

紛争解決等業務に関する四半期報告

2019年7月1日から

2019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
290	199	182	121	108	78
489		303		186	

(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	34	121	0	0	0	155	0	155
適合性	0	4	6	0	0	0	10	0	10
断定	0	5	1	0	0	0	6	0	6
誤認	0	4	1	0	0	0	5	0	5
強引	0	8	3	0	0	0	11	0	11
虚偽	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引	0	56	12	0	0	0	68	0	68
事務処理	0	41	1	0	0	0	42	0	42
会社不満	0	5	0	0	0	0	5	0	5
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	158	145	0	0	0	303	0	303

(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	145
1月以上－3月未満	122
3月以上－6月未満	20
6月以上	16
計	303

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
146	125	15	117	131	8
271		132		139	

(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	107	0	6	0	0	0	113	0	0	113
適合性	8	0	5	0	0	0	13	0	0	13
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	1	0	2	0	0	1	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	118	0	13	0	0	1	132	0	0	132

(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	43
3月以上－6月未満	84
6月以上－1年未満	5
計	132

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）

- ・ 高齢のため、証券会社との取引を止めて証券口座を閉鎖することとし、口座に保有していた投資信託を売却した。本日が売却代金の受渡日であるのに様々な理由をつけて売却代金の銀行口座への振込手続をしてくれない。
- ・ 証券会社の営業担当者より、「この仕組債は半年で償還される。絶対に儲かる。」と断定的に勧誘され、営業担当者を信じて購入した。しかし、結果としては償還になって損失が発生した。相手方証券会社は、不適切な勧誘があったことを認めている。損害を賠償してほしい。
- ・ 証券会社の担当者から勧められて仕組債を買い、大きな損失が出た。購入時に何もリスクについて説明はなかったので、安心な商品だと思っていた。損失を賠償してほしい。

（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