

平成 29 年 5 月 26 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 29 年 1 月 1 日 から

平成 29 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
213	55	187	52	26	3

(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	33	8	0	0	0	41	0	41
適合性	0	9	6	0	0	0	15	0	15
断定	0	9	2	0	0	0	11	0	11
誤った情報	0	4	1	0	0	0	5	0	5
強引	0	11	6	0	0	0	17	0	17
売買取引	0	63	15	0	0	0	78	0	78
事務処理	0	47	2	0	0	0	49	0	49
会社不満	0	20	0	0	0	0	20	0	20
その他	0	1	2	0	0	0	3	0	3
計	0	197	42	0	0	0	239	0	239

(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	172
1月以上－3月未満	54
3月以上－6月未満	11
6月以上	2
計	239

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	16	7	14	35	2

(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	3	0	3	0	0	0	6	0	0	6
適合性	5	0	3	0	0	0	8	0	0	8
断定	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
誤った情報	1	0	0	0	1	0	2	0	0	2
勧誘時の約束違反	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
売買取引	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
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	11	0	8	0	2	0	21	0	0	21

(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	13
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	21

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)

証券会社の担当者よりトルコリラ建て債券を勧められ、よく分らないまま購入したところ、為替レートの影響で損失が発生してしまいました。購入時に為替リスクの説明がなかったため納得できない。

(申出の内容)

証券会社の担当者よりトルコリラ建て債券の購入を勧められた。その際、為替リスクの説明はなく、初めて購入した商品であったので、「トルコリラ建て」の意味を理解しないまま購入してしまいました。今般、当該債券が償還となり、元本は戻ってきたが、為替レートの影響で損失が発生してしまいました。相手方証券会社に苦情を言ったところ、「為替リスクは商品説明資料に記載されている」と言われてしまったが納得できない。

(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