

FINMAC紛争解決手続事例(2019年7-9月)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

当センターにおいて実施した紛争解決手続(あっせん)事案のうち、2019年7月から9月までの間に手続が終結した事案は131件である。そのうち、和解成立事案は118件、不調打ち切り事案は13件であった。紛争区分の内訳は、〈勧誘に関する紛争128件〉、〈売買取引に関する紛争3件〉であった。このほか、あっせんを行わないこととした事案が1件あった。

(注)以下の内容は、当センターのあっせん手続の利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、手続事例の概要として作成したものです。なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことに御留意いただく必要があります。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
1	勧誘に関する紛争	説明義務違反	有価証券OP	法人		<p>〈申立人の主張〉 申立人は有価証券店頭オプション(プットオプション)について、被申立人担当者から詳しい説明を受けないまま売建てたが、予想に反して権利行使をされた結果、多額の損害を被った。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金1,736万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 被申立人担当者は、本件取引について申立人代表者に対し、商品内容及びリスク等について複数回にわたり資料に基づいて詳しく説明を行い、同代表者の理解を得て契約に至っている。よって、被申立人において法令違反はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	○2019年9月、紛争解決委員は、「申立人の取引代理人は投資経験も長く、年齢的にも適合性において問題があるとは認められない。ただし、オプション取引について十分な理解があったかどうか疑わしい面もあり、被申立人に譲歩は考えられるか打診したが、金銭的解決を図る用意がないとの回答を得たため、和解が成立する見込みはない。」との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	70歳代前半	<p>〈申立人の主張〉 被申立人担当者から、高金利で為替も安定していると外貨建債券を勧められ、詳しい説明を受けることなく購入したところ、円高により多額の損害を被った。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金95万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 被申立人担当者は、申立人に対して本件債券に係るリスク等について十分説明しており、法令違反行為はないと認識しているが、償還時の対応については至らない面もあったことから、あっせんの中で解決に向けて話し合う用意がある。</p>	和解成立	<p>○2019年7月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が26万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>〈紛争解決委員の見解〉 双方から提出された資料を見た限りでは、申立人の本件債券の買付時に明らかな問題があったとまでは言えないものの、その償還時の対応について、被申立人担当者は申立人から同様の外貨建債券に投資する意向があるのか確認すべきだったところ、償還後の連絡の約束を失念したことは被申立人に相当の落ち度があったと言える。その他の諸事情を勘案し、双方互譲により、申立人の実損額の約17%に相当する金額を被申立人が負担することで和解すべき事案と考える。</p>
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	60歳代前半	<p>〈申立人の主張〉 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対し、詳しい説明を行わないまま申立人が望んでいない高リスクの外貨建債券を次々と勧めて購入させ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金3,100万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 被申立人担当者が申立人に対して本件各債券の購入を提案した際に、商品内容、リスク等について説明を行っており、それに対し、申立人自身が自らの投資判断で各債券を購入すると決断している。被申立人において適合性原則違反、説明義務違反等の法令違反行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が150万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>〈紛争解決委員の見解〉 申立人の代理人弁護士があっせん申立書を作成しているにも拘わらず主張に具体性はないが、一方、被申立人担当者が一般家庭の主婦である申立人に対して数多くの外貨建債券を勧める必要性があったのかについては甚だ疑問が残る。双方の主張に隔たりがあるものの、早期解決の観点から互譲により和解による解決をすることが望ましい。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、執拗な勧誘により十分な説明を受けずに債券を買付けたが、市況の悪化により損失を被った。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金542万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、2004年に被申立人において口座を開設し、継続的に証券取引を行っているほか、他社においても株式等の取引を行っている顧客である。本件取引について、被申立人担当者は、申立人に対して執拗な勧誘をしていたことや、商品の説明について不十分であったことが認められることから、本あっせん手続において事実関係に照らし相応な解決を求める。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が120万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は申立人に対する本件商品の勧誘の際、複数回に亘り電話で説明を行っているものの、為替リスク等の説明が不足していたと認められる点があることから、その説明は不十分な内容であったと言わざるを得ない。一方、申立人の属性等からすると取引に係る判断能力は十分に有しているが、同担当者からの面談要請を断っているなど、本件取引に係る相応の過失があることは免れない。よって、これらの諸事情を総合的に考慮して、双方互譲の上、和解案により解決することが望ましい。</p>
5	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、申立人の投資意向を確認することなく、詳しい説明をせずに株式の信用取引や外貨建債券等について繰り返し勧誘して取引させ、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に、発生した損害金8,238万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他社で約10年の株式投資の経験があり、本件取引開始時には40歳代であった。被申立人担当者は、各商品・銘柄について申立人に意向を確認したうえで、商品内容について説明し、申立人の理解を得たうえで契約に至っている。その後の売却については、申立人の判断で行っており、その結果の損失については申立人に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2019年7月、紛争解決委員は、「申立人の属性や投資経験等を考慮した場合、被申立人担当者が新興国通貨建ての債券を勧誘したことが適合性に問題がなかったか微妙な面はあるが、申立人は、リスクについて相応の説明を受けている。賠償請求金額が多額であり、双方が合意する落としどころを探ったが、困難と言わざるを得ない。」との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資意向を確認することなく、詳しい説明をせずに、次々と高リスクの外国株式及び外国債券等を勧めて購入させ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金1,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、長年の株式、債券等の投資経験を有する投資家であり、被申立人担当者が本件各商品を提案したのは事実だが、それに対して「詳しく聞きたいので支店に行きます。」等と投資意向を示したため、支店において同担当者が各商品の商品内容を説明し、申立人の承諾を得てから契約に至っている。よって、申立人の主張に合理性はなく、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2019年7月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が15万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は取引経験がなく、他社との取引については配偶者が行っていたものを相続しただけであり、年齢相応の判断力の低下も見受けられることから、適合性に問題がなかったのかという疑問はある。一方、被申立人は、強引な勧誘等はなかったとの見解を示している。本件あっせんについて、双方の主張に隔たりはあるが、申立人が高齢であることに鑑み、被申立人が一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。</p>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から勧められた投資信託に関して不誠実、不適切な対応により損失が発生した。さらに、発生した損失の穴埋めのために、ハイリスクな新興市場株式を信用取引により売買させられ、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金6,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者の提案に対して、申立人自身の判断で取引に応じており、資産状況についても申立人自身で把握している。取引の結果については申立人の自己責任であり、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2019年7月、紛争解決委員は、申立人は高齢ではあるものの、相応の投資経験があり、自己責任の部分が大きく、被申立人が金銭的解決を図る用意がないことを明確に意思表示しており、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、適合性を無視し、強引かつ独善的に申立人に株式取引をさせて損失を被らせ、さらに、その損失を穴埋めすることができると説明して投資信託を購入させたが、当該投資信託でも含み損が発生している。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金2,044万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は高齢ではあるものの、相応の投資経験があり、自身の意見をはっきり述べる顧客である。本件各商品についても、被申立人担当者からの提案に対して、申立人が明確に投資意向を示したため約定されている。よって、被申立人において法令違反行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	○2019年7月、紛争解決委員は、被申立人が申立人に対して一定の金銭を負担する旨の和解案を提示したが、申立人から受諾できないとの回答があり、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
9	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から「確実に利益が取れる。」との勧誘を受けて、外国株式を買付けたところ、多大な損失を被った。よって、断定的判断の提供を理由に、被申立人に対して発生した損害金241万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、2005年6月に被申立人に口座開設をしており、主に外貨建商品の取引を行ってきた。投資方針については必ずしも安全性重視の意向が強かったというわけではなかった。本件取引について、被申立人担当者は「まだ全然上がります。」等と述べており、勧誘方法が適切であったとは言いきれず、申立人の誤解を招く虞があったことは被申立人においても認めるところである。しかしながら、申立人は、他社においても外国株式の取引を行っており、本件商品のリスクについては十分に理解していたと考えられる。これらの事情を踏まえ、申立人の自己責任を最大限に考慮した上で、合理的かつ妥当な解決を求める。</p>	和解成立	<p>○2019年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が38万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人に対して積極的に本件株式を買付けることについて強く勧めているのみならず、当該株式の株価が今後上昇することを断定的判断の提供とはいえないまでも、適切さを欠いていたと言わざるを得ない言い方で勧めていたと思われる。以上を踏まえ、本件取引に係る諸事情や申立人の属性等を勘案し、被申立人が一定の金銭を申立人に支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人の委託先金融商品仲介業者の担当者は、株式投資の経験のない申立人に対して詳しい説明を行うことなく、信用取引を勧め、担当者主導で売買を繰り返し、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に損害金2,212万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人を所属金融商品取引業者とする金融商品仲介業者の担当者が申立人に本件取引を勧誘したのは事実であるが、同担当者は申立人に対して本件取引の取引内容及びリスク等について十分に説明を行っており、申立人は理解の上で口座開設している。本件取引については、申立人自身の判断で行われており、他社において相応の投資経験を有している申立人は、証券取引に関する理解力、判断力等に問題はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が850万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の投資経験等からすれば、当該金融商品仲介業者が申立人に対して国内現物株式の取引を提案したことに違法性は認められないが、信用取引については、担当者の説明に対して高齢の申立人が十分に理解し得たのか、また、その取引量について適切なものであったかどうかは疑わしい。以上の観点から、被申立人は申立人に対して、信用取引で被った損害額の約50%に相当する金額を支払うことで、双方互譲により和解するのが望ましい。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験のない申立人に対し、商品内容やリスクについて十分な説明を行わないまま、申立人が亡父から相続した株式を別の株式や投資信託に次々と乗り換えさせ、さらに十分な説明を行わないまま乗換え後の各商品を売却させ、多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金849万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の本件各商品における投資意向を確認のうえ、商品内容及びリスク等について詳しく説明を行ったところ、当該申立人が承諾したことから契約に至っている。申立人の属性から、適合性については問題がないと認識しており、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が210万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方への事情聴取及び証拠書類を総合すると、申立人は投資経験が乏しいとはいえ、年齢等から見て、被申立人担当者による勧誘行為に対して明確な意思表示ができなかったとは考えにくい。しかしながら、同担当者は、申立人から相続した株式は今後の生活資金にすることを考えているため、株式取引は行いたくないとの申し出を受けながら、申立人が相続した株式をすべて売却して投資信託の買付を行った後、さらに株式取引の勧誘を行っている。これらの諸事情を踏まえ、申立人が株式取引で被った損害額の約25%に相当する額を被申立人が支払うことで、双方互譲により和解するのが望ましい。</p>
12	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験のない申立人に対し、商品内容やリスクについて十分な説明を行わないまま、申立人が亡父から相続した株式を別の株式や投資信託に次々と乗り換えさせ、さらに十分な説明を行わないまま乗換え後の各商品を売却させ、多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金1,897万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の本件各商品における投資意向を確認のうえ、商品内容及びリスク等について詳しく説明を行ったところ、当該申立人が承諾したことから契約に至っている。申立人の属性から、適合性については問題がないと認識しており、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が100万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方への事情聴取及び証拠書類を総合すると、申立人は投資経験が乏しいとはいえ、上場企業の管理職であり、被申立人担当者による勧誘行為に対して明確な意思表示ができなかったとは考えにくい。しかしながら、同担当者は、申立人から、相続した株式は今後の生活資金にすることを考えているため、株式取引は行いたくないとの申し出を受けながら、申立人が相続した株式をすべて売却して投資信託の買付を行った後、さらに株式取引の勧誘を行っている。これらの諸事情を踏まえ、申立人が株式取引で被った損害額の約14%に相当する額を被申立人が支払うことで、双方互譲により和解するのが望ましい。</p>
13	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 信用取引において委託保証金維持率が低下し、不足金が発生したが、申立人は海外渡航中だったため被申立人にEメールにより照会したものの十分な対応をされず、建玉を強制決済された。よって、被申立人は、顧客に対して無用な損失を与えないように配慮すべきところ、信義則上の注意義務を怠っており、発生した損害金902万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人において反対売買（強制決済）を行ったのは、あくまで不足金解消のためであり、これは信用取引口座設定約諾書の規定に則った措置である。よって、被申立人において法令違反及び不法行為等はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2019年9月、紛争解決委員は、「被申立人は、信用取引に係る約諾書に基づき強制決済を行ったもので、不法行為とは認められず、注意義務を怠ったとも言えない。」との見解を示し、これ以上手続を進めても和解する見込みがなく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】</p>
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から詳しい説明を受けないまま、高リスクの外貨建債券を強引に勧められ購入したが、相場の急落により多額の損害を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反を理由に、発生した損害金500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が当時保有していた投資信託を解約、利益確定後に、その代金で本件債券を購入してはどうかと提案、資料を基に十分に説明を行った結果、申立人自身が買付意向を示し、契約に至ったものである。また、申立人は、妻を取引代理人と定め、本件取引についても同代理人の意向によるものであるが、同代理人は投資経験も長く、投資判断を十分できる者であり、被申立人において法令違反は認められず、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2019年7月、紛争解決委員は、「事実関係について申立人と取引代理人（申立人の妻）の主張が異なる。また、両者について適合性に大きな問題があるとは言いつれど、被申立人も金銭的解決を図る用意がないと明確に態度を表明しているため、あっせんによる和解は困難である。」との見解を示し【不調打ち切り】</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験が乏しい申立人に対し、詳しい説明を行わないまま強引に仕組債を勧め、為替の変動により多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、為替リスクのある商品に投資した経験があり、被申立人担当者は、本件債券に関しては十分な時間をかけて商品内容及びリスク等について説明を行い、申立人が納得して契約に至っている。よって、被申立人において法令違反行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	○2019年8月、紛争解決委員は、「申立人は高齢者ではあるものの、相応の投資経験があり、自己責任の部分が大きかったと思われること、また、被申立人が損害賠償請求に応じる考えが一切ないことを明確に意思表示していることから、あっせんでの解決は困難である。」と判断し【不調打ち切り】
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から詳しい説明を受けないまま仕組債を勧められ購入したが、元本を大きく欠損した。証券取引に係る知識、経験の乏しい申立人に対する不当な勧誘であり、発生した損害金7,692万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資意向を確認したうえで本件仕組債への投資を提案し、資料をもとに詳しく説明したうえで申立人が理解したことを確認し契約に至っている。申立人は、株式等の投資経験が豊富であることから適合性の問題もなく、申立人の請求に応じる理由はない。</p>	見込みなし	○2019年9月、紛争解決委員は、「被申立人による商品説明の事実等について双方の主張に食い違いが大きく、双方の折り合いをつけるのは困難と言わざるを得ない。」との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	国債	男	80歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対し、商品内容やリスクについて詳しい説明を行わないまま外貨建債券を勧め5回にわたり購入させ、その結果、為替相場の下落により多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金493万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式現物や投資信託、外国債券等の投資経験が豊富であり、被申立人担当者からの本件各商品の提案に対して、申立人自身で判断し購入を決定している。被申立人において説明義務を果たしており、適合性原則違反もなく、申立人の請求に応じる理由はない。</p>	見込みなし	○2019年7月、紛争解決委員は、「取引当時、申立人がすでに80歳を超えていた点等を考えると、適合性に問題がなかったとは言いきれず、被申立人が一定の金銭を支払うことで解決してはどうか。」との見解を示したが、被申立人が申立人の豊富な投資経験を理由に、金銭的解決を図る用意がないことを明確に表明したため、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
18	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から勧められて投資信託を3銘柄買い付けることに同意したが、注文取消しが可能な時間内に取り消したい旨連絡したにも拘わらず、契約が成立してしまった。よって、被申立人の過失により約定されたものであり、買付代金141万円の賠償及び申立人の口座で凍結されている資金1,739万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人において不適切な対応であったことは確認される所であり、あっせんにおいて紛争解決委員の意見を聴きながら、解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2019年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が1,720万円を申立人の指定する口座に振り込むことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の事実認識に相違はあるものの、申立人が本件投資信託の買付注文の一部を見直すべく被申立人担当者に連絡を取ったところ、買付注文の取消しが可能な時間帯であったにも拘わらず、同担当者が申立人に確認しなかった点において被申立人に過失があったと考えられる。したがって、被申立人は申立人に対して、申立人の口座に留め置かれている本件投資信託の買付代金に、本件投資信託の売却により生じた利益の一部及びその売却の際に生じた譲渡益税等を加味した金額を申立人が指定する口座に振り込むことで和解することが望ましい。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	80歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で理解力・判断力の劣った申立人に対し、申立人の意向を無視して詳しい説明を行うことなく投資信託を次々と勧め、損害を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反を理由に、発生した損害金61万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して本件各投資信託を勧めたのは事実だが、申立人は高齢ではあるものの投資経験が豊富であり、同担当者の説明に対して十分な理解を示していたことから契約に至っている。よって、被申立人において法令違反はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	○2019年9月、紛争解決委員は、「事実関係について双方の主張に食い違いが多く歩み寄りが見られず、あっせんによる和解は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対して、本件投資信託の販売勧誘の際、簡単な商品説明を行っただけで重要なリスクについて十分な説明を行わないまま購入させた結果、多くの損失を被らせた。よって、本件商品に係る説明が不適切であったことを理由に、発生した損害金303万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験豊富な申立人に対して、本件商品におけるリスク等について必要とされる説明は行っており、同担当者の勧誘行為について問題点はない。よって申立人の主張する損害賠償請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が40万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が申立人に対して本件商品を勧誘した際、リスクに係る説明が不足しており、申立人が商品を理解するにあたり被申立人に落ち度があったと言える。一方、申立人は、同担当者の示す本件商品の値動きの見通し等について意見を述べるなど、自身が納得の上で取引に応じていたと思われる。これらの諸事情や申立人の投資経験等を総合的に考慮し、双方互譲の上で和解案により解決することが望ましい。</p>
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株価指数先物	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験のない申立人に対して、詳しい説明をせずに仕組みの難解な先物取引を勧めた。申立人は担当者主導で売買を繰り返され、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に、発生した損害金360万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件先物取引を勧めたのは事実だが、その際、取引の概要や仕組み、リスクについて時間をかけて説明を行い、被申立人の内規に沿った審査を得て口座開設しており、その後の売買については申立人の意向に沿って注文を受けて執行している。よって、被申立人において法令違反行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	○2019年7月、紛争解決委員は、同年2月に被申立人が180万円を支払うとの特別調停案を提示したが、被申立人が受諾せず、その後、本あっせんを【不調打ち切り】
22	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	男	30歳代後半	<p><申立人の主張> 店頭FXにおいて、被申立人のシステムの異常によりロスカット処理の遅延が生じ、本来の価格より不利な価格でロスカットされ、予想外の損失を被った。よって、正規のロスカット値による損失と実際のロスカット値による損失の差額154万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件ロスカットを実施した日において、大量の注文を受けたため、約定処理が遅延したのは事実だが、被申立人のシステム障害ではない。相場急変時には顧客に不利なレートで約定されることがある旨を約款に記載しており、被申立人において金銭的解決を図る用意はない。</p>	見込みなし	○2019年7月、紛争解決委員は、「被申立人が申立人に対して交付している説明書には、ロスカット注文等が殺到した場合には約定処理に時間を要する場合があると記載されていることから、本件において約定処理に時間を要したことは許容されるものであり、被申立人に過失があったと判断することは困難である。」との見解を示し、これ以上話し合いを継続しても和解する見込みがないことから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	外国為替証拠金(店頭)	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から勧められて投資信託を購入したあと、担当者から店頭FX取引を勧められ、仕組み等についてあまりよく理解できないまま口座開設をしたところ、担当者主導で売買を繰り返され、その結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損失748万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は投資信託を購入した後、被申立人から当該投資信託の基準価額は為替に影響されるという話を聞いていたことから、被申立人担当者に対しFX取引に興味があるので説明に来てほしい旨の要請を行い、それを受けて、後日、同担当者が申立人の自宅を訪問し、FX取引について詳しく説明したところ、申立人より理解した旨の確認書を受け入れた後、申立人はFX取引口座を開設し取引が開始された。一連の取引は申立人の判断により行われたものであり、結果については申立人の自己責任と言わざるを得ず、申立人の請求には応じられない。</p>	見込みなし	○2019年8月、紛争解決委員は、申立人の適合性に大きな問題があると指摘し、被申立人が手数料全額を負担するとの和解案を提示したところ、一旦は当事者双方が同意したが、申立人から、再考したところ和解案は受諾できないとの通知があり、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
24	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(くりっく365)	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、為替について知識・経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま、「くりっく365」を勧め、一部の取引については申立人に無断で売買を繰り返し、その結果、申立人に多額の損失を被らせた。その後、被申立人役員より、損失を補てんする意向が示されたが、実行されることなく、その後、連絡が途絶えた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を含む重大な法令違反行為であり、発生した損害金2,752万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して「くりっく365」を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、同担当者が申立人と面談し、取引の仕組みやリスクについて説明を行った上でFX口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、無断売買はあり得ない。本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできない。なお、被申立人役員が損失補てんを行う意向を示したとの主張については、当該役員とは連絡がとれない状態であり、事実確認できない。</p>	和解成立	○2019年7月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が1,124万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 事情聴取した限りでは、申立人は商品内容等の一定の概要やリスクについて理解はあると推認されるものの、仕組みが単純ではなくリスクも大きい本件取引を被申立人が勧めるには適合性に問題があると言わざるを得ない。また、申立人は被申立人担当者に全幅の信頼をおいて取引を行った。申立人の自己責任である面は否めないものの、被申立人が適合性の原則に違反しているおそれや説明責任を果たしているとは言い難いことに鑑み、過失相殺として、双方が歩み寄りにより、被申立人が申立人の損失額の約40%に相当する金額を負担することが妥当と考える。
25	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(くりっく365)	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、為替について知識・経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま、「くりっく365」を勧め、通貨の種類、建玉数量等を担当者主導で決めて売買を繰り返させ、その結果、多額の損失を被らせた。その後、被申立人役員より、損失を補てんする意向が示されたが、実行されることなく、その後、連絡が途絶えた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を含む重大な法令違反行為であり、発生した損害金2,850万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して「くりっく365」を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、同担当者が申立人と面談し、取引の仕組みやリスクについて説明を行った上でFX口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできない。なお、被申立人役員が損失補てんを行う意向を示したとの主張については、当該役員とは連絡が取れない状態であり、事実確認できない。</p>	和解成立	○2019年7月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が1,425万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 事情聴取した限りでは、申立人は商品内容等の一定の概要やリスクについて理解はあると推認されるものの、投資経験が全くない中で、本件取引を取引させるには適合性に問題があると言わざるを得ない。また、申立人は被申立人担当者に全幅の信頼をおいて取引を行ってきた。申立人の自己責任である面は否めないものの、被申立人が適合性の原則に違反しているおそれや説明責任を果たしているとは言い難いことに鑑み、過失相殺として、双方が歩み寄りにより、被申立人が申立人の損失額の50%に相当する金額を負担することが妥当と考える。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
26	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(くりっく365)	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行わないまま「くりっく365」を勧め、申立人の意向を無視して担当者主導で売買を繰り返させ、評価損が拡大する都度、追証の差入れを迫り、その結果、多額の損失を被らせた。被申立人に苦情を申し出たところ、被申立人役員より損失を補てんする意向が示されたが、実行されなかった。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を含む重大な法令違反であり、発生した損害金800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して「くりっく365」を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、同担当者が申立人と面談し、取引の仕組みやリスクについて説明を行った上でFX口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年7月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が235万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 事情聴取した限りでは、申立人は商品内容等の一定の概要やリスクについて理解はあると推認されるものの、投資経験がない中で、証拠金取引を取引させるには適合性に問題があると言わざるを得ない。また、申立人は被申立人担当者に全幅の信頼をおいて取引を行っており、被申立人に支払った手数料料分も含め、800万円の損失が発生した状態になっている。申立人の自己責任である面は否めないものの、被申立人が適合性の原則に違反しているおそれや説明責任を果たしているとは言い難いことに鑑み、過失相殺として、双方が歩み寄りにより、被申立人が申立人の損失額のうち、申立人が支払った手数料の約50%に相当する金額を負担することが妥当と考える。</p>
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	外国為替証拠金(くりっく365)	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験のない申立人に対して「くりっく365」を何度も勧め、その都度断ったが、「話だけでも聞いてください。」と執拗に接触してきて、詳しい説明がないまま契約を締結させた。その後、担当者主導で売買を繰り返した結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損失292万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人がFX口座を開設する際に面談により、FX取引の仕組みやリスク等について十分に説明を行っており、申立人の理解を得て契約に至っている。本件各取引については、申立人の判断により行われたものであり、結果については申立人の自己責任と言わざるを得ず、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2019年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が80万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 事情聴取した限りでは、申立人は商品内容等の一定の概要やリスクについて理解はあると推認されるものの、投資経験が全くない中で、本件取引を取引させるには適合性に問題があると言わざるを得ない。また、申立人は被申立人担当者に全幅の信頼をおいて取引を行ってきた。申立人の自己責任である面は否めないものの、被申立人が説明責任を果たしているとは言い難いこと等に鑑み、過失相殺として、双方が歩み寄りにより、被申立人が申立人の損失額の約27%に相当する金額を負担することが妥当と考える。</p>
28	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(くりっく365)	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人担当者から「くりっく365」を勧められ、取引について理解できていないにも拘わらず、言われるままに応じて取引した結果、多額の損失を被った。よって、適合性原則違反等であり、発生した損害金400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が「くりっく365」の勧誘受諾意思を示したため、同担当者が取引の仕組みやリスクについて説明を行った上でFX口座開設に至っている。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が100万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は金融商品取引の経験が乏しく、FX取引に関する基本的な理解が不足していたと思われることから、被申立人担当者の勧誘行為は適合性について問題があったと考えられる。一方、申立人は本件取引において、同担当者の勧誘に安易に応じており、より慎重に判断すべきであったこと、また、取引をやめる契機がありながら継続して取引を行った結果、損失を拡大させたことなど、一定の落ち度が認められる。以上を踏まえて、双方が歩み寄り、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。</p>
29	勧誘に関する紛争	説明義務違反	外国為替証拠金(くりっく365)	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行わないまま「くりっく365」を勧め、担当者主導で売買を繰り返させ、その結果、多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金3,494万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して「くりっく365」を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、担当者が申立人を訪問し、取引の仕組みやリスクについて説明を行った上でFX口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が1,000万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 証拠書類及び事情聴取の結果を総合すると、アルコール中毒の影響で申立人が取引開始当時に相応の判断能力を有していたかどうか疑問であり適合性に問題がある可能性が高く、また、取引の理解が不十分な状態で被申立人担当者に全幅の信頼をおいて短期間に多数回の取引を行っており、被申立人へ支払った手数料料分1,594万円も含め、3,494万円の損失が発生した状態となっている。適合性について当事者双方の見解が対立しているものの、短期間で多数回の取引が行われたことに着目して、双方が歩み寄りにより、被申立人が申立人の損失額の約28%に相当する金額を負担することが妥当と考える。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
30	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(くりっく365)	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、為替について知識・経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま、「くりっく365」を勧め、担当者主導で売買を繰り返させ、その結果、多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を含む重大な法令違反行為であり、発生した損害金6,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して「くりっく365」を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、同担当者が申立人と面談し、取引の仕組みやリスクについて説明を行った上でFX口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が3,250万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 事情聴取した限りでは、申立人は商品内容等の一定の概要やリスクについて理解する能力を全く有していないとまでは言えないとしても、投資経験が全くない中で、被申立人が申立人に本件取引を行わせるには適合性に問題があると言わざるを得ない。また、被申立人は損害金額を超える額の手数料を受け取るほどの過当取引を申立人に繰り返し行わせており、被申立人担当者に全幅の信頼を置いて取引を行っていた申立人の自己責任である面は否めないものの、同担当者が適合性の原則に違反しているおそれや説明責任を果たしているとは言い難い状況であった。これらの諸事情に鑑み、過失相殺として双方が歩み寄りにより、被申立人が申立人の損失額の約54%に相当する金額を負担することが妥当と考える。</p>
31	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	外国為替証拠金(くりっく365)	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から外国為替証拠金取引(くりっく365)の売建てを勧められ、それに応じて約定したが、同担当者に売りポジションを解消するために買戻しを依頼したところ、同担当者は強い口調で「まだ下がるのでそのままにしておくように」と言って、買戻しの手続を行わなかった。その結果、損失を被ったことから、被申立人に対して、発生した損害金290万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して為替の見直し、経済状況等に関する情報提供及びポートフォリオの見直し等に関する提案は行っているが、取引の最終的な投資判断は申立人が行っており、被申立人が申立人の意向に反した発注や正当な理由のない受注の拒否をすることは有り得ない。本件取引について、申立人はインターネット経由による発注方法を理解しており、決済が必要と判断した場合は同担当者の意見に関係なく発注が可能であったことは明白であることから、申立人自身の判断により行われた取引であり、被申立人において申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が36万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件取引において、申立人の実際の投資額は投資可能額を大きく上回っていることなどから、被申立人担当者が申立人の顧客属性や資産状況を適時適切に把握した上で取引の勧誘行為を行っていたかどうかは疑わしい。一方、申立人は、過去にiPadを利用して発注するなど、同担当者を通さなくても取引する方法があることを理解していたと考えられることから、損失を拡大させないために自ら措置を講じることが困難ではなかったと思われる。これらの諸事情を総合的に勘案して、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで、双方互譲により和解することが望ましい。</p>
32	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(くりっく365)	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人担当者から、知識や取引経験が全くないにも拘らず「くりっく365」を勧められ、言われるままに取引した結果、多額の損失を被った。よって、適合性原則違反等であり、発生した損害金5,947万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して「くりっく365」の勧誘受諾意思を確認の上、取引の仕組みやリスク等について説明を行い、理解したことを確認してFX口座開設に至っている。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2019年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が2,000万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の行った本件取引の回数や枚数が過大であること、損失額の大半が被申立人に支払った手数料であること、さらに申立人の意向があったとしても投資可能額を大きく上回る取引であったことなどを総合的に判断すると、被申立人担当者の勧誘行為は不適切であったと言わざるを得ない。一方、申立人は、取引にあたり十分な判断能力を有していたと思われるが、同担当者の言われるがままに取引を行っているなど、一定の過失相殺は否定できない。その他諸般の事情を考慮して、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで、双方互譲により和解することが望ましい。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	個人 及び 法人	30歳代 後半～ 80歳代 前半	<p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続99件について和解が成立し、終結した。同一銘柄の紛争であり、その争点は説明義務違反と適合性原則で概ね共通していることから集約して記載する。</p> <p><申立人の主張></p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明義務…商品性(仕組み、リスク)、早期償還条項について詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。 ・適合性原則…このようなリスクの高い商品についての知識や経験がないのに勧誘された。適合性の観点から不適切な勧誘である。 <p>したがって、発生した損失の賠償を求める。</p> <p>被申立人の主な主張は概ね次の2つである。</p> <p><被申立人の主張①></p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品の説明に一部不十分な点、配慮に欠ける点があった。申立人の属性等を踏まえ、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。 <p><被申立人の主張②></p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人の主張する内容は被申立人の認識を異なる(あるいは隔たりがある)が、申立人の属性等を踏まえ、また、紛争解決委員の意見を伺いながら解決に向けて話し合いたい。 	和解成立	<p>○紛争解決委員が事案ごとの個別事情を踏まえた見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を促した。結果として、被申立人が個別事情に応じた和解金を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解></p> <p>被申立人担当者は、申立人に対し、本件商品の重要な事項についての説明が不十分であり、申立人がこの商品のリスクを十分に理解しないまま買い付けた状況に鑑みると不適切であったと言わざるを得ない。</p> <p>一方で、申立人も買付けに当たって慎重に判断すべきであったという過失が認められる。</p> <p>双方が互譲の上、解決すべき事案と考える。</p>