

平成 30 年 12 月 25 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 30 年 7 月 1 日 から

平成 30 年 9 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
694	142	180	97	514	45
836		277		559	

(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	53	106	0	0	0	159	0	159
適合性	0	2	1	0	0	0	3	0	3
断定	0	4	0	0	0	0	4	0	4
誤認	0	1	0	0	0	0	1	0	1
強引	0	6	1	0	0	0	7	0	7
虚偽	0	1	0	0	0	0	1	0	1
売買取引	0	64	8	0	0	0	72	0	72
事務処理	0	18	0	0	0	0	18	0	18
会社不満	0	10	0	0	0	0	10	0	10
助言内容不満	0	1	0	0	0	0	1	0	1
その他	0	1	0	0	0	0	1	0	1
計	0	161	116	0	0	0	277	0	277

(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	137
1月以上－3月未満	135
3月以上－6月未満	5
6月以上	0
計	277

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
120	50	7	37	113	12
170		44		125	

(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	32	0	4	0	0	0	36	0	0	36
適合性	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3
断定	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
誤認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	3	0	1	0	0	0	4	0	0	4
事務処理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	38	0	6	0	0	0	44	0	0	44

(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	30
3月以上－6月未満	14
6月以上－1年未満	0
計	44

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)

- ・老人ホームへの入居資金の為に保有商品売りたいと言ったが売って貰えず、その間に評価額が下がってしまった。今回入院することになったので、その前に売却して事実関係をはっきりさせたい。
- ・担当者から勧誘されVIXインバースETNを買付したが、直後に期限前償還となり大きな損失を受けた。担当者から早期償還について説明は無かった。
- ・証券会社から勧められるままに債券、株式を購入した。銀行から預金では金利もつかないので証券会社を紹介されて取引したが、投資は一切わからない。これ以上勧誘してほしくない。

(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