特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	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	債券	女	47	<申立人の主張> 無担保私募債を購入したが、その後の発行体の財務状況について何の説明もないまま追加購入した。重要事項に係る説明義務違反であり、買付代金200万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 本件私募債は、特定の船舶が生み出す傭船料というキャッシュフローを裏づけとする証券化商品であり、発行体の財務状況が本件債券の償還や利払いに直接影響を与えるものではない。重要事項の説明を怠った事実はなく、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、46万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 勧誘時の説明状況について双方の主張に対立があり、事実関係の把握は困難である。被申立人が自ら負う説明義務を完全に果たしたかどうか疑わしいが、申立人にも過失があることは否定できないことから、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。
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	72	<申立人の主張> 元本欠損、利払い遅延の心配はないと言われ私募債400万円を購入したが、勧誘時に発行体の財務状況について何の説明もなかった。重要事項に係る説明義務違反であり、買付代金400万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 本件私募債は、特定の船舶が生み出す傭船料というキャッシュフローを裏づけとする証券化商品であり、発行体の財務状況が本件債券の償還や利払いに直接影響を与えるものではない。重要事項の説明を怠った事実はなく、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年9月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、86万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 双方の主張に隔たりがあり、事実認定は困難ではあるが、本件債券の販売時点ですでに元本毀損リスクが高まっていたものと考えられるところ、被申立人がどの程度まで申立人に説明すべきであったか法的判断はなされていないものの、被申立人に相応の過失があることは否定し難い。よって、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。
3	売買取引に関する紛争	過当売買	投資信託	女	84	<申立人の主張> 経済知識の乏しい高齢の未亡人に対し、平成16年から平成22年の間に、新興国株式投信などリスクの高い商品の購入を集中的に勧誘、それらの殆どが長期投資をうたっているにもかかわらず、43か月間に42回の投信の売買を勧めて執行するという過当売買を行った。この結果生じた3,000万円以上の損失の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は昭和56年に口座開設以来、幅広く取引しており経済知識に乏しい顧客ではない。平成16年12月から20年６月までの担当者は買付商品の商品内容、売却商品の状況を説明し了承いただいたうえで約定しており、実現損益はプラスの状態であった。平成20年７月以降の担当者は、リーマンショックを境に評価損が急拡大したこともあり新たな提案は見合わせていたが、相場環境がやや改善したことから保有６銘柄を売却し新たな投信を案内し、これにより2,420万円の譲渡損となったが、損失の状況を説明し了承いただいた。また、保有株式22銘柄を売却し前述の投信の買増しを提案し1,170万円の譲渡損となったが、同意を得たうえで約定したものである。従って、3,000万円以上の損失は多数回の売買により拡大したものではなく、請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年10月、紛争解決委員は、乗換えについては少しやり過ぎであり手数料の3分の１程度の返還で折り合わないか示唆したものの、双方、受け入れられないとしたことから、あっせん手続による和解成立の見込みはないとして【不調打切り】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	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	債券	男	76	<申立人の主張> 被申立人より勧誘され社債を購入したが、勧誘時に証券取引等監視委員会より指摘された事実関係について知らされずに購入したものであるため、200万円の損害賠償請求をする。 <被申立人の主張> 証券取引等監視委員会及び関東財務局による検査において、「重要な事項につき誤解を生ぜしめるべき表示」に該当すると指摘されたことは認める。本件紛争に関しては、事実関係に基づき相応の解決を求める。	和解成立	○平成23年10月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提案したところ双方が受諾し、被申立人が192万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 双方の主張及び資料によれば、被申立人が本件社債の勧誘に際し、申立人に重要な事項につき誤解を生じせしめるべき表示をしたことが認められるので、被申立人に責任があることは明らかである。なお、申立人の損害額から受取り済み利金相当額を控除することが適当である。
5	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	投資信託	男	66	<申立人の主張> 申立人は被申立人担当者より投資信託の購入を勧められ、言われるがままに購入したが、申立人は多忙であるとともに商品性についての知識がないのに被申立人担当者は十分な説明を行わず、断定的判断の提供と虚偽の説明を行った。したがって、被申立人の適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供の禁止違反等を起因として本件投資信託に生じた損失1,019万円を損害賠償請求する。 <被申立人の主張> 申立人は投資信託の取引経験があり、価格変動リスク等があることも十分に承知していた。本件取引は申立人の方から投資信託を紹介してほしいとの申し出があり、申立人の投資意向と判断によって行われたものである。被申立人は目論見書、販売用説明書などの資料の交付、面談及び電話による説明などにより商品性、リスク等を説明している。被申立人に適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供の禁止違反等はなく、申立人の請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年10月、紛争解決委員は、双方の主張が大きく食い違うものの、被申立人担当者に違法勧誘があったとは認められず、売りを止めた助言が不適切との議論はあるものの仮に不適切であったとしても損害額は数十万であったと考えられることから、和解の可能性について双方に確認したところ、被申立人が和解する意思がないことを明確にしたため、【不調打切り】
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	男		<申立人の主張> 父の残してくれた資産をそのままの形で維持するよう伝えたにもかかわらず、大幅な損失となった。適合性の原則違反、説明義務違反、誤った情報の提供による不当な勧誘であり、1億円の支払を求める。 <被申立人の主張> 申立人が、保有資産の状況等からみて適合性で問題になる顧客ではない。また、担当者はそれぞれの商品の内容、特性、リスク等の説明を十分な時間をかけて行っている。よって、請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年10月、紛争解決委員は、当事者双方の主張が真っ向から対立している中、客観的に見て投資経験の浅い申立人との話し合いの継続が可能かどうか被申立人に打診したが、被申立人からは金銭的な解決には一切応じられないとの回答があり、あっせんでの解決は困難であり、和解成立の見込みがないと判断し、【不調打切り】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
7	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式	女	58	<申立人の主張> 　被申立人の善管注意義務違反による相続事務処理の大幅遅延により株式の売却機会を喪失し損害を被ったため損害金307万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 　一般的に相続を原因とする名義変更手続きは時間を要する手続きであるが、本件においては被相続人の戸籍の一部が不足しており通常よりも時間を要する結果となった。したがって被申立人に善管注意義務違反は存在しない。また、申立人は現在に至るまで本件株式を保有しており損害は全く発生していないため、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年10月、紛争解決委員は次の見解を示し双方に互譲を求めたところ、108万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 　被申立人の相続手続が遅延しなかったとしても、本件株式はいわゆる資産株とされるものであり、本年3月の震災前に売却されることはなかったと推測される。しかし、震災発生後には今後の成行きに不安を感じ申立人が売却しようとすることは十分あり得ることであり、その場合、震災発生後から本件相続手続が完了するまで売却機会を奪われたという主張には一定の合理性があることから、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であると考える。
8	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式	女	53	<申立人の主張> 　被申立人の善管注意義務違反による相続事務処理の大幅遅延により株式の売却機会を喪失し損害を被ったため損害金297万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 　一般的に相続を原因とする名義変更手続きは時間を要する手続きであるが、本件においては被相続人の戸籍の一部が不足しており通常よりも時間を要する結果となった。したがって被申立人に善管注意義務違反は存在しない。また、申立人は現在に至るまで本件株式を保有しており損害は全く発生していないため、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年10月、紛争解決委員は次の見解を示し双方に互譲を求めたところ、104万2,400円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 　被申立人の相続手続が遅延しなかったとしても、本件株式は資産株であり、本年3月の震災前に売却されることはなかったと推測される。しかし、震災発生後には今後の成行きに不安を感じ申立人が売却しようとすることは十分あり得ることであり、その場合、震災発生後から本件相続手続が完了するまで売却機会を奪われたという主張には合理性があることから、和解案に示した金額により双方が互譲し、和解することが相当であると考える。
9	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	男	78	<申立人の主張> 　被申立人担当者から、買い付けた株式が値下がりする可能性との不確実な情報を提供され売却したが、その後値下がりすることなく推移している。原状回復に要する費用約30万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 　被申立人担当者は、本件株式の企業を取り巻く環境等について情報提供したが、早い段階での損切りを決断したのは申立人本人である。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年10月、紛争解決委員は、歩み寄りの余地がないか慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
10	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	女		<申立人の主張> 　被申立人担当者から、買い付けた株式が値下がりする可能性との不確実な情報を提供され売却したが、その後値下がりすることなく推移している。原状回復に要する費用約30万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 　被申立人担当者は、本件株式の企業を取り巻く環境等について情報提供したが、早い段階での損切りを決断したのは申立人本人である。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年10月、紛争解決委員は、歩み寄りの余地がないか慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	79	<申立人の主張> 　日本航空発行の転換社債について、十分な説明がないまま購入したが、元本が大きく欠損した。転換社債がどういうものかを理解できていなかったが、「元来が国営企業ですから」と言われ安心させらた。格付けというものも後になって聞かされた。発生した損害金799万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 　申立人に対しては、資料をもとに商品内容、リスク、格付け等詳細にわたって説明を行っており、申立人自身の判断で購入している。勧誘時に担当者は「大丈夫ではないか」という趣旨の発言をしたのは事実だが、元本が保証されるとの説明は行っていない。よって、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年10月、紛争解決委員が次の見解を示した上、双方に互譲を求めたところ、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】 ＜紛争解決委員の見解＞ 　本件CBの説明については双方の主張には隔たりがあり、また、投資経験についても双方の認識に差異があった。しかしながら、本件CBの発行会社の経営が悪化し低い格付けをされている状況であるにもかかわらず、十分な投資経験のない申立人に本件CBを勧誘したことは、適合性の原則に照らして問題があった可能性があると考えられる。他方、申立人も本件CBのリスクを十分把握しないまま、安易に担当者の勧誘に応じた側面がある。よって、和解案で解決することが相当と考える。
12	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	債券	女	86	<申立人の主張> 　発行体が政府の管理下にあるので安全であるとCBを勧められ購入したが、元本を大きく欠損している。勧誘時の不適切な説明によるもので、発生した損害金のうち400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 　申立人は、これまで25年以上にわたり国内株式（現物、信用）、外国株式、投信国内CB、外国債などに幅広く投資してきた投資家であり、通算で500万円弱の利益を出している。約10年前には「説明不要確認書」を当社に提出しており、本件CBの仕組みは熟知していた証左である。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年10月、紛争解決委員が次の見解を示した上、双方に互譲を求めたところ、被申立人が50万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 　本件の事実関係についての双方の主張は全く異なっており対立したままであったが、本件CB発行会社の経営が悪化していることが一般的に認識されており、かつ、低い格付けがされていた本件CBについて、高齢の申立人に勧誘したことは、適合性の原則に照らし問題があった可能性があると考えられる。他方、申立人も本件CBのリスクを十分把握しないまま、安易に担当者の勧誘に応じた側面がある。よって、和解案で解決することが相当と考える。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
13	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	77	<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、複雑な仕組みの債券や投信を次々に乗り換えさせた。購入した商品の損益状況を的確に情報提供することなく申立人の意向に反して売買を繰り返した。発生した損害金271万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、10年以上前から口座開設し証券投資を行ってきており、申立人の意向に沿った商品を提案し、その都度十分な説明をしたうえで、申立人の判断により購入を決めている。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年10月、紛争解決委員は、和解案の提示が可能かどうか模索したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し、和解成立の見込みはないとして【不調打切り】
14	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男	76	<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、複雑な仕組みの債券や投信を次々に乗り換えさせた。購入した商品の損益状況を的確に情報提供することなく申立人の意向に反して売買を繰り返した。発生した損害金182万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、10年以上前から口座開設し証券投資を行ってきており、申立人の意向に沿った商品を提案し、その都度十分な説明をしたうえで、申立人の判断により購入を決めている。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年10月、紛争解決委員は、和解案の提示が可能かどうか模索したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
15	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男		<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、複雑な仕組みの債券や投信を次々に乗り換えさせた。購入した商品の損益状況を的確に情報提供することなく申立人の意向に反して売買を繰り返した。発生した損害金8万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、10年以上前から口座開設し証券投資を行ってきており、申立人の意向に沿った商品を提案し、その都度十分な説明をしたうえで、申立人の判断により購入を決めている。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年10月、紛争解決委員は、和解案の提示が可能かどうか模索したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	79	<申立人の主張> 変額年金保険を解約して、被申立人会社に振り込んだが、担当者は、全額を証券取引（株式、投信等）に充当し、損失を拡大させた。本年に入って認知症と診断されたが、当時、複雑な金融取引の仕組みを理解できたとは考えられない。過当取引、適合性原則違反であり、発生した損害金2,860万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が行った取引は、、申立人自身の判断と責任による結果であり、損益はすべて申立人に帰属する。申立人が取引時において認知症の症状があった事実はなく、認知症と診断されたのは本件紛争発覚後であり、適合性に問題はなかったと認識している。ただし、諸般の事情を考慮し、あっせんの場において解決の糸口は探りたい。	和解成立	○平成23年10月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、1,000万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者は、申立人の資産総額を十分把握することなく変額年金保険を解約して取得した総金額を株式運用に委ねさせ、申立人の株取引に対する認識の程度等を十分把握せず取引を継続させたことは適合性の観点から問題があるが、他方、申立人も被申立人担当者にすべてを委ねて自分自身で注意を怠ったという点において過失がある。以上の点を勘案し、和解案で解決することが相当である。
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	有価証券デリバティブ	男	66	<申立人の主張> 日経225先物取引、株式信用取引において、被申立人担当者からの断定的判断の提供や損失保証の約束により損失を被った。よって、合計５５４万円及び現物株の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は長年証券会社に勤務しており、証券取引のリスクや自己責任の原則について一般顧客以上に十分認識している。申立人の主張するような事実はなく、すべて申立人の判断で行われた取引である。よって、請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	平成23年10月、紛争解決委員は、被申立人が申立人の損失と担当者の行為に何ら因果関係がないと強く主張したため、被申立人に賠償責任を求めることは困難であると判断し、【不調打切り】
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	70	<申立人の主張> 元本保証の商品しかやらないと言ってあったところ、銀行から紹介されEB債を購入した。投信方針を伝えてあったので安心していたが、元本を大きく欠損した。発生した損害金1,800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人から「元本保証の商品しかやらない」とは聞いておらず、本件EB債については「値上がり益重視。投資期間は中・長期」との投資意向に沿って勧め、申立人の判断により契約に至ったもので、適合性原則違反や説明義務違反には当たらない。よって、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年11月、紛争解決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250万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人は基本的な内容やリスクについての説明は行ってはいるものの、十分な説明であったとは言い難い。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
19	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男	61	<申立人の主張> 分配金の計算、手数料等について被申立人担当者から不十分かつ虚偽の説明を受け、投信を購入した。現時点の評価損68万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 勧誘時に被申立人担当者は、販売用資料、目論見書等をもとに本件投信の商品内容、リスク等について詳しく説明しており、誤った説明をした事実はない。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年11月、紛争解決委員は、被申立人に金銭的解決に応じる用意があるか打診したが、その意思のないことを確認したため、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	有価証券デリバティブ	男	64	<申立人の主張> 日経平均先物取引の勧誘時における説明不足・虚偽の説明、及び無断売買により被った損害506万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 日経平均先物取引の勧誘時における説明不足については一部認めるが、虚偽の説明、及び無断売買については否認し、506万円の損害賠償請求については応じることはできない。	和解成立	○平成23年11月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、被申立人が105万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 説明義務違反があったとまでは直ちに認め難いが、無断売買、誤発注があったとする申立人の主張に対して、被申立人はこれを否認できる絶対的な証拠を有しておらず、申立人の主張をある程度受け入れざるを得ないと思料される。よって、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。
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<申立人の主張> 外貨取引をしたこともなく貿易をしたこともないにもかかわらず通貨オプション取引を勧誘し、危険性や解約時に多額の資金が必要との説明も受けずに契約した。よって、この取引により生じた損失8,900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は為替相場の見通し、商品内容・リスク、担保が必要であること等について、取引関係書類のサンプルなどを使用して十分に説明した。申立人には十分な時間をかけて検討してもらい商品内容等に関する理解及び投資意向等を確認し約定したものであり説明義務違反はない。	和解成立	○平成23年11月、紛争解決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890万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 本件紛争につき早期円満解決を図ることを第一義とすれば、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが適当であると思料される。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	70	<申立人の主張> 被申立人より勧誘されて仕組債を購入し損失が発生したが、申立人は仕組債の商品知識がなく、被申立人は十分な説明を行っていないため、損失4,018万円を損害賠償請求する。 <被申立人の主張> 申立人は証券取引経験があり、有価証券に関する知識も十分持ち合わせている。被申立人担当者はタームシートに基づいて商品内容や各リスクについて十分に説明を行い申立人が各種リスクを理解した上で投資意思確認書を受け入れている。よって、申立人の請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	平成23年11月、紛争解決委員は、本件仕組債に係る被申立人の説明不足は免れないとして和解の糸口を探ったが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
23	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	64	<申立人の主張> 売却する意思表示をしていないにもかかわらず売却されてしまった国内株について、原状回復に要する費用２７９万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者の誤った判断と確認不足によるもので、応分の負担をする用意がある。	和解成立	〇平成23年11月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し279万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 未確認売買の原状回復について、被申立人担当者が適切な説明と措置を実施しなかったためと認められ、法的にも被害者である申立人が原状回復に要した費用が、時期、価格等において不合理なものでない限り、被申立人が全額負担するのが相当である。
24	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が公益法人であって、基本財産の安全確実な運用を義務づけられていることを知っていながら、複雑かつ難解で高リスクの仕組債の購入を勧めてきた。安全確実であると誤信して購入したその結果、元本を大きく欠損している。錯誤無効による購入代金1億円の返還を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人担当者に対し、本件仕組債の商品内容、リスク等について説明資料等を用いて約1時間を要して説明を行っており、それを受けて、申立人自身が、公益法人としての立場を勘案したうえで申立人の判断により購入を決めたものである。よって、請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	〇平成23年11月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	64	<申立人の主張> 「期限前償還条項付・他社株転換条項付社債」を勧められ、商品内容、リスク等について詳しい説明がないまま2銘柄を購入したが、いずれも損失を被った。説明義務違反であり、発生した損害金575万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の投資意向を確認のうえ、商品内容、リスク等について十分時間をかけて説明し、申立人の責任と判断により購入する旨の確認をとったうえで契約している。よって、請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年11月、紛争解決委員は、勧誘時の説明状況について主張が対立しており、事実認定は困難であることから、あっせんでの和解は不可能と判断し【不調打切り】
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	71	<申立人の主張> 申立人は高齢で金融商品の知識がないにも拘らず、被申立人担当者は十分な説明を行わずに仕組債を勧誘し申立人はこれを購入し損失が生じた。よって、説明義務違反を起因として、４３８２万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は本件仕組債を含む金融商品に対する知識、経験及び判断力を十分に有している。また、被申立人担当者は商品説明資料を用いて十分に説明し、申立人は十分理解の上で購入を決めている。よって、申立人の請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年11月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	69	<申立人の主張> 申立人は仕組債等を契約していた。これは被申立人が代理権のない妻を取引代理人として申立人との取引を行ったものである。被申立人は取引代理人制度を悪用し、安全志向で元本保証の運用をしている無知な高齢者に対して取引の仕組みやリスクについて全く説明せず回転売買を行ったものであり、契約は無効である。したがって2,908万円の損害賠償請求を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は各金融商品の内容、仕組み、リスク等について、説明資料等を用いて十分に説明し、申立人の取引代理人である妻は、被申立人担当者の説明を理解し、リスク等を認識した上で、自らの意思で取引を行ったものであるため、いずれの取引も有効であり、被申立人の勧誘に何ら違法性は認められない。よって申立人の請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年１１月、紛争解決委員は、被申立人の申立人に対する説明義務、適合性原則への対応状況に全く問題ないとは言えないのではないかという観点から、損失額の３分の１相当での和解が可能か双方に検討を求めたが、被申立人が和解の意思がないことを明確にしたことから、【不調打切り】

特定第１種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
28	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	法人		<申立人の主張> 被申立人より、元本返還が確実な商品であるかのようにメザニン債を提案され、不十分かつ誤った説明を受け、申立人はこれを購入したが、元本は全額毀損した。勧誘時に適合性原則違反及び説明義務違反等があったため、9,546万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、勧誘に際して、申立人の投資目的及び投資意向を確認の上で、申立人の担当者に適切に説明を行い約定に至ったものであり、適合性原則違反、説明義務違反の事実はなく、申立人の請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年11月、紛争解決委員は、被申立人が一応の説明をしていることは確認できたが、申立人法人の性格上からして本件商品は適格性に欠けるとして双方に互譲を求めたが、当事者双方に歩み寄りの余地がなく、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
29	売買取引に関する紛争	無断売買	投資信託	男	65	<申立人の主張> 自分が関知しないところで妻に承諾させて投信を乗換えさせ、1,800万円の損害を被った。原状回復及び慰謝料を求める。 <被申立人の主張> 申立人は会社の経営者で多忙であり、本件口座に関するやり取りは日常的に申立人の妻と行ってきた。担当者は本件取引について申立人の妻の承諾を得て、申立人に確認しなくてもいいか問いかけたが自分が見ているとの趣旨を述べたことから申立人に確認しなかった。本件取引以前の状況や取引時の事情に照らせば担当者が無断売買を行ったとまでは必ずしも言い切れないとも考えられる。	和解成立	○平成23年11月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、双方が受諾し、被申立人が売却した投信の９割を返還し、買付取引を抹消することで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人と被申立人との取引において、従前申立人の妻の関与が認められるが、申立人の代理人として関与したものではなく、本件においても代理人として取引したとは認められない。しかし、申立人も取引残高報告によりその事実を認識することが可能であったにもかかわらずそれを放置した事実が認められる。従って、被申立人は、申立人が本件取引前に保有していた投信の９割に相当する残高口数を返還し、買付取引は申立人に帰属しないものとして手続を行うことが適当と認められる。
30	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	69	<申立人の主張> 元本欠損、利払い遅延の心配はないと言われ、２本の無担保私募債計2,600万円を購入したが、勧誘時に発行体の財務状況について何の説明もなかった。重要事項に係る説明義務違反であり、買付代金2,600万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 本件私募債は、特定の船舶が生み出す傭船料というキャッシュフローを裏づけとする証券化商品であり、発行体の財務状況が本件債券の償還や利払いに直接影響を与えるものではない。重要事項の説明を怠った事実はなく、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年11月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、750万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 重要事項の説明に関しては双方の主張が平行線で事実認定は困難だが、デフォルトした場合には船舶を売却（又は競売）することになり、かつ、船舶売却代金が銀行借入れの返済に優先して充当され、本件私募債の償却は劣後することになっているため、船舶の価格がどのように変動するかは重要な要素であるところ、その点の説明はされていなかったと推測される。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。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
31	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	女	70	<申立人の主張> 担当者より、投資信託の評価損を取り戻すには株式しかないと強引に中国株取引と信用取引を勧められ取引したが損失が生じた。申立人は高齢で株式取引経験、知識がなく、担当者の言われるがままに取引したものであるため、損失385万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、保有していた投資信託でかなりの評価損を蒙っていたため、担当者は株式取引で評価損の取り戻しを図ってはどうかと中国株式取引と信用取引を提案し、リスク、リターンを十分に説明し、申立人は取引を行った。申立人は投資経験、知識を有し、また、強引に販売した事実は存在せず、申立人の請求は実質的に損失補てんを求めるものであり、その請求は成り立たない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	〇平成23年11月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	法人		<申立人の主張> 投信を勧められ、十分な説明を受けないまま購入した。購入後に被申立人担当者からリスクの高さを認識させられ、不安になって売却したが、大きな損失が出た。発生した損害金705万円のうち450万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 事実認識に相違がある部分はあるものの、勧誘時の説明に適切さを欠いていた部分があることから、あっせんの場で解決に向け話し合う用意がある。	和解成立	〇平成23年11月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、405万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 双方の事実認識に相違はあるものの、申立人の資金性格に鑑みれば、被申立人担当者の説明は適切さに欠いていた部分があり、本件投信のリスクについて申立人が十分な理解を得るに至らなかった点があることから、和解案で解決することが相当である。
33	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	64	<申立人の主張> 信用取引の建玉を強制決済され売却損が生じた。強制決済される前に追加証拠金が必要である旨の情報が分かりやすく伝えられていなかった。強制決済により生じた損失につき、賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、その証券知識、取引経験から証券投資に十分に精通した投資家でありながら、被申立人が表示した追加証拠金について、「わからなかった。」、「気が付かなかった。」という主張は認めがたい。申立人に対し、万が一不明な点があれば、いつでも問い合わせをするよう案内していたが、問い合わせは一切無かった。よって請求に応じることはできない。	その他（紛争解決委員が手続を実施しないこととした）	〇平成23年11月、紛争解決委員が次の見解を示し、【紛争解決手続を行わないこととした】 ＜紛争解決委員の見解＞ インターネットによる取引は、「非対面性」及び「非書面性」という特性を有することから、投資者は、通常の取引に比してより一層、自己の責任及び判断により取引を行うことが求められる。 本件についても、申立人自ら確認し適時適切に対応すべきところ、被申立人から提供された情報を申立人が確認を怠ったことにより生じたものであり、被申立人に損害賠償責任を問うべき過失はないと認められる以上、紛争解決手続を行わないことが適当である。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	69	<申立人の主張> 数カ月後には元本と利息が返還されると言われ、十分な説明がないままデジタルクーポン社債を購入したが、元本を大きく割り込んでいる。説明義務に反しており、売却した場合に発生する損害金200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 商品内容、リスク等について十分時間をかけて説明し、申立人の判断により購入を決めたもので、「数カ月後には元本と利息が返還される」と説明した事実はない。よって請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年12月、双方の主張が平行線であるものの、紛争解決委員は、和解の可能性を探り、被申立人が一定の金額の支払いに応じるかどうか打診したが、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
35	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	79	<申立人の主張> 「銀行の定期預金より利回りの良い商品である」と言われ、商品内容、リスク等について詳しい説明が一切ないまま投信を勧められ購入した。高齢者に対する不当な勧誘であり、発生した損害金1,157万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件投信の購入前に複数の株式売買の経験があり、利益も得ている。本件投信の勧誘にあたっては、リスク等の説明を十分行ったうえで、申立人の判断により契約しており、請求は不当である。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年12月、紛争解決委員は、被申立人が詳しく説明したとの主張を覆すことはなく、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難である。よって、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
36	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	65	<申立人の主張> 担当者から船舶が担保になっているので安全な商品と勧められ債券を購入したが、船舶が競売にかけられ殆ど無価値となった。よって、投資額200万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 申立人は購入時、リスク説明を受けており、リスクが記載された投資確認書に署名押印している。説明義務違反はなく請求には応じられない。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決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】 ＜紛争解決委員の見解＞ 重要事項説明書には、発行体又は発行体の貸付先の信用リスク等の記載があるが、いずれも抽象的、一般的なもので、それ以外に発行体等の財務、経営状況に関する記載はなく、十分説明義務を果たしているとは言い難いが、他方、申立人も、十分な判断能力を有しており、本件債券の購入に際して十分調査し、被申立人に質問するなどして商品性を理解したうえで判断すべきであった。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。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
37	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	60	<申立人の主張> リスクのない商品だけをお願いすると伝えていたが、被申立人担当者は、リスクはない安全な商品、最悪の場合でも元金は必ず戻る、と説明し私募債を勧誘した。よって、2,000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の投資経験などを鑑みれば申立人の適合性は十分に認められる。また、被申立人担当者は本社債説明書等を予め交付した上、各書面の内容に沿って商品内容及びリスクについて適切に説明を行っており、説明義務違反はない。したがって申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、600万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 重要事項についてどの程度まで説明したか双方の主張に隔たりがあるが、本件紛争に至った諸般の事情を総合考慮し、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。
38	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	58	<申立人の主張> リスクのある商品は買わないと再三伝えていたが、被申立人担当者は、リスクを否定し、最悪の場合でも元金は必ず戻ると説明し、数ヶ月後に経営不振になるような会社の私募債を販売した。よって、2,000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の投資経験などを鑑みれば申立人の適合性は十分に認められる。また、被申立人担当者は本社債説明書等を予め交付した上、各書面の内容に沿って商品内容及びリスクについて適切に説明を行っており、元本保証などと言った事実はなく説明義務違反はない。したがって申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、600万円を申立人に支払うことで【和解和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 重要事項についてどの程度まで説明したか双方の主張に隔たりがあるが、本件紛争に至った諸般の事情を総合考慮し、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。
39	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	55	<申立人の主張> 「安全な商品です」と言われ十分な説明を受けないまま投信を勧められ4,168万円を支払い購入したが、購入直後から価格が大きく下がり、突然「本件商品については運用において犯罪行為が見つかり、売買中止となり清算することとなった」との報告を受けた。その後の事件の経緯等について被申立人担当者から何の説明もなく状況が把握できていない。支払い済の4,168万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件商品については申立人に対して十分時間をかけ説明し、申立人の判断と責任により購入している。申立人の主張する点は事実無根であり、請求に応じることはできない。	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
40	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	法人		<申立人の主張> 平成19年に申立人は被申立人担当者に株式、投資信託など全てを売却するよう伝えたが、担当者は全取引を終了させず、再三督促したにもかかわらず、遅々として取引を終了させなかったため、全取引が終了したのは、平成２１年であった。取引終了の遅れにより生じた損失2700万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は金融商品取引の豊富な知識と経験を有した投資家であり、売買注文の手続きを熟知しており、自己の意思で売却注文をしないでいたに過ぎない。よって申立人の請求に応じる余地はない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年12月、紛争解決委員は、「被申立人が金銭的負担をせず、これ以上紛争を続けない」との和解ができるか双方に確認したところ、申立人は和解をする意思がないことを明確にしたため、【不調打切り】
41	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	女	82	<申立人の主張> 平成19年に申立人は被申立人担当者に株式、投資信託など全てを売却するよう伝えたが、担当者は全取引を終了させず、再三督促したにもかかわらず、遅々として取引を終了させなかったため、全取引が終了したのは、平成21年であった。取引終了の遅れにより生じた損失１億５千万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は金融商品取引の豊富な知識と経験を有した投資家であり、売買注文の手続きを熟知しており、自己の意思で売却注文をしないでいたに過ぎない。よって申立人の請求に応じる余地はない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年12月、当事者双方の主張に大きな隔たりがある中、紛争解決委員は、「被申立人が金銭的負担をせず、これ以上紛争を続けない」との和解ができるか双方に確認したところ、申立人が和解をする意思がないことを明確にしたため、【不調打切り】
42	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	男	83	<申立人の主張> 平成19年に申立人は被申立人担当者に株式、投資信託など全てを売却するよう伝えたが、担当者は全取引を終了させず、再三督促したにもかかわらず、遅々として取引を終了させなかったため、全取引が終了したのは、平成21年であった。取引終了の遅れにより生じた損失1000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は金融商品取引の豊富な知識と経験を有した投資家であり、売買注文の手続きを熟知しており、自己の意思で売却注文をしないでいたに過ぎない。よって申立人の請求に応じる余地はない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年12月、当事者双方の主張に大きな隔たりがある中、紛争解決委員は、「被申立人が金銭的負担をせず、これ以上紛争を続けない」との和解ができるか双方に確認したところ、申立人が和解をする意思がないことを明確にしたため、【不調打切り】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
43	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	男	26	<申立人の主張> 平成19年に申立人は被申立人担当者に株式、投資信託など全てを売却するよう伝えたが、担当者は全取引を終了させず、再三督促したにもかかわらず、遅々として取引を終了させなかったため、全取引が終了したのは、平成２１年であった。取引終了の遅れにより生じた損失970万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は金融商品取引の豊富な知識と経験を有した投資家であり、売買注文の手続きを熟知しており、自己の意思で売却注文をしないでいたに過ぎない。よって申立人の請求に応じる余地はない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年12月、紛争解決委員は、「被申立人が金銭的負担をせず、これ以上紛争を続けない」との和解ができるか双方に確認したところ、申立人は和解をする意思がないことを明確にしたため、【不調打切り】
44	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	65	<申立人の主張> 特別な人にしか売らない商品と言われ、証券会社の人も良く知らないような難しい私募債を被申立人担当者は素人に良く説明せずに販売した。よって、これによる損失200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の投資経験などを鑑みれば申立人の適合性は十分に認められる。また、被申立人担当者は本社債説明書等を予め交付した上、各書面の内容に沿って商品内容及びリスクについて適切に説明を行っており、説明義務違反はない。したがって申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決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】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人は株式現物の投資経験を有していたとはいえ、本件社債は仕組みが複雑であり、適合性の原則に照らして問題がなかったとは言えない。また、様々なリスク要因について十分に説明をしなかった、あるいは安全性を強調しすぎた可能性は否定できない。他方、申立人においても、一定の判断能力はあり、商品性及びそのリスクを十分に理解したうえで購入すべきであったとの点も否定できない。よって、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。
45	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	73	<申立人の主張> 被申立人より私募債を購入する際、被申立人は、発行会社が事業を引き継いだ会社に対し貸付と債務引受を行っている事実を告げなかった。多額の未回収の恐れを的確に説明されていれば購入しなかった。本件私募債に生じた損失200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が発行会社の貸付事実と債務引受事実を告げずに申立人に本件私募債を勧誘した事実は認める。事実関係に基づき相応の解決を図る用意がある。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、193万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 双方の主張及び資料によれば、被申立人が本件債券の勧誘に際し、申立人に重要事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をしたことが認められるので、被申立人に責任があることは明らかであるが、すでに受領済の利金を控除したうえで、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。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
46	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	65	<申立人の主張> 特定のお客様だけに紹介しているのでお得で大丈夫と言われ、詳しい内容やリスクなどの説明も受けないまま私募債を購入した。よって、200万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は知識・経験が十分にあり適合性が問題となる余地はない。また、被申立人担当者は本社債説明書等を予め交付した上、各書面の内容に沿って商品内容及びリスクについて適切に説明を行っており、説明義務違反はない。したがって申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決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】 ＜紛争解決委員の見解＞ 重要事項について被申立人の説明の不備は否定できないながら、申立人においても、本件債券購入にあたって事前に十分調査し、商品性について被申立人担当者に質問するなどすべきだったと言えることから、本件紛争に至った諸般の事情を総合考慮し、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。
47	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	男	56	<申立人の主張> 誤認勧誘により購入させられたデジタルクーポン債について、被申立人が事故確認申請手続についての詳しい説明のないまま事故処理として売却したが、本件事故確認申請は受理されなかった。これにより発生した429万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件は、申立人からの取消しの要求があったため、本件債券の買付取消処理について、申立人に当局の承認が下りない可能性を指摘した上で、申立人の意向を確認し、取消処理を行ったものであり、申立人には本件取消処理による損害金の発生について責任があることから、応分の負担を求める。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、365万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人の取消処理についての説明が不足していたことから、取消処理により発生した損害金の85%を被申立人が負担して和解することが適当であると考える。
48	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	男	88	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が保有していた債券が償還したにもかかわらず、別の債券の購入に充てさせ、償還金等の支払いに応じない。別の債券を勧めたときに申立人は入院加療中で、かつ、点滴中で体力・思考力・判断力がかなり低下しており、有効な意思表示ができる状態ではなかった。これは債務不履行であり、当該償還された債券の元本300万円及び利子の支払いを求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、面前で商品内容、リスク等について説明し、申立人の意思を確認したものと認識しているが、申立人が高齢で入院中であり、かつ、点滴中であった状況を踏まえれば、親族の同席を求める等配慮すべきであったと思われる。よって、あっせんの場において妥当な解決を図る用意がある。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、21万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 無断売買や適合性原則等の法令違反行為があったとは判断できないながら、入院・点滴中で意識が朦朧としていた申立人に対し、勧誘を行ったこと自体に問題があることから、約定取消しではなく、買付代金と売却代金との差額を被申立人が賠償すべきであり、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。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
49	勧誘に関する紛争	説明義務違反	有価証券デリバティブ	男	39	<申立人の主張> 申立人は証券取引の経験がほとんどなかったが、被申立人より、株式アドバイザーに任せて完全ヘッジポジションを取れば確実に勝てると勧誘されオプション取引を開始した。ところが株価の大暴落時にヘッジが切れており追証が発生し、更なる暴落で強制決済をされ損害が拡大した。適合性原則違反、説明義務違反及び断定的判断の提供等により被った損失7,079万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対し、本件取引の仕組及びリスクを説明したが、「確実に勝てる取引」と発言した事実はない	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	〇平成23年12月、紛争解決委員は当事者双方に譲歩を求めたが、当事者双方が裁判で争うという意思を明らかにしたため、和解の意思がないものとして【不調打切り】
50	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女		<申立人の主張> 被申立人担当者は、８０歳という高齢者に対し、商品内容について理解困難な仕組債を勧誘し、多大な評価損を出させた。途中で償還される可能性があることは理解していたが、最長３０年保有しなければならない商品の勧誘は不当であり、評価損４９８８万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人の投資目的、投資意向等を確認し、十分な時間をかけて商品説明しており、「途中で償還される可能性があることは理解していた」と述べているとおり、反対に途中償還されない場合があること、つまり、満期償還となることも理解していたはずであることから、請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	〇平成23年12月、紛争解決委員は、歩み寄りの余地がないか慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打切り】
51	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	54	<申立人の主張> 被申立人と同じ系列の銀行担当者に、マンション購入ローンの内入金の入金を依頼したところ、被申立人担当者と来訪し、銀行持株会社株の購入を勧誘された。銀行からの融資を受けており、言うままに契約したが、詳しい内容についての説明がなく、後日、外国債券の購入だと知った。よって、購入代金全額の返金を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件債券の契約条件の書かれた外国証券内容説明書を受け取って、その内容を確認しており、外国証券取引確認書に自ら署名捺印している。担当者は本件債券の内容及びリスクについて十分に説明している。よって、請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	平成23年12月、紛争解決委員は、説明状況について双方の主張に開きがあり、適合性の原則に関しても問題があるとは言い難いため、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
52	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	65	<申立人の主張> 被申立人担当者から、潰れる可能性は皆無であって心配はいらないなどと勧誘され、十分な説明がないまま私募債を購入した。よって、これによる損失600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は証券投資に関する知識・経験が十分にあることなどから適合性が問題となる余地はない。また、担当者は必要かつ十分な範囲で説明を行っており説明義務違反はない。よって、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、174万円を申立人に支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 重要事項説明書の記載は、いずれも抽象的、一般的なものであり、ファンドの財務、経営状況に関する特段の記載もなく、船価自体、上下の変動の激しいものであることなどの事情に鑑みると、説明が不十分だった可能性が高い。他方、申立人においても、十分な判断能力はあり、商品性及びそのリスクを十分に理解して購入すべきであったとの点も否定できない。
53	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	49	<申立人の主張> 仕組債であると知らせず、元本割れの可能性があることや中途解約が出来ないことなど全くリスク説明を受けないまま、元本保証の商品と誤解して仕組債を購入した。よって、売買は無効であり、預けた購入資金500万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 申立人は既に10年近い投資経験があり、商品やリスクの理解力は十分にあったと判断する。担当者は申立人に対し、当時の日経平均株価を例に、利率決定や早期償還判定、中途解約が出来ないことや元本毀損リスクについて十分説明している。よって請求に応じることは出来ない	和解成立	○平成23年12月、紛争解決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14万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人は仕組債の説明を受けていないとは言えず、また、申立人自身の相場観を持ち合わせていなかったとは言えない。しかしながら、被申立人は申立人の理解度を十分に確認したかどうか疑わしい点は否定出来ない。よって、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。
54	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	85	<申立人の主張> 被申立人より、国債を売却して投信を買い付けるよう勧められ、申立人は高齢で商品知識がなく、被申立人担当者が十分な説明を行わなかったため、申立人は理解することができないまま本件投信を購入した。その後も理解できずに2、3回投信を買い替えて損失が生じた。よって損失500万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は各取引において、申立人の意向に配慮しつつ、十分かつ丁寧な説明を行い、いずれも申立人の理解のもとに取引が成立したものである。よって、申立人の請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年12月、紛争解決委員は双方の主張に隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
55	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	71	<申立人の主張> 申立人は相続により株式を取得したところ、被申立人担当者は申立人に株式の知識・経験がないにも拘らず外国株を売り込み続け、更に外国株で生じた損失を取り戻しましょうと信用取引を勧誘し申立人はこれを取引した。適合性原則違反及び説明義務違反を起因として生じた損失1,005万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は総合取引申込書で「株式投資経験30年以上」、取引対象は「株式」、「値上り益重視」と申告しており、適合性原則違反には当たらない。また、外国株式取引及び信用取引においても十分に説明をしている。したがって、申立人の請求には応じられない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打切り）	○平成23年12月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続による解決は困難であり、和解成立の見込みはないとして、【不調打切り】
56	売買取引に関する紛争	その他	金融先物デリバティブ	男	41	<申立人の主張> 店頭外国為替証拠金取引において、取引画面について誤った説明を受けたため、タイミングを間違えて決済し損失を出した。発生した損害金80万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 説明の不備は認められない。申立人が成行注文を出した際に、相場の急変により約定値が表示レートと大きく乖離したもので、損益は申立人に帰属する。よって、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決委員が次の見解を示し双方に和解を勧告したところ、被申立人が8万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 双方の主張に隔たりがあるものの、取引画面に係る説明において、長時間に及ぶ口頭でのやりとりが行われていた状況に鑑みると、十分な意思疎通ができなかった可能性があり、その結果、申立人が主張する誤った説明が行われた余地が全くなかったとまでは現段階では直ちに言い切り難く、仮に誤った説明が行われたとしてもその後の申立人の取引にどの程度影響があったかは検証不能ではありながらも、双方が本件紛争の早期解決を望んでい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を勧告する。
57	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	58	<申立人の主張> ５年後には必ず現金で戻るから損はしないと言われ十分な説明を受けないまま豪ドル建ディスカウント債を購入した。これによる損失69万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は当該債券の商品内容やリスク等について説明を行い、申立人承認の元に行われた取引であり、請求には応じられない。	和解成立	○平成23年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、申立人が本件債券を59万円で被申立人に売却し、被申立人が申立人に対し和解金３万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人は、申立人が「買いたくない」と言っているにもかかわらず強引に勧誘を行ったのは事実であり、不適切な説明をした可能性もあることから、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。

特定第1種金融商品取引業務 紛争解決手続事例（平成23年10－12月）

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	男女等	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
58	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	73	<申立人の主張> 　被申立人担当者の不動産投資信託購入の勧誘に際し、申立人は金融資産は退職金も含まれ老後のための大切なお金であると伝えていたにも拘らず、安全である旨の話をしリスクに関する重要事項の説明を行っていない。よって、説明義務違反などを起因として2,000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 　なし （答弁書提出前に申立人からあっせん取下げ）	一方の離脱	【あっせん期日前に申立人よりあっせん取下げ】
59	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	株式	女	65	<申立人の主張> 　投資したことのない外国株式を勧誘され、「大丈夫です」と断定的に言われ安心して投資したが、 　大きな損失を被った。発生した損害金９６万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 　強引に勧誘した結果損失を招いたのは事実であり、あっせんの場で誠意をもって話合いを行う用があるが、申立人の株式投資歴を考慮すると、損失額全額の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成２３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、８０万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＞ 　事実関係に係る当事者双方の争いは基本的になく、被申立人担当者の過失は明らかであるが、損害賠償額の算定に齟齬があり、和解案に示した和解金により解決することが妥当と考える。