

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 29 年 10 月 1 日 から

平成 29 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
196	38	164	38	32	0
234		202		32	

(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	15	9	0	0	0	24	0	24
適合性	0	9	7	0	0	0	16	0	16
断定	0	3	1	0	0	0	4	0	4
誤認	0	6	2	0	0	0	8	0	8
強引	0	13	2	0	0	0	15	0	15
虚偽	0	3	0	0	0	0	3	0	3
売買取引	0	77	7	0	0	0	84	0	84
事務処理	0	31	0	0	0	0	31	0	31
会社不満	0	16	0	0	0	0	16	0	16
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1
計	0	174	28	0	0	0	202	0	202

(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	170
1月以上－3月未満	22
3月以上－6月未満	8
6月以上	2
計	202

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	30	8	28	21	2
59		36		23	

(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	6	0	1	0	12	0	0	12
適合性	11	0	3	0	0	0	14	0	0	14
誤った情報	3	0	1	0	0	0	4	0	0	4
過当売買	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
無断	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
その他	2	0	2	0	0	0	4	0	0	4
計	22	0	13	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	21
3月以上－6月未満	15
6月以上－1年未満	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）

- ・証券会社の担当者から十分な説明を受けないまま、仕組債を買わされ損失を被った。損害賠償請求をしたい。
- ・証券会社から届いた書類を見たところ、覚えのない外国債券の取引がされていた。相手方は間違いなく受注していると言っているが納得出来ない。
- ・新規上場株式について「絶対に儲かる。」と勧誘され購入したところ損失を被った。その他にも強引な勧誘や、他社から移管させられたことに対して不満がある。

（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、情報交換を実施している。

- ・ 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