132
事務処理	0	49	1	0	0	0	50	0	50
会社不満	0	28	1	0	0	0	29	0	29
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	280	45	0	0	0	325	0	325

(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	261
1月以上－3月未満	47
3月以上－6月未満	16
6月以上	1
計	325

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	36	9	33	36	3

(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	10	0	0	1	15	0	0	15
適合性	4	0	4	0	0	0	8	0	0	8
断定	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	2	0	2	0	0	0	4	0	0	4
売買取引	8	0	2	0	0	2	12	0	0	12
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
計	18	0	21	0	0	3	42	0	0	42

(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	12
6 月以上－1 年未満	1
1 年以上－2 年未満	0
2 年以上	0
計	42

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）

投資信託の評価損益を尋ねたところ、利益が出ていると言われたため売却注文を発注したが、報告書が届き確認したところ売却損になっていた。損失が出ると言われていたら売却はしなかったもので、納得できない。

（申出の内容）

申出者は60歳代女性。証券会社のコールセンターに電話して保有している投資信託の評価損益を尋ねた。その際、担当者より「利益が出ている」と言われたため、保有している投資信託の半分を売却するように注文を出した。ところが、その後、届いた報告書を確認したところ、売却損であることが分かった。

そこで、相手方証券会社に苦情を申し出たところ、「誤った説明はないことから、申出には応じられない」との回答であった。納得できない。

（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