

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成25年1-3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25年1月から3月までの間に手続が最終した事案(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、48件である。そのうち、和解成立事案は、26件、不調打ち切り事案は、18件、あっせん申立取下等事案は、4件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争36件>、<売買取引に関する紛争9件>、<事務処理に関する紛争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	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	債券	男	40代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;                      担当者は、申立人が海外転出した後、申立人の父親を通して申立人名義の口座で商品の取引を行わせていた。こうした中、担当者は外国債券を勧誘し購入させ、当該債券が償還となる際、父親が円貨での受取りを希望し伝えたところ、被申立人は、口座名義人本人が海外居住中であることを理由に一方的に取引を停止させた。被申立人は、そもそも海外在住者は取引できないとの説明を顧客に行うべきところ、それまでずっと父親に取引を行わせていた。申立人の権利の侵害であり、被った損害約2万円につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;                      被申立人担当者は、本件債券の償還時に申立人宅を訪問したところ、申立人の父親から、申立人が海外居住中であるとの事実を知らされたもので、円貨償還を拒否した理由は、申立人からの要請ではなく、父親からの要請であったためである。被申立人は、その事実を知らされた以上、国内居住者と同等の取引には応じられない。</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)	○紛争解決委員は、申立人と被申立人との間で常任代理人契約を締結し本件投信を継続保有するなどの方法がある等を説明したが、双方の主張に隔たりがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	50代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt;                      被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対し、申立人が保有している外国債のリスク回避の手段とか言って、仕組みやリスク等の詳しい説明しないままに信用取引を勧誘し、申立人に過度の取引をさせた。本件は、担当者の手数料稼ぎ目的と言わざるを得ず、適合性原則違反、説明義務違反、過当売買に相当する。よって、発生した損害約980万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;                      被申立人担当者が申立人に信用取引を勧誘したのは事実だが、「外国債のリスク回避のため」という勧誘は行っておらず、仕組み等について詳しく説明したうえで取引を開始している。申立人は、当社で口座を開設して以来、現物株式、仕組債、投信等を継続的に取引しており、信用取引についても申立人自身の判断で行ってきた。よって、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○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、被申立人が約450万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;                      当時、申立人は相応の理解力を有していたと推認され、信用取引の仕組みについても相応に理解していたと考えられる。しかしながら、本件信用取引においては、専ら被申立人担当者が主導し、申立人は同担当者の判断をそのまま受け入れていただけであることが認められる。さらに、申立人が同担当者に対し、本件信用取引を終了したいという意向を複数回にわたって示していたにもかかわらず、同担当者が取引継続を強く提案し取引を続けたことで損害が拡大したことも認められる。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、解決することが妥当と考える。</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	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	株式	男	40代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、「中国株がお勧めです。今後は必ず上昇します。」などと巧みに勧誘され、中国株及び日経225フル型投信を購入したが、元本を大きく割り込んでいた。当初の運用予定額は200万円であったが、担当者の言動に影響され、言われるがまま預貯金等を取り崩し、予定額をはるかに超える金額を投資させられた。担当者の断定的判断の提供による損害約2,000万円の賠償を求めらる。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人が申立人に対して中国株及び日経225フル型投信を勧めたのは事実だが、中国株について当該銘柄が新規上場する株である点等を説明し、投信についてもリスク等を十分説明を行った結果、申立人の判断により買付を行ったもので、その際に、申立人が主張する「今後は必ず上昇します」等の断定的判断の提供を行った事実はなく、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が次の見解を示し双方に互譲を求めたところ、被申立人が約100万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が主張する断定的判断の提供による勧誘については、事実関係を認めることはできず、申立人の主張には全体として合理的に説明できない部分がある。一方、被申立人担当者の勧誘にもやや強引と思われるところもある。 特に、本件投信については日経225株価指数の動きの2倍以上の損失が発生するリスクについて申立人が理解できる程度の説明を行ったかどうか疑問が残る。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。</p>
4	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式	男	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 外国株式を勧誘された際、申立人は自ら詳細情報を収集することが困難であり、被申立人からの情報提供が必須であることから、それを約束したうえで買付ること、また、一定額の評価損が出たら売却するとの意向を伝えてあったにもかかわらず、その後、被申立人担当者から全く連絡がないまま、ある日突然、多額の損失が出ていることを知らされた。多額の損失が出るまで放置したのは被申立人の過失であり、当該損失の一部約140万円につき賠償を求めらる。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が本件外国株式を勧めたのは事実だが、その後、一定額の範囲内での損失が出た時点で申立人に連絡しており、その際、もう少し様子を見てはどうかとの同担当者の提案に対し申立人が売却しないことを決めており、売却注文は受けていない。その後の情報提供がなかったとの主張だが、情報の提供はあくまで金融商品取引業者としてのサービスの一環であり、被申立人の義務の不履行ではない。よって、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○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、50万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件株式について申立人が明確な売却注文を出した事実は認められないが、一定の損失が出たら売却したいという申立人の意向が被申立人担当者に伝えられていたにもかかわらず、何ら連絡せず放置したことにより損失が拡大した事実は認められる。しかしながら、申立人が本件株式を取引するのは今回が初めてではなく、ほかにも外国株式等の投資経験があること等を考慮すれば、申立人にも相当の自己責任があると言わざるを得ない。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案で解決することが妥当であると考え。</p>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有している債券につき、購入後わずかな期間で評価額が値下がりしていたことから、被申立人担当者にその理由を確認したところ、買付価格と評価額に差異がある旨の説明を受けた。購入前にそのような説明を受けていれば、購入は控えていた。結果、被申立人を信頼することができなくなり、やむなく本件債券を売却したところ、損失が発生した。よって発生した損害約60万円の賠償を求めらる。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件債券の勧誘時に被申立人担当者は、資料等をもとに商品内容、リスク、手数料等に加え、債券の売買価格差についても、投資確認書を申立人の目の前に置きながら詳しく説明を行っている。説明義務を果たしており、かつ、本来、中長期保有による定期的な利子収入を期待して投資するはずの本件債券を購入直後に売却したのは申立人自身の判断であり、その損害について賠償すべき理由はない。</p>	和解成立	<p>○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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は、売買価格差を含め本件債券の商品内容等について一通りの説明は行っていると考えられることから、被申立人に説明義務違反などによる法的な損害賠償義務があるとは認められない。しかしながら、申立人は、株式投資経験はあるものの、外国債券の買付は初めてであり、債券の売買に特有の相対取引による売買価格差の発生について、被申立人担当者の説明に対して申立人が十分に理解したかどうか確認が万全だったとは言い難い。他方、申立人も、売買価格差がある旨の記載のある新聞広告や投資確認書等を熟読吟味すべきところ、これを怠っており、申立人に相応の過失がある。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、解決することが妥当であると考え。</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
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;            詳しい説明がないままに複雑な仕組みの商品を次々と勧められた。購入した商品は、EB債(3銘柄)及び為替に連動する債券であるが、いずれも元本が大きく欠損している。担当者の行為は、説明義務違反に該当すると思料されるので、発生した損害につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            申立人は会社経営者であり、それなりの資産を有しており、金融商品取引についても豊富な知識と経験を持つ。本件商品を提案した経緯は、申立人から「銀行金利が低いので何か金利の高い商品はないか」との相談があり、そうした意向に沿う商品として案内した。            本件勧誘時には、複数回、申立人を訪問し、その都度、内容・特徴、リスク等を説明し、申立人も十分に理解した上で買付けたものである。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つせん手続を打ち切り)	○紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんできず合意する見込みがないと判断し、【不調打ち切り】
7	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;            被申立人より、3種の外国投信を買付けた。そのうち、2種類の外国投信については、買戻しが一時停止となり、以後換金不能となったことから損害を被った。もう一種の外国投信についても損害を被っているが、いずれの外国投信についても担当者の説明義務違反によって生じたものであり、かつ、適合性原則違反と思料されるので、被った損害金約8,400万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            申立人はそれまで多種、多様な証券取引を経験し、十分な知識や潤沢な資産を有した投資家である。担当者は商品内容等について十分な説明を行っており、適合性原則違反及び説明義務違反に該当する事実はなく、本件申立には応じられない。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が互譲し、被申立人が申立人に対し約2,000万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;            事実関係に関する双方の主張に隔たりがあるものの、とりわけ、換金ができなくなった外国投信については、各商品の商品内容説明資料及び目録見書から読み取れる商品内容やリスクの特性は、申立人の属性や過去の取引経験等に照らしても、申立人が容易に理解可能であったかどうかについて疑問が残されること、また、同商品については、結果的に元本とほぼ同額の損失が発生していること等の事情に鑑み、和解による早期解決に向けて双方の互譲を求める。</p>
8	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	債券	女	50代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt;            被申立人担当者の買付手続き等の失念により、買付が遅延した豪ドル建てMMFについて、本来受け取ることができた分配金相当額等1万円及びあつせん申立金2,000円の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            申立人の主張はおおむね認めるが、被申立人が支払いに応ずべき分配金相当額については2つの基準日が考えられることから、その判断については、あつせん委員の意見を聞き、解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○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、1万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;            申立人が豪ドルMMFの買付の意向を被申立人担当者に伝えたことについては双方に争いはないため、同担当者が適切に買付手続きをとっていれば買付けることができた日を基準に計算した分配金相当額1万円を支払うことが相当である。なお、あつせん申立金については、あつせんにおける和解解決の趣旨から、これを認めないこととする。</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
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から十分な説明を受けないまま外国株式、投信、信用取引を勧められ、理解できないまま強引に取引させられた結果、多額の損害を被った。よって、損害金約2,100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、口座開設以来、株式、債券、投信、仕組債等を多数取引してきた投資家であり、信用取引については、申立人から「相場下落基調でも利益が得られる取引はないか」と相談を受けたため提案したものである。商品内容、リスク等について十分説明し、申立人の理解を確認し取引を開始している。よって、申立人の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)	○紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんで合意する見込みがないと判断し、【不調打ち切り】
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から私募の外国投信の購入について勧誘を受けた際、投資元本が減少するリスクについて説明はほとんどなく、「5年で9倍になる」との説明を繰り返し、リスクに関する十分な説明はなかった。よって、本件投信により被った損失につき損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は十分な時間をかけて本件投信の内容やリスクを説明しており、被申立人には説明義務違反は認められない。また、申立人における損害の立証が不十分である。さらに、既に不法行為に基づく損害賠償請求権の消滅時効の期間は経過している。以上により、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つせん手続を打ち切り)	○紛争解決委員は、双方の意見を慎重に聞いたが、双方の主張には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】
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	50代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 分配型投信というリスクの高い商品について、担当者から詳しい説明を受けないまま、取引を勧誘された。結果、申立人は保有資金の全額に相当する取引を行われ、多額の損失を被った。担当者の行為は説明義務違反であり、また、適合性原則にも違反すると思料されるので、発生した損害約900万円につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、当社の口座を開設して以来、当社や他社が主催するセミナー等に積極的に参加し、積極的に投資情報を収集してきており、自らの判断で投資商品を選定し取引してきた投資家である。本件投信についても申立人自身の判断により購入したもので、申立人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つせん手続を打ち切り)	○紛争解決委員は、当方から慎重に事情聴取し、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、あつ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
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 豪ドル建てデジタルクーポン債の勧誘に際し、被申立人担当者は申立人を誤認させる商品説明を行い、購入させた。不法行為に基づく損害につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件債券について、被申立人担当者は、説明資料に基づき、商品内容の詳細を十分時間をかけて説明し、申立人が理解を示したことを確認したうえで契約に至っている。不法行為との主張は認められず、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が互譲し、被申立人が申立人の損失額の1割を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人の勧誘行為について、説明義務違反等の違法な行為が存するとまでは認められないものの、申立人の主張によれば、被申立人の勧誘行為により本債券を購入するにあたり、申立人が本債券に関し誤解をしていたというものであること等を踏まえ、和解案に示した金額により双方が互譲し、紛争を終結させることを提案する。</p>
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 安全性重視の投資方針であった申立人に対し、被申立人担当者は詳しい説明を行わないままに高リスクの仕組債を勧め、契約させた。この取引により、申立人は大きな損害を被った。担当者の行為は、説明義務違反であり、また、適合性原則違反に当たると思料されるので、発生した損害約5,000万円につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、企業として投資に積極的であり、本件債券の勧誘の際、リスク等について被申立人担当者が説明を行い、申立人自身が十分理解したうえで契約を締結したものである。説明義務を果たしており、適合性原則に照らしても問題はなく、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つせん手続を打ち切り)	○紛争解決委員は、双方の主張を慎重に聴取した上で、和解案の提示を試みたものの、双方の主張が対立しており、あつせんでの解決は困難と判断し【不調打ち切り】
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	40代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 株式投資の経験がなかったにもかかわらず、「投資経験あり」と虚偽の申告を余儀なくされ、強引に外国株を勧められ、買い付けたところ、大きな損失が出た。不当な勧誘の結果であり、発生した損害約250万円につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人に口座を開設して以来、外国債、投信などに投資してきた投資家である。日経新聞を毎日購読し、為替相場欄や株式相場欄等を自らチェックし、被申立人が開催する資産運用セミナーにも参加するなど、投資に対する積極的な意向を有していた。担当者は、株式経験について、一部変更したのは事実だが、外国株式取引が有する株価変動リスク、為替変動リスク等について十分説明したうえで、申立人の判断により購入したものであり、申立人の不当な勧誘との主張は認められない。</p>	和解成立	<p>○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、被申立人が申立人に30万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が株式取引の経験年数を「5年」から「1年」と訂正していることなどから、被申立人担当者は、申立人が株式取引の経験がないか、あつたとしてもごくわずかであることに容易に気づくはずであり、適合性原則に照らして問題があると言える。他方、申立人は、株式取引の経験年数が1年であると訂正した書面を提出しており、そのうえで外国株式取引に伴うリスク等について所要の説明を受けたと認められ、申立人の属性を勘案して、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>

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	説明義務違反	株式	女	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 亡夫から相続した株式を保有しているのみで、証券投資の経験が全くない申立人に対し、被申立人担当者は、十分な説明をしないまま株式の乗換え勧誘を執拗に行い、1年5か月の間に売り買い合計240回を超える過大な取引をさせ、損失を被らせた。発生した損害約1,200万円につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、亡夫からの相続により国内株式4銘柄を保有していたが、その後、新規買付を勧誘した際に、保有株の売却代金を充当したらどうかとの被申立人担当者の提案に対して継続保有の意向を示し、別途買付代金を用意するなど投資方針をしっかりと有していた。なお、申立人は、金融資産を「3,000万円～5,000万円」と申告しており、その範囲内での運用を自分自身で管理していた。個別銘柄についての説明に対して申立人自身の判断で売買してきたもので、請求に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○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、双方がこれを受諾し、被申立人が申立人に200万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が主張する「説明義務違反」「適合性原則違反」及び「断定的判断の提供」に該当する事実はないと思われるが、申立人が主張する「過当売買」については、担当者の勧誘により短期間に同一銘柄の売買が頻繁に行われたり、売買回転率が相当の期間で500%を超えていることから、「過当売買」であった可能性が残る。一方で、申立人が自らの判断で注文を出したり、指値をしたりしている状況から、「口座支配」がないと判定される可能性もあることを考慮し、被申立人は申立人に対し、売買取引に掛かった手数料の約5割に相当する金額を支払うとの和解案を提案する。</p>
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していたA社転換社債からB社転換社債への乗換えを勧められ購入したが、乗り換え後5か月足らずでB社が経営破たんした。高齢である申立人に対し、乗換え勧誘時における説明責任を果たしていない。B社が更生手続中のため損失額が確定していないが、本件社債購入額の9割に相当する金額の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人が本件転換社債を購入後5か月足らずでその発行体が経営破たんしたのは事実だが、本件転換社債は上場されており、会社情報は広く一般に公開されていた。被申立人が重要事実を隠蔽するはずはなく、破たんの事実を予見できるはずもない。したがって、被申立人が賠償すべき事案であるとの認識はなく、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が受諾し、被申立人が15万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が主張する説明義務違反を認めることは困難であると考えられるが、本社債の発行会社の信用状況の変化について申立人が被申立人担当者から適宜情報提供を受けられると期待することは無理もないと思われる個別事情を総合的に考慮し、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られる。</p>
17	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	男	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 精神疾患により金融商品取引を行うまでの判断能力がなく、申立人がそのような状態である旨、家族から被申立人に対し伝えていたにもかかわらず、被申立人担当者の勧誘を受けて投信を購入し、損失が生じた。この取引により生じた損害額30万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人としては、本件投信の勧誘における担当者の対応について至らない点があったとの認識であり、賠償額の算定等につき、あっせん手続において話し合いで解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に対し、本件投信の売却により確定した損失約3万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人の担当者は申立人より本件投信の買付けの同意を得てはいるものの、十分に理解させることなく約定しているものと認められることから、被申立人が発生した損失の全額を賠償することが適当である。</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
18	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	女	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、信用取引において申立人の投資意向を無視して国内株式を複数回にわたって申立人に無断で買付を行い、その事実を知った申立人がすべて売却するよう指示したにもかかわらず、申立人の指示を無視し、その結果、売却の時期を逸して損失を拡大させた。被申立人の不法行為に対して、約700万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者による無断売買の事実はないものの、申立人が信用取引の損失拡大を回避するため売却の指示を出した際に、申立人の意向を十分に踏まえ、当該担当者の相場観を強く押し付けたことは認める。また、約定報告について約定後遅滞なく申立人に連絡することを怠ったこともあった。よって、あっせんの場で解決に向け話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○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、被申立人が申立人に70万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が主張する無断売買については、被申立人との架電記録などから認め難いものの、被申立人担当者が申立人の意向を十分考慮せず、かつ、受注時の確認が十分されていなかったことは被申立人も認めているところであり、双方の主張には隔たりがあるものの、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判断する。</p>
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、高齢、かつ病気の影響もあって、著しく判断能力が劣っていることから、申立人長男より、被申立人に対し、これ以上勧誘しないよう要請していたにもかかわらず、担当者は執拗に勧誘し、短期間で複数の投信等を購入した結果、大きな損失を被った。 担当者の行為は、適合性原則に違反すると思料されるので、購入した商品に係る損失約1,200万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、口座開設して以来、他社で保有していた株式10銘柄の有価証券を預け入れたほか、外国債、外国投信、国内外株式、投信等の取引を行ってきた。複数の証券会社でも取引があると聴取しており、証券取引の経験は豊富であるとの認識であった。当社として、適合性の判断に問題はなく、請求には応じられない。 なお、申立人長男から新たな勧誘をやめるよう要請されたのは事実だが、その時期は、申立人が本件あっせん対象の商品を買い付けた後であり、当該要請を受けた後は、新たな勧誘行為は行っていないことを申し添える。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取り下げ】 (あっせん対象商品を解約した結果、申立人に利益が発生したため)
20	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	男	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 外国債券を保有していたところ、被申立人担当者からある日突然電話で、当該外国債が下がっているので売却するよう勧められ、今にもデフォルトするかのよう不安心理を煽られ、売却に応じてしまった。担当者の不適切な誘導を受け、売却したことにより発生した損失約20万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人に口座を開けて以来、国内外株式、投信、仕組債等の取引を行ってきた投資家である。本件債券についても申立人本人の判断で購入したものであるが、被申立人担当者の売却提案に際し、社内の調査情報等をもとに、当時の経済状況、当該外国通貨の下落リスク等を説明したところ、申立人自身が売却を決断したものである。担当者が不当に誘導したという事実はなく、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)	○紛争解決委員は、情報提供の点で双方の主張が真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】

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	説明義務違反	投資信託	女	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた投信Aについて被申立人担当者は、100万円以上の評価損となっていると虚偽の説明を行い、別の投信Bへの乗換えを勧め、「他のお客様はすでに2、3割儲けを出している。」などと再度虚偽の説明を行い契約させた。不当な勧誘であり、発生した損失約200万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 投信Bへの乗換えの勧誘を行った際に、被申立人担当者が一部勘違いして説明したのは事実であるが、本件投信Bについて申立人は商品性、リスク等を十分検討したうえで購入を決めており、投信Aの評価額を勘違いして伝えたことは、必ずしも申立人の投資判断に与えた影響は重大とは言えない。しかしながら、担当者が誤った説明を行ったのは事実であり、あっせん場で円満な解決を図りたい。なお、申立人が被ったと主張する損失の額は、被申立人の認識と大きく異なっており、その点も含め話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が次の見解に基づく和解案を提示したところ、当事者双方が互譲し、被申立人が、確定した損失の約8割に相当する額を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人の担当者が申立人に対し、投信Aについて誤った説明を行ったことが、申立人の投信売却、投信Bの買付けの大きな理由となっていることに鑑み、投信Bを売却して損失を確定した上で、その8割を被申立人の負担とする和解案を提示する。</p>
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; リスク商品には一切興味もなく、投資するつもりもないことを被申立人担当者に伝えてあったにもかかわらず、同担当者から「リスクはない」との虚偽の説明を受け、購入した外国債券において大きな損失を被った。発生した損失約1,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、他社での株式投資、銀行での外貨運用などの投資経験がある。申立人は、以前より、独自の相場観を有し、その旨述べていたため、被申立人担当者は、申立人の投資意向に沿うとの判断から、本件外国債券を提案したものである。その際、商品内容等を詳しく説明したところ、保有していた投信を売却し、本件債券を買い付けた。これら投資行動は、すべて申立人の責任と判断で行ったもので、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>○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、また、当事者双方の主張はほぼ出尽くしており、さらに話し合いを進めても、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>
23	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 亡母は、被申立人において生前取引していたが、被申立人の営業姿勢は、亡母の属性を完全に無視した商品を勧誘し、また、過当売買、無断売買等の不合理な取引が行われていた。また、亡母は両目が良く見えず、目論見書等を読めたはずがなく、不当な勧誘である。これら一連の取引によって生じた損失約2,400万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の亡母は、被申立人に口座を開設した時点で3年程度、株式に係る取引経験があり、被申立人においても株式取引を希望していたが、株券在庫状況から見て、申立人は以前から別の証券会社において株式投資の経験を有していたと考えられる。被申立人担当者は、申立人の亡母の投資意向を踏まえたうえで各商品を提案した。 申立人の亡母自身から視力障害を窺わせる言動は聞いたことがなく、そのような様子を見たこともない。いずれの取引も申立人の亡母自身の判断で行ってきたものであり、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>○紛争解決委員は双方の主張に隔たりがあり、和解が成立する見込みがないものとして、【不調打ち切り】</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	断定的判断の提供	投資信託	男	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から「絶対に儲かる。損はさせません」と強引に投信の購入を勧められ、リスク等についてなんの説明も受けずに購入したが、元本を割り込んだ。不法行為により発生した損失約90万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、口座開設後、即外国債券を購入した。口座開設時、職業欄には会社経営と記入されている。その後、しばらく取引中断の期間があるが、申立人から「何か良い商品はないか」との相談があり、いくつかの商品を案内したところ、申立人が本件投信に興味を示したため、参考資料をもとに、商品内容を説明し、申立人の理解・納得を確認のうえ契約している。 その後の面談では、他の証券会社と取引があること、投資経験が豊富であることなどが判明しており、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つせん手続を打ち切り)	○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、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
25	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	女	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 担当者が来訪した際、保有している投信を解約したいと申し出たが、担当者は、「将来的に分配金が支払われる。基準価額が解約申出時の基準価額より上がったらず連絡する。」と言って解約申出を受け付けず、投信を保有し続けることを強く勧めた。その後、解約申出時よりも基準価額が上がったが、担当者からは連絡がなく、その後、再び損失が拡大した。解約の機会損失部分約80万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者が申立人宅を訪問時に「将来的に分配金が支払われる。基準価額が同日より上がったらず連絡する。」と述べたという事実はない。申立人は、同投信の基準価額の下落を受けて、損害賠償を名目として実質的には損失補てんを求めているものと言わざるを得ず、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つせん手続を打ち切り)	○紛争解決委員は、双方の主張が全く食い違っており、和解が成立する見込みがないと判断し【不調打ち切り】
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者より、元本が減らず、毎年利息が出る商品との説明を受けて、ある不動産投信を購入した。ところが、その後、受け取る利息は減り、元本も大きく欠損している。説明義務違反であるため、受領済の分配金を控除した損失差額である約140万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は目論見書に基づき、リスク等の説明を行い、申立人からも「申込確認書」を差し入れられた上での契約であり、申立人は投資元本は保証されていないことは納得していたはずである。 また、当該投信の目論見書は、収益物件の評価を「早期売却を前提とする1口当たり純資産価格の算定」により行う可能性がある旨の記載はないことから、予見義務を負うことはないものと認識している。よって、賠償に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○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、被申立人が申立人に対し約100万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人に対する担当者の勧誘について、申立人が差し入れた「申込確認書」等から、担当者が一定の説明をしていることはうかがわれるものの、本件投信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。</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
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	50代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 他社株転換条項付債券(EB債)が株券で償還される場合の残余金額の計算方法について、被申立人担当者より誤った説明を受けた。過去2回、購入したEB債が償還されたが、被申立人担当者が説明した金額との差額約20万円の損失が発生したため賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は、申立人に勧誘を行った他社株転換条項付債券(EB債)について、株券償還の場合の残余現金額の計算方法について誤った説明を行ったが、本件EB債の勧誘にあたっては、誤った説明を行っていない。EB債の残余現金額の計算方法については、あらかじめ計算方法が定められているものであり、申立人の主張する損害は存在しない。</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)	○紛争解決委員は、和解案を提示し、和解成立の可能性を探ったものの、申立人が受け入れがたいとの意向を表したため、【不調打ち切り】
28	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	80代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 高齢で、説明を受けても理解できないのに、「たかさんの配当金が入る」と言われ、投資信託と仕組債の取引をさせられた。その結果生じた損失約290万円について損害賠償請求する。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は20年余り、株式、投資信託、外債を取引してきている。高齢ではあるが、商品、取引内容とも十分に理解できる知識、経験を有していた。高齢の顧客には家族の同席を求めているため、申立人にも家族の同席を要請していたが、申立人はこれを拒否し、自らの意思で取引を行っていた。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○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、被申立人が約40万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 取引開始時と現在とでは、申立人の認識能力に違いがあったとも考えられるが、申立人の年齢を考えると、取引期間中、被申立人の勧誘行為等に問題がなかったとは言えない。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の2割5分を支払うことで和解することを提案する。</p>
29	売買取引に関する紛争	無断売買	株式	男	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 投資経験の乏しい申立人に対して、被申立人担当者は「投資経験5年以上」と虚偽の申告をさせ、申立人に使用取引を行わせた。その後も無断で信用取引の売買を繰り返し、申立人に大きな損害を被らせた。申立人の資産状況に照らして過大な取引であり、発生した損失約2,000万円につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、自ら「投資経験5年以上」、「総資産3,000万円以上、うち金融資産1,000万円以上」と申告し、被申立人に口座を開設して以来、数々の株式の現物取引等を行ってきた。その後、信用取引を開始するに至ったが、もし、「投資経験なし」と申告していれば、被申立人担当者は相応の注意を払ったはずである。また、無断売買を主張しているが、申立人は、被申立人に所定の書面を差し入れたうえで、個別の取引ごとに売買の別、銘柄、数量、価格について同意を得たうえで取引しており、申立人の主張は認められない。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)	○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、すべての取引が無断であるとの申立人の主張にも客観的にそれを裏付けるものはなく、これ以上話し合いを継続しても和解が成立する見込みないと判断し【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
30	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	投資信託	男	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた投信の指値売却注文を出したが、被申立人担当者が誤って実際の指値より安い値で発注し売却したため損失が出た。被申立人は過失を認めている。発生した損失6万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者の受託時の対応にも過失があったと認められることから、あっせんの中で適切な解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が次の見解を示し、双方に対し譲歩を求めたところ、被申立人が申立人に対して、5万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は申立人に対して復唱確認を行ってはいくが、時価からすれば、申立人の主張する指値と考えるのが当然であり、担当者の責任は免れない。一方、復唱確認を見過ごした申立人の過失も否定できない。</p>
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、転換社債、株式投信、公社債投信、外国債券、外国投信等を次々と勧めてきたが、いずれも商品内容、リスク等について詳しい説明を行わないまま契約を締結させたものである。購入後、値下がりがしてきたとき、担当者は、「必ず元に戻ります」等と断定的判断の提供を行い、申立人を安心させたが、結果的には総投資元本が大きく欠損した。これら不法行為による損害賠償として約4,000万円の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; かつて会社経営に携わっていた申立人は、当社に口座を開設して以来、株式、投信等キャピタルゲインを狙う積極的取引を継続して行ってきた。被申立人担当者は、本件各商品について、申立人の投資方針を確認しながら、資料等に基づいてリスク等の説明を行い、申立人の理解・納得のうえ契約に至っている。担当者が「必ず元に戻ります」等の不適切な発言をした事実はなく、請求に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っせん手続を打ち切り)	○紛争解決委員は、当事者双方の主張には相当な隔たりがあり、申立人の主張をそのまま受け入れることはできず、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
32	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	男	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた投信が償還予定となり、従来どおりの運用継続のためには所定の期限までに移行手続きが必要であったが、被申立人担当者から期限までに手続きが必要である旨の連絡がなかったため移行できず、得べかりし利益を喪失した。被申立人の過失であり、約100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人が保有していた本件投信は「レバレッジ投信」と位置付け、規則により高齢者への勧誘は行わないこととしている。その旨、申立人には説明済みであり、申立人も大半はインターネットを利用して発注していた。本件投信の保有顧客に対しては、償還1か月程度前を目処に安定運用に切り替えることを予定している旨を書面及びインターネット上で案内していた。よって、本件投信を売却するか、切替えの手続きをとるかは顧客自身が判断すべきことであり、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)	○紛争解決委員は、申立人の主張では被申立人に金銭的支払いをするよう申し入れる材料に乏しく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

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	株式	女	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、「銀行に預けておくよりも金利も良いし、分配金も定期的に入ります。」等と言葉巧みに勧誘され、詳しい説明を受けないうまま投信、外国債券、外国株式を次々と購入した結果、大きな損害を被った。投資経験のない者への不当な勧誘であり、発生した損失約300万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が本件各商品を提案したのは事実である。しかしながら、申立人は、他の証券会社、銀行等において株式、投信等の取引の経験があり、適合性に問題はないと認識している。本件各商品については、資料を交付したうえで、為替変動リスク等の各種リスクや取引条件を詳しく説明し、申立人の理解を確認を得て契約に至っている。よって、申立人の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)	○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】
34	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式	女	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた国内株式を売却し利益を出したところ、被申立人担当者から再度、同一銘柄の株式の買付を勧められ、口座の残高の範囲内で買付を行うと確約し実行してきた経緯があったので、当初買付けた時と同じ株数を発注したつもりでいたが、同担当者の勘違いで2倍の株数を買い付けたことが判明した。超過分の株数を売却したことによる損害金約210万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が誤って2倍の株数の発注をしたのは事実であるが、申立人に2倍の株数を復唱して発注していることも事実であり、過失相殺もあるものと考えられることから、あつせんの場合で話し合いにより解決したい。</p>	和解成立	<p>○平成25年3月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が互譲し、被申立人が申立人に対し約170万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は申立人から「預り金の範囲内での買付け」とする旨を聞いており、その範囲内での買付けを案内したつもりであり、申立人も預り金の範囲を遥かに超える数量の買付けを発注する意図はなかった。しかし、被申立人担当者が発注の際、申立人に誤った株数を告げているのに対し、申立人も株数の誤りに気づかず発注され成立した。この状況を踏まえ、和解による解決を勧める。</p>
35	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式	男	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 株式を他部店に移管する手続をし、移管完了日と説明されていた日に、株式を売ろうと思い連絡したところ、移管が完了していなかった。翌日、支店の不備で移管手続がされなかったことが判明したため、支店に対し内部処理してほしいと申し出たが、明確な回答がなく、売却機会を失った。これにより発生した損失の支払を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 株式の移管手続きの対応について問題があったということは認めるが、具体的な売却指示等に関する認識に相違があるものと考えられることから、損害額の算定等につき、本件あつせん手続において、話し合いにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が合意し、あつせん期日に本件株式が売却され、確定した差損金約40万円を被申立人が申立人に支払うことで、【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 仮に被申立人の移管手続に問題がなければ申立人が説明されていたと主張する日が移管完了日と認められ、その場合に申立人が同日に本件株式の売却指示を出していた可能性は否定できない。一方、申立人は移管完了翌日までは、本件株式の売却意向を被申立人に対して示していないことから、同日に売却指示を出していたという事実を認めるだけの客観的な証拠等が存在しない。仮に被申立人の移管手続に問題がなかったとして、同日または翌日のいつの時点で本件株式の売却が実現していたのか確定することが困難である。そこで、双方が互譲し、両日の加重平均株価の平均値を売却した価格と認定し、本件株式を売却して損害金を確定した上で、その全額を被申立人の負担とする和解案を提示する。</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
36	売買取引に関する紛争	その他	株式	男	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt;            信用取引保証金の不足額を定められた期日までに入金したものの、当該資金が別途発生していた預り金の不足金に充当されたため、信用建玉が強制決済された。申立人が保証金の不足額を入金したにも拘らず強制決済されたのは不当であり、建玉の原状回復を請求する。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            なし。</p>	その他	○紛争解決委員は、業務規程第31条第1項5号により、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	適合性の原則	債券	男	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;            申立人(法定相続人)の亡父が死去する2か月前に仕組債の勧誘を受けた。あまりに強引な勧誘であったため、亡父は抗せず購入したが、当時の亡父はほとんど食事が取れずに衰弱していた時期であり、複雑な仕組みの金融商品の内容を理解する能力は著しく欠けていた。よって、正常な取引とは言えず、購入代金約1,300万円の返還を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            被申立人として、本件取引の勧誘方法に問題があったことを認め、あっせんの場で紛争解決委員の意見も聞きつつ解決に向け協議したい。</p>	和解成立	<p>○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、11万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;            被申立人担当者による本件債券に係るリスク等の説明に対し、申立人の亡父が十分理解できる状況ではなかったことが認められることから、被申立人が、本件債券の売却による損失額から支払済利金額を控除して本件あっせん申立金を加算した金額を支払うことで和解するのが相当である。</p>
38	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	90代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt;            申立人の代理人である亡夫が死去する2か月前に仕組債の勧誘を受けた。あまりに強引な勧誘であったため、亡夫は抗せず購入したが、当時の亡夫はほとんど食事が取れずに衰弱していた時期であり、複雑な仕組みの金融商品の内容を理解する能力は著しく欠けていた。よって、正常な取引とは言えず、購入代金約1,800万円の返還を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            被申立人として、本件取引の勧誘方法に問題があったことを認め、あっせんの場で紛争解決委員の意見も聞きつつ解決に向け協議したい。</p>	和解成立	<p>○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20万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;            被申立人担当者による本件債券に係るリスク等の説明に対し、申立人の亡夫が十分理解できる状況ではなかったことが認められることから、被申立人が、本件債券の売却による損失額から支払済利金額を控除して本件あっせん申立金を加算した金額を支払うことで和解するのが相当である。</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
39	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 日本国債の買付にあたって、当初の説明より低い利回りで約定され、実際の税引き後の利回りは当初の説明を大幅に下回るものであった。当初の説明の利回りに不足する分の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、約定にあたって税引き前のものであると付言せずに利回りを伝えた事実はあるものの、あらかじめ被申立人から利回り条件を提示したうえで約定ではなかったこと、約定後に被申立人担当者が伝えた利回りは約定の成否に関係なかったと整理されること、また、税引き後利回りは必ずしも申立人の取引の趣旨に反しないと考えられることから、逸失利益としての損害はないとも考えられる。しかしながら、本件あつせん申立てに至る経緯も踏まえつつ、あつせん場で解決に向け協議したい。</p>	和解成立	<p>○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、3千円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者による本件債券の約定に関する利回りについての説明が不十分であったことが認められることから、和解案により解決することが妥当である。</p>
40	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 日本国債の買付にあたって、当初の説明より低い利回りで約定され、実際の税引き後の利回りは当初の説明を大幅に下回るものであった。当初の説明の利回りに不足する分の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 税引き後の利回りを考慮せずに買付銘柄を選定し、結果として受取元利金合計額が投資金額を下回るような案内をしたことは、被申立人担当者に過失があつたと認識しているが、あらかじめ被申立人から利回り条件を提示したうえでの約定ではなかったこと、約定後に被申立人担当者が伝えた利回りは約定の成否に関係なかったと整理されること、また、税引き後利回りは必ずしも申立人の取引の趣旨に反しないと考えられることから、逸失利益としての損害はないとも考えられる。しかしながら、本件あつせん申立てに至る経緯も踏まえつつ、あつせん場で解決に向け協議したい。</p>	和解成立	<p>○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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者による本件債券の約定に関する利回りについての説明が不十分であったことが認められることから、和解案により解決することが妥当である。</p>
41	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 日本国債の買付にあたって、当初の説明より低い利回りで約定され、実際の税引き後の利回りは当初の説明を大幅に下回るものであった。当初の説明の利回りに不足する分の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 税引き後の利回りを考慮せずに買付銘柄を選定し、結果として受取元利金合計額が投資金額を下回るような案内をしたことは、被申立人担当者に過失があつたと認識しているが、あらかじめ被申立人から利回り条件を提示したうえでの約定ではなかったこと、約定後に被申立人担当者が伝えた利回りは約定の成否に関係なかったと整理されること、また、税引き後利回りは必ずしも申立人の取引の趣旨に反しないと考えられることから、逸失利益としての損害はないとも考えられる。しかしながら、本件あつせん申立てに至る経緯も踏まえつつ、あつせん場で解決に向け協議したい。</p>	和解成立	<p>○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、6万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者による本件債券の約定に関する利回りについての説明が不十分であったことが認められることから、和解案により解決することが妥当である。</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
42	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	債券	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 日本国債の買付にあたって、当初の説明より低い利回りで約定され、実際の税引き後の利回りは当初の説明を大幅に下回るものであった。当初の説明の利回りに不足する分6万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 税引き後の利回りを考慮せずに買付銘柄を選定し、結果として受取元利金合計額が投資金額を下回るような案内をしたことは、被申立人担当者に過失があったと認識しているが、あらかじめ被申立人から利回り条件を提示したうえで約定ではなかったこと、約定後に被申立人担当者が伝えた利回りは約定の成否に関係なかったと整理されること、また、税引き後利回りは必ずしも申立人の取引の趣旨に反しないと考えられることから、逸失利益としての損害はないとも考えられる。しかしながら、本件あっせん申立てに至る経緯も踏まえつつ、あっせん場で解決に向け協議したい。</p>	和解成立	<p>○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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者による本件債券の約定に関する利回りについての説明が不十分であったことが認められることから、和解案により解決することが妥当である。</p>
43	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、証券取引の投資経験は乏しく、関心もなかったが、株式を相続することとなり被申立人に口座開設した。その後、被申立人担当者より、相続した株式を売却して仕組債や投信を購入するよう勧誘され、説明内容を理解することはできなかったが、担当者の熱心な勧誘と、元本を割るようなことはあり得ない旨の説明を受け、勧誘されるままにリスクの高い仕組債や投信を購入した。その結果生じた損失につき賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件取引に当たって、資料を使用して商品内容やリスク等について説明を行い、申立人は十分に理解していたと認識しているが、本件仕組債は、他の商品と比べて仕組みが複雑であるため、その勧誘に当たっては、より一層の丁寧さが必要であった部分もあると考えており、紛争解決委員の意見を踏まえ適正かつ円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○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、被申立人が損失の一部を負担することで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人は相続した株式を全部売却し、その代金を原資として、投信や仕組債を購入するようになったが、申立人の知識・経験に照らすと、これらの取引を自己の判断で行ったとは考え難く、専ら被申立人担当者が主導し、申立人は担当者の判断を受け入れていただけと考えられる。とりわけ、本件仕組債は複雑な仕組みの金融商品であり、申立人は自らリスクを適切に理解できなかったと推察される。また、担当者が申立人が理解できるほどの十分な説明を行うことなく、短期間に本件仕組債を購入させた結果、申立人に過大なリスクを負わせることとなった。以上によると、被申立人は、少なくとも、本件仕組債の取引により申立人が被った損害について損害賠償責任を負うのが相当である。他方で、申立人は、担当者に対し、本件仕組債の取引に当たって、詳細な説明を求めたり、取引を断ることも可能であったと考えられるところ、これらを行っていないことを考慮すると、相応の過失相殺をせざるを得ない。以上の事情を総合勘案すると、その損害の65%程度を被申立人が負担するのが相当である。</p>
44	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	40代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人の運用目的にそぐわない元本毀損リスクの高い投信や仕組債等について、被申立人担当者から十分な説明がなく、リスクや商品性等を理解できないまま取引させられた結果、多額の損害を被った。よって、原資となった亡父から相続した株式の売却代金約4億6,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、紹介した各商品について資料を用いて詳しく説明しており、それに対して申立人が十分理解していたと認識していたが、申立人が購入した仕組債については、他の商品と比べて仕組みが複雑であるため、その勧誘に当たっては、より一層の丁寧さが必要であった部分もあると考えており、あっせん場で解決に向けて話し合いしたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年3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、被申立人が約960万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人の知識・経験に照らすと、本件各取引を自己の投資判断で行ったとは考え難く、専ら被申立人担当者が主導し、申立人は、同担当者の判断をそのまま受け入れていただけと考えられる。とりわけ、本件仕組債は、デリバティブが組み込まれた複雑な仕組みの金融商品であり、一層理解が困難であったと考えられる。他方、申立人は、被申立人担当者に対して、詳細な説明を求めたり、取引を断ることも可能であったと考えられるところ、これらを行っていないことを考慮すると、申立人にも相応の過失があると言える。以上の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>

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
45	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から勧誘を受け、数回に亘り毎月分配型投信を購入したが、購入時に申立人は高齢で、投信の知識も全くなかったにもかかわらず、リスクについて十分な説明がなかった。よって、本件投信により被った損失約1,400万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は本件投信を買い付ける以前より、被申立人において、外国債券、株式投信、外国投信等の取引を行い、他社(複数社)においても投信取引を行っており、投信に関するリスク等は十分理解していた。被申立人担当者は、本件投信を勧誘する際、商品性やリスクについて説明しており、申立人も理解した上で約定に至っている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	一方の離脱	○申立人による【あっせんの取り下げ】
46	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	50代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 取引している銀行の紹介で、義母とともに被申立人から難解な仕組みのデリバティブ内包の債券を勧められ、「今なら良いレートが取れる」と急かされ、詳しい説明を受けないまま短時間で購入を決めさせられた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損失約1,800万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の投資経験、投資目的、金融資産等をヒアリングし、早期償還条項を含む本件債券の商品内容、リスク等について十分説明を行ったあと、申立人が自身の判断で購入を決めている。よって、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 あっせん手続を打ち切り)	○紛争解決委員は、慎重に事情聴取し、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】
47	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	50代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から勧誘を受け、数回に亘り毎月分配型投信を購入したが、購入時に申立人は高齢で、投信の知識も全くなかったにもかかわらず、リスクについて十分な説明がなかった。よって、本件投信により被った損失1,500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は本件投信を買い付ける以前より、被申立人において、外国債券、株式投信、外国投信等の取引を行っている。また、他社においても投信取引を行っており、投信に関するリスク等は十分理解していた。被申立人担当者は、本件投信を勧誘する際、商品性やリスクについて説明しており、申立人も理解した上で約定に至っている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	一方の離脱	○申立人による【あっせんの取り下げ】

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
48	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 取引している銀行の紹介で、家族同席のもと被申立人から難解な仕組みのデリバティブ内包の債券を勧められ、「今なら良いレートが取れる」と急かされ、詳しい説明を受けないまま短時間で購入を決めさせられた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損失約1,800万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の投資経験、投資目的、金融資産等をヒアリングし、早期償還条項を含む本件債券の商品内容、リスク等について十分説明を行ったあと、申立人が自身の判断で購入を決めている。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つせん手続を打ち切り)	○紛争解決委員は、慎重に事情聴取し、和解案の提示を試みましたが、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】