

## FINMAC紛争解決手続事例(2019年10-12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10月から12月までの間に手続が終結した事案は134件である。そのうち、和解成立事案は119件、不調打ちり事案は12件、一方の離脱は3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5件>、<事務処理に関する紛争1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	適合性の原則	普通社債	女	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、投資経験がなく、金融商品の専門的な知識もない高齢の申立人に対して、何ら具体的な説明を行わずに保有商品を売却させて本件商品を買付けさせた結果、多大な損害を被らせた。よって、被申立人に対して損害金344万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人にて口座開設した際、金融資産は1,000万~3,000万円未満、投資目的は元本安全型、投資経験は株式20年及び投資信託2年と申告しており、相応の投資知識や投資経験を有している。本件取引について、申立人は本件商品を買付ける前提で保有商品の売却を了承しており、また、被申立人が本件商品の取引報告書等を送付した際や受渡し完了の連絡時において何ら苦情等を申し出ておらず、申立人が主張する適合性の原則違反等は認められない。よって、損害賠償請求に応じることはできない。</p>	不調打ちり	○2019年10月、紛争解決委員は、「双方の主張する事実関係が大きく食い違っており、被申立人の主張に沿う証拠が多数存在しているほか、被申立人は和解に応じる意思がないことを表明していることから、本件について和解の見込みはないものと考えられる。」との見解を示し、あっせんでの和解は困難であると判断し、【不調打ちり】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	50歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の意向を無視して、詳しい説明を行わないまま外貨建債券を次々と勧めて取引させた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金473万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人はかつて大手企業に勤務した経験があり、被申立人に口座開設して以降は、株式、投資信託及び外国債券等への豊富な投資経験を有しており、本件各商品について、被申立人担当者が資料等を基に商品性やリスクについて説明したところ、申立人から承諾を得たため契約に至っている。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>	不調打ちり	○2019年12月、紛争解決委員は、被申立人の商品説明や申立人の適合性について大きな問題があるとは言えず、被申立人が譲歩できる要素がないと主張したため、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
3	売買取引に関する紛争	その他	不動産投信	男	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人のシステムの不備により保有していた投資信託が予期せず解約されてしまい、経済的損失を被り、投資機会及び収益機会を奪われた。よって、被った損失額7万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人においてシステムの不備はなく、賠償に応じる理由はない。ただし、本件取引が申立人の意向に沿ったものではなかったこと及びインターネット画面における注意表示が申立人にわかりにくかった面もあることから、あっせんにおける互譲の精神に則り、話し合いによる解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2019年12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2万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人のインターネットバンキングにおける確認画面上の表示は、利用する顧客に対して不親切な部分がある。よって、双方互譲により、被申立人が申立人に対して一定の金銭を負担することで和解すべき事案と考える。</p>
4	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は被申立人担当者から言われるままに過大な回数の株式売買取引を行った結果、多大な損害を被った。よって、被申立人に対して、損害額の385万円について賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は被申立人に口座開設した際、株式や債券等の取引について10年の投資経験を有しており、「積極的値上り益重視」及び「短期運用」との投資方針を示していた。本件取引については、申立人の意向に沿った取引であり、取引の都度、被申立人担当者の説明を理解した上で自らの判断により投資しているため、過当取引に該当するものではなく、被申立人に違法性はないと認識している。よって、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11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160万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人の行った取引が過当取引に該当するか否かについては、申立人の投資経験や投資目的等のほか、売買回数、建玉日数及び回転率等を総合的に考慮して判断すべきである。本件あっせんにおいては、これらに加えて申立人の判断能力が低下傾向であったことなども含めて考慮すると、双方が互譲することにより、被申立人が損害額の約40%程度に相当する金額を申立人に支払うことで和解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	80歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の投資意向を無視して、商品内容やリスクについて詳しい説明を行わないまま株式先物・オプション取引や信用取引、投資信託、外国株式、外貨建債券等を次々と勧めて取引させ、その結果、多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金2,192万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人担当者が本件各商品について詳しく説明したうえで勧めた際に、申立人自身で判断し取引に応じており、申立人の意向を無視したとの主張は失当である。また、申立人は、「株式先物・オプション取引や信用取引を行ってきた。」と主張しているが、申立人は、本取引口座において「株式先物取引」「オプション取引」は一切行っておらず、いずれも失当である。よって、被申立人において違法性は認められず、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11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200万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; あっせんの対象としている各商品の取引期間が14年前からのものであり、申立てのポイントが明確ではないが、被申立人担当者から勧められて購入した商品を見ると、外貨建債券及び投資信託であり、特に高リスクな商品ではない。しかしながら、同担当者は、申立人が同担当者に対して全幅の信頼を寄せていたことを利用して次々に商品を勧めており、高齢であること等を勧誘すると、適合性の原則にやや問題があったと指摘せざるを得ない。よって、双方において互譲により、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>

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
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、高齢の申立人の投資意向を無視して、複数の国内株式について虚偽説明や誤認勧誘を繰り返して取引させた結果、多額の損失を被らせた。よって、被申立人の違法行為を理由に、取引の無効及び損害金731万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は高齢ではあるものの株式の取引経験が豊富な投資家である。申立人は、本件各銘柄の売買を行う前には相応の利益を得ており、本件各銘柄の売買については申立人自身の判断により売買することを決めている。売買の結果については、申立人の自己責任であり、被申立人においては違法性が認められず、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2019年11月、紛争解決委員は、「被申立人担当者の勧誘行為が適切ではなかった部分も認められるが、申立人が被った損失額等について双方の主張に隔たりがあり、これ以上話し合いを続けても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】
7	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 年間の損益を通算しようと考え、被申立人に国内株式のクロス取引を依頼したところ、売り注文のみ約定したが、特定口座であるため、同日中に買付を行うことで取得価格が平均化され、損出しの目的が達成されないことから、当該売り注文の取消しを依頼した。しかし、取消しは間に合わず、やむなく、申立人は原状回復のため本件株式をあらためて買い付けた。よって、被申立人の過失により発生した損害金(売却価格と再取得価格との差額)2,704万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人からクロス取引の依頼を受けたのは事実だが、売り注文と買い注文をまったく同時に送信することは不可能であるため、発注内容としては、売り注文を送信した後、速やかに買い注文を送信したもので、被申立人において債務不履行責任や不法行為責任はない。ただし、紛争解決委員の意見を踏まえつつ、解決に努めることまで否定するものではない。</p>	和解成立	<p>○2019年11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1,190万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者が本件取引の売り注文のみを出して買い注文を出さなかったのは、申立人の口座が特定口座であると認識し、買い注文を出す取得価格が平均化されてしまうという理由からであるが、年末に近い時期に損益通算という本件の目的を把握したとすれば、申立人の口座が特定口座であるかどうかを確認する等のより丁寧な対応を行うことはできた。一方、申立人は、申立人の口座が一般口座である旨を強く主張したことから、同担当者による事実関係の確認に時間がかかり、売り注文の取消しが間に合わなかったという事情も勘案する必要がある。以上の点を含めて総合的に考慮し、申立人の実損額の約55%に相当する金額を被申立人が負担することで和解することが望ましい。</p>
8	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から信用取引を勧められ、口座開設後、扱者主導で高額の売買を繰り返され、申立人から売却の意向を示しても「上げ相場だから売らない方がいい。」等と引き留められ、その結果、多額の損失を被った。よって、被申立人の不適切な対応により発生した損害金8,499万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件信用取引は、投資経験の豊富な申立人の判断により売買されたものであり、投資の自己責任原則から、被申立人において金銭的解決を図る用意はない。</p>	不調打ち切り	○2019年11月、紛争解決委員は、双方の主張に隔たりが大きく、また、被申立人において不法行為があったとは認め難いため、当事者間に和解が成立する見込みがなく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調・打ち切り】

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
9	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	男	50歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人が特定口座を開設する際に、「源泉徴収あり」を選択したつもりだったが、被申立人担当者の手違いで「源泉徴収なし」になってしまい、不測の税負担を強いられることとなった。よって、被申立人の過失による税負担分約60万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人に対して誤った説明を行ったことは事実であるため、あっせん場で解決に向けて話し合う用意がある。</p>	和解成立	<p>○2019年11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30万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は申立人に対して、特定口座開設後に「源泉徴収あり」を前提とした説明をしており、申立人に「源泉徴収あり」と誤認させている。一方、申立人は、実際の口座開設時には「源泉徴収なし」で手続きをしたと推察され、被申立人から送付された資料にもその旨記載されており、申立人にもある程度の過失があるものと認められる。以上の点を勘案し、被申立人は申立人に対して申立人が被った損害額の約55%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ことが望ましい。</p>
10	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	女	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人担当者から保有していた国内株式について「値下がりする。」と一方的に言われ、不安にかられて売却した結果、損失を被った。よって、被申立人の不適切な助言により被った損害金108万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、本件株式の決算内容報告のため申立人に架電し、決算内容が悪いこと及び計算上株価が買い値の3分の1以下まで下がる可能性があること等を伝えた。申立人から「倒産の危機なのか。」と問い質され、赤字ではなく、利益予想が大幅に下がった旨を伝え、倒産の危機とまではいかないと回答し、選択肢として一旦売却して株価が下がったところで買い戻すという方法もある旨を説明した。それに対して申立人は、同担当者の売却提案を善意と捉え、保有株式すべての売却を自ら決めて取引を行っている。よって、不安心理を煽ったとの主張は失当であり、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2019年12月、紛争解決委員は、「事実関係について双方の主張が異なるが、被申立人は通話録音を提出しており、内容については被申立人の主張が正しいと思われる。しかしながら、株価が下がりそうであるという被申立人担当者の発言により申立人が不安を覚えたのは事実と思われ、被申立人の一定の負担による解決の可能性を探りたい。」との見解を示し、双方に譲歩を求めたが、被申立人が金銭的解決を図ることは困難であるとの態度を表明したため、あっせんによる和解は困難であると判断し、【不調打ち切り】</p>
11	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人担当者から保有していた国内株式について「値下がりする。」と一方的に言われ、不安にかられて売却した結果、損失を被った。よって、被申立人の不適切な助言により被った損害金135万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、本件株式の決算内容報告のため申立人に架電し、決算内容が悪いこと及び計算上株価が買い値の3分の1以下まで下がる可能性があること等を伝えた。申立人から「倒産の危機なのか。」と問い質され、赤字ではなく、利益予想が大幅に下がった旨を伝え、倒産の危機とまではいかないと回答し、選択肢として一旦売却して株価が下がったところで買い戻すという方法もある旨を説明した。それに対して申立人は、同担当者の売却提案を善意と捉え、保有株式すべての売却を自ら決めて取引を行っている。よって、不安心理を煽ったとの主張は失当であり、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2019年12月、紛争解決委員は、「事実関係について双方の主張が異なるが、被申立人は通話録音を提出しており、内容については被申立人の主張が正しいと思われる。しかしながら、株価が下がりそうであるという被申立人担当者の発言により申立人が不安を覚えたのは事実と思われ、被申立人の一定の負担による解決の可能性を探りたい。」との見解を示し、双方に譲歩を求めたが、被申立人が金銭的解決を図ることは困難であるとの態度を表明したため、あっせんによる和解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
12	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	男	60歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人担当者から間違っただ説明を受けたこと、また、保有株式を損益通算するために損出し売却をすることができなかったことから損害を被った。よって、被申立人に対して損害の128万円について賠償を請求する。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人に対して間違っただ説明を行ったこと、また、損益通算を行うために損出し売却の意向があった申立人の投資判断に影響を与えたことについては事実である。よって、被申立人として本件における申立人への説明に問題があったことを認め、あっせんによる解決を希望する。</p>	和解成立	<p>○2019年12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100万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人は株式投資を行う者として、本来は証券税制に関する手続について認識しておくべきであったと考えられるが、これまでの取引経験からするとその認識があったとは認め難い。一方、被申立人担当者が証券税制について申立人に再三間違っただ説明を行っていたことは、担当者としてかなり大きな落ち度があったと言わざるを得ない。これらの事情を考慮し、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>
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、突然、取引所株価指数証拠金取引(くりっ株365)の勧誘を受け、投資経験がなく、取引の仕組み等も理解できないまま抜者主導で売買した結果、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2,950万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人に取引所株価指数証拠金取引を提案したのは事実だが、その提案に対して申立人が興味を示したため、同担当者が申立人の自宅を訪問し、資料を基に取引の仕組み及びリスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解度を確認した上で口座開設に至っている。個々の注文については申立人の意思に基づくものであり、抜者主導との主張は失当である。取引した結果の損失については、投資の自己責任原則から申立人に帰属すべきものであり、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10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700万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 事情聴取した限りでは、申立人は商品内容等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、被申立人担当者の録音記録を聴く限り、断定的な発言がなかったとは言い難い。申立人は相応の自己責任が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恐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などの諸事情に鑑み、被申立人が申立人の損失額の約24%に相当する金額を負担することで双方が歩み寄り合意することが妥当と考える。</p>
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対し、詳しい説明を行わないまま取引所株価指数証拠金取引について、定期預金や現物株式を処分してでも投資すべきであり、それらの処分により発生した損失はすぐに回収できると断言し、手数料稼ぎのため過大な数量の取引を勧め、その結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反、断定的判断の提供、過当売買等を理由に、発生した損害金2,931万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人が開催する日経225に関するセミナーを自ら申し込んで受講し、本件取引を始める意向を示したため、資料を提示しながらリスク等について説明し、口座開設に至ったが、その後の取引については、被申立人担当者による相場状況等の説明を聞いたうえで、申立人自身の判断で注文を出している。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>	不調打ち切り	<p>○2019年10月、紛争解決委員は、被申立人に対し、申立人が多額の手数料を支払っている事実を指摘し、解決の糸口を探ったが、双方の主張に隔たりがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】</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	断定的判断の提供	仕組債	女	50歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、金融知識及び投資経験が乏しい申立人に対して、詳しい説明を行わないまま断定的に利益が大きくなると言って仕組債や投資信託を勧めた結果、為替の変動等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2,100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人はかつて大手企業に勤務した経験があり、被申立人に口座開設した時点で、既に株式、投資信託及び外国債券等について投資経験があったと申告している。本件各商品について、被申立人担当者が資料等を基に商品性やリスクについて説明したところ、申立人から承諾を得たため契約に至っている。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>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】 (あっせん期日開催後の取下げ)
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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の投資意向を無視して、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次々と勧めて購入させ、その結果、為替相場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4,129万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、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断している。被申立人においては説明義務を果たしており、上場企業に勤務していた申立人に対する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>	和解成立	<p>○2019年10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1,300万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 事情聴取及び証拠書類を総合すると、被申立人において重大な法令違反があったとまでは認められない。しかしながら、被申立人担当者は、申立人が従業員持株会で積み立ててきた自社株全株を売却させて、リスク商品を次々と勧めて4,000万円を超える損失を被らせており、申立人の退職後の大事な資金の大半をつぎ込ませている点に鑑み、被申立人が損害額の30%強を負担することで和解することが望ましい。</p>
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対してデュアルカレンシー債の償還通貨判定が替水準について事実と異なる説明を行い、申立人に誤認させて購入させた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に発生した損害金219万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して本件デュアルカレンシー債に関する説明資料に基づいて商品内容及び仕組み等を説明し、申立人の理解を得て契約に至っている。償還通貨判定が替水準については過去の同種商品の実績から説明したものであり、「事実と異なる」との主張は失当であるため、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2019年10月、紛争解決委員は、「被申立人担当者は、申立人に対する説明において誤りがあったものの、その後訂正しており、その誤った説明をもって申立人が契約無効を主張することは困難である。また、被申立人は本件あっせんにおいて譲歩の余地はないとの主張であり、双方の折り合いをつけること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見込みがないと判断し、【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
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、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て購入させ、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730万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人担当者からの本件商品の提案に対して、申立人自身で判断し購入を決断している。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>	和解成立	<p>○2019年11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62万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者における本件商品の勧誘については、申立人が仕組債等の投資経験があること、また、申立人の理解を示す通話録音が残っていること等から、法令上の説明義務違反等があったとまでは言えない。しかしながら、本件商品の買付代金は、申立人が相続不動産の売却代金により購入し、安定資産として保有していた円建債券であり、これを同担当者が一度にすべて売却させていることは問題であったと言わざるを得ない。よって、これらの事情等を勘案し、被申立人が申立人の実損額の約10%に相当する金額を支払うことで和解することが望ましい。</p>
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、詳しい説明を行うことなく、申立人の意向を無視して難解な仕組債を勧めて購入させ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金の50%に相当する500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、本件債券の商品性等について十分な理解力を有しており、被申立人担当者の提案に対して、申立人が自身の判断により購入を決めたものである。同担当者は提案の際、資料を基に詳しく説明を行っており、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>	不調打ち切り	<p>○2019年11月、紛争解決委員は、「申立人の主張について被申立人はすべて否認しており、違法不当な点はないと主張していることから、あっせんでの解決は困難である。」と判断し、【不調打ち切り】</p>
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から執拗に6本のEB債を勧誘され、短時間で不十分な説明を受けて購入したところ、多額の損害を被った。申立人の意向を無視した不適切な勧誘であり、発生した損害金のうち2,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人から8本の仕組債を購入しており、いずれも被申立人担当者が申立人の意向を確認したうえで契約に至っている。申立人が購入した8本のうち2本は早期償還されており、1本は保有中であるが、残り5本については、対象株式で償還されている。本件取引について、申立人は商品の持つ特性を理解したうえで購入していることから、本あっせんにおける主張については失当であり、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>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】

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
21	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して、複雑な仕組みの外貨建債券2本について詳しく説明することなく勧めて買わせた結果、為替の変動等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を理由に、発生した損害金800万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人に対して本件各債券を提案したのは事実だが、申立人が被申立人に口座開設した際に、他社での投資経験がある点や投資目的を「安全性と収益性のバランスに配慮した運用」と申告している点を確認しており、各債券について資料に基づき商品内容及びリスク等を説明したところ、申立人の判断で契約に至っている。以上の点から、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11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250万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者等は、申立人に対する本件各債券の勧誘に際し、その満期時における申立人の年齢等への配慮が欠けていたことから、適合性の原則に抵触するとの評価をされ得ると思われる。また、同担当者等が本件各債券の商品性やリスク等について、一応の説明を行っていることは認められるものの、申立人がこれらのリスク等を現実発生し得るものであるとの認識がなかったと言わざるを得ない。その他の事情を考慮したうえで、双方互譲により、被申立人が申立人の実損額の約30%に相当する金額を支払うことで和解することが望ましい。</p>
22	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の投資意向を無視して、商品内容やリスクについて詳しい説明を行わないままEB債や外国株式、投資信託といったリスク商品を次々と勧めて取引させ、その結果、多額の損失を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金2,563万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、12年前に被申立人に口座開設した時点で、他社で少なくとも7年の投資経験があり、被申立人担当者は、申立人に対して他社での取引状況をヒアリングするとともに、申立人のニーズに合った商品を案内してきた。同担当者が本件各商品を勧めた際、申立人は自ら判断して取引に応じており、申立人の投資意向を無視したとの主張は失当である。被申立人において法令違反はないと認識しているが、あっせんの互譲の精神に従い、和解に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2019年11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150万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 証拠書類及び事情聴取の結果を総合すると、申立人には相応の投資経験があるとはいえ、被申立人担当者に対する信頼が厚く、勧められた商品について慎重に判断することなく購入を承諾しており、抜者主導で取引してきたという印象が強い。双方の主張には隔たりがあるものの、互譲の精神に基づき、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>
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して詳しい説明を行うことなく「元本保証である」と勧めて仕組債を購入させた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の意向を確認のうえ本件債券を提案したものであり、資料を基に商品性やリスクについて詳しく説明を行ったところ、申立人が自身の判断により購入を決めたものである。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>	不調打ち切り	<p>○2019年11月、紛争解決委員は、「そもそも金融商品で元本保証の商品はなく、申立人が商品内容がわからないまま買付けを了承してしまったことについては一定の過失があるが、被申立人担当者の商品説明の際、投資判断に圧力をかけられたとの申立人の主張はあながち見当違いとは言えない等の事情もある。これらを考慮して和解することはできないか。」と打診したところ、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】</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
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から十分な説明を受けずに複雑な仕組債を勧誘されて購入した結果、多額の損害を被った。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金380万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人はこれまでに同種の仕組債を購入した投資経験がある。被申立人担当者は申立人に対して、本件債券に係る資料を交付したうえで商品内容及びリスク等について説明したところ、申立人は自身の判断で購入を決めている。よって、被申立人において違法行為はなく、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12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53万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人は投資経験が乏しいため、本件商品の商品内容及びリスクについて、被申立人担当者から説明を受けていたとしても、その内容を正確に理解していなかった可能性があることから、被申立人の本件商品の勧誘は、適合性の原則上における問題がなかったとまではいえない。一方、申立人は同担当者の説明を受け、自らの判断で確認書に署名して本件商品を買って付いていることから、発生した損失については投資家の自己責任の範疇であり、申立人にも相応の過失があると考えられる。以上の点を勘案し、被申立人が申立人の実損額の約15%に相当する金額を負担することで和解することが望ましい。</p>
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	国債	男	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 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て十分に理解できる程度の説明を行わないまま複数の外貨建債券を勧めて購入させ、その結果、為替相場の変動等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700万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して本件各商品を提案した際に、各商品の商品性及びリスクについて説明を行い、申立人の意向を確認し承諾を得て契約に至っている。よって、申立人の主張する事実はないことから、賠償に応じる理由はないものとする。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】 (あっせん期日1回開催した後に取下げ)
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の意向を無視して新興国関連の投資信託等を勧誘し、詳しい説明を行うことなく購入させ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金1,863万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の意向を確認したうえで本件投資信託等を提案し、目録見書等を交付のうえ詳しく説明を行い、申立人の理解を得て契約に至っている。よって、申立人が主張する法令違反はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2019年11月、紛争解決委員は、「被申立人は、『申立人に対して本件商品について資料を基に詳しく説明をしており、申立人自身の判断で購入していることから、金銭的解決を図ることはできない』と強く主張しているため、申立人の主張とは大きく乖離している。」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】

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
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、亡夫から相続して口座開設した投資経験のない申立人に対して、詳しい説明を行うことなく投資信託を強引に勧めて契約させた結果、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、発生した損害金1,370万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は亡夫からの相続により被申立人との取引を開始している。被申立人担当者が申立人に対して本件投資信託の買付を提案したのは事実であるが、同担当者が説明を行う際に申立人の息子が同席しており、申立人が息子に相談のうえで買付金額等を決めている。よって、本件について被申立人に違法性は認められず、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2019年12月、紛争解決委員は、「証拠資料等を総合すると、本件商品について申立人が相応の理解を示していることが窺われる。本件については双方に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】
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)	男	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 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、実質的に担当者による一任売買を繰り返し、その結果、申立人に多額の損失を被らせた。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2,248万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 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、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。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10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800万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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、被申立人は、取引可能額を無視した取引を主導し、手数料稼ぎの過当取引を繰り返した。さらに、手数料分の返金をおわせて取引を継続させて損害を拡大させた。その結果、被申立人に支払った手数料分も含め、申立人には2,000万円以上の損失が発生した状態となっている。本件取引の結果につき、申立人が相応の自己責任を負う面があることは否めないものの、被申立人が適合性に違反している恐れがあることや説明責任を果たしているとは言い難いこと等に鑑み、過失相殺を適用し、被申立人が申立人の損失額の約36%に相当する金額を負担することが妥当と考える。</p>
29	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歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は被申立人担当者から、知識がないにも拘らず「くりっく365」を勧められ、言われるままに取引した結果、多額の損失を被らされた。よって、適合性原則違反等であり、発生した損害金2,970万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して「くりっく365」の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口座の開設に至っている。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10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1,000万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件取引において、被申立人担当者が申立人の投資意向に反して過大なリスクを負わせて同担当者主導で取引を行っていたことは、適合性の原則に抵触する疑いがあると言わざるを得ない。一方、申立人は、同担当者に対して本件取引の中止を求めたり、情報提供を求めることも可能であったが、それらを行っていないため、損害の全額を被申立人に負担させることはできず、相応の過失相殺をせざるを得ないと考えられる。よって、双方互譲により、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>

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	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(くりっく365)	女	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 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、取引所為替証拠金取引を勧め、申立人が契約時に依頼していた内容と異なる売買を繰り返し、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3,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 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、申立人は他社でFX取引の経験があり、本件FX取引について興味を示していたことから、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ところ、申立人が口座を開設することとなった。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、申立人が主張する「契約時に依頼した内容と異なる売買」は一切なく、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11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230万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人は、被申立人からの勧誘により本件取引を開始したわけではなく、申立人から被申立人に架電し、面談の約束をして口座開設に至っている。証拠書類及び事情聴取の結果を総合すると、申立人は本件取引の仕組みやリスクについて理解したうえで取引している。申立人は、被申立人担当者の主導で取引されたと主張しており、双方の主張に隔たりがあるものの、申立人の属性等を勘案して、被申立人が一定額を申立人に支払うことで解決することが望ましい。</p>
31	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>&lt;申立人の主張&gt; 為替について知識・経験のない申立人は、複数の被申立人担当者から詳しい説明を受けずに取引所為替証拠金取引を勧められ、抜者主導で売買を繰り返された結果、多額の損失を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、他社で「くりっく株365」の取引をしており、証拠金取引に関する知識を有していたが、被申立人が主催するセミナーに参加し、「くりっく365」に興味を示したため、被申立人担当者が取引の仕組みやリスク等について説明を行ったところ、口座を開設することとなった。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11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90万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人に相応の知識と判断力があるとはいえ、頻回に取引していたことは問題があると指摘せざるを得ない。双方の主張は相容れない点があるものの、双方互譲により、被申立人が手数料の約30%に相当する金額を負担することにより和解するのが望ましい。</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	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は被申立人から投資信託を購入したが、その後、勧誘の要請をしていないにも拘わらず、被申立人担当者から突然電話で店頭FX取引を勧められ、一旦断ったが、投資信託を売却した資金で始められると言われ、断ることができずに取引に応じた結果、投資資金の大半を失った。不招請勧誘禁止規定違反及び抜者主導による取引であることから、損害金400万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は被申立人における証券総合口座開設の際、投資意向のアンケートにFX取引について詳しい説明を受けたいと回答している。その後、申立人は電話により被申立人担当者へ本件取引について詳しい説明を聞きたいと再度勧誘の要請を行い、同担当者が取引の仕組みやリスクの説明を行ったところ、理解を示していた。被申立人はコンプライアンス部の審査の際にも再度申立人の理解を確認し、申立人が自己判断で取引を行うということを理解していたことを確認した上で問題がないと判断したため、口座開設について承認している。また、被申立人における注文の受注については、その都度、申立人からの注文内容を確認した上で受注して約定に至っている。以上のことから、被申立人は申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2019年12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76万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人はFX取引についての知識が極めて乏しく、口座開設までに至る経緯や取引の態様に問題がなかったとしても、申立人の理解度からすると適合性の点で疑義があったと思われる。申立人は被申立人からの情報等の提供により自ら発注していたとしても、当該情報の意味を理解できずに発注したケースもあると思われることから、被申立人は申立人への助言等に関して配慮が欠けていた点があると判断せざるを得ない。以上の点を勘案し、申立人の実損額の約20%に相当する金額を被申立人が負担することによって和解すべき事案である。</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
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歳代後半	<p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続102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>&lt;申立人の主張&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <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3つである。</p> <p>&lt;被申立人の主張①&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>&lt;被申立人の主張②&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人の主張する内容は被申立人の認識と異なる(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。</li> </ul> <p>&lt;被申立人の主張③&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・商品の説明に不備はなかったと認識しており、申立人の属性や投資経験などを考慮しても、金銭的解決を図ることは困難である。</li> </ul>	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>&lt;紛争解決委員の見解&gt;</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、申立人がこの商品性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>