

2020年5月27日

紛争解決等業務に関する四半期報告

2020年1月1日から

2020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
214	111	157	58	57	53
325		215		110	

(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	45	36	0	0	0	81	0	81
適合性	0	12	6	0	0	0	18	0	18
断定	0	3	0	0	0	0	3	0	3
誤った情報	0	5	0	0	0	0	5	0	5
強引	0	6	1	0	0	0	7	0	7
売買取引	0	56	8	0	0	0	64	0	64
事務処理	0	26	0	0	0	0	26	0	26
会社不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	11	0	0	0	0	11	0	11
計	0	164	51	0	0	0	215	0	215

(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	143
1月以上－3月未満	48
3月以上－6月未満	16
6月以上	8
計	215

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
51	120	2	101	49	19
171		103		68	

(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	78	0	15	0	0	1	94	0	0	94
適合性	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
断定	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
誤認	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
売買取引	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
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	84	0	18	0	0	1	103	0	0	103

(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	21
3月以上－6月未満	78
6月以上－1年未満	4
計	103

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）

- ・ 5年前に会社を退職し、それまで保有していた自社株を売却したところ、証券会社の営業員が訪ねてきて仕組債を勧誘され買い付けた。投資経験は一切ない。本年2月に償還になるが、営業員から7割以上損失になると言われた。納得できない。
- ・ 仕組債（トルコリラ参照）が償還になったが、投資した金額の3分の1になってしまった。買い付ける際には、「満期まで持てば大丈夫」と言われた。納得できない。
- ・ 投資信託を解約したいと何度も伝えているが、そのたびに理由をつけて解約させてくれない。

（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