

あっせん状況について

平成23年9月
証券・金融商品あっせん相談センター

平成22年10月 から 平成22年12月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 69 件である。 同期間中の申立件数は、 91 件であった。
当該終結事案件数のうち、和解件数は 35 件、不調打ち切り件数は、 31 件、取下げ件数は、 3 件であった。
また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 28 件、【2. 売買取引に関する紛争】が 6 件、【3. 事務処理に関する紛争】が 0 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】 0 件、【9. その他の紛争】が 1 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	女性 60歳	株式	＜申立人の主張＞ 投資経験がないにもかかわらず外国株式を勧められ、担当 者が勝手に売り買いし、損失が発生していながら、取引残高 について虚偽の説明をされた。発生した損害金213万円の賠 償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 担当者は、自らが提案した取引であったため、残高につい て虚偽の報告をしたのは事実であり、あっせんの場を通じ相 応の損失について負担する用意がある。	○平成22年10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】 ＜あっせん委員の見解＞ 申立人は、一定時期までは外国株式の取引をしているとの 認識があったが、その時期以降の取引残高について被申立 人が虚偽の説明をしていた点は争いがないことから、和解案 のとおり、その時期以降の取引で被った損害金を被申立人が 支払うことが相当である。
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 57歳	債券	＜申立人の主張＞ 上場会社が発行する債券の勧誘を受けた際に、内包するリ スク等の詳しい説明がなく、安全な商品と誤認して購入した。 発生した損害金100万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は株式(現物及び信用取引)、投信、オプション等の 取引経験があり、本件商品についてもリスク等の説明対し て十分理解していた。請求には応じられない。	○平成22年10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、5万円を申立人に支払うことで【和解成 立】 ＜あっせん委員の見解＞ 本件債券の発行会社がシングルBで、一般的には投資不 適格であったといえるが、申立人は高齢ではなく投資経験も あったことを考慮すると、和解案での解決が妥当と考える。
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 60歳	株式	＜申立人の主張＞ 買い付けていた外国株3銘柄について「値上がりしている。 いい機会だ」と売却を勧められ売却に応じたが、実際には損 失が出た。発生した損害金5万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 誤った説明をしたのは事実であり、当社に責任がある。あっ せんにより解決を図りたい。	○平成22年10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、5万円を申立人に支払うことで【和解成 立】 ＜あっせん委員の見解＞ 被申立人の担当者は、回転売買を勧めるために事実と異な る説明を行ったものであり、このことについて被申立人は責任 を負うべきであり、和解案で解決することが妥当と考える。

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	女性 67歳	債券	〈申立人の主張〉 元本保証との説明を受けて外国債券を購入したところ、申立人の意思とは関わりなく国内株に転換されて償還されてしまった。そのような条件があるとの説明を受けなかった。これにより発生した損害金約400万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は、本件債券と同種の他社株転換条項付債券の取引を繰り返しており、リスクや条件等について理解する能力を有していたと考えられる。よって、申立人の請求には応じられない。	○平成22年12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、180万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人担当者が元本は現金で戻るといった趣旨の内容を含む通話録音があり、説明義務違反が問われる可能性を否定できない。一方で申立人は、同種の仕組債を過去複数回取引していることから、和解案に示した金額で和解することが妥当と考える。
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 58歳	株式	〈申立人の主張〉 保有していた国内株2銘柄について、売却すれば利益が出ると言われ、売却に応じたが、実際には損失を被った。本件売却は虚偽のことを告げられたもので、原状回復に要する資金55万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は当該2銘柄を複数回に分けて買い付けているが、「直近で買い付けた分について売却すれば利益が生じる」と説明したもので、実際に利益が生じている。よって、請求には応じられない。	○平成22年12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、42万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人が虚偽の説明をしたことは事実であり、本件2銘柄の買戻しに要する費用と、本件2銘柄が売却されなかったとすると申立人に帰属しない金銭の合計額をもとに、和解案で解決することが妥当と考える。
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 68歳	株式	〈申立人の主張〉 保有していた外国株について、値上がりしているので売却する良い機会であるとの勧誘を受け売却したところ、実際には損失を被った。当該損失は担当者が虚偽の説明をしたことによるもので、原状回復のための費用約17万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 利益が出ないにもかかわらず、担当者が利益が出るとの説明を行ったのは事実であり、原状回復に係る費用を負担する用意がある。	○平成22年12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、17万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 申立人の主張どおり、被申立人担当者の行為は、法令で定められた禁止行為に該当する蓋然性が高いと思料され、原状回復を行うことが妥当と判断し、発生する差額については被申立人が全額負担することで和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 37歳	投資信託	〈申立人の主張〉 投資信託の購入に際し商品内容やリスク等について十分説明を受けなかったため、これにより生じた損失720万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人母親の依頼により母親同席のもとで、申立人に対し目論見書と商品説明資料を用いて本件投資信託の商品の仕組みやリスクを説明し、納得いただいたうえで約定したものであり、本あっせんで金銭的解決に応じる用意はない。	○平成22年12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、630万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 双方の事実認識に隔たりがあるものの、被申立人担当者が申立人に対しリスク等を十分理解させるだけの説明をしなかった点は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。

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	〈申立人の主張〉 投資信託の購入に際し商品内容やリスク等について説明を受けなかったため、これにより生じた損失720万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人に対し目論見書と商品説明資料の受領を確認のうえ、本件投資信託の仕組み、運用方法、レバレッジ及び流動性リスク等を説明し、納得いただいたうえで約定したものであり、本あっせんで金銭的解決に応じる用意はない。	○平成22年12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、630万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 双方の事実認識に隔たりがあるものの、被申立人担当者が申立人に対しリスク等を十分理解させるだけの説明をしなかった点は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。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 36歳	投資信託	〈申立人の主張〉 投資信託の購入に際し商品内容やリスク等についてまったく説明を受けなかったため、これにより生じた損失720万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人に対し商品説明資料を用いて本件投資信託の商品性、運用方法、元本毀損リスク、レバレッジ及び流動性リスク等を説明し、納得いただいたうえで約定したものであり、本あっせんで金銭的解決に応じる用意はない。	○平成22年12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、630万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 双方の事実認識に隔たりがあるものの、被申立人担当者が申立人に対しリスク等を十分理解させるだけの説明をしなかった点は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。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 63歳	投資信託	〈申立人の主張〉 担当者の虚偽の説明及び不十分なリスク説明を受けて取得した不動産投資信託により被った損害金1300万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 商品内容について十分な説明をしたうえで申立人が納得のうえ購入しており、請求に応じることはできない。	○平成22年10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、275万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人担当者は、投資対象不動産に係るリスク等について説明したものの、提示した資料にも「相対的に高い配当利回り」「分散投資効果を高める」「設定以来の騰落率107%強」といった記載があり、本件投信がきわめて安定的でリスクが小さいと誤認させたと思われ、必要かつ十分な説明を行ったとは認められないことから、和解案での解決が相当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 69歳	投資信託	〈申立人の主張〉 商品知識がないにもかかわらず、十分な説明を受けずに株式投資信託を購入した。これにより発生した損失額86万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 元本保証の商品ではないこと及びリスク等について詳しく説明したうえで契約に至っており、請求に応じられない。	○平成22年11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6万円を支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 双方の主張は相容れないものの、被申立人は商品内容、リスク等のついて説明は十分行っている。一方、申立人は高齢で、説明に対して理解する能力があったかを被申立人が慎重に確認すべきだった。以上の点を勘案し、和解案で解決することが妥当と考える。

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	女性 67歳	債券	〈申立人の主張〉 担当者から、1年で償還されると説明され仕組債を購入したが、実際には20年満期であり、中途換金しにくく、換金すると元金が半分になるというものであった。こうした商品性やリスクについて購入時の説明がなかったため、発生した損失額959万円につき賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 契約前に、目論見書等を交付し、20年満期であること及び償還条件等の商品説明を行っており、申立人はその点を理解したうえで購入している。請求には応じられない。	○平成22年12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】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人は申立人に対し本件仕組債について一通りの説明は行ったと思われるが、申立人の知識、経験等を考慮すると、申立人が途中売却した場合の流動性リスクについて正しく理解してうえで購入したかは疑問であることを勘案し、和解案で解決することが相当である。
金融先物取引業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	金融先物 デリバティブ	〈申立人の主張〉 為替リスクをヘッジする実需がほとんどないにもかかわらず、店頭通貨オプション取引を勧誘され、1年でやめられるなら取引してもいいと回答したが、実際には5年の契約条件だった。発生した損害金2101万円の賠償及び未払いの債務の不存在の確認を求める。 〈被申立人の主張〉 当該取引を紹介した際に、当初から5年契約であることを説明している。リスク及び商品説明について説明に不備はない。未払いの行使価格206万円及び解約清算金1,570万円の支払いを求める。	○平成22年11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705万円の請求を放棄することで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 事実関係について主張が食い違うが、どちらか一方に過失があるということではない。申立人への商品説明の履行は書類上で明記されているが、申立人が理解したかの確認が十分だったか検証は不可能であることから、被申立人が確定損害額の4割を負担して解決することが妥当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 72歳	投資信託	〈申立人の主張〉 元本が保証されるものを購入したいという意向を伝えてあったにもかかわらず、商品内容やリスクについて全く説明がないまま日経平均株価連動型投資信託を300万円分購入させられた。本件投信を購入したことにより発生した損害金157万円につき賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人はリスク商品への投資経験があり、本件投信についてもパンフレット、目論見書等を使用して詳細な説明をした結果、申立人自身の判断で購入している。申立人の請求には応じられない。	○平成22年10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、25万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 本件投信が連動する日経平均株価が設定当初のほぼ半分まで下落しており、株価がこのまま推移すると仮定すると、償還額及び分配金の合計は投資額の4割以下となることや、申立人の供述の合理性及び被申立人の主張を考慮した結果、和解案で解決することが相当である。

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 66歳	投資信託	〈申立人の主張〉 不動産投信の勧誘を受けた際に、リスクや繰上げ償還条項等について詳しい説明がなく、利益を得られることのみ強調された。その後、本件投信は早期償還になり、発生した損失160万円につき賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人に対し、目論見書をパンフレットを使用してリスクや商品性について十分説明している。繰上げ償還条項が付されている点を説明しなかったことは認めるが、この点は本件投信の基準価額の変動要因とは直接結びつくものではない。よって申立人の請求には応じられない。	○平成22年10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】 〈あっせん委員の見解〉 申立人は、詳しいリスク説明がなかったと主張するが、両当事者から提出された証拠書類を前提とする限り、説明が不十分であったと認めるのは困難である。繰上げ償還条項については、一般に投信のリスクとして捉えられていないこと等を考慮すると、本件勧誘時に仮に申立人が説明を受けていたとしても、本件投信を購入しなかったであろうと言えるか疑問である。以上のとおり、被申立人の説明義務違反により申立人が損害を被ったと認めるには躊躇を覚えるものの、繰上げ償還条項について説明を怠ったことに対する責任の一端はあり、和解案で解決することが相当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 61歳	投資信託	〈申立人の主張〉 妻が投信の購入を勧められ、私の名義で契約したが、私自身にも妻にもリスク等について何の説明もなかった。本件投信を購入したことによる損害金163万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人の妻が購入手続きについて申立人(夫)からすべて任されていると申し出たことから、実質的に代理権を付与されたものと認識し、妻に商品内容やリスク等について十分説明したうえで契約している。申立人の請求には応じられない。	○平成22年10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、56万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 申立人は妻に届出印を渡していたという過失があると同時に、被申立人は、妻が代理人であるとの委任状も徴求しておらず、申立人に直接確認もしていない。このように双方に過失があり、和解案で解決することが相当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 66歳	投資信託	〈申立人の主張〉 投資信託の勧誘を受けた際、日経平均株価の変動により元本が減額される等の詳しい説明がないままに購入させられた。発生した損害金716万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 勧誘時、担当者はパンフレットを提示しながら、商品内容及びリスクについて十分説明を行っており、説明義務を果たしたつもりであるが、申立人の理解度の確認を十分に行うべきであったことから、あっせんにより解決を図る用意がある。	○平成22年11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、466万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 申立人・被申立人双方から提出された資料や申立人の供述をみると、被申立人担当者が十分な説明を行ったとは考えにくいものの、申立人はいわゆる「確認書」に署名・捺印したうえで購入しており、一定の過失は免れない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。

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	女性 58歳	投資信託	〈申立人の主張〉 投資信託の解約を検討するにあたって基準価額について誤った説明を受け解約した。売却前への原状回復及びそのための費用15万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者が誤った説明を行ったのは事実であり、あっせんにより解決を図りたい。	○平成22年10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】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人担当者が誤った説明をしたことにより申立人の売却意思が左右されたものではないものの、申立人から二度の確認要請を受けたにもかかわらず、担当者は十分な確認を怠り誤った回答を行ったのは事実であり、和解案により解決することが妥当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 75歳	投資信託	〈申立人の主張〉 十分な説明がないまま投資信託を勧誘され購入した。購入後も解約したい旨担当者に伝えたが聞き入れられず、その後、自らの意向に反し2度乗り換えさせられた。発生した損害金342万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は、他社で同様の商品に投資し大きな損失を出したことから、当社で損失を取り戻したいとの希望があり本件投信を購入したものである。リスク等については投資経験から十分認識していたはずであり、請求には応じられない。	○平成22年12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、24万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 勧誘に関して不法行為があったとは直ちに認められなかったものの、休日に申立人を支店に呼び寄せ、商品の乗換えを勧めることは、会社の営業姿勢に問題がなかったとは言えないことから、和解案で和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 41歳	投資信託	〈申立人の主張〉 リスクがさほど高くない商品を希望していたにもかかわらず、右肩上がりの資料ばかり見せられ十分な説明もないままに投資信託を勧められ購入させられた。これにより発生した損害金208万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は、目論見書に基づいてリスク等の説明を行っており、また、申立人から確認書が差し入れられている。申立人は、他社での取引経験もあり、リスク等については認識していたはずであり、請求には応じられない。	○平成22年12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、16万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 勧誘に関して不法行為は認められなかったものの、実質的な窓口となっていた母親が行き過ぎた勧誘を受けていた点があることから、和解案で和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 断定的判断の提供	男性 82歳	投資信託	〈申立人の主張〉 商品知識のない高齢者に「定期預金より有利」といった趣旨の説明のみを受け、また、元本を保証すると言われ投資信託を購入したが、損失が出た。発生した損害金1300万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者が元本保証との誤認を与えた3銘柄の損失についてはあっせん場で解決を図りたい。その他の取引については、商品内容やリスクについて説明のうえ申立人の承諾のもと行ったものであり、請求には応じられない。	○平成22年12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】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人の担当者が投信3銘柄について元本保証する旨の書面を差し入れ販売したことは被申立人として責任は重大であり、それ以外の商品についても同様の手法にて勧誘していた可能性を否定できない。他方、申立人は担当者に対して暗に元本保証を要求していることが窺えることから、購入した投信が元本保証ではないことを認識していたと思料され、これらの事情を勘案して和解案により解決することが妥当である。

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 適合性の原則	男性 83歳	投資信託	〈申立人の主張〉 定期預金か国債で安全運用したいとの希望を伝えていたにもかかわらず、人気商品であるとの説明を受け投信を勧誘された。高齢で補聴器をつけていたため被申立人担当者の説明が聞き取りにくく、商品知識も乏しかったため、担当者主導で購入させられた。発生した損害金394万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人の知識、経験、運用意向等を踏まえて勧誘しており、商品については預金ではなく投信であること、元本割れリスクがあること等十分説明している。よって、請求には応じられない。	○平成22年10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、66万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人は商品内容等について申立人に一通りの説明を行ったと思われるが、申立人は高齢で投資経験・知識も決して豊富ではなく、被申立人は、説明に対する理解度について慎重に確認すべきだった。他方、申立人は、二度にわたって安易に契約したことに相当の落ち度があったと認められることも勘案し、応分の負担をすべきであり、和解案で解決することが相当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 86歳	投資信託	〈申立人の主張〉 判断能力・理解力のない高齢者に対して十分な説明をせずにリスクの大きい仕組投信を勧誘し契約させた。本件投信購入により、発生した損害金782万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人は高齢ではあるが投資経験が長く、個々の商品について十分理解したうえで自己の判断で購入している。申立人から確認書も徴求しており、申立人の請求には応じられない。	○平成22年12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、200万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 申立人が現在、認知症と診断されていることは認められるが、それがいつ発症し、どの程度の症状であったかを判断することは出来ない。しかしながら、取引当時、すでに高齢であったことは間違いなく、申立人の理解力、判断能力の有無等について、被申立人に相当程度の注意義務があったと言えることから、和解案での解決が相当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 73歳	株式	〈申立人の主張〉 リスクの大きな商品を望んでいない高齢者が、十分な説明も受けないまま強引に外国株を勧誘され、そのために保有していた投信を売却させられた。発生した損害金1282万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 外国株買付のために投信を売却したという事実はなく、保有していた投信を売却して債券を購入しており、結果的に当該債券の売却により利益を得ている。その後、外国株を勧めたところ最初の銘柄では利益を得ており、あとの数銘柄では損失又は評価損が出ているが、いずれの商品も申立人の判断により取引してきたもので、請求には応じられない。	○平成22年10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376万円を支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 投信売却後に購入したのは世界銀行債で、同債券の売却により利益を得ており、本件外国株を買い付けさせるために投信を売却したとは認められないものの、申立人が外国株式に投資するにあたって、投資対象企業の事業内容、業績見通し等情報を収集する能力を有していたか甚だ疑問であり、適合性の原則に反すると言わざるを得ない。よって、和解案で解決することが妥当と考える。

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 適合性の原則	女性 68歳	株式	＜申立人の主張＞ 株取引の経験が皆無である申立人に対して、担当者は現物取引及び信用取引を主導し、その結果、亡夫から相続した複数銘柄の株式(相続当時の評価額3,000万円)はほとんど残っていない。事後承認で行われたそれらの取引は無効であり、原状回復のため3,000万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 一部の取引に係る受注において不明瞭な注文形態があるものの、口座開設から約2年半取引を継続し、その間に取引残高報告書に対して相違ない旨の回答を得ている。発生した損失が申立人に帰属しない旨の請求に全面的に応じることはできない。	○平成22年11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、550万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜あっせん委員の見解＞ 申立人は、投資経験が皆無であり一般的な説明では取引の仕組み等を十分理解し得なかった可能性が高い。また、夫の死亡直後で混乱しており相続手続き等で忙殺されていた生活状況を考慮すると、担当者が申立人に信用取引を勧誘し、十分な理解がないまま主導的に取引を継続したことは適合性上の問題があった可能性が高く、推定損失額の約3分の1に相当する和解案で解決することが妥当であると考える。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 74歳	債券	＜申立人の主張＞ 高齢者に対して担当者は、商品内容、リスク等について十分な説明を行わないままに複雑な仕組債を購入させた。この仕組債購入により発生した損害金4,611万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、昭和54年の口座開設以降、現物株式、株式投信、EB債、外国債券等への投資経験を有している。これまでも提案した商品について、何か不明な点等があれば担当者に質問するなどして証券取引に関する知識の習得に取り組んでいた。よって、請求には応じられない。	○平成22年12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、450万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜あっせん委員の見解＞ 本件仕組債の損失の原因については双方の主張は相容れない。しかし、その後の外国株式取引については、本件仕組債への投資により大きな損失を被り、冷静な判断が期待できない状況であったことを担当者も認識すべきであったにも関わらず、損失拡大の可能性について十分説明しないまま外国株式取引を提案した点は問題であることから、和解案で解決することが相当である。
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 70歳	株式	＜申立人の主張＞ 株について知識がないので優良銘柄を推奨してほしいと希望していたにもかかわらず、担当者主導でいわゆる新興市場に上場している銘柄ばかり勧められ取引した。この他、投資信託についても十分な説明もなく、勧められるままに購入し損失を出した。発生した損害金3,576万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 新興市場銘柄については、設立間もない企業などを対象としている点等を詳しく説明したうえで取引を始めている。投信についても、目論見書を交付のうえ十分説明し申立人が納得のうえ購入している。よって、請求には応じられない。	○平成22年12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、250万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜あっせん委員の見解＞ 新興市場銘柄に係る取引は、申立人の投資意向に沿うものとはいえ難しく、また、勧誘時における説明も申立人の属性等を踏まえると十分なものであったとはいえない。よって、双方の過失割合を勘案して和解案で解決することが相当である。

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 適合性の原則	女性 84歳	投資信託	〈申立人の主張〉 申立人の家族から、申立人本人は認知症であるため投資商品については今後勧誘しないよう被申立人に依頼していたにもかかわらず、担当者から勧誘を受け、債券、投信等を購入した結果、損失を被った。発生した損害金621万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 申立人本人から「私は呆けていないので、家族が何か言ってきたりも答えないように」と言われていたもので、当社は、申立人本人は理解力、判断力に問題ないものと判断し取引を行った。本件の複数の商品についても十分説明し、理解を得ている。よって、請求には応じられない。	○平成22年12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112万円を支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 確認された事実関係から双方に過失があると認められる。分配金等を控除すると本件商品の実質的な損失額が224万円となるため、その50%を賠償金額とするのが妥当と判断し、和解案により和解することが妥当と考える。
日本証券業協会	売買取引に関 する紛争 その他	法人	株式	〈申立人の主張〉 株式るいとう(株式積立)で買い付けている銘柄の取引単位が変更され手数料が10倍になったにもかかわらず、被申立人からその旨の注意喚起がないまま過大な手数料を徴収され続けた。変更後に支払った手数料相当分22万円の賠償を請求する。 〈被申立人の主張〉 当該銘柄の取引単位が合併により1000株から100株に変更されたが、手数料算式は本合併・取引単位変更の前後で改定されておらず、その料率を記載した書面を申立人に交付している。申立人の請求には応じられない。	○平成22年10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15万円を支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人の手数料体系では単位のくくり直しが行われた結果、本件銘柄の累積投資による買付及び売付代金の約10%が手数料になり、あまりにも高い料率であり、あらかじめ注意喚起すべきであったが、申立人も取引報告書により確認することは可能であったことから、和解案で解決することが妥当と考える。
日本証券業協会	売買取引に関 する紛争 その他	男性 65歳	投資信託	〈申立人の主張〉 代理権のない妻に十分な説明をせずにハイリスクの投信を購入させた。発生した損害金405万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 担当者は、申立人の妻と日頃から面識があり、妻が申立人(口座名義人)の通帳、印鑑の管理をしていること等から、妻が申立人の意向を受けたうえで取引に応じたものと認識しており、請求には応じられない。	○平成22年12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、187万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 被申立人は、本件投信が預金のような元本保証の商品ではないので、(口座名義人)本人の意思を確認する必要があると思われるが、それを怠っていた。その一方で、申立人は、被申立人から送付される取引報告書等の書面の内容を確認していなかった落度がある。申立人には通帳・印鑑の管理責任もある。通常の無権代理と異なり、夫婦の場合は配偶者に損害賠償しないが、その代わり被申立人は申立人に全額支払うことはない。 以上の点を勘案し、和解案で解決することが相当である。

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 売買執行ミス	女性 61歳	投資信託	＜申立人の主張＞ 他界した夫が委託した投資信託売却注文の執行懈怠及びその後取得した投資信託の商品内容やリスクの不十分な説明により被った損失2,322万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 売却投資信託については、当月換金申込み不可であることを説明し、申立人同席にて夫から他の保有投資信託の売却注文を受託したほか、購入投資信託については申立人に対し目論見書と商品説明資料を用いて商品の仕組みやリスクを十分に説明し、納得いただいたうえで約定したものであり、本あっせんで金銭的解決に応じる用意はない。	○平成22年12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、630万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜あっせん委員の見解＞ 双方の事実認識に隔たりがあるものの、被申立人担当者が申立人に対しリスク等を十分理解させるだけの説明をしなかった点は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。
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 無断売買	女性 84歳	投資信託	＜申立人の主張＞ 海外の国債ファンドを6回に亘って無断で買い付けされた。担当者が勧誘してきた際、購入するという意思表示は一切していない。無断売買により発生した損害金314万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 担当者は、買付の都度、申立人に確認し注文執行しており、無断売買の事実はない。よって、申立人の請求には応じられない。	○平成22年12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】 ＜あっせん委員の見解＞ 申立人が主張している6回の無断の買付けのうち、5回については通話録音を検証した結果、問題とすべき取引はないと判断できる。 しかし、残り1回については携帯電話での勧誘であったため、詳細内容の検証は不可能であるものの、そのとき保有していた外債の償還金について、申立人はそれを原資に本件投信を購入するのではなく銀行送金を強く希望していたことが確認され、申立人の意向に基づく注文と断定し難いことから、和解案により解決することが妥当である。
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 無断売買	女性 74歳	株式	＜申立人の主張＞ 株取引は行わないと言っていたにもかかわらず、担当者が無断売買を繰り返した。その後の取引についても、商品内容等の説明はなく、投信を買わされた。合算で発生した損害金230万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 勧誘にあたっては事前に申立人に連絡し承認を得たうえで受注している。投信についても目論見書等を使用して十分説明し確認書に署名・押印を得ている。よって、請求には応じられない。	○平成22年12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、20万円を支払うことで【和解成立】 ＜あっせん委員の見解＞ 株取引の勧誘について被申立人担当者は申立人に対し事前に連絡し了承を得て受注していることが確認されたが、もともと株式、投信等の取引は積極的ではない意向であったにもかかわらず勧誘したことに必然性は認められない。 以上の点を勘案し、和解案により解決することが妥当である。

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 無断売買	男性 77歳	株式	〈申立人の主張〉 担当者の強引な勧誘により保有していた国内株式を売却させられ、新規に別の国内株式を買い付けさせられた。発生した損害金89万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 勧誘した株式についてはすべて申立人の承諾のうえ買い付けしており、保有株式についても申立人から株価照会があり本人の意思で売却したものである。よって、請求には応じられない。	○平成22年12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、9万円を支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 双方の事情を聴取し、被申立人から提出された通話録音等を検証した結果、担当者による本件株式の勧誘は、申立人の意向に対して配慮を欠いた強引とも言える不適切な行為であると認められるものの、申立人においてその勧誘に対して明確な拒絶をしないまま最終的に承諾しており、双方の過失が認められることから、和解案により解決することが妥当である。
日本証券業協会	その他の紛争 詐取・横領	女性 82歳	投資信託	〈申立人の主張〉 投信の分配金を受領する際に、その都度5万円が天引きされた状態で手渡されていた。こうした形態での取引が延べ120回にわたって行われ詐取された。これにより発生した損害金2,265万円の賠償を求める。 〈被申立人の主張〉 分配金は全額を申立人に手渡していたと認識していたが、担当者が詐取したと認めざるを得ない。あっせんの場を通して解決を図りたい。	○平成22年11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、1,676万円を申立人に支払うことで【和解成立】 〈あっせん委員の見解〉 詐取されたと申立人が主張する金額のうち、一部はすでに返済されていること。また、申立人は分配金が支払われた都度、その内容を十分確認しなかったという過失が認められることから、和解案により解決することが妥当と考える。