

平成 29 年 2 月 28 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 28 年 10 月 1 日 から

平成 28 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
266	37	219	35	47	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	34	6	0	0	0	40	0	40
適合性	0	9	8	0	0	0	17	0	17
断定	0	10	2	0	0	0	12	0	12
誤った情報	0	9	0	0	0	0	9	0	9
強引	0	14	1	0	0	0	15	0	15
売買取引	0	86	10	0	0	0	96	0	96
事務処理	0	31	1	0	0	0	32	0	32
会社不満	0	29	0	0	0	0	29	0	29
その他	0	2	2	0	0	0	4	0	4
計	0	224	30	0	0	0	254	0	254

(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	200
1月以上－3月未満	46
3月以上－6月未満	7
6月以上	1
計	254

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
29	23	14	22	15	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	2	0	2	0	9	0	0	9
断定	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
誤った情報	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
勧誘時の約束違反	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	7	0	3	0	0	1	11	0	0	11
事務処理	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	17	0	15	0	2	1	36	0	0	36

(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	1
1月以上－3月未満	22
3月以上－6月未満	13
6月以上－1年未満	0
1年以上－2年未満	0
2年以上	0
計	36

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）

保有していた投資信託について、「分配金が半分になる」と言われ、別の投資信託に買い替えたが、売却した方の投資信託は現在も同額の分配金が出ており、販売方法が不審である。

（申出の内容）

数ヶ月前、証券会社の担当者より、「保有している投資信託は間違いなく分配金が半分になる」と言われ、別の投資信託への買い替えを勧められ、それを受けて投資信託を買い替えた。しかし、買い替え前より、分配金の受取額が減ってしまったうえ、売却した投資信託は現在も同額の分配金が出ている。販売方法が不審であるので、どういことなのか確認してほしい。

（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