

2019年度 紛争解決手続等に関する実績報告

1. 紛争解決手続等件数 (単位:件)

	協会紛争解決手続 (※1)	他の指定紛争解決機関 (※2)	計
本年度受付件数	6	0	6
うち終結件数	4	0	4
(うち和解件数)	(1)	(0)	(1)
(うち不調件数)	(0)	(0)	(0)
(うち取下げ件数)	(1)	(0)	(1)
うち未済件数(a)	2	0	2
前年度未済件数	0	0	0
うち本年度未済件数 (b)	0	0	0
本年度末未済件数 (a+b)	0	0	0

※1 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第3章に定める紛争解決手続に移行し、紛争の解決を図るもの。

※2 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第14条に定める他の指定紛争解決機関へ取り次ぐことにより、紛争の解決を図るもの。

2. 紛争にかかる業務内容内訳 (単位:件)

	紛争件数
勧誘	4
売買取引	0
事務処理	2
その他	0

3. 商品別内容内訳 (単位:件)

	紛争件数
信託業務	3
併營業務	3
銀行業務	0
その他	0

(注1) 「本年度末未済件数」は、次年度の「前年度末未済件数」と一致する。

(注2) 「勧誘」とは、誤認勧誘、説明義務違反、適合性違反等を顧客が主張する内容。「売買取引」とは、売買執行ミス、無断売買、システム障害等を顧客が主張する内容。「事務処理」とは、入出金といった手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容。なお、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。