

あっせん状況について

平成23年5月
証券・金融商品あっせん相談センター

平成22年7月 から平成22年9月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 38件である。同期間中の申立件数は、63件であった。当該終結事案件数のうち、和解件数は 15件、不調打ち切り件数は、19件、取下げ件数は、4件であった。また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 10件、【2. 売買取引に関する紛争】が 3件、【3. 事務処理に関する紛争】が 1件、【4. 投資運用に関する紛争】 0件、【5. 投資助言に関する紛争】 1件、【9. その他の紛争】が 0件となっている。その内容は、次のとおりである。

(注)以下の内容は、当センターのあっせん手続き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、和解事例の概要として作成したものです。なお、個々の和解の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、あっせん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ご留意いただく必要があります。

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 42歳	債券	<p><申立人の主張> 元本割れしないとの虚偽の説明を受け日経平均連動債を購入したことにより被った損害金260万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 勧誘時に同席していた申立人の父親が投資経験があるため、申立人が同程度の理解度があると思い込んでいた。申立人本人が理解を得るだけの十分な説明を行ったとは言えない面があり、過失相殺に応じる用意がある。</p>	<p>○平成22年7月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、234万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 申立人は、複雑な仕組みの本件金融商品について被申立人から十分な説明を受けないまま契約したと思われる。また、適合性の原則にも違反していると考えられるが、自己責任の原則からまったく過失がなかったと言い難いことから、和解案で解決することが相当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	男性 82歳	債券	<p><申立人の主張> 元本保証の預金であるとの誤った情報を提供され契約したが、実際には仕組債であった。発生した損害金575万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 商品説明について十分な説明をしており、預金であるとの誤った情報は与えていない。請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年7月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、300万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人は一定の説明は行っているものの、申立人は高齢で理解力に乏しく、理解度の確認をすべきところ不十分だったと認められるが、一方で申立人も十分検討することなく安易に取引に応じていることから、和解案で解決することが相当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	女性 72歳	投資信託	<p><申立人の主張> 投信の勧誘において、分配金を受け取るための買付の期限について誤った説明があったため、取引訂正によって発生した損害金415万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 買付日の説明が誤っていたことは事実であるが、原状復帰ではなく本来受け取るべきであった分配金相当額49万円を負担する用意がある。</p>	<p>○平成22年8月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、49万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人は、手数料狙いで投信乗換えを勧めようとして誤った説明をした可能性があることから、和解案で和解することが妥当と考える。</p>

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 77歳	債券	<p>〈申立人の主張〉 担当者は、申立人の知識経験等から適合性原則に違反する仕組債の勧誘を行ったほか、満期償還時及び途中換金時の元本欠損リスク並びに当該仕組債の市場性や為替相場等のリスク説明を怠ったことから、当該取引の購入代金から支払利息控除後の金額3億9964万円への原状回復を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 担当者は、適合性原則に違反する勧誘や説明を怠った事実は存在しないことから、申立てに応じることはできない。</p>	<p>○平成22年7月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、被申立人が本件仕組債の売却手数料1000万円を徴収しないことで【和解成立】</p> <p>〈あっせん委員の見解〉 被申立人が申立人に対して行った商品内容、リスク等の説明が十分か否か双方主張に隔たりが認められるところ、本件仕組債の売却時に売却手数料を徴収しない条件をもって和解することが相当と考える。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	その他	<p>〈申立人の主張〉 担当者によるリスク説明義務違反を伴う為替取引に生じた解約料及び同取引に係る追加保証金の発生により担保に供していた仕組債3銘柄の売却を強いられたことによる損害金の合計額5億780万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 担当者は少なくとも3回申立人を訪問して、当該為替取引の内容、仕組み、為替変動リスク、追証のリスク及び途中解約時の解約料を説明し、申立人はリスク等を十分に理解のうえリターンを期待して取引を行ったものであるから、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年9月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、1430万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>〈あっせん委員の見解〉 被申立人は、一通りのリスク説明は行っていると思われるものの、仕組債を担保に供して本件取引を行うダブルのリスクについて説明が十分であったかどうかについて、被申立人に責任の一端があると認められることから、和解案での解決が妥当と考える。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 70歳	投資信託	<p>〈申立人の主張〉 十分な説明を受けないまま投資信託を購入させられたことにより発生した損害金350万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 商品内容について十分な説明を行っているが、申立人の理解度の確認を十分行うべきであった。</p>	<p>○平成22年7月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、240万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>〈あっせん委員の見解〉 本件投信に内在するリスクについて、十分に説明したとは考えにくい、申立人としても株価の下落が本件商品に深く関係していることは認識していたと認められることから、和解案で解決することが相当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 43歳	債券	<p>〈申立人の主張〉 買付後に取消しができないこと、及び格付けが「BBB-」であることについて、説明を受けないまま外債を購入したが、事前に説明があれば買付けしなかった。当該債券を売却処理したことにより発生した損害30万円の賠償を請求する。</p> <p>〈被申立人の主張〉 買付後に取消し不可能である旨及び格付けが「BBB-」という投資適格債の下限である旨の説明を怠ったのは事実で、当方の過失である。あっせんにより解決を図りたい。</p>	<p>○平成22年7月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、申立人に30万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>〈あっせん委員の見解〉 被申立人は、必要最低限の説明は行っているものの、格付けや買付後の取消しが不可能であること等、申立人が投資判断を行うにあたって必要な説明を怠っていることから、和解案により和解することが妥当と考える。</p>

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 33歳	投資信託	<p><申立人の主張> 利回り・安定重視型の商品を希望しその旨被申立人に伝えていたにもかかわらず、十分な説明がないままハイリスクの投信を勧められ損失が発生した。発生した損害金72万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 商品内容、リスク等について十分説明し、申立人自身の判断で購入したものであり、請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年9月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、22万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 双方の意見が対立しているものの、本件投信の申込みの撤回について目論見書の記載内容を明示的に説明しなかったことに争いはない。この点が重要事項に該当するかどうかは措くとして、両当事者が早期解決を望んでいるため、和解案で解決することが相当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 56歳	投資信託	<p><申立人の主張> 投信の勧誘を受けた際、保有していた株式の評価損が25000円との説明を受けたので、当該株式を売却して投信を購入したが、実際には9万円以上の損失であった。正しい説明を受けていれば、投信の購入を見合わせていたので、当該株式の原状回復及び当該投信の解約のために発生する約10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が誤って説明した事実を認め、原状回復及び解約のための損失を負担する用意がある。</p>	<p>○平成22年9月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、9万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人担当者が申立人に対して虚偽の説明をしたことを認めているため、原状回復のために発生する損失額全額について被申立人が支払いに応じるのが相当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 79歳	投資信託	<p><申立人の主張> 76歳だった平成19年ごろから物忘れがひどくなり、翌20年春に認知症と診断されたため証券取引を中断していたが、翌年後半に担当者から勧誘を受け、よくわからないまま投信の乗換えをさせられ損失を被った。発生した損害金308万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 平成20年に認知症と診断されたとのことだが、その点については不知。当方の説明に対して理解を示したうえで取引しており、請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年9月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、60万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 高齢者に対して短期間に投信の乗換えを勧めている事実があり、投資判断能力等適合性に問題があることから、和解案で和解することが妥当と考える。</p>
日本証券業協会	売買取引に関する 紛争 システム障害	男性 47歳	有価証券 デリバティブ	<p><申立人の主張> 被申立人が、電子情報処理組織のサーバーダウンを起こしていたにもかかわらず、顧客宛てにその旨の一斉配信などの対応を怠ったため、入力した先物オプションの決済注文が拒否されてしまった。このため、被申立人宛に長時間にわたり電話連絡を試み、ようやく決済したが当初の注文より不利な約定となった。発生した損害金36万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 注文送信ができなくなるシステム障害が発生し、電話での対応を行ったが、顧客への一斉配信等の手段を講じなかった。不便をおかけした点をお詫びする。</p>	<p>○平成22年9月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、32万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 発注した時点から実際に約定した時点までの価格を検証した結果、機会損失として和解案に示した金額で和解することが妥当と考える。</p>

所属団体	紛争の区分 紛争の内容	性別 年齢	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 その他	男性 77歳	投資信託	<p><申立人の主張> 申立人に無断で仕組投信を妻に勧誘し契約させた。申立人は一切関知していないため、契約の無効(契約金額1000万円の返還)を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引は申立人の妻を代理人として行った有効な取引であり、要求には応じられない。</p>	<p>○平成22年9月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、100万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人は、委任状を徴求しないなど妻への代理権授与についての確認を怠っている一方、妻が無断で取引を行ったとの申立人の主張にも無理があることから、双方の主張は相容れないものの、和解案で和解することが妥当と考える。</p>
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 過当売買	女性 56歳	株式	<p><申立人の主張> 売却の意思のない株式を無理やり売却させられ、その資金を元に他の株式を買い付けさせられた。当初保有していた株式の買戻しにより発生した損害額20万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が、申立人の意思を尊重せずに執拗に売却を勧めたのは事実で、不適切な営業であったと認識している。あっせんによる解決を図りたい。</p>	<p>○平成22年7月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、20万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人は、当該株式の売却からその後の株式の売買について申立人への勧誘が不適切であったことを認めており、申立人が請求する金額を支払うことにより解決することが妥当である。</p>
日本証券業協会	事務処理に関する紛争 事務処理ミス	女性 50歳	投資信託	<p><申立人の主張> 株式投信の売却を申し出たが、届出印鑑が相違しているとの理由で売却できず、後日再度売却しようとした際に当初売却を申し出た際の印鑑で相違なかったことが判明した。価格が下落してしまったために発生した損失額6万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、当初売却を指示したものの、相場が上昇したため売却指示を撤回し、その後相場が急落したため解約を申し出たが、被申立人が誤って印鑑相違と指摘したことを貴貨として売却指示を撤回したことは明白である。請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年8月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、3万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人が届出印鑑の確認を怠ったのは事実と認められるが、申立人が最初に売却依頼したあと2回目に依頼するまで株価の様子を見ていたと解釈されても致し方ない。よって請求額の半額を支払うことにより解決することが妥当である。</p>
日本証券投資顧問業協会	投資助言に関する紛争 勧誘時の約束違反	女性 59歳	株式	<p><申立人の主張> 申立人は投資経験がなく、不実告知により投資助言契約を締結した。被申立人の債務不履行状態にあり、登録料210万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 株式投資の経験のある申立人に対し、適切な情報提供をしてきており、請求には応じられない。</p>	<p>○平成22年7月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、130万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人は一定の助言は行っているものの、申立人の知識、経験、投資可能金額に対し過大な契約を次々に勧めるなど適合性に対する配慮に欠けるところがあり、被申立人に一定の責任があることから、和解案で解決することが相当である。</p>