

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、リスク商品への投資意向を全く有していなかったにもかかわらず、「6%利息がつく債券がある」等と複数の仕組債を勧められた。申立人は、十分な説明を受けなかったため、難解な仕組みの商品性を理解できておらず、購入をためらっていたものの、被申立人が申立人の取引銀行の系列証券会社であったため、銀行との今後の取引関係を考慮し、購入せざるを得なかった。被申立人担当者の行為は、説明義務違反、適合性原則違反、断定的判断の提供であり、発生した損害金1億7,300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資意向を確認のうえ本件債券の購入を提案したもので、商品内容、リスク等について十分時間をかけ説明しており、「6%利息がつく債券がある」というような発言をした事実はない。当社に違法行為があったという認識はなく、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年4月、紛争解決委員は、被申立人が本件紛争について非がないと強く主張しており、和解の意思がないことを確認したため、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	89	<p><申立人の主張> 当初、債券を保有していたが、あるときオーストラリア関連の投資信託に乗り換えさせられたことに気が付いた。詳しい説明もないままに購入させられたものであり、発生した損害金1,300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は他社において株式、投信等の取引の経験があり、平成16年6月に当社に口座を開設して以来、当社においても同様に各種金融商品を購入してきた投資者である。ある日、申立人から豪ドル商品への分散投資を考えているので何かないかとの連絡があったことから資料をもとに詳しく説明を行い、申立人の判断により購入を決めたものである。申立人の主張する無断買付けの事実はなく、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成24年4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144万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人による無断売買の事実は認められないものの、申立人がかなりの高齢であり、購入した商品の内容について必ずしも十分に理解できていたとは言い難く、商品提案にあたって、被申立人は慎重の上にも慎重を期すべきであったと言える。以上の点を考慮し、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。</p>
3	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	71	<p><申立人の主張> 申立人は、投資信託や債券を購入した経験しかなかったにもかかわらず、あるときから担当者主導で現物及び信用の株式の売買を繰り返させられ、大幅な損失を被った。一連の取引は、担当者による申立人の適合性を無視した不当な取引であり、発生した損害金2,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、現物株式への取引経験を豊富に有する投資家であり、申立人の主張は事実に反する。信用取引の提案を行った際には、リスク等について十分時間をかけ説明したうえで申立人の判断で取引を開始しており、個別の売買提案に対して申立人自身からその都度意思を確認している。よって、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成24年4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、580万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張は大きく食い違っているものの、少なくとも被申立人担当者は、申立人が十分に理解しているかどうか確認しないまま取引を持ちかけ、以後、多数回に亘って取引を勧めたことが窺われる。取引の過程において、担当者として説明が不十分であったと言わざるを得ない。以上の事情を総合勘案すると、和解案に示した金額で双方が互譲し和解することが相当と考える。</p>

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に不当に不利で危険な商品である仕組債を十分な説明を行うことなく購入させ、大きな損害を被らせた。被申立人の不当利得、説明義務違反であり、発生した損害金1億2,060万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債は株価指数に連動する商品であり、商品内容、リスク等については十分時間をかけ説明を行っており、申立人の判断により購入を決めたもので、請求は失当である。</p>	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ち切り)	○平成24年4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、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
5	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	債券	女	75	<p><申立人の主張> 継続保有しようと考えていた外国国債について、担当者から無理やり売却させられ、十分な説明がないまま意向に沿わない投資信託を買わされた。原状回復に要する費用210万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が以前に投信を購入した経験があることから、本件投信についてリスク説明をほとんど行わずに外国国債からの乗り換えを勧め、約定させた。勧誘に際しての説明が不十分であったと認識しており、あっせんの場で解決に向けて話し合う用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成24年4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、207万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、勧誘時の被申立人担当者の説明が不十分であったことなどを認めていることから、被申立人は、申立人に対し何ら利益が残ることがないことを条件に損害金全額及びあっせん申立てに係る費用を負担することが妥当である。</p>
6	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	男	63	<p><申立人の主張> 「保有している社債より確実に得する債券がある」と乗り換えを勧められ同意したところ、目論見書を見ると日経平均株価に連動するリスクの高い債券であることがわかったが、すでに社債の売却注文が約定済だった。原状回復のための費用約800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、過去に日経平均株価連動債を購入した実績があることから、被申立人担当者は、本件債券を提案した際に、日経平均株価によって適用金利が変動する点や、ノックインした場合には元本が欠損する可能性がある点などの説明を行わなかった。申立人の主張は合理性があり、あっせんの場で解決に向け話し合う用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成24年4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、本件社債の売却代金及びそれに係るMRFの分配金相当額を取得する代わりに、売却した債券(額面800万円)を買い戻して申立人に帰属させることで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、申立人に提案した日経連動債についてリスク説明を行わなかったことから、被申立人に過失があるが、申立人は、過去に同種の日経連動債を買い付けていること等を踏まえれば、そのリスクについて知りうる余地があった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>

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	73	<p><申立人の主張> 投資経験が乏しく、安全性重視という投資方針を伝えてあったにもかかわらず、複雑な仕組みの債券を勧められ購入したが、大きな損失を被った。適合性原則違反、説明義務違反であり、売却した場合の推定損害額1,300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成16年10月に亡夫の相続人となり口座開設したが、その後に申立人本人が購入した仕組債が早期償還となり、さらに本件紛争の対象となっている債券を購入している。いずれの勧誘時においても、商品内容、リスク等について十分説明を行い、申立人の判断で購入しており、適合性の問題もなく、説明義務も果たしており、申立人の請求は失当である。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成24年4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、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、非常に複雑な仕組みの債券及び通貨スワップ取引を提案してきたが、高齢な申立人代表者の理解を超えるものであった。申立人代表者の錯誤により取引は無効であり、公共性の高い法人に対してリスク商品を勧誘した点で適合性違反である。発生した損失につき返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人代表者は、有価証券取引について豊富な経験と知識を有しており、本件取引についても資料に基づき説明を行ったうえで、申立人の判断により成約している。被申立人は説明義務を果たしており、適合性の問題もなく、請求に応じることはできない。</p>	その他	○平成24年4月、紛争解決委員は、請求額が著しく高額であり、申立書と答弁書を見ても、解決が困難であると認められ、当事者双方に合意の見込みがないと判断し、あつせんを行わないこととした。
9	勧誘に関する紛争	その他	債券	女	80	<p><申立人の主張> 申立人が高齢であるため、被申立人との間で、証券取引について申立人の次女及びその配偶者に説明し納得した場合に限るとの申合わせをしていたにもかかわらず、被申立人担当者はその申合わせを無視して債券及び株式の売却をさせた。長期保有の意向であった当該債券及び株式の原状回復及びそれにかかる費用970万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、長女と名乗る女性とともに来店し、本件債券及び株式の売却の意向を示したため、被申立人担当者は、相場状況等を説明し一部継続保有を提案したところ、申立人が一部債券を除いてすべて売却したいとの意向を示したため受注したものである。次女及びその配偶者との間では、新たな投資をする際には事前の説明を行うとの申合わせがあったが、申立人本人からの自発的な意思に基づく売却注文を拒絶することは予期せぬ事態を招来しかねず、注文の執行はむしろ業者としての義務である。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成24年4月、紛争解決委員は、当時の被申立人担当者に事情を聴かない限り事実確認は困難であるとして当該担当者の出席を求めたが、すでに退職しており、これ以上話し合いをしても当事者双方の主張が対立しているため、あつせんでの和解は不可能と判断し【不調打ち切り】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	説明義務違反	株式	男	69	<p><申立人の主張> 保有していた国内株式への対処法として「任せていただければ損はさせない」等と勧誘され委ねた結果、利益を上げられないばかりか、損失を膨らませ、さらに損失が拡大する恐れがあるときは事前連絡するとの約束を反故にされた。発生した損害金650万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、大手企業の役員経験者で、平成18年8月に口座開設する際には「収益性を追求するためリスクの高い商品にも投資する」旨申告しており、これまで自分自身の判断により複数銘柄の株式の売買を行ってきた。保有株の状況について被申立人担当者が説明した際には、申立人自身の判断により別の株式への乗り換えを決断しており、結果については自己責任との認識を持っていると認識している。よって、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年4月、紛争解決委員は、売買の執行に際しての双方の認識に大きな隔たりがあり、あっせんでの解決は困難と判断し【不調打ち切り】
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	70	<p><申立人の主張> 精神疾患があり判断力と理解力が欠如している申立人が、外国株の売買を頻繁にさせられ、十分な説明がなく仕組債を購入させられた。これにより発生した損失960万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が長期に複数回の入院をしていたことを被申立人は知らなかった。担当者が3回訪問し本人がいずれも不在であった際も、申立人が精神疾患で入院中である旨の情報提供は一切なかった。担当者は取引の仕組みやリスク等の必要な説明を行っている。被申立人に過失は認められず、和解する意思はないのであっせんの打ち切りを求める。</p>	和解成立	<p>○平成24年4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、10万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は外形上は所要の説明を行っていたと推認されるが、その説明に対して申立人が十分理解したかどうかを十分に確認したか疑わしい。一方で、申立人がうつ病を患っている点を被申立人担当者が認識していたとは認定できないことから、和解案で解決することが相当である。</p>
12	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	73	<p><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を言葉巧みに別の商品への乗り換えを提案し、更に信用取引を始めるよう勧めて同担当者が勝手に売買を繰り返し、損失を拡大させた。高齢者への不当な勧誘、過当売買であり、発生した損害金646万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に債券の乗り換えや信用取引を提案したのは事実だが、信用取引については申立人が取引を一任する旨申し出ており、個別の注文を受けずに売買を執行した。債券の乗り換え及び信用取引による損害金額の算定に誤謬があるが、あっせんの場で話し合う用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成24年4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、265万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は無断売買を否定しているが、その取引実態はほとんどが損失を生じさせているもので、およそ申立人の了解があったとは推認しがたいが、被申立人は一部の取引について取引一任勘定取引の事実があったと一定の非を認めている。その他諸事情を勘案すると、和解案により解決することが妥当である。</p>

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	説明義務違反	為替デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者より期間10年の為替のクーポンスワップ契約を勧められ契約したが、説明とは違うため期限前解約し、解約清算金1億2千万円の免除を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は証券取引について経験豊富な投資家であり、また、本業で輸入も手がけ為替取引にも精通しており、被申立人の説明を十分に理解した上で本件取引を行っている。よって申立人の請求には応じられない。</p>	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ち切り)	○平成24年4月、紛争解決委員は、当事者双方に互譲を促し和解の糸口を探したが、双方とも歩み寄りの余地が一切なく【不調打ち切り】
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	69	<p><申立人の主張> 顧客勘定元帳の開示を求めたところ、身に覚えのない投信を購入したになっていた。被申立人担当者の無断買付であり、購入代金716万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の配偶者から本件投信の買付の意向があったため約定したもので、無断買付の事実はない。よって、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、被申立人担当者が申立人本人に直接説明しなかったことは一定の過失と言えることから、歩み寄りの余地があるか慎重に事情聴取したが、申立人の主張を被申立人が真っ向から否定しており、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
15	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式	男	73	<p><申立人の主張> 新規公開株を上場日の寄付きで売却しよう注文を出したが、被申立人担当者から正式な注文は受けていないと言われ、やむなく翌営業日に成行売却注文を出し約定した。正式に発注したものであり、寄付の初値と実際の売却値との差額6万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から、上場日当日に売却したいという意向は聞いていたが、正式な注文を受けていない。しかしながら、被申立人担当者が申立人の意向を十分に確認しなかった過失はあるため、あっせんの場で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成24年5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、5万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の認識に隔たりがあるものの、被申立人担当者が申立人の意向を十分に確認しなかったこと、申立人の電話番号を失念し連絡が遅れたことが初値で売却できなかった一因であること等を踏まえて、和解案により和解することが妥当である。</p>

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	73	<p><申立人の主張> 被申立人を所属金融商品取引業者とする金融商品仲介業者の担当者から当初、投信を勧められ購入していたが、その後、その担当者に株式の現物・信用取引を勧められ、仕組みについてまったくわからないまま売買を繰り返してきた。説明義務違反であり、かつ、当該法人及び被申立人の手数料稼ぎが目的の取引である。発生した損害金2157万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、亡くなった夫から引き継いだ株式や投信を他社において保有していたが、金融商品仲介業者の担当者は、申立人が他社での運用成績に不満を持っていると聞いていた。当該担当者は、申立人から「今後どのようなものがあるか」と相談を受けたことで、今後成長が見込まれる企業を中心に複数の銘柄を提案したが、新興市場銘柄を提案したときには買付を拒否したり、売却を提案した銘柄について長期保有の意思を示すなど申立人自身はしっかりした投資方針を持っていた。提案した銘柄について十分説明をしており、申立人がその都度判断して購入したもので、当社の投資勧誘は適切であったと認識している。</p>	和解成立	<p>○平成24年5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、申立人に666万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人に投資勧誘する際に、申立人の意見を聞くことなく、担当者主導で売買が繰り返されており、なおかつ、損失額に対し手数料の割合が高いことから、被申立人に相応の責任があることから、双方が互譲することにより和解案で解決することが妥当と考える。</p>
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	為替デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 詳しい説明を受けないまま店頭通貨オプション取引を勧められ契約したが、急激な円高により損害が拡大している。評価損が急増したことで追証を要求されているが、担保提供又は決済ができない場合は巨額の解約清算金が必要となる旨の説明も一切なかった。取引の無効及び解約清算金2億1203万円の支払義務のないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張は、本件取引において得られた利益が考慮されておらず請求は失当である。本件取引については、提案書、資料等をもとに十分時間をかけ説明し、担保についても評価額次第では追証が発生し得ること等を説明している。説明義務違反の事実はない。なお、紛争の顕在化にともない、申立人は証拠保全を申し立てていることから、あっせんによる話し合いで解決する方向性は見出せない。</p>	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ち切り)	○平成24年5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】
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	74	<p><申立人の主張> 「国が許可している商品なので安心です」等と言われ、目論見書の交付を受けずリスクについて十分な説明がないまま投信を購入し、一定額以下になったら売却するよう依頼していたにもかかわらず被申立人担当者は連絡を怠った。その結果被った損失124万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対して目論見書を交付するとともに商品内容、リスク等について十分説明を行っている。また、申立人から正式な売却依頼を受けておらず、請求は失当である。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、被申立人の勧誘に際して一定の責任があるのではないかと見解を述べ、和解案を提示したが、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、【不調打ち切り】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	システム障害	外国為替証拠金	男	50	<p><申立人の主張> 取引所FX取引の証拠金を証券口座から振り替えられた際に、被申立人のシステム障害により実際に預託した金額よりも100万円多い金額が証拠金額として表示され、不当に増額されたことによりロスカットとなった。それが原因により発生した損害金75万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> システム障害が起こったのは事実だが、それにより証券口座の残高が実際より多い現象は起きたものの、FX証拠金が100万円多い状態は申立人自身が振り替えたときに生じたものであり、また、本件システム不具合によらずとも、申立人は時々の証拠金額を知悉していたはずである。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成24年5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、37万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> システムの不具合を招いたのは被申立人の責任であり、その結果、法律上の原因なく申立人に予定外の資金の利得となったが、その後のFX取引によりその利得が現存しなくなったと言えなくもない。なお、申立人自身は、本来の証拠金残高を把握し得なかったわけではないことから、和解案により和解することが妥当である。</p>
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	為替デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、「ゼロコスト」を強調して店頭通貨オプション取引及びクーポンスワップ取引を勧めてきたが、コール・プットの各オプションの公正価値の間には看過できない不均衡が発生しており、悪質な勧誘行為として無効である。既払いの損害金1億6580万円の賠償及び各契約を解約した場合の清算金の支払義務のないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人には米ドルの実需があり、本件各取引のニーズを確認のうえ契約に至っている。申立人はコストを支払うことなく米ドルの需要を充たすことができる取引として、申立人自身が経済的合理性に基づく判断を下したと認識しており、請求は失当である。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、リスクが大きい取引を勧誘したことについて被申立人に何らかの責任があるのではないかとの見解を示し和解の糸口を探したが、当事者双方の主張に隔たりがあり、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	72	<p><申立人の主張> 安全運用を目指していたところ、商品内容、リスク等について十分な説明を受けないうまま日経平均連動債を購入した。理解力・投資経験のない高齢者への不当な勧誘であり、発生した損害金1061万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件債券の勧誘にあたっては、申立人の投資目的、投資意向、適合性、理解度を認めるうえ提案しており、日経平均株価の下落により元本割れになるリスクを含め商品内容等を詳しく説明した結果、申立人の判断により購入に至っている。よって、請求に応じることはできない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、申立人の適合性に特段問題はなく、被申立人を説得する材料がないことから、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	事務処理に関する紛争	その他	株式	男	71	<p><申立人の主張> 信用取引により売り建てた株式について、被申立人が行政処分(業務停止命令)を受け通信取引の取扱いが停止されたため、適宜時機を得た買戻しが不可能となり、やむなく買い受けし損失が出た。平常どおり通信取引が可能であれば買受け決済の必要がなく、利益を得られたはずであり、損害金548万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 当社が行政処分を受けたのは事実だが、業務停止期間においても信用取引の決済に伴う受託業務は継続されていたものであり、現に信用返済買付の依頼書の提出を受ければ発注可能であった。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、当事者双方から事情を聴取し和解の糸口を探したが、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、【不調打ち切り】
23	売買取引に関する紛争	過当売買	株式	女	71	<p><申立人の主張> 夫の遺産を大切に管理したいと思っていたが、被申立人担当者主導で具体的な銘柄を知らされないまま外国株式の売買を繰り返され、再三売却して現金化したいという申出も聞き入れられず、大きな損害を被った。不当な取引であり、発生した損害金3,900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、自分自身の意思で株式のほか投信、外国債券等を取引してきた投資家であるが、被申立人担当者は、申立人の保有株式について申立人から正式な売却注文を受けておらず、申立人が内心でそうしたいという気持ちであったと推測される。申立人が株式取引により損失を被ったのは事実だが、市況の悪化による結果であり、被申立人が正当な理由なくその補てんを行うことはできない。</p>	和解成立	<p>○平成24年5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、450万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が夫の遺産を相続するまで証券取引を行っていたとは認められず、投資情報の入手が困難な外国株式を被申立人担当者が勧誘したことは適合性に問題があるが、他方、申立人は被申立人担当者から個別に提案を受けた際にその都度了承していた事実が窺われる。これらの事情を勘案し、双方が互譲できる範囲で歩み寄り、紛争を終結させることが望ましいため、和解案により解決することが妥当である。</p>
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	49	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、証券投資の経験に乏しい申立人に対し、十分な説明を行わないまま転換社債を勧誘し、大きな損失を被らせた。説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金705万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、過去に株式、投信等への投資経験がある。本件転換社債の勧誘にあたっては、商品内容、リスク等について詳しく説明を行ったうえで申立人の判断により購入している。よって、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、和解案を提示し当事者双方に譲歩を求めたが、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、【不調打ち切り】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	女	55	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、証券投資の経験に乏しい申立人に対し、十分な説明を行わないまま転換社債を勧誘し、大きな損失を被らせた。説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金2,366万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、過去に株式、投信等への投資経験がある。本件転換社債の勧誘にあたっては、商品内容、リスク等について詳しく説明を行ったうえで申立人の判断により購入している。よって、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、和解案を提示して当事者双方に譲歩を求めたが、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、【不調打ち切り】
26	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、安全性及び流動性を満たす商品への投資の意向を示していた公益財団法人に対して、難解な仕組みの債券を複数回勧めて大きな損害を被らせた。申立人は金融商品に係る専門的知識を有しておらず、適合性原則に違反する。発生した損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、申立人の投資意向を確認のうえ本件債券の購入を提案したが、申立人は資産運用において必ずしも安全性や流動性を重視しておらず、他社において数種の仕組債を購入するなど資金の用途に応じて相応のリスクをとった投資をしている。本件債券の勧誘時には、元本を毀損するリスク等について十分時間をかけ説明を行っており、申立人の請求に応じることはできない。</p>	その他	○平成24年5月、紛争解決委員は、申立書と答弁書を見たうえで、当事者双方に合意の見込みがないと判断し、あっせんを行わないこととした。
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	80	<p><申立人の主張> 高齢で認知症の傾向のある申立人に対し、被申立人担当者は、「日経平均株価が半分に下がることはない」と詳しい説明をしないまま複雑な仕組みの債券を複数勧誘し、大きな損失を被らせた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金1500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成2年に当社に口座を開設して以来、転換社債、投信等多様な証券投資を行ってきており、本件債券についても、長い投資経験の中で内容を十分理解したうえで申立人自身が選択して契約している。よって、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年5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、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	男	68	<p><申立人の主張> 申立人は高齢のため老後の生活資金であるため国債のような安全確実な商品を希望していたにもかかわらず、被申立人担当者は、関連の銀行担当者を通じて、リスクのある商品であるとの説明を一切しないまま複雑な仕組みの債券を勧め、購入させた。その結果、投資額のほとんど全額が戻らなくなった。発生した損害金2000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件債券と同種の仕組債を3度にわたり購入してきており、その都度、商品内容、リスク等について十分時間をかけ説明したうえで契約している。また他社においても株式、投信等の投資経験があり、適合性の点でも問題がないと認識している。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、申立人の適合性に問題はないとしながら、説明部分については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、【不調打ち切り】
29	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	66	<p><申立人の主張> 申立人は高齢のため老後の生活資金であるため国債のような安全確実な商品を希望していたにもかかわらず、被申立人担当者は、関連の銀行担当者を通じて、リスクのある商品であるとの説明を一切しないまま複雑な仕組みの債券を勧め、購入させた。その結果、投資額のほとんど全額が戻らなくなった。発生した損害金800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件債券と同種の仕組債を3度にわたり購入してきており、その都度、商品内容、リスク等について十分時間をかけ説明したうえで契約している。また他社においても株式、投信等の投資経験があり、適合性の点でも問題がないと認識している。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、申立人の適合性に問題はないとしながら、説明部分については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、【不調打ち切り】
30	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	55	<p><申立人の主張> 外国債券の乗り換えを勧められた際に、新規購入する債券の銘柄名を伝えない等、被申立人担当者からの説明が不十分であった。よって、原状回復とこれに係る費用約234万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の代理人を訪問し、乗り換えの提案をしたが、両債券が同格付けであること等を説明したが、発行体について具体的な説明を怠った。あっせん場で適切な解決方法を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成24年5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、申立人に211万円相当の米ドルを支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人に本件債券の銘柄を伝えていなかったとまでは認められないものの、初対面の申立人の代理人との会話であること等を考慮すると、申立人本人が何を買い付けるかを十分理解していたとは言い切れないことから、和解案により和解することが妥当と考える。</p>

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	説明義務違反	投資信託	男	34	<p><申立人の主張> 口座の管理を母親に任せていたところ、母親は、株式で運用する商品であると知らずに、目論見書等の資料の交付も受けないまま、保有していた電力債を売却することによって投信を購入するように勧められ購入した。その後、売却した結果、損失が発生した。不当な勧誘であり、売却損23万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 口座管理者である母親に対して、本件投信に関する目論見書等の資料を提示し、商品内容、リスク等について説明を行い、母親の承諾を得たうえで、申立人に連絡し契約に至っている。書面交付義務、説明義務を果たしており、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、申立人の主張に無理があり、被申立人に和解に意思がまったくないことから、和解する見込みがないと判断して【不調打ち切り】
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	72	<p><申立人の主張> 償還期限が30年という一般個人投資家にとって適切な投資判断及び内容の理解が困難な仕組債を「安定した運用がされている」と説明され購入した結果、元本を大きく欠損した。要素に錯誤があり無効として購入代金1億円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、リスク性商品の取引経験が豊富で、本件仕組債の商品内容、リスク等については十分に理解していたと認識している。また、申立人の投資方針は「収益性重視」であり、余裕資金の運用であったことは明らかであり、請求は失当である。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、当事者双方から慎重に事情聴取し、和解の糸口を探したが、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、【不調打ち切り】
33	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	法人		<p><申立人の主張> 有望かつ安全な社債だと勧誘され、資料を一切受け取ることなく詳しい説明がないままその社債を購入すると返事したが、その日に、当該発行体企業の業績悪化のニュースが流れたため、購入を取り消したいと申し出たところ、取消しは不可能だとの回答があった。当該企業は巨額の公的資金の投入を受けており、その後の決算においても大幅な赤字を計上しているが、被申立人担当者はその趣旨の説明を怠った。なお、本件契約後、わずか2ヵ月足らずで当該発行体企業は経営破たんしている。重大な説明義務違反であり、契約の無効及び本件契約に係る債務等約1億円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は電話により申立人に対し本件社債の購入を提案したもので、資料の交付や契約書の取り交わしをしていないことは認めるが、既発の国内円建て債券であり、口頭で約定成立している。当該発行体企業の信用格付けが「BBB」であることを含め信用リスクに関する説明は行っており、説明義務違反の事実はない。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、本件債券の買付が成立しているかどうかの主たる争点であるところ、その認定は困難であり、被申立人の説明・範囲についても評価することはできず、また、請求金額が高額であり、当事者双方の主張が真っ向から対立していることから、あっせんには馴染めないとの見解を示し【不調打ち切り】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	誤った情報の提供	債券	女	85	<p><申立人の主張> 外国金融機関発行の社債を勧められたが、「米国の大銀行なので絶対大丈夫」等と言われたのみでリスクの説明を一切受けなかった。不当勧誘、説明義務違反であり、発生した損害金70万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が国内銀行発行の劣後債等を保有していたところ、被申立人担当者は米国金融機関発行の債券への乗り換えを提案したが、その際、資料をもとにリスク等について詳しく説明を行い、本件債券が既発債であるため買付できるタイミング等をあらためて連絡することになり、後日、申立人からの買付の意思があったため約定となったものである。</p>	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ち切り)	○平成24年5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おり、申立人が損害額全額の賠償を求めていることから、譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
35	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	48	<p><申立人の主張> 社債の購入代金について、被申立人担当者からMRFの残高はないとの間違った説明をされたため、別に保有していた公社債投信を解約して充当代金としたが、被申立人担当者のミスであり、公社債投信の復元及び解約手数料の負担を求める。</p> <p><被申立人の主張> なし</p>	その他	○紛争解決委員は、次の理由によりあっせん手続を行わないことが適当と判断した。 理由：申立人に損害が発生していない若しくは損害額が未確定であるため。
36	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	男	66	<p><申立人の主張> 信用取引を勧められ買付にあたって、被申立人担当者には、損失額をMRFの残高の範囲内に抑えると申し合わせていたにもかかわらず、事実上反故にされ、売却の機会を逸した。発生した損害金610万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は現物株式、債券等の投資経験が33年と長い投資家であるところ、被申立人担当者が信用取引を提案したのは事実だが、損失をMRFの残高の範囲内とすることを運用の絶対条件とした事実はない。株価下落による結果であり、当社に賠償する責任を追及するのは失当である。</p>	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ち切り)	○平成24年5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、和解可能な金額が大きく乖離しているため、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	法人		<p><申立人の主張> 投資経験の乏しい申立人に対し、被申立人担当者は「株価が大幅に落ちるようなことはまずない」等と十分な説明を行わずに複雑な仕組みの債券への投資を勧め、契約させた。本件紛争は適合性原則違反、説明義務違反に相当する事案であり、発生した損害金5,000万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、かつて銀行において為替デリバティブ取引を行った経験のある法人であり、業務内容からみて、為替について強い関心があり知識も豊富であると認識している。本件債券の勧誘にあたっては、申立人の意向を確認のうえ、商品内容等について詳しく説明しており、申立人の判断により購入を決めたもので、適合性原則違反、説明義務違反との主張は失当である。</p>	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ち切り)	○平成24年5月、紛争解決委員は、双方の主張を聞き、和解の糸口を探したが、合意に至らず、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
38	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	69	<p><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て、リスク等について詳しい説明がないまま価格の乱高下が激しい投信を勧誘した。説明義務違反、適合性原則であり、発生した損害金220万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他社でも同様の商品を購入しており、適合性の問題はないと認識しており、本件投信についても、資料をもとに商品内容、リスク等について十分時間をかけ説明した結果、申立人の理解・納得を得て購入に至っている。よって、請求には応じられない。</p>	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ち切り)	○平成24年6月、紛争解決委員は、商品説明の正確性の点でやや問題があるのではないかとの見解を示し、和解案の提示を試みたが、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、【不調打ち切り】
39	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	76	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、年3パーセントの配当があるとのみ言われ、為替リスク、価格変動リスク等について詳しい説明を受けずに中国株を勧められ購入したが、大きな損害を被った。高齢者への不当な勧誘であり、発生した損害金450万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、元大手電器メーカーの社員で、同社の中国現地法人の立ち上げに関与した職歴の持ち主であり、被申立人として、申立人は外国株の持つカントリーリスク、経済リスク、為替変動リスク等について熟知していたと認識している。本件株式の提案時には、上場有価証券等書面を交付し、所要の説明を行ったあと、確認書を受け取っている。よって、請求には応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年6月、紛争解決委員は、双方の主張が真っ向から対立しており、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	過当売買	株式	男	36	<p><申立人の主張> 申立人が信用取引の知識・経験を有しておらず、投資意欲がないことを知りつつ、相手方担当者は、著しく頻繁に、高額の投資金額となる取引を執拗に勧め、約7ヵ月間で200回に及ぶ取引をさせ多額の損失を被らせた。過当取引かつ適合性原則に反する行為であり、発生した売買損7,330万円の賠償及びこれに対する平成23年6月8日から支払い済みまで年6分の割合による金員の支払い並びに申立費用の相手方による負担を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成5年に口座開設して以来、株式投信、転換社債、外国債等の取引をしてきた投資家であり、大手商社に勤務しているが、本件信用取引について被申立人担当者は、その都度申立人に連絡し、申立人からの注文を確認のうえ発注し約定している。なお、申立人は取引回数が200回に及ぶと主張しているが、実際に申立人が同期間に行ったのは約90回であり、1回の注文でありながら約定価格の相違からすべて個別の取引であると計算し過大に主張している。</p>	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ち切り)	○平成24年6月、紛争解決委員は、30代の大手企業社員で証券取引の経験者であるという顧客属性からみて、申立人の主張には無理があり、被申立人に和解に意思がまったくないことから、和解する見込みがないと判断して【不調打ち切り】
41	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	44	<p><申立人の主張> 被申立人担当者の主導により信用取引を繰り返され、大きな損失を被った。当該担当者による無断売買又は包括的一任売買であり、発生した損害金及び弁護士費用の合計額2,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の自己責任に基づく投資判断により売買が行われたもので、当社が負うべき損害金等は発生していないと考えるが、注文の4要素について申立人と担当者との間で口頭で個別の取引ごとに同意を得ないで定めることができる旨の口頭での契約が締結されていたことが判明したため、当社としての管理責任は否めないものと考えており、あっせん場で解決に向けて協議していきたい。</p>	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ち切り)	○平成24年6月、紛争解決委員は、双方の過失割合を慎重に考慮して和解案の提示を試みたが、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、【不調打ち切り】
42	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	男	66	<p><申立人の主張> 国内株式の新規公開の募集に関して被申立人担当者から、当該企業の業績が実際には赤字決算であったが、利益を計上していると誤って伝えられ応募し、割当てがあったため購入した。その後、株価が下落し不安になり売却した結果、損失を被った。錯誤による無効として購入代金23万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が当該企業の業績について誤った情報を提供したのは事実であり、証券事故として確認申請を行ったが、申立人が税理士であり目論見書の内容から当該企業が赤字会社であることを事前に知り得たとして申請が認められなかったものである。以上の点を踏まえ、あっせん場で紛争解決委員の意見を聞いたうえで申立人にどう対応するか判断したい。</p>	和解成立	<p>○平成24年6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、20万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人の過失は言を待たないが、申立人としても当該企業に関する情報収集がまったく不可能であったということではない。よって、双方互譲により、和解案で解決することが相当である。</p>

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	83	<p><申立人の主張> 投資経験のない高齢者である申立人は、被申立人担当者から、難解な仕組みの債券を勧められ、十分な説明を受けずに購入させられ、後日、大きな損失を被った。担当者の行為は、説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金4,460万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、豊富な金融資産を有し、投信等への投資経験もあり、その余裕資金について利回りを重視して中長期で運用する投資意向を有していた。申立人の夫は会計事務所を経営しており、その夫が他社において仕組債を買い付けていたことが本件債券購入の契機と思われるが、本件債券については十分時間をかけ説明しており、金融商品に関する理解度に問題はなかった。よって、請求には応じられない。</p>	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ち切り)	○平成24年6月、紛争解決委員は双方の主張に隔たりがあり、歩み寄りが期待できず、和解が成立する見込みがないものとして、【不調打ち切り】
44	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	82	<p><申立人の主張> 取引銀行から「安全・高利な運用がある」として、その関連会社である被申立人を紹介された後、被申立人から勧められて仕組債2本を購入したが、大幅な損失を被った。担当者から勧誘された際、損失を被るリスクについて十分な説明を受けていない。担当者の行為は説明義務違反であり、発生した損害金約6,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 関連の銀行からの紹介により仕組債への投資を提案したのは事実だが、担当者は、資料をもとに十分時間をかけて説明を行っている。勧誘時において、申立人から適宜質問を受けるなどして対応しており、申立人の理解度の点でも問題はなかったものと認識している。当方としては説明義務を果たしているとの立場であり、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年6月、紛争解決委員は、説明の点で双方の主張が真っ向から対立しており、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
45	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	法人		<p><申立人の主張> 被申立人は、申立人の資産運用に関して、安全性を最も重要視していることを承知していたにもかかわらず、元本毀損リスクを孕んだ高リスク商品を勧誘した。申立人は勧誘時に十分な説明を受けなかったため、リスクを理解せず購入したものである。よって、デリバティブ取引の無償解約と保有している仕組債の損失額の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、豊富な資金を有する一方、運用収入の拡大を目指してリスクはあっても高い収益が得られる可能性のある運用を指向していた。また、資金運用の担当者は豊富な投資経験を有し取引に精通していた。本件デリバティブ取引の仕組みやリスクについて何度も説明しており、理解を確認したうえで契約した。仕組債についても、何らかの形で資金運用担当者の意向を反映したのとなっており、申立人が説明を受け、それを理解して自己の判断と責任において購入したものである。よって、金銭的解決に応じる用意はない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	適合性の原則	投資信託	男	83	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で認知症の症状が見受けられた申立人に対して、当時保有していた国内株式を売却させるとともに、十分な説明を行わないままに投資信託を購入させた。投信購入により、申立人は結果的に大きな損失を被ってしまった。担当者の行為は、説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金約350万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が投信を案内したところ、申立人は、国内株式をそのまま保有するよりも当該投信からの分配金が多いこと、商品を一本化したほうが管理しやすいことなどから、申立人自身の判断により商品の乗り換えを決めたものである。勧誘時において、担当者は商品内容、リスク等について十分説明を行っており、説明義務を果たしているものとする。また、勧誘時に申立人が認知症であったという認識は持っていない。よって、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成24年6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121万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の意思能力については、主治医意見書によれば幻視、幻聴、昼夜逆転の症状があり、全盲で難聴であることから、適合性に問題があった可能性は否定できないことから、本件株式売却前の状態に復元する費用から本件投信の売却代金等を控除した金額を基準に和解案により解決することが相当である。</p>
47	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	82	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で認知症の症状が見受けられた申立人に対して、当時保有していた国内株式を売却させるとともに、十分な説明を行わないままに投資信託を購入させた。投信購入により、申立人は結果的に大きな損失を被ってしまった。担当者の行為は、説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金約350万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が投信を案内したところ、申立人は、国内株式をそのまま保有するよりも当該投信からの分配金が多いこと、商品を一本化したほうが管理しやすいことなどから、申立人自身の判断により商品の乗り換えを決めたものである。勧誘時において、担当者は商品内容、リスク等について十分説明を行っており、説明義務を果たしているものとする。また、勧誘時に申立人が認知症であったという認識は持っていない。よって、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成24年6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88万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の意思能力については、最近の主治医意見書によれば軽度の認知症であったと認定されていることからすれば、本件投信買付時においても何らかの問題があった可能性は否定できないことから、本件株式売却前の状態に復元する費用から本件投信の売却代金等を控除した金額を基準に和解案により解決することが相当である。</p>
48	売買取引に関する紛争	ネット取引	株式	男	42	<p><申立人の主張> ネット取引において保有していた株式の制限値幅に虚偽表示があり、実際には表示されていた下限値より低い値で売却されてしまった。意図しない値での約定であり、実際の売却価格と当日の高値との差額7万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 当社としては申立人に対し、内閣府令の規定にもとづく事故処理を提案したが、拒否されている。申立人が当初の提案を受け入れることを希望する。</p>	和解成立	<p>○平成24年6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、7万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件紛争は、被申立人による本件株式の値幅制限価格の誤表示に起因するもので、申立人が本件株式の下限価格を誤認し、成行売り注文を出したため、申立人の意図しない価格で約定したもので、申立人が主張する価格での売却も十分あり得たと認められる。以上の点を勘案し、和解案での解決が妥当と考える。</p>

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	適合性の原則	債券	男	83	<p><申立人の主張> 申立人はリスクの低い安全な商品への投資を希望していた。これは複雑な金融商品の知識がなく、リスク商品に対する投資経験も乏しいことに加え、高齢であることから理解が難しいからである。こうした中、被申立人担当者から勧誘されて、難解な仕組債と合同運用金銭信託を契約し損失を被った。担当者の行為は、適合性原則の違反が認められるため損害金8,430万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は豊富な投資経験を有しており、被申立人より本件金融商品についての説明を受け、内容を理解した上で購入している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成24年6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、仕組債に係る損失額のうち、500万円を申立人に支払い、金銭信託を解約した場合に損失が出た場合に、その損失額の3割を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が申立人の妻のみに接触し、申立人本人に商品説明を行っていないことは明らかだが、同担当者が前職以来の付き合いで安易に信用した点もあることから、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>
50	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	81	<p><申立人の主張> 被申立人担当者の強い勧めにより、特定の銘柄の株式を買付けたが、本件株式は値動きが激しく、売却のタイミングを逸してしまい損害を被った。本件株式を勧めるに当たって、担当者は、今後生じ得るリスクについて十分説明し、申立人がどの程度のリスクまで許容できるかを確認する義務があったと考えるが、それを怠ったものである。本件取引により、発生した損害金540万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件株式の買付を提案したのは事実であるが、申立人は長年の投資経験があり、過去には信用取引も自ら積極的に行っていた投資家である。本件株式についても、申立人自身で売買のタイミングを図る資質を有していた。よって、申立人の請求は失当であり、一切応じられない。</p>	その他	<p>○平成24年6月、紛争解決委員は、申立人は長年、証券投資をしてきた投資家であり、本件株式についてのみ被申立人担当者の主導で取引したとの主張には無理があることから、解決が困難であると認められ、あっせん手続きを行わないこととした。</p>
51	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	59	<p><申立人の主張> 投信の売却に関し、被申立人担当者から損失額を誤って伝えられたことにより買戻しによる原状回復を求め一旦合意したが、後日、同担当者から買戻しには応じられないとの連絡があった。買戻しが行われない場合の損失額180万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投信の売却による損失額を被申立人担当者が誤って伝えたのは事実だが、申立人が正式に売却注文を出す前に修正後の価格を伝えている。その点を踏まえ、あっせんの場において紛争解決委員の意見を聞きつつ解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成24年6月、紛争解決委員の見解を示したところ、当事者双方が合意し、被申立人が82万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が損失額を誤って伝えたのは事実であり、争いがなく、その事実が発覚したあとにおいて、一旦原状回復による解決を示唆するなど、対応に不適切な面があったが、申立人の夫には正しい損失額を伝えている点などを考慮すると、双方互譲により、和解案で和解することが相当である。</p>

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年4-6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	適合性の原則	株式	女	78	<p><申立人の主張> 現物で保有していた株式の追加購入を考えていたところ、被申立人担当者から「信用取引を使えば購入可能」と言われ、信用取引を勧められた。申立人は、信用取引の仕組みが良くわからず、やりたくない伝えていたにもかかわらず、無理やり取引させられ、大きな損害を被った。発生した損害金3,150万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 信用取引を提案したのは事実だが、申立人が一旦断ってきたため、その後提案は行わなかったが、後日、申立人から信用取引を始めたいと申し出てきたため、仕組みやリスクについて十分説明し、その結果、申立人の判断で開始したものである。損益は申立人に帰属するもので、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成23年6月、紛争解決委員は、和解案を提示したが、被申立人から応じられない旨の回答があり、双方の主張に隔たりがあるため、和解が成立する見込みがないものとして、【不調打ち切り】
53	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	54	<p><申立人の主張> 購入した仕組債に組み入れられているCDS(クレジット・デフォルト・スワップ)の対価について、被申立人担当者から正確な情報が提供されておらず、説明された対価水準は客観的に妥当なものではなかった。被申立人に対し、適正な水準に修正し、その相違に基づく差額(円換算額約4,100万円)の払戻しを要求する。</p> <p><被申立人の主張> 本件債券は、すでに発行された債券であり、CDSの対価水準の修正は困難であるが、被申立人担当者が最終的に説明した対価水準との差額の払戻しについては、合理的な水準をもとにあっせん場で協議し解決に向けて対応したい。</p>	和解成立	<p>○平成24年6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、3,100万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者がCDSの買値水準について誤った数値を提示したことは争いがなく、被申立人の責任は免れないが、本件債券が既発債であるためCDSの対価水準を変更することはできないため、CDSの仕入価格を前提とした金額を上限として双方歩み寄るべきであり、和解案により和解することが妥当である。</p>
54	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、社会福祉法人であり、その役職員は、高度の金融商品に関する知識・経験が乏しいにもかかわらず、被申立人担当者は、米ドル及び豪ドルが関連するクーポンスワップ取引を勧め、商品内容、リスク等について申立人が十分理解したか検証することなく契約させた。その結果、大きな損失を被ったが、これらの行為は適合性原則を無視した不当な行為であり、発生した損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成14年ごろから仕組債に巨額の資金を投じて、少なくとも百数十回にわたり買付を行っており、被申立人との取引における投資総額はおよそ80億円超にのぼるが、本件取引については、少なくとも3回は申立人を訪問し、商品内容、リスク等について説明を行い、十分検討する時間を設けたうえで契約に至っている。円高となった結果、損失が出たのは事実だが、申立人の自己責任であり、請求に応じることはできない。</p>	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ち切り)	○平成24年6月、紛争解決委員は、申立人の代表者(理事長)に適合性上何ら問題なく、被申立人の主張は説明義務を果たしているという中で、過失相殺を前提とした和解案の提示が困難であることから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】