

紛争解決等業務に関する四半期報告

平成31年1月1日 から

平成31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
254	276	149	248	105	28
530		397		133	

(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	29	68	0	0	0	97	0	97
適合性	0	7	3	0	0	0	10	0	10
断定	0	5	1	0	0	0	6	0	6
誤認	0	5	0	0	0	0	5	0	5
強引	0	5	1	0	0	0	6	0	6
虚偽	0	2	3	0	0	0	5	0	5
売買取引	0	155	10	0	0	0	165	0	165
事務処理	0	47	0	0	0	0	47	0	47
会社不満	0	28	0	0	0	0	28	0	28
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	25	3	0	0	0	28	0	28
計	0	308	89	0	0	0	397	0	397

(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	283
1月以上－3月未満	75
3月以上－6月未満	39
6月以上	0
計	397

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
200	333	2	223	198	110
533		225		308	

(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	213	0	4	0	0	1	218	0	0	218
適合性	1	0	2	0	0	0	3	0	0	3
断定	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
誤認	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
売買取引	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
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	215	0	9	0	0	1	225	0	0	225

(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	69
3月以上－6月未満	156
6月以上－1年未満	0
計	225

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）

- ・証券会社の担当者から「円は低金利だから証券会社から借入をして高金利の新興国等の外国債券を買うように。」と勧められ、言われるがままに契約したが、かなりの評価損となっている。納得できない。
- ・証券会社の営業担当者から信用取引を勧められ、その担当者を信頼していたこともあり、説明も受けないまま信用取引口座設定約諾書にサインをしていたらしい。信用取引で買った上場株式で2,000万円以上の損失となっており、その銘柄も買った記憶がない。納得できない。
- ・証券会社で昨年5月に国内株を売って、外国株を買っていたようだ。外国株を買った覚えはない。担当者に騙されて外国株を買わされた。納得できない。

（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