

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成24年7－9月)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

当センターにおいて実施した紛争解決手続(あっせん)事案のうち、平成24年7月から9月までの間に手続が終了した事案(指定紛争解決機関業務(特定第1種金融商品取引業務)に限る)事案は、38件である。
そのうち、和解成立事案は、12件、不調打ち切り事案は、18件、あっせん申立取下等事案は、8件であった。
紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争 35件＞、＜売買取引に関する紛争 3件＞であった。
その内容等は、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、手続事例の概要として作成したものです。なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決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御留意いただく必要があります。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
1	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	債券	法人		<p>＜申立人の主張＞ 他社株転換条項付社債の勧誘時に担当者は十分な説明を行わず、「日経平均株価が必ずノックアウト価格に達する」と言うのみであった。申立人はこれ信じて購入したところ、見込み反して相場が下がり大きな損失を被った。また、個別株について、「必ず値上がりする」、「発生した損失を必ず取り戻せる」との断定的判断の提供により購入し、さらに損失を重ねた。これら取引により発生した損害金1,200万円につき賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 他社株転換条項付社債の勧誘時には商品内容、リスク等について十分時間をかけて説明を行い、申立人自身の理解度を確認したうえで契約しており、「日経平均株価が必ずノックアウト価格に達する」との断定的な説明した事実はない。また、個別株式2銘柄についても「必ず値上がりする」といった断定的判断の提供を行った事実もない。</p>	和解成立	<p>○平成24年7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22万円(一部損失の3割)を支払うことで【和解成立】</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞ 他社株転換条項付社債及び個別株式1銘柄について、断定的判断の提供があったとまでは認められないものの、別の個別株1銘柄については、値上がり強く想起させるような言動を行うなど、断定的判断の提供ともとられかねない部分があったことが認められる。よって、当該個別株の売却により生じた損失の一部(約3割)につき、被申立人が負担することで本件紛争を終結させ、和解することが適当と考える。</p>
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	62	<p>＜申立人の主張＞ 当社顧客である被申立人の親族から、被申立人が保有していた投信の売却、それを原資とした別の投信の買付及びその売却について、被申立人に十分な判断能力がなく、一連の売買は無効であるとの申出があり、当社として紛争解決のあっせんを申し立て、事実関係を確認のうえ早期に解決を図りたい。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 被申立人は、算数の九九も理解できない程度の知的レベルであり、「いつ何を売って、何を買ったか」全く理解していない。本件は、申立人担当者の誘導による売買であり、原状回復を強く望む。</p>	和解成立	<p>○平成24年7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、約定以前の状態に戻すことで【和解成立】</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞ 申立人は、被申立人に対し本件取引について所要の説明を行ったものの、被申立人は内容を理解していないと思われる。については、双方互譲のうえ、申立人が約定以前の状態に戻す(被申立人が本件商品の売却時と同じ口数を買付け、当該買戻しにより発生する損失及び手数料を申立人が負担する)ことで解決することが相当である。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
3	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> 被申立人担当者が信用取引の売買を無断で繰り返し、大きな損害を被った。投資経験のない者に対する不法行為であり、発生した損害金3,300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成15年3月に口座開設して以来、外国債券、仕組債等に投資してきた経験者であるが、本件取引については、すべてその都度申立人の意向を確認のうえ承諾を得て執行している。申立人の主張は認められず、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7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、事実関係が把握できないことから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
4	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	為替デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人と契約した豪ドル/日本円の店頭通貨スワップ取引に関して、申立人は、リスク分散の観点から、複数回にわたる分割解約を行いたい旨を被申立人に申し入れたが、被申立人担当者から、急激な円高になる可能性が高いと言われ、当初の方針を変更し、すべて一括解約し、解約金を支払った。しかしながら、その後、豪ドル相場が円安方向に推移したため、当初の方針どおり分割解約していれば、申立人の試算によれば解約金は既払い分より少なく済んだはずであり、被申立人に対し同額を賠償するよう求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、昭和58年に口座開設して以来、国内外の株式、投信、信用取引、オプション等幅広く投資してきており、平成19年12月には特定投資家に移行しているが、本件と同種の取引を合計10本契約しており、既に6本は全部あるいは一部を解約しており、その都度、申立人自身が判断している。本件について、被申立人担当者が豪ドルの相場観を披瀝したのは事実だが、大きく動く断定的に説明したことは一切ない。解約の決断は申立人自身によるものであり、請求には応じられない。</p>	その他	○平成24年7月、紛争解決委員は、申立人の申立内容とこれに対する被申立人の答弁書から、申立人が特定投資家(いわゆるプロの投資家)であり、為替相場に関して被申立人担当者が相場観を述べたことが、即、断定的判断の提供があったとは判断できず、本件紛争があっせんでの紛争解決手続に相応しくないとの見解を示し、あっせん手続を行わないこととした。
5	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	68	<p><申立人の主張> 信用取引の経験のない申立人に対して、被申立人担当者は、信用取引に関する詳しい説明をしないままオンライン取引口座を開設させ、申立人の承諾を得ないまま取引を繰り返した。被申立人担当者による無断売買であり、発生した損害金550万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が信用取引を提案したのは事実だが、その際、申立人宅で説明書を交付し、申立人が興味を示したため、支店に来訪願い、改めて商品内容の詳細を説明し、約諾書及び確認書を提出してもらっている。売買はすべて申立人の承諾を得て行われており、無断売買の事実はなく、結果は申立人の自己責任であると考えられる。</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7月、紛争解決委員は、申立人がインターネットを利用して頻りに現物株の取引を行っていたことから察するに申立人の主張にやや違和感を感じられるところ、双方の主張が真っ向から対立しており、事実関係が把握できないため、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	女	67	<p><申立人の主張> 詳しい説明を受けないまま信用取引を勧められ、銘柄選定等について被申立人担当者が主導で売買したことにより大きな損失を被った。被申立人にこうした対応は不当な行為であり、発生した損害金900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、現物株式、債券等の取引経験があり、信用取引を提案した際には、現物株式と比べ損失の振れ幅が大きくなる点等リスクについて詳しく説明を行っており、申立人の判断により取引を開始している。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7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61万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、現物株式の経験はあるものの、信用取引については被申立人担当者が主導で、銘柄、数量等を申立人に提案して売買されていたことが窺えること、また、申立人が「信用取引をやめたい」という意向を示した後も、一方的に特定銘柄を勧めたことは、申立人の意向に対して配慮を欠いた勧誘であったと認められ、被申立人の責任は免れない。他方、申立人も、被申立人担当者の提案に対して、明確な拒絶をしないまま、最終的には承諾しており、相応の落ち度が認められる。以上の点を総合勘案し、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ます。</p>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	56	<p><申立人の主張> 新規公開株の募集時において100株購入したいと考え注文を出したが、担当者から“一定数量以上でなければ購入できない”と強引に誘導され、買付数量を500株に変更したところ、400株の配分を受けた。当初、100株購入を希望していたため残株300株は放棄する旨申し出たが、400株全株を強引に購入させられた。不適切な勧誘であり、取引無効及び払込金額75万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件株式購入を提案した際に、申立人が他の金融商品取引業者に対して200株の需要申告をしている旨聞いていたため、当社が主幹事会社である点等を説明した結果、申立人が当社に対して500株の需要申告を行った。結果的に400株の配分となったことを申立人に連絡した際に、当初は100株のみ希望するとの話があったが、当該株式の注目度も高く、同時期に上場予定であった別の株式の新規公開が延期になったことで需給面でも有利である点等を説明したところ、申立人自身が400株全株を申し込むことを決めたものである。当社が強引に押し付けたかのような主張は認められず、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)	<p>○平成24年7月、紛争解決委員は、勧誘時の通話録音を検証した結果、被申立人が虚偽の説明を行ったことを確認することはできないため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	女	42	<p><申立人の主張> 担当者から勧められ、それまで投資経験のない外国株を買い付けたが、元本を大きく割り込んだ。勧誘時に詳しい説明がなかった。担当者の行為は、適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金3,100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他の金融機関で外国投信等を購入しており、利殖に関して熱心な投資家である。本件株式については、被申立人担当者が申立人の意向を確認したうえで個別銘柄について説明し、申立人の判断により買い付けてきたもので、適合性原則違反、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)	<p>○平成24年7月、紛争解決委員は、和解案を提示し、当事者双方に歩み寄りを促したものの、双方の主張に依然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】</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	64	<p><申立人の主張> 過去に日経平均株価に連動する仕組債を購入した経験があるが、今回、別の仕組債を勧められ、「前回と全く同じです」との説明を受け、目論見書も交付されないまま、購入させられた。商品内容、ロックイン条件等は前回と異なるにもかかわらず、「前回と同じ」といった虚偽の説明を受け購入したものであり、発生した損害金1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、これまで7回にわたって、計6,000万円相当の日経平均連動債を購入しているが、その都度、商品内容等について目論見書等を交付のうえ説明を行っている。本件仕組債についても、日経平均株価に連動する点は以前の仕組債と同様だが、期間、利率、基準株価等は当然ながら異なること等を目論見書を交付のうえ説明し、申立人自身の判断により購入に至ったものである。よって、申立人の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切り)	○平成24年7月、紛争解決委員は、和解案を提示し当事者双方の歩み寄りを促したが、当事者の主張にはなお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】
10	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	男	70	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から外国国債を提案された際に、申立人はリスク懸念を表明したにもかかわらず、担当者から、安全な商品であり、別の外国国債を売却することにより資金を充当するよう強く勧められ、購入した。しかしながらその後、申立人が予想したとおり信用不安が拡がり、大きな損失を被った。本件は担当者の不当な勧誘であり、発生した損害金400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が勧めた際に、申立人がリスク懸念を表明していたのは事実だが、最終的には申立人自身の投資判断により購入したものである。投資結果は申立人自身の責任に帰属すると認識しているが、勧誘時、申立人の十分な理解を得るため、担当者がより丁寧に説明を加えておく必要があったと考えられることから、紛争解決委員の意見を参考にしつつ、あっせんの場で適切な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成24年7月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解案を提示したところ、当事者双方が合意し、被申立人が申立人に250万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件外国国債の格付けが投資不適格であったことから、被申立人としては細心の注意を払いリスク等を説明すべきところ、本件のように申立人がリスク懸念を十分に払拭できない中での販売は、たとえ申立人に買付意思の表明があったとしても被申立人の過失は大きいと言わざるを得ない。</p>
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	男	67	<p><申立人の主張> 国内株式の売買で損失が出ていたところ、「損を取り戻しましょう」と強引に外国株式を勧められ、意に反して多額の取引をさせられ結果、さらに損失は拡大した。また、制度や仕組みについて詳しい説明を受けることなく信用取引を勧められ取引した結果、大きな損失を被った。 担当者の行為は、適合性原則違反であり、穴埋めのために売却した国内株式の損失を含む発生した損害金7,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、昭和59年に口座を開設して以来、長年にわたり多額の株式取引等を行ってきた投資家である。申立人は、会社経営者であり、長年、国内株式の売買を行っていたところ、国内株式相場が下落していたため、外国市場での投資を提案したもので、申立人の判断で外国株式の売買を始めている。また、現物株式の有効活用を図る方法として信用取引を提案したが、被申立人担当者は資料等に基づき仕組み、リスク等を説明したところ、申立人の判断で信用取引を開始している。いずれの取引についても結果は自己責任であり、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切り)	○平成24年7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、【不調打切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	71	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、「以前購入した商品と酷似しており、過去5年間で元本割れしたことはない」等と説明され、それ以上の詳しい説明を受けないまま投信を購入したところ、元本を大きく欠損した。説明義務違反であり、発生した損害金940万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、昭和63年に口座開設して以来、現物株式、外国株式、投信等の取引をしてきた投資家であり、被申立人は、本件投信について、申立人が各種リスクを伴うことを十分理解得たと認識している。よって、請求には応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成24年7月、紛争解決委員が次の見解を示し当事者双方に譲歩を求めたところ、被申立人が650万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、申立人が差し入れた「お申込確認書」等から、勧誘時に担当者が一定の説明を行ったことは窺えるが、商品に内在していたリスク説明が十分になされたとは言い難く、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ます。</p>
13	勧誘に関する紛争	適合性の原則	為替デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 外貨での取引が一切なく、為替変動リスクをヘッジするニーズのない申立人に対し、被申立人担当者は詳しい説明をせずに店頭通貨スワップ取引を勧誘し、契約させ、その結果、その後の急激な円高により大きな損害を被らせた。不当な勧誘であり、契約の無効、差し入れた担保の解除及び発生した損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人の意向を確認のうえ、本件取引の商品内容、リスク等について詳しく説明を行っており、取引は有効に成立している。よって、申立人の主張は認められず、請求に応じる理由がない。</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7月、紛争解決委員は、あっせん手続中において、申立人が和解をする意思がないことを明確にしたため、【不調打ち切り】
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	為替デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 外貨での取引が一切なく、為替変動リスクをヘッジするニーズのない申立人に対し、被申立人担当者は詳しい説明をせずに店頭通貨スワップ取引を勧誘し契約させ、その結果、その後の急激な円高により大きな損害を被らせた。不当な勧誘であり、契約の無効、差し入れた担保の解除及び発生した損害金の賠償をを求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の意向を確認のうえ、本件取引の商品内容、リスク等について詳しく説明を行っており、取引は有効に成立している。よって、申立人の主張は認められず、請求に応じる理由がない。</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7月、紛争解決委員は、あっせん手続中において、申立人が和解をする意思がないことを明確にしたため、【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	80	<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や投信を複数購入したが、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。高齢で金融知識の乏しい顧客への不当な勧誘であり、発生した損害金約5,800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、勧誘時に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。ただし、あっせん対象商品のうち、不動産ファンドについては、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考慮し、適正な金額での和解に応じる用意はある。</p>	和解成立	<p>○平成24年8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2,400万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> 申立人が購入した商品のうち不動産ファンドについては、説明義務違反との判例も出ており、当該商品が有するレバレッジリスクについて被申立人の説明義務違反が認められている。他の商品については、申立人が当時73歳と高齢で、現在アルツハイマー型認知症と診断されていることを考えると、担当者が申立人の投資意向を正しく把握していたか否か疑問点が残る。以上の点を勘案し、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。</p>
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	女	55	<p><申立人の主張> 株式投資の経験のない申立人に対し、担当者は「銘柄等は私がアレンジする」と言っており、詳しい説明もないまま強引に外国株を勧め買い付けさせた結果、大きな損失を被った。さらに同担当者は申立人に対して、国内株式や外国債を次々と勧めきてさらに損害を被らせた。説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金約660万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件各取引の勧誘時にすでに他の証券会社、金融機関等で株式、投信等の売買を行っていた投資家であり、証券投資に関する知識、経験は十分にあった。被申立人担当者が本件各取引の商品を提案した際には、いずれも申立人の意向を確認のうえ十分時間をかけて説明を行っており、リスク等について申立人が理解したことを確認して契約に至っている。よって、申立人の主張は事実と反しており、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)	<p>○平成24年8月、紛争解決委員は、当事者双方の主張が真つ向から対立しており、本件紛争に係る取引の勧誘状況等についての実事関係を整理することはできないこと。特に申立人側が主張する無断売買があったとする外国株式取引について、被申立人側は通話録音を調査のうえ事実関係を確認しており、反訳文を読み限り相応の信憑性が認められるため、被申立人側に落ち度があったと考えるのは困難であることから、これ以上話し合いを継続しても和解成立の見込みはないと判断し、【不調打ち切り】</p>
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	63	<p><申立人の主張> 外国投信を勧められ購入したが、重要事項である「買戻しの停止」について一切説明がなく、被申立人の社名を冠した商品であったため被申立人に決定権があるものと認識していたが、実際には米国法人である運用会社が「買戻しの停止」の決定を行い現在に至っている。よって、買戻しの停止による損害金760万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、上場会社の代表や特別顧問を務めてきた人物であり、平成5年に当社に口座開設して以来、株式りとうや投信等に投資してきた投資家であるが、本件商品については、資料をもとに商品内容、リスク、条件等を詳しく説明を行い、申立人の判断で購入している。その後、本件投信は、投資先にかかる不正取引疑惑が発覚したこと等から解約が停止され、運用会社が買戻しの停止を決定したが、契約時にそのような不測の事態は予見できず、その可能性を事前に説明しなかったという主張は失当である。</p>	その他	<p>○平成24年8月、紛争解決委員は、申立書と答弁書を受理して検討したうえで、あっせん手続きを行わないことが適当であると判断した。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
18	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	男	89	<p><申立人の主張> 商品内容等について詳しい説明がないまま担当者主導により、債券、投信等を次々と購入させられた結果、大きな損失を被った。高齢者に対する不当な勧誘であり、発生した損害金930万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、いずれの商品についても申立人が配偶者及び長男に残す資産として申立人の意思により売買してきたものである。 今般、申立人の長男からの申し出により、一部の取引を取り消したが、本件あつせん申立てがあるまで申立人本人から何ら苦情の申出は受けていない。申立人自身の意向を確認したい。</p>	和解成立	<p>○平成24年8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50万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は投資経験が豊富であるものの、本件取引時すでに85歳と高齢であり、理解力、判断力がかなり低下していたことは明白であるところ、被申立人担当者が次々と商品を提案したことは、適合性原則の観点から問題なしとは言えない。しかしながら、申立書で主張している取引の中にはかなり以前に買い付けた商品もあり、紛争の対象とすべき商品は限定的であることから、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。</p>
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	83	<p><申立人の主張> 担当者主導により商品内容等について詳しい説明がないまま国内株式、投信等を次々と購入させられた結果、大きな損失を被った。高齢者に対する不当な勧誘であり、発生した損害金150万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、いずれの商品についても申立人に詳しい説明を行い、申立人自身の意思を確認したうえで約定している。申立人は配偶者と同種の商品を購入したこともあるが、その際には、配偶者と十分検討したうえで購入を決めてきたと認識している。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8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たが、紛争の対象となる期間において損益が発生していないことから、申立人に対する賠償額はなしとして【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、申立人の夫が投資経験が豊富であったことから、その助言を受けて取引していたと思われるが、本件取引時すでに申立人の夫が85歳、申立人が80歳と高齢であり、理解力、判断力がかなり低下していたことは明白であるところ、被申立人担当者が次々と商品を提案したことは適合性原則の観点から問題なしとは言えない。しかしながら、申立書で主張している取引の中にはかなり以前に買い付けた商品もあり、紛争の対象とすべき商品は限定的であることから、和解案により双方が互譲し、紛争を終結させることが適当と考える。</p>
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	73	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「過去の平均リターンが約15%を超えています」「プロが運用するので損はしません」と言われ、詳しい説明を受けずまま仕組みが複雑で難解な債券を次々と勧められた。合計3本の仕組債を購入したが、いずれも元本を大きく欠損し損害を被った。発生した損害金9,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成10年に当社に口座を開設して以来、本件債券を取引する前に現物株式、信用取引、外国債券等への投資経験がある。本件各債券についても、被申立人担当者は、目論見書等をもとに詳しく説明を行い、申立人の理解を得たうえで契約に至っている。説明義務を果たしているとの認識であり、適合性上の問題もないと考えていることから、申立人の請求には応じることができない。</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)	<p>○平成24年8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ること。また、申立人の投資経験等を踏まえると、申立人が本件各債券の商品内容を理解できなかったとの主張には無理があり、これ以上、話し合いを進めても、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
21	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	50	<p><申立人の主張> 運動機能障害を発症していた申立人に対し、十分なリスクの説明がないままに、担当者主導により、総資産の約7割強をリスクの高いブルベア型投信に集中させられ、過大な取引をさせられた。よって、本件取引により生じた損失約1,200万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対し、本件投信の内容・特徴、リスク等を十分に説明した。申立人の預かり資産のうち最終的に本件投信の買い付け代金に充てられたのは約3,000万円である。申立人はその前にも同投信に3,000万円分を投資していたことがあり、自らの投資判断に基づき本件投信を買い付けていることから、過当取引ではない。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8月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、被申立人が220万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は運動機能障害とこのことだが、実際に事情聴取してみると、前後の事実関係を誤解しているなど適合性に疑問は残る。また、遺産相続後の短い期間に被申立人担当者が相当額の投資を勧めたことも問題であるが、申立人は、リスクに関して全く理解する能力を有していないとは言えないことから、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られる。</p>
22	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	男	59	<p><申立人の主張> 保有していた国内株式について、売却の意向を示したにもかかわらず、被申立人担当者は、その必要はないと断定的に対応したため、売却を見送った。その後、損失の確定ができないことが判明し、税の還付を受けることができなかった。発生した損害金等について、約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が特定管理口座での対応を提案したことで、申立人が本件株式の売却を取り止め、その際、繰越控除ができないこと及び再度条件について説明するなど注意が足らず、結果的に本件株式は上場廃止後に保振機構が取扱いを継続する条件を満たさなかったことから特定管理株式に該当せず、損益通算することができなくなったことは当社に責任がある。慰謝料等(約20万円)の請求には応じられないが、損益通算に係る税金分について、あっせんの場合で解決に向け話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成24年8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15万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が本件株式による損失を税制上の売買損として損益通算することができず、税金の還付を受けることができなかったことは、被申立人担当者の説明不足であったという点について双方に争いがなく、また、本件紛争は、本来、被申立人から解決に向けての努力がなされるべきところ、それが十分になされなかったのも事実である。よって、被申立人が損益通算に係る国税相当分につき負担することで解決することが妥当であると考えられる。</p>
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	有価証券デリバティブ	女	41	<p><申立人の主張> 担当者から本来勧誘されるはずのない日経225オプション取引を勧められ、理解不足のまま取引したが、大きな損失を被り、保有していた投信等を売却せざるを得なくなり、さらに損失を重ねることになってしまった。一連の売買によ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、申立人の父親を代理人に定めて口座を開設し、主に代理人である父親が取引していたもので、被申立人担当者は父親に対して、相場状況やポートフォリオの考え方等について十分時間をかけて説明しており、父親が検討した結果、取引を開始することになったものである。よって、結果については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)	<p>○平成24年8月、紛争解決委員は、適合性の観点から全く問題がないとは言えないとの見解を示し、和解案を提示して、双方に歩み寄りを促したものの、双方の主張に依然大きな隔りがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	有価証券デリバティブ	女	37	<p><申立人の主張> 担当者から本来勧誘されるはずのない日経225オプション取引を勧められ、理解不足のまま取引したが、大きな損失を被り、保有していた投信等売却せざるを得なくなり、さらに損失を重ねることになってしまった。一連の売買によ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、申立人の父親を代理人に定めて口座を開設し、主に代理人である父親が取引していたもので、被申立人担当者は父親に対して、相場状況やポートフォリオの考え方等について十分時間をかけて説明しており、父親が検討した結果、取引を開始することになったものである。よって、結果については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8月、紛争解決委員は、適合性の観点から全く問題がないとは言えないとの見解を示し、和解案を提示して、双方に歩み寄りを促したものの、双方の主張に依然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】
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	63	<p><申立人の主張> 投資信託を勧誘された際、資料を渡されたのみで、商品内容、リスク等について十分な説明を受けずに購入した結果、元本割れが生じた。そのほか、新規公開株の申込みについてキャンセルができないとの虚偽の説明により、やむなく購入した結果、同じく損害が出た。両取引における損害金合計40万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 投信については、目論見書を交付のうえ、商品内容等について十分時間をかけて説明を行っており、申立人の請求は認められない。新規公開株については、被申立人担当者が、配分があった場合の買付と混同し、誤った説明をしたもので、申立人に生じた損害について、紛争解決委員の意見を参考にしつつ、あっせん場で適切な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成24年8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、3万5000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> 本件新規公開株にかかる説明に不備があった点について双方に争いがなく、購入したことによる損害金の賠償には一定の合理性があると考え、本件投信にかかる評価損については、あっせんの場で申立人がその請求を取り下げる旨の表明があったことから、和解案に示した金額により双方が互譲し、解決することが相当であると考え。</p>
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	71	<p><申立人の主張> 詳しいリスク説明等がないまま「人気があるのですぐなくなる」と煽るように仕組債を勧められ購入したが、売却の機会もないまま元本を大きく欠損した。説明義務違反であり、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、昭和60年12月に当社に口座を開設して以来、国内外の株式、債券、投信、EB債等に投資してきた投資家であり、本件仕組債については、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うえで、申立人の判断により購入している。説明義務を果たしており、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8月、紛争解決委員は、被申立人担当者が商品内容等について、申立人に理解させる程度に説明を行ったかどうか疑問がある旨を被申立人に伝え、解決の糸口が見出せるかどうか探したが、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】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
27	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	70	<p><申立人の主張> リスクの高い日経225オプション取引を勧誘され、理解不足のまま被申立人担当者の言いなりに売買した結果、大きな損失が出た上、さらに、その決済のために保有有価証券を処分せざるを得なかった。当該担当者による不当な勧誘であり、発生した損害金の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成13年に口座を開設して以来、債券、株式等の取引を行ってきた。2年後の平成15年には家族の口座も開設し、申立人がその家族の代理人として国内外の株式等の売買を行ってきた投資家である。本件取引については平成20年に、当時保有していた投信に評価損が出ていることから、コール又はプットの売りを提案したところ、「リスクは十分に理解している」と述べ、取引が開始されたもので、平成23年末まで取引を継続していたが、結果については申立人の自己責任と言わざるを得ない。</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8月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、適合性原則に関しても問題があるとまでは認めがたいと考えられることから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	69	<p><申立人の主張> 不動産投信を勧められ、「不安定な社会情勢にもかかわらず長期安定運用されている。」と安心させられ購入したが、元本を大きく欠損した。説明義務違反であり、発生した損害金350万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成15年に口座開設して以来、株式等の取引を行ってきた投資家であるが、本件投信については、勧誘時に商品内容、リスク等の説明を十分説明したうえで、申立人の判断により購入している。説明義務は果たしており、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成24年8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、110万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> 提出された資料を見た限りでは、被申立人担当者が一定の説明を行っているとは推認させるものの、本件商品に内在していたリスク等について申立人の理解を得る程度までの説明を行ったかどうか疑わしい面があることから、和解案に示した金額により双方が互譲し、解決することが適当であると考え。</p>
29	勧誘に関する紛争	適合性の原則	為替デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は輸出入取引は一切なく、豪ドルは勿論、米ドルの為替が影響するような取引もなかったため、リスクの大きな取引をする方針・意向はなかった。そうした中、被申立人よりフラット為替取引を勧誘され、詳しい説明がないまま利益の面のみ強調され、「追加の資金なく利益を確保できるなら」と考えられるがまま取引したところ、大きな損失が生じた。被申立人の行為は、適合性原則違反及び説明義務違反等であり、損害金の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、申立人より日頃から運用の提案を求められており、申立人が基本的に円安方向に向かうとの相場観を有していたこと、仕組債をはじめとする為替関連商品の投資経験も豊富であったことなどを踏まえ、本件取引というものがあることを紹介してみたものであり、積極的な勧誘は行っていない。申立人が前向きに検討したいとの意向であったため、再度、上席者からも本件取引の仕組やリスクについて説明し、申立人の理解を確認している。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9月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、和解が成立する見込みがないものとして【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
30	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	男	70	<p><申立人の主張> 被申立人の担当者は、商品内容、リスク等について詳しい説明をしないまま、複雑な仕組みの外国債券を勧め、購入させた。被申立人の行為は、説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成11年10月に当社に口座を開設して以来、国内株式、転換社債、外国株式、国内外投信等に投資してきた投資家であり、会社経営者として、金融・経済に対する見識と理解力のある資産家である。本件取引については、資料をもとに十分時間をかけ説明を行い、その過程において、申立人は担当者に質問を行うなど商品内容の把握を行い、申立人の判断により購入を決めている。申立人による説明義務違反、適合性原則違反との主張は認められず、請求に応じることはできない。</p>	その他	<p>○平成24年9月、紛争解決委員は、次の点からみて、あっせんでの解決は難しいと考えられ、業務規程第31条第1項に該当し、あっせん手続を行わないことが適当である、と判断した。</p> <p>①勧誘時の状況についての申立人の記憶が曖昧である中、申立人は商品性について争うことを主な主張としていること ②請求額が高額事案であること ③申立人が裁判所の明確な判断を求めており、訴訟提起の意向を明らかにしていること</p>
31	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	男	78	<p><申立人の主張> 被申立人の担当者は、商品内容、リスク等について詳しい説明をしないまま、複雑な仕組みの外国債券を勧め、購入させた。被申立人の行為は、説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、昭和42年10月に当社に口座を開設して以来、株式、公社債、投信等に投資してきた投資家であり、特に某国内大手自動車株を大口で保有する資産家であるが、本件取引については、資料をもとに十分時間をかけ説明を行い、その途中において被申立人担当者に質問を行うなど商品内容の把握を行い、申立人の判断により購入を決めている。説明義務違反、適合性原則違反との主張は認められず、請求に応じることはできない。</p>	その他	<p>○平成24年9月、紛争解決委員は、次の点からみて、あっせんでの解決は難しいと考えられ、業務規程第31条第1項に該当し、あっせん手続を行わないことが適当である、と判断した。</p> <p>①勧誘時の状況についての申立人の記憶が曖昧である中、申立人は商品性について争うことを主な主張としていること ②請求額が高額事案であること ③申立人が裁判所の明確な判断を求めており、訴訟提起の意向を明らかにしていること</p>
32	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> 被申立人担当者は、複雑な仕組みの外債を勧め、商品内容、リスク等について詳しい説明をしないまま購入させた。説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、地元有力企業の代表者であり、経済的知識、見識を十分有していた名士であるが、本件取引については、資料をもとに十分時間をかけ説明を行い、その途中において被申立人担当者に質問を行うなど商品内容の把握を行い、申立人の判断により購入を決めている。説明義務違反、適合性原則違反との主張は認められず、請求に応じることはできない。</p>	その他	<p>○平成24年9月、紛争解決委員は、次の点からみて、あっせんでの解決は難しいと考えられ、業務規程第31条第1項に該当し、あっせん手続を行わないことが適当である、と判断した。</p> <p>①勧誘時の状況についての申立人の記憶が曖昧である中、申立人は商品性について争うことを主な主張としていること ②請求額が高額事案であること ③申立人が裁判所の明確な判断を求めており、訴訟提起の意向を明らかにしていること</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
33	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	62	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、複雑な仕組みの外国債券を商品内容、リスク等について詳しい説明をしないまま勧め、購入させた。説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成12年1月に当社に口座を開設し、申立人の夫が代理人となって株式、投信等の取引を行ってきたが、当該代理人は地元有力企業の代表者であり、証券取引の経験が豊富で本件取引に関しても申立人に代わり商品内容等を十分理解したうえで購入を決定している。よって、請求に応じることはできない。</p>	その他	<p>○平成24年9月、紛争解決委員は、次の点からみて、あっせんでの解決は難しいと考えられ、業務規程第31条第1項に該当し、あっせん手続を行わないことが適当である、と判断した。</p> <p>①勧誘時の状況についての申立人の記憶が曖昧である中、申立人は商品性について争うことを主な主張としていること ②請求額が高額事案であること ③申立人が裁判所の明確な判断を求めており、訴訟提起の意向を明らかにしていること</p>
34	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、複雑な仕組みの外国債券を商品内容、リスク等について詳しい説明をしないまま勧め、購入させた。説明義務違反、適合性原則違反であり、発生した損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成12年4月に当社に口座を開設したが、申立人代表者は、別の地元有力企業の代表者であり、経済に対する見識、理解力のある投資家であるが、本件取引については、資料をもとに十分時間をかけ説明を行い、その途中において被申立人担当者に質問を行うなど商品内容の把握を行い、申立人代表者の判断により購入を決めている。説明義務違反、適合性原則違反との主張は認められず、請求に応じることはできない。</p>	その他	<p>○平成24年9月、紛争解決委員は、次の点からみて、あっせんでの解決は難しいと考えられ、業務規程第31条第1項に該当し、あっせん手続を行わないことが適当である、と判断した。</p> <p>①勧誘時の状況についての申立人の記憶が曖昧である中、申立人は商品性について争うことを主な主張としていること ②請求額が高額事案であること ③申立人が裁判所の明確な判断を求めており、訴訟提起の意向を明らかにしていること</p>
35	勧誘に関する紛争	適合性の原則	為替デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、一部ドル建ての支払いはあったものの、為替変動の価格調整は可能であり為替リスクは負っていなかった。また、豪ドル建ての決済は一切なく、通貨オプション取引の知識のある従業員や管理ができる者は社内にはいなかった。そのような申立人に対し、被申立人は十分な説明がないまま、米ドル及び豪ドルの通貨オプション取引契約を締結させた。本件は、適合性原則及び説明義務に違反していることから、発生した損害金につき負担を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の本件取引における投資目的は「通貨オプション取引によって利益を挙げること」であり、潤沢な資金を有し、為替に係る外貨建て債券も含め豊富な投資経験と知識を有しており、理解力、判断力に欠けるところはなかった。被申立人は申立人に対し必要な説明を行い、申立人は本件取引の内容やリスクを理解し、認識して取引を行ったものである。したがって、適合性原則違反及び説明義務違反はなく、申立人に対し損害賠償債務等を負わないことの確認を求める。</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)	<p>○平成24年9月、紛争解決委員は、双方の事実関係の認識に食い違いがあり、お互いの譲歩を求めることは難しいと判断し【不調打ち切り】</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
36	売買取引に関する紛争	その他	株式	男	80	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して米ドル建ての終身保険に「必ず入れる」と虚偽の説明をして加入を勧誘し、当該保険料の原資として申立人が保有していた国内株式2銘柄を売却させたが、当該保険の加入は認められなかった。長期保有の方針であった当該株式2銘柄については、いずれも配当金の権利確定日より前に売却されたため配当金を受領することができなかった。よって、意に反して売却せられた株式に係る手数料分、継続保有していれば受け取れたはずの配当金ほか不要な手数料等の合計約50万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> なし(答弁書の提出を受けずに終結)</p>	その他	○平成24年9月、紛争解決委員は、申立人が主張するとおり、米ドル建て生命保険に係る被申立人の勧誘方法に問題がなかったと言え難いものの、申立人の意に反して売却されたと主張する国内株式2銘柄については、その後申立人の判断で2銘柄とも売却価格よりも安く買い戻すことができており、当該買戻しによる利益額は、本件あっせんにおける損害賠償請求額より大きく、申立人に実損が生じていない。よって、本件事案は、業務規程第31条第1項第5号に該当し、あっせん手続きを行わないことが適当である、と判断した。
37	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	68	<p><申立人の主張> 申立人は、担当者に対し、1年後に自宅を購入するための必要資金として5,000万円を安全に保管する方法を相談したところ、担当より、1年後に解約でき元本が保証されているとの説明で債券を強く勧められ、仕組みやリスクの詳しい説明がないまま購入させられ、大きな損失を被った。担当者の行為は、適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供等にあたると思料され、発生した損害金約1,300万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は本件債券の商品内容およびリスク等を十分に説明し、申立人はそれらを正確に理解した上で購入した。よって、申立人の主張する適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供等の違法行為は一切認められず、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きを打ち切り)	○平成24年9月、紛争解決委員は、被申立人が勧誘当時、説明を行ったとの具体的な答弁があったことに対し、申立人より何ら具体的反論がなく、これ以上、あっせん手続きは進められないと判断し【不調打ち切り】
38	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	68	<p><申立人の主張> 安全・安定性を重視する投資方針・意向である申立人に対し、担当者はリスクの説明をすることなく、仕組債の購入を勧めた。担当者の行為は、説明義務違反、適合性原則違反、断定的判断の提供等に当たると思料されるため、本件仕組債購入により生じた損失430万円につき賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 勧誘時の説明において、担当者は、商品内容およびリスク等について十分に説明を行い、申立人は内容を理解した上で取引を行っている。その旨、申立人自身が申込時において、投資申込書に署名し、確認している。よって、当方の対応に過失は一切なく、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きを打ち切り)	○平成24年9月、紛争解決委員は、被申立人が勧誘時に十分な説明を行ったとする具体的な答弁に対し、申立人より何ら具体的反論がなく、これ以上あっせん手続きは進められないと判断し、【不調打ち切り】