

平成 29 年 8 月 30 日

## 紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 29 年 4 月 1 日 から

平成 29 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
193	29	154	27	39	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	19	4	0	0	0	23	0	23
適合性	0	11	6	0	0	0	17	0	17
断定	0	2	3	0	0	0	5	0	5
誤った情報	0	3	1	0	0	0	4	0	4
強引	0	6	2	0	0	0	8	0	8
売買取引	0	54	8	0	0	0	62	0	62
事務処理	0	32	2	0	0	0	34	0	34
会社不満	0	23	3	0	0	0	26	0	26
その他	0	2	0	0	0	0	2	0	2
計	0	152	29	0	0	0	181	0	181

(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	149
1月以上－3月未満	23
3月以上－6月未満	8
6月以上	1
計	181

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	37	4	32	25	5

(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	9	0	7	0	0	0	16	0	0	16
適合性	6	0	4	0	0	0	10	0	0	10
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤った情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
勧誘時の約束違反	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事務処理	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
過当売買	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
無断	0	0	2	0	1	0	3	0	0	3
その他	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3
計	21	0	14	0	1	0	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	0
1月以上－3月未満	20
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	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）

- ・昨年11月に父親が亡くなり株を引き継いだところ大損害を出していることが分かった。高齢だったので、上手く乗せられて取引させられたに違いない
- ・年金生活者であり、「元本を減らすことがない商品を勧めて欲しい」と担当者に伝えたところ、「償還時、元本は減りませんので大丈夫です」と言われて外国債券を勧められ買付けに応じたが、現在、大きな損失を被っている。
- ・NISA口座で株の買付けを依頼したつもりが特定口座で買付けされており、是正措置を求めたが出来ないと言われた。

（紛争事例は別紙参照）

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