

平成 28 年 11 月 29 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 28 年 7 月 1 日 から

平成 28 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 |
| 269 | 65 | 233 | 63 | 36 | 2 |

(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 | 6 | 0 | 0 | 0 | 52 | 0 | 52 |
| 適合性 | 0 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 12 |
| 断定 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 |
| 誤った情報 | 0 | 13 | 1 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 14 |
| 強引 | 0 | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 15 |
| 売買取引 | 0 | 104 | 16 | 0 | 0 | 0 | 120 | 0 | 120 |
| 事務処理 | 0 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 | 0 | 51 |
| 会社不満 | 0 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 0 | 23 |
| その他 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 計 | 0 | 269 | 27 | 0 | 0 | 0 | 296 | 0 | 296 |

(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 | 215 |
| 1月以上－3月未満 | 66 |
| 3月以上－6月未満 | 13 |
| 6月以上 | 2 |
| 計 | 296 |

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 |
| 27 | 39 | 7 | 36 | 20 | 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 | 6 | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 | 15 | 0 | 0 | 15 |
| 適合性 | 10 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 13 | 0 | 0 | 13 |
| 断定 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 誤った情報 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 売買取引 | 5 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 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 | 23 | 0 | 17 | 0 | 1 | 2 | 43 | 0 | 0 | 43 |

(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 | 27 |
| 3月以上－6月未満 | 16 |
| 6月以上－1年未満 | 0 |
| 1年以上－2年未満 | 0 |
| 2年以上 | 0 |
| 計 | 43 |

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）

株式を売りたいと言ったところ、すぐに新興国通貨建て債券を勧誘され、株式の売却代金で買い付けた。リスク説明が十分ではなく、損失に納得いかない。

（申出の内容）

証券会社の担当者に、「父親から相続した株式を売りたい」と言ったところ、翌日担当者が訪問してきて、売却代金で新興国通貨建て債券を購入するよう勧められ、よく解らないまま購入してしまった。翌日、娘に相談し、証券会社に「キャンセルをしたい」と申し出たが、断られてしまった。当該債券は現在損失が発生しているが、購入時にリスク説明が十分ではなかったことから、納得がいかない。

（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