

平成 31 年 3 月 13 日

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成 30 年 10 月 1 日 から

平成 30 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
276	515	153	328	123	187
791		481		310	

(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	22	293	0	0	0	315	0	315
適合性	0	4	2	0	0	0	6	0	6
断定	0	3	1	0	0	0	4	0	4
誤認	0	4	0	0	0	0	4	0	4
強引	0	4	3	0	0	0	7	0	7
虚偽	0	2	0	0	0	0	2	0	2
売買取引	0	91	8	0	0	0	99	0	99
事務処理	0	26	0	0	0	0	26	0	26
会社不満	0	12	0	0	0	0	12	0	12
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	6	0	0	0	0	6	0	6
計	0	174	307	0	0	0	481	0	481

(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）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	144
1月以上－3月未満	57
3月以上－6月未満	280
6月以上	0
計	481

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
333	111	25	95	308	16
444		120		324	

(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	109	0	7	0	0	0	116	0	0	116
適合性	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
断定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
誤認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3
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	113	0	7	0	0	0	120	0	0	120

(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	80
3月以上－6月未満	40
6月以上－1年未満	0
計	120

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）

- ・投資信託を勧められて初めて投資を経験したが、僅か数か月後にF Xに乗り換えるように勧められて理解できないまま取引を初めることになってしまった。訳も分からず短期間で投資金のほとんどを失う結果になってしまい納得できない。
- ・証券会社の担当者が3か月で増やすと勧めたので投資信託を買付した。投資信託で利益が出ず、その後次々と外国株を勧められて買付し、損失が膨らんでいる。納得できない。
- ・証券会社の担当者からV I XインバースE T Nを勧誘されて売買した。ところが、早期償還になり大きな損失が発生した。買付時に早期償還条項についての説明が全くなかったため、損害賠償を求めたい。

（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