

平成 30 年 9 月 6 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 30 年 4 月 1 日 から

平成 30 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
299	59	159	53	140	6
358		212		146	

(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	30	36	0	0	0	66	0	66
適合性	0	4	2	0	0	0	6	0	6
断定	0	2	1	0	0	0	3	0	3
誤認	0	0	1	0	0	0	1	0	1
強引	0	9	3	0	0	0	12	0	12
虚偽	0	3	0	0	0	0	3	0	3
売買取引	0	71	9	0	0	0	80	0	80
事務処理	0	24	1	0	0	0	25	0	25
会社不満	0	15	0	0	0	0	15	0	15
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1
計	0	159	53	0	0	0	212	0	212

(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	135
1月以上－3月未満	57
3月以上－6月未満	20
6月以上	0
計	212

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
53	19	6	18	47	1
72		24		48	

(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	2	0	5	0	0	0	7	0	0	7
適合性	9	0	2	0	0	0	11	0	0	11
断定	0	0	3	0	0	0	3	0	0	3
誤認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
事務処理	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	12	0	12	0	0	0	24	0	0	24

(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	19
3月以上－6月未満	5
6月以上－1年未満	0
計	24

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）

- ・ VIX インバース E T N を勧められて買付したが、早期償還となり、多大な損失を被った。買付前に早期償還条項について十分なリスク説明がなく、納得できない。
- ・ 注文した覚えがないのに、証券会社で株式が買われていた。昨日、証券会社に苦情を伝えたが、電話で注文を受けていると言われた。そちらから苦情を伝えてほしい。
- ・ 6ヶ月間の助言契約を結んで〇〇万円を支払い、複数銘柄勧められて売買したが、成績が芳しくないため解約を申し入れたところ、クーリングオフ期間が過ぎているので解約はできないと言われた。

（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