

あっせん状況について

平成24年4月
証券・金融商品あっせん相談センター

平成23年1月 から平成23年3月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 73 件である。同期間中の申立件数は、101 件であった。当該終結事案件数のうち、和解件数は 52 件、不調打ち切り件数は、19 件、取下げ件数は、2 件であった。また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 26 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 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 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
日本証券投資顧問業協会	勧誘に関する 紛争 勧誘時の約束 違反	男性 57歳	株式	<p><申立人の主張> 投資顧問契約において、担当者の助言により買い付けた国内株について売却時期等に関して不適切な助言をされ、損失が膨らんだ。発生した損害金466万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、最終的には自己の判断で証券会社において取引している。株式投資に関するリスクについても説明済みであり、請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、45万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> 投資の最終判断は投資家自身が行うものであるものの、被申立人担当者が本件国内株がストップ安となったにもかかわらず、買い増しを推奨する助言をなした合理的根拠が不明であることから、申立人が被った損失の一部は被申立人が負担するのが相当であることから、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	男性 60歳	株式	<p><申立人の主張> 値上がりするといった有利な情報のみを提供し、銘柄情報についての十分な説明がないまま、株式を次々に乗り換え売買させられ、損失を被った。これらの取引により発生した損害1,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は昭和58年の口座開設以来、証券取引の経験があり、取引の都度、リスク等の説明を十分行ったうえで契約している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年1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137万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 双方の主張は相容れないものの、通話録音から、申立人が勧誘を受けた際に、損失発生の可能性について説明を受けていることが確認できる。 しかし、後に担当者に勧められ行った外国株式については、当該会社の事業内容等について申立人が理解できる程度の十分な説明が行われているとは認められず、取引回数についても担当者主導のまま過度に行われた可能性があると認められることから、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが相当と考える。</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 誤った情報の提供	女性 53歳	株式	<p><申立人の主張> 株式の公開買付けに応募することを希望していたにもかかわらず、被申立人担当者はその手続きを知らせず、また、数量、価格等の確認を行わないまま売却させた。発生した損害金36,000円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 売却を提案した時点では、当該株式に係る公開買付けの詳細は発表されておらず、過去の他の事例では、公開買付け応募者の中で抽選が行われたことがあることを説明した。申立人から公開買付けに応募したいとの意思表示は全く受けておらず、申立人から同意を得て売却注文を執行したものである。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年1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> 本件公開買付けは、完全子会社化が目的であったことから、買付数量に制限がないことは想定できたはずであり、過去の他の事例で抽選となったことがあるとの説明自体が誤りであったと言える。本件売却の契機は、被申立人から株価が高騰する可能性があるからどうかと持ちかけたことにあり、その後公開買付けの詳細が判明している。被申立人は、通常の市場での売却と公開買付けに応じた場合の違いを説明する義務があったと言える。以上の点から、和解案で解決することが妥当と考える。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	法人	株式	<p><申立人の主張> 保有していた国内株式をVWAP(出来高加重平均取引)で売却しようとしたが、取引条件により、終日VWAPはできないとの誤った説明を受け、やむなく3日に分けて売却した。発生した損害152万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が誤った説明をしたことは認めるが、申立人の逸失利益の回復要求は法定の事故処理の範疇を超えており、これに応じることはできない。本件苦情申立ての時点で、法令に基づき適正と考えられる原状回復策としての修正取引案を提示してきたが、申立人の理解を得られていない。</p>	<p>○平成23年3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、92万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人は、誤った説明をした事実を認めており、後場VWAPによる売却修正案を出している。一方、申立人は本件取引の説明書を交付され、内容を理解し得る立場にあったことを考慮すると、一定の過失はあると認められる。よって、終日VWAPと後場VWAPとの差額を算出した金額を基とした和解案により解決することが妥当である。</p>
金融先物取引業協会	勧誘に関する紛争 誤った情報の提供	法人	金融先物 デリバティブ	<p><申立人の主張> 店頭外国為替証拠金取引の取引終了時間を誤って案内されたため、決済できない建玉が残り、翌週に持ち越されたため損失が生じた。発生した損害金30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が誤って案内したのは事実で、損失について賠償の用意がある。</p>	<p>○平成23年2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、30万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> 双方の主張に食い違いはなく、被申立人の過失が明白であることから、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	男性 52歳	株式	<p><申立人の主張> 高配当銘柄を案内して欲しい旨、担当者に依頼していたところ、中間配当のある銘柄を提案され購入したが、実際には当該株式会社には中間配当がなかったことが判明した。発生した損害金約3,960万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者による情報提供に不備があった点は認めるが、その後、申立人は、任意で本件株式を売却しており、あっせんの場を通じて適切な解決を図りたい。</p>	<p>○平成23年3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、1,693万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> 被申立人の誤った情報により購入した株式であり、売買に係る損失は被申立人が賠償することが相当であると考えられる。一方、申立人は、提供された情報が誤っていたことを知った時点で直ちに売却しておらず、売却時期が遅れたことを勘案すると、和解案に示した金額で双方が互譲し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 誤った情報の提供	男性 40歳	投資信託	<p>〈申立人の主張〉 投信の購入時の費用負担について被申立人のホームページに事実と異なる誤った情報の記載があり、それを信用して購入した。原状回復のための費用30万円を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 当社のホームページに表記相違があったのは事実だが、申立人に対し交付した目論見書には正しく記載されている。よって、当社に賠償責任はないことから、請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、10万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〉 投信に係る費用について、被申立人が交付した目論見書には正しく記載されていたとはいえ、被申立人のホームページ上に誤った記載があり、それを信用して取引した申立人に対して、被申立人は一定の責任があると認められる。他方、ホームページに正しく記載されていれば、申立人が本件投信を購入することはなかったとは断定できず、基準価格の変動に伴う損失分まで被申立人が賠償すべきものとは認められないことから、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	法人	債券	<p>〈申立人の主張〉 ユーロ円建の既発社債を3億円購入後、初めての利金が入金されたが、源泉税が発生していた。売り手が課税法人であったため売り手所有期間に係る源泉税が発生し、買い手である当方が負担義務があるとの説明であったが、購入時にその説明を受けていない。徴収された源泉税38万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 経過利息に対して非所有期間課税が生じる旨の説明を怠ったのは事実で誤認勧誘に該当すると判断しているが、本件課税分は事故に起因する損失ではなく、得べかりし利益に対する損失であるため、その賠償の是非については、あっせんの場を通じてあっせんによる判断に委ねたい。</p>	<p>○平成23年3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、38万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〉 被申立人が非所有期間の経過利息が課税される点を申立人に説明しなかったことについては、双方が認めており、争いはない。 もし正しく説明していたならば申立人は本件商品を購入せず、資金を別の商品購入に充てて利益を得ていたはずであるところ、被申立人担当者の誤った説明により所期の利益を上げられなかったもので、申立人が主張する金額は申立人が被申立人担当者を信頼したことによって発生した、いわゆる信頼利益相当額の損害と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。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する紛争 説明義務違反	男性 60歳	投資信託	<p>〈申立人の主張〉 投資経験の乏しい申立人に対し、担当者は商品の仕組みや途中換金停止規定等に係る重要事項の説明が不十分なまま投資信託を販売した。途中換金停止が通知された時点の評価額が8,826万円まで下がったが、換金不能となったため、同額の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 適合性原則や説明義務に関して責任を果たしていると認識しており、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年1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950万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〉 被申立人に法令違反等があったと判断することは困難だが、中期的な安定を謳った本件商品に目論見書等で想定し得ないリスクの発現が認められたことを踏まえ、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが相当と考える。</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	女性 78歳	投資信託	<p><申立人の主張> 担当者は、高齢者に対して理解できるような十分な説明を行わないまま投資信託を勧め、購入させた。この取引により、申立人は損失を被ったため、発生した損害260万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件投資信託の前に別の投信を購入している。本件投信についても商品内容及びリスクについて十分説明をし、申立人が納得のうえで購入したものと認識している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年2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、58万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> 申立人は高齢で商品知識に乏しく、被申立人担当者が申立人に理解させるために十分な説明を行ったとは認め難い。一方、申立人も金融資産の額を被申立人に対し、過大に申告するなど、後に勧誘を受ける要因の一部を誘因していることから、和解案で解決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	男性 84歳	投資信託	<p><申立人の主張> 金融商品に関する知識のない高齢者に対して、担当者はリスク等について十分な説明を行わないまま、投資信託を購入させた。申立人は、本件投信が安全であると信じ購入したものであり、本件投信購入により、発生した損害136万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、商品内容、リスク等について詳しく説明し、申立人の納得を得て購入してもらっている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、87万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> 被申立人担当者は、申立人が金融商品取引に関して知識・経験があるとして、安易にテレフォンバンキングを案内し、本件投信を販売している。しかしながら、申立人は高齢で商品に対する理解力が十分とは言えず、そのような状況でテレフォンバンキングを案内したことは適合性に係る判断の観点から不適切であったと思われる。他方、申立人は、本件商品について十分理解できなかったにもかかわらず、自らの判断によりテレフォンバンキングを通じて取引するなど、一部責任が認められることから、和解案に示した金額で双方が互譲し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	男性 49歳	投資信託	<p><申立人の主張> 担当者から投資信託の勧誘を受けた際に、取引条件や投資対象が海外不動産である等の詳細説明がないままに購入させられた。本件投信の購入により発生した損害4億1,579万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人からの提案について、いつも多面的に分析し十分検討したうえで取引するかどうかを決める慎重な投資家である。本件商品についても担当者は商品内容説明資料を使用して詳細な説明を行っており、その上で申立人自身が判断して購入したものである。よって、請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年1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、4,000万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> 被申立人は申立人に対して一通り説明を行ったと認められるが、一定期間経過後の解約の可否について申立人が理解できる程度に説明したと言いきれないことから、和解案に示した金額で解決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	女性 70歳	株式	<p><申立人の主張> 安定的な運用を希望していたにもかかわらず、リスクについて十分な説明がないまま外国株式を勧誘され、購入させられた。その後の取引においても、担当者主導で回転売買させられた。発生した損害1,100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、それまで保有していた投信を売却し、これによって発生した損失を取り戻すことを希望したため外国株式を提案した。その際、企業リスク、株価及び為替の変動リスクがある点等を説明し、申立人が納得のうえ購入している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年2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、439万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、投資信託を売却して外国株式を取引する前の数年間は、投信を中心に取引回数も少なく、短期的な利益獲得目的の意向もなかったものと認められることから、担当者が短期売買を視野に入れた外国株式取引を勧誘した点は問題があったと考えられる。他方、申立人は、外国株式の取引には、価格変動リスクだけではなく為替変動リスクも伴うことは、申立人の知識、経験からある程度は認識できたはずであることから、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが相当と考える。</p>
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	<p><申立人の主張> 中国からの原料輸入をしているため、非常にメリットのある商品であると被申立人から勧誘され、詳しい説明を受けないまま中国人民元の通貨オプション取引を契約した。実際には、当社にとって経済合理性のある商品ではなく、これまで支払った3,572万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 当初提案したのは、直物為替先渡取引(NDF)であり、申立人から人民元高で日本円建ての支払いが増えているとの話があったため、取引条件等詳細を説明したうえで契約したものである。 その後、申立人は、人民元の為替水準が米ドル/日本円の為替動向の影響を受けるとの認識を持っていたことから、米ドルの通貨オプション取引を紹介したが、その際には、中途解約の場合に清算金が発生すること等詳細を説明してうえで契約している。よって、請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年1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、申立人の既支払額3,572万円は被申立人に請求しない代わりに、被申立人が解約清算金及び本件あっせん申立以降に発生している未払い金の合計額1億2,374万円について負担し申立人に請求しないことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 被申立人は、申立人として為替リスクヘッジの実需があるかどうかの確認を怠っており、重要事項の説明文書に重大な誤りがあったが、申立人の取引経験を考慮し、和解案に示した条件で和解することが妥当と考える。</p>
特定業者	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 29歳	第2種関連商品	<p><申立人の主張> 高利回りで元本の安全性が高いなどといった説明を受け、レジャーホテルファンドを購入したが、被申立人の再委託先による資金の流用が発覚し、行政当局から処分を受けている。 解約を申し出たところ、必要経費を差し引いた額の返還が可能との回答だったが、商品性に問題があると思料されるので、投資した総額である155万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 再委託先が流用した資金は返還されており、体制の整備をしている。解約が不可能のため、買い取る以外にないが、必要経費を差し引いた113万円を返還することは可能である。</p>	<p>○平成23年1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、114万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> 再委託先会社による資金の流用が原因で顧客の不信感が高まったのは当然ではあるものの、その後は、資金が返還され、本件ファンドも運営されている。必要経費を差し引いて買い取るとの被申立人の説明は合理性はあることから、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
特定業者	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 70歳	第2種関 連商品	<p><申立人の主張> 安全性の高い商品で配当が良いとの説明を受け、不動産投資ファンドを購入したが、勧誘時の認識と異なり大きく元本割れする結果となった。発生した損害金337万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 勧誘時には目論見書等を使用して商品内容、リスク等について十分説明している。しかしながら、当局から、レバレッジリスクに関する顧客への説明が不十分であったとの指摘を受けたことを考慮し、適正な金額での和解に応じる用意はある。</p>	<p>○平成23年2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、80万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> 申立人が請求している額と被申立人が賠償可能な限度額と隔たりがあるものの、申立人が早期解決を希望していることから、互譲できる範囲での和解が望ましいため、和解案により解決することが妥当である。</p>
特定業者	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 62歳	第2種関 連商品	<p><申立人の主張> 安全性の高い商品で配当が良いとの説明を受け、不動産投資ファンドを購入したが、勧誘時の認識と異なり大きく元本割れする結果となった。発生した損害金82万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 勧誘時には目論見書等を使用して商品内容、リスク等について十分説明している。しかしながら、当局から、レバレッジリスクに関する顧客への説明が不十分であったとの指摘を受けたことを考慮し、適正な金額での和解に応じる用意はある。</p>	<p>○平成23年2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、36万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> 申立人が請求している額と被申立人が賠償可能な限度額と隔たりがあるものの、申立人が早期解決を希望していることから、互譲できる範囲での和解が望ましいため、和解案により解決することが妥当である。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 77歳	投資信託	<p><申立人の主張> 担当者から十分な商品説明がないままに、元本保証であるとの説明を受け、定期預金を解約して投資信託を購入したが、後に元本割れが生じた。発生した損失234万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は商品内容、リスク等について目論見書及び販売用資料等を使用して十分説明しており、申立人から確認書も徴求している。申立人は、納得のうえ購入したものであり、請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、58万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> 被申立人担当者は、目論見書等を交付の上、所定の説明を行ったものと思われるが、申立人の年齢等を考慮すれば、本件投資信託のリスク等の説明を十分な時間をかけて懇切丁寧にすべきところ、説明にかけた時間が30分程度だったことは担当者の自認するところである。所定の手続きを踏んだことを考えれば、一方的に申立人の請求を認めることはできないものの、被申立人に責任が全くないとは言えないというべきである。以上の事情を総合的に勘案すれば、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	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 81歳	投資信託	<p><申立人の主張> 担当者から十分な商品説明がないままに、元本保証であるとの説明を受け、定期預金を解約して投資信託を購入したが、後に元本割れが生じた。発生した損失141万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は商品内容、リスク等について目論見書及び販売用資料等を使用して十分説明しており、申立人から確認書も徴求している。申立人は、納得のうえ購入したものであり、請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、40万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> 被申立人担当者は、目論見書等を交付の上、所定の説明を行ったものと思われるが、申立人の年齢等を考慮すれば、本件投資信託のリスク等の説明を十分な時間をかけて懇切丁寧にすべきところ、説明にかけた時間が30分程度だったことは担当者の自認するところである。所定の手続きを踏んだことを考えれば、一方的に申立人の請求を認めることはできないものの、被申立人に責任が全くないとは言えないというべきである。以上の事情を総合的に勘案すれば、和解案に示した金額で和解することが妥当と考える。</p>
日本証券業協会	勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 35歳	投資信託	<p><申立人の主張> 投資経験がなく、ローリスクの取引を希望していたにもかかわらず、安定した商品であるとの説明で外国の投資信託を勧められ購入したが、購入後に大きく元本割れした。発生した損害金265万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 証券投資が初めてである点を考慮し、積極的に推奨はせず、むしろ資料を元にリスク、費用を強調して十分な説明を行った上で申立人の判断により購入したものである。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、113万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> 双方の主張に隔たりはあるものの、被申立人担当者は、勧誘において証券投資が初めてである申立人が商品性やリスクを理解できるよう十分な説明を行ったとは認められず、本件あっせんが不調となった場合には、訴訟に発展する可能性があり、費用その他を考慮すれば、和解案に示した金額で双方が互譲し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 断定的判断の 提供	女性 79歳	投資信託	<p><申立人の主張> 絶対に安全であるとの事で担当者から執拗に勧誘され、やむを得ず投資信託を購入した。発生した損害249万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 勧誘時において、適合性の判断に必要な情報を申立人本人から直接収集している。商品内容、リスク等についても十分に説明し、申立人が理解したことを確認の上、約定している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年1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】</p> <p><あっせん委員の見解> 双方の主張は大きく隔たっており相容れないものの、少なくとも申立人が高齢であり、投資信託に関する知識は決して豊富とはいえず、被申立人がその理解度を慎重に確認したかどうかという点において、やや疑問が残る。他方、申立人は商品内容を理解していなかったにもかかわらず、内容を確認する等しないまま契約してしまったという点において責任が認められる。以上の点を総合的に勘案し、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが相当と考える。</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 適合性の原則	女性	投資信託	<p><申立人の主張> 勧誘された当時、亡き夫は既に認知症を発症しており理解不能であった。そのような状況において勧誘され、購入した投資信託で生じた損失170万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の亡夫にリスク等の重要事項を説明したが、その時点で被申立人側に認知症であったとの認識はなく、亡夫が理解力、判断力に欠けるとの懸念を持たなかった。本件投資信託購入手続の際に同席していた申立人から亡夫が認知症との申出もなかった。よって申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、90万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> 申立人の亡夫が本件投信購入時に認知症であったとの認定は困難ではあるものの、勧誘が行われた当時、既に79歳であったことなどを勘案すると、被申立人は説明や亡夫の理解状況等について、より慎重に対応すべきであったと考える。一方、亡夫自身も二度にわたって契約に応じていることに責任が認められることから、和解案に示した金額で双方が互譲し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 適合性の原則	男性 74歳	株式	<p><申立人の主張> 現物株を多数保有していたところ、それまで取引経験のなかった株式信用取引について、資産を増やすのに良いと勧められ、詳しいリスク説明を受けないまま担当者主導で次々に売買させられ、損失が発生した。発生した損害金1,938万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の保有銘柄については、担当者が個別にチャート等を提示のうえ、企業業績や株価動向等について十分に時間をかけて説明し、申立人自らが売却銘柄を選定し発注したものである。信用取引については、株価が下がっている状況で信用取引でつなぎ売りすることもできる旨説明し、申立人の判断で始めたものである。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年1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、30万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> 信用取引については、申立人の意思に基づいて行われていると認められるものの、被申立人は、自社の信用取引開始基準において70歳以上の高齢者は原則禁止としているにもかかわらず取引を勧め、信用取引の経験等の確認も不十分だった。他方、申立人は自ら支店に出向き、支店長面談を受けたうえで所定の書面の交付を受け、約諾書を差し入れるなどの事情もある。以上の点を勘案し、和解案で解決することが相当である。</p>
金融先物取引業協会	勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性	金融先物 デリバティブ	<p><申立人の主張> 店頭外国為替証拠金取引について十分な説明がないまま買い付けさせられ損害を被った。その間、何度も入院を繰り返し、精神的に不安定であった。発生した損害金281万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の資料請求に対し、取引要綱等の交付書面に沿って詳しく説明したうえで、申立人の判断で売買したもので、その時期に病気療養中だったことは不知。よって、請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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> 本件商品のリスク等に関して詳しく説明したかどうかについては双方の主張が真向から対立しているが、申立人の主張も具体性に欠ける。しかしながら、申立人が本件商品を買ったときに躁うつ病と診断されていたのは事実であり、その事実を被申立人担当者は認識しておらず、同担当者に責められるべき点はなかったとしても、本件商品の買付けに疾病の影響があったとの疑いは否定できず、和解解決が望ましい事案というべきであることから、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 適合性の原則	女性 75歳	投資信託	<p><申立人の主張> 高齢で金融・経済についての知識・理解力に乏しい申立人及びその亡夫に対し、被申立人担当者は詳しい説明を行わないままに複雑な投資信託や仕組債を勧誘し、購入させた。本件取引により発生した損害金58万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> いずれの商品を提案したときも、申立人及びその亡夫の知識、投資目的、資力等の適合性を確認し、十分な説明を行った上で、申立人自身の判断により購入したものである。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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20万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 双方の主張は相容れないものの、少なくとも申立人及び申立人の配偶者のいずれも高齢であり、特に申立人は証券投資の経験がほとんどない。商品内容、リスク等に関する被申立人担当者の説明に対して、申立人が十分に理解できたかどうか、同担当者が適切に確認したのかも疑問が残る。以上の点を勘案し、和解案に示した金額で双方が互譲し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 適合性の原則	女性 75歳	投資信託	<p><申立人の主張> 高齢で投資経験のない申立人の夫(故人)に対し投資信託を勧誘し、購入させ、夫が病気で倒れた後は、同じく知識・経験のない申立人に投信を勧誘し、申立人、亡夫とも損害を被った。発生した損害金233万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の亡夫は、他社での投資経験があり、本件投信についても担当者が十分に説明し納得のうえ購入している。亡夫が病気で倒れた後は、勧誘を控えていたところ、余裕資金ができたとの連絡があったことから、商品を勧めたものである。申立人自身も他社での取引経験があり自身の判断で購入したものである。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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40万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 双方の主張は相容れないものの、少なくとも申立人及び申立人の夫いずれも高齢であり、特に申立人は証券投資の経験がほとんどなく、担当者は、元本の安全性等に配慮すべきであったところ、預かり資産に対してリスク商品である本件投信への投資金額の割合が過大であったといえる。以上の点を勘案し、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが相当と考える。</p>
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 74歳	株式	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が買い付けていた国内株式2銘柄について申立人の承諾を得ないまま売却し損害を与えた。発生した損害金41万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件2銘柄について今後値下がり懸念されることを伝え、売却を提案したところ、申立人は、当初、躊躇する態度をとりながらも、最終的には売却の意思を示し、特に1銘柄については指値の指示を出している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、29万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> 被申立人が売買契約は適正に成立したと主張するのであれば、被申立人にそれを立証する責任があると考えられるが、何ら証拠を示しておらず、約定成立翌日の約定報告に対して申立人は売却意思がなかったと主張している。しかし、申立人は、被申立人担当者の売却の提案に対して、明白に断らなかったことが本件発生の一因でもあることから、和解案により解決することが相当である。</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 無断売買	男性 57歳	株式	<p><申立人の主張> 申立人(口座名義人)の口座で実質的に取引していた父親が病に倒れ、それ以降、被申立人の担当者から申立人に連絡が入るようになった。申立人は、それまで証券取引の経験はなく、担当者に言われるがまま株式の売買取引を繰り返した。この取引により発生した損害金6,375万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の父親が申立人口座で取引していた事実は認めるが、当社担当者が申立人から取引を一任された後に株式の売買を執行し、その後、申立人に電話連絡をしている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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、2,868万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> 申立人は株式取引の経験がなく、積極的に株式取引を行う意向がなかったにもかかわらず、被申立人担当者が取引一任に伴うリスクの説明を特段行うことなく、申立人の委託に基づく取引として本件株式取引を複数回に亘って執行した点は問題である。他方、申立人は会社経営者であり、株式取引にはリスクが伴うことは認識できたはずであるにもかかわらず、被申立人担当者が申立人名義の取引を継続することを事実上黙認していたと推定されることから、和解案により解決することが相当と考える。</p>
日本証券業協会	売買取引に関する紛争 無断売買	法人	株式	<p><申立人の主張> 被申立人担当者による信用取引の無断売買等により被った損害金2,280万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の代表者は、長年に亘る投資経験があり、投資判断はすべて同代表者の意思によるものである。本件取引においても銘柄、売買の別、数量、価格について相談し、承諾を得たうえで執行している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○平成23年3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> 申立人の代表者が高齢であり、信用取引に精通していたとは認められないこと及び申立人の取引担当者が本件取引に関与していないこと等を考慮すると、被申立人担当者が主導していたと推察される点が多いことから、和解案により解決することが妥当である。</p>