

平成 30 年 5 月 30 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 30 年 1 月 1 日 から

平成 30 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
215	32	159	28	56	4
247		187		60	

(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	4	0	0	0	37	0	37
適合性	0	6	4	0	0	0	10	0	10
断定	0	4	3	0	0	0	7	0	7
誤認	0	3	0	0	0	0	3	0	3
強引	0	7	2	0	0	0	9	0	9
虚偽	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	0	71	11	0	0	0	82	0	82
事務処理	0	18	3	0	0	0	21	0	21
会社不満	0	17	0	0	0	0	17	0	17
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1
計	0	160	27	0	0	0	187	0	187

(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	141
1月以上－3月未満	34
3月以上－6月未満	12
6月以上	0
計	187

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	23	9	22	18	1
50		31		19	

(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	4	0	0	0	10	0	0	10
適合性	7	0	5	0	0	0	12	0	0	12
断定	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
誤認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	3	0	2	0	0	0	5	0	0	5
事務処理	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
計	18	0	13	0	0	0	31	0	0	31

(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	11
6月以上－1年未満	0
計	31

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）

- ・株式買付注文を発注する際、NISA口座での買付であることを伝えなかったため特定口座での買付になった。相手方は確認すべきではないか。
- ・証券会社の担当者が取引をやめさせてくれない。高齢（80歳代前半）なので持っている商品を売って、口座を解約したい。
- ・預けていた〇〇株式を△△会社に移管したく、相手会社から送付された申請書類に必要事項を記入し送付したが、移管先住所が正確でないと指摘され、移管先証券会社に確認して再送したが、まだ不正確だと指摘され手続きが滞っている。何とかして欲しい。

（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