

【別紙】FINMAC紛争解決手続事例(平成25年4－6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4月から6月までの間に手続が終結した事案(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、46件であった。そのうち、和解成立事案は、20件、不調打ち切り事案は、15件、あっせん申立取下等事案は、11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7件>、<事務処理に関する紛争2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	適合性の原則	投資信託	女	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、金融商品知識に乏しく、また、病気により心身ともに正常でなくなった申立人に対して、本人の意思を確認することもなく、高度な投資商品を購入させて損失を負わせた。よって被申立人に対し、申立人の病状が悪化した平成19年以降に行われた取引に伴う損失約300万円について、無断売買、説明義務違反、適合性原則違反を理由に損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 通話録音を確認する限りでは、本人から指示を受けて受注していることが確認できるが、申立人が重篤な病気を抱えていたことから、投資判断能力や理解度に応じた十分なる説明義務を履行していたかという点については、結果的に、適合性の原則を欠くおそれのない取引であるとまで断定することが困難であることも否定し難い。ただ、申立人の主張する平成19年以降の取引については、保有していた投信を売却した資金を対象とすると通算して利益となっていることから、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25年4月、紛争解決委員は和解案を提示したが、被申立人が受諾できないことを明確にしたため、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し【不調打ち切り】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; これまで利息収入を得ることを目的として定期預金と同じような商品であるとの認識で被申立人より社債を購入してきたが、担当者より勧められて購入した新株予約権付社債が発行会社の経営破綻により多額の損害を被った。担当者は本件新株予約権付社債の発行会社が倒産した場合、償還されない旨の説明を一切しておらず、申立人が本件商品のリスクを理解したとは到底言えない。よって、説明義務違反を起因とした損失約1,800万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は被申立人において国債や社債、転換社債を複数銘柄買付けており、担当者は、社債は発行体の倒産によって元本割れをすることを繰り返し説明し、申立人は、社債が定期預金とは異なり、発行体の倒産等により元本割れの可能性があることを十分認識していた。本件商品についても万が一倒産すれば償還金は元本割れし、最悪はゼロになることを説明している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	その他	○平成25年4月、紛争解決委員は、本件は、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。

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	適合性の原則	債券	男	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、自らが代表取締役を務める会社の取引先銀行より被申立人を紹介され、担当者から勧められるがままに次々と仕組債等を購入した。申立人は高齢で株取引の経験すらなく、仕組債といった複雑な商品のリスクについても全く理解できなかったが、銀行の定期預金の延長のつもりで、取引をしていた。よって、本件取引により生じた損失約1億5,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は本件仕組債等を購入する以前にも、申立人が代表取締役を務める会社の名義で3本の仕組債を購入している。また、申立人自身も、他の証券会社と取引があり、金融商品取引について豊富な知識や経験を有していた。被申立人は申立人に対し仕組債の買付けを勧誘するにあたり、いずれの商品についても、その商品内容、リスク等を十分に説明し、申立人はこれらを十分に理解していた。したがって、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)	○平成25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】
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人が行った仕組債等の取引は、前代表取締役が行ったものだが、前代表取締役は高齢で株取引の経験すらなく、仕組債といった難しい内容やリスクについて全く理解していなかった。本件仕組債等は、取引先銀行より被申立人を紹介され、銀行の定期預金の延長のつもりで、担当から勧められるがままに次々に資金を預けて取引してきたものである。よって、本件取引により生じた損失約1億1,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人は、申立人の意向に沿った商品を紹介しており、そのすべての商品内容及びリスク等について十分な説明を行っている。申立人も説明を十分に理解し、納得した上で購入している。また、当時、代表取締役は他の証券会社との取引があり、金融商品取引について豊富な知識や経験を有していた。よって、何らの違法・不法行為もないため、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)	○平成25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】
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; 被申立人担当者から「外貨預金は為替差損によって元本割れしている。金利は低いが、非常に有利な条件で短期で償還され、元本を取り戻せる商品がある。」等とリスクについて何の説明もないまま仕組債を勧められ購入したところ、発行体及び保証会社の破たんにより投資元本のほぼ全額を失った。説明義務違反であり、発生した損害金約2,200万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は、申立人が系列の銀行で特約付外貨定期預金をしており、為替差損をカバーするための商品に興味があるとのことだったので、本件仕組債を提案したものである。その上で、担当者は、本件仕組債の商品内容、リスク等について詳しく説明し、その結果、申立人自身が理解を示し、申立人の判断で購入したもので、勧誘に関して違法性はない。よって、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が申立人の損害額の1割に相当する約200万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; 申立人は、被申立人の説明を受けて買付申込書及び確認書等必要書類に署名・押印の上、本件仕組債を買付していることから、被申立人に説明義務違反等の違法行為は存在しない。ただし、買付当時60歳を超えた申立人に対し、償還まで30年かかる中途解約が困難な仕組債を勧誘した点に問題がなかったとはいえない。</p>
6	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; 担当者より勧誘されて仕組債を購入したが、担当者は勧誘に際し、あたかも確実に利益が得られるような発言をし、商品内容、リスク及びリスクの発生原因等に関する説明を十分に行わず、かつ、適合性の原則から著しく逸脱していた。よって、本件仕組債に生じた損失約4,600万円の支払を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は、本件仕組債の買付け勧誘において、断定的判断を提供したことはなく、指数が下がった場合に元本がどのように毀損するかや、指数が半分以下であると償還額はゼロになること、途中売却できない場合があること等、具体的な説明を行い、申立人は理解の上、本件仕組債を購入している。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つせん手続を打ち切り)	○平成25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、和解が成立する見込みがないと判断し【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
7	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>&lt;申立人の主張&gt; 為替リスクヘッジを行う必要もなく、デリバティブ取引の知識も有していなかったが、被申立人は取引を行うメリットのみを強調し、取引による損失の発生やリスク等のデメリットの説明を十分に行わず、申立人に対し2本のクーポンスワップ契約を行わせた。よって、本件取引により生じた損失の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は為替デリバティブ取引の経験があり、本件クーポンスワップ取引の条件及びリスクを十分に理解し、間接貿易におけるヘッジ目的として、本件取引を契約している。本件取引のリスク等については、担当者より十分な説明を受けて、申立人の判断と責任において本件取引を行っており、被申立人に何ら不法行為は存在しない。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25年4月、紛争解決委員は、被申立人の歩み寄りの姿勢が全くなく、和解が成立する見込みがないものと判断し【不調打ち切り】
8	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	50代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者より保有投信について「下落基調であるが、今売却すれば損は出ない。」と言われて買換えをしたが、実際は保有投信に損失が生じていた。よって、投信の買付の無効取消と、保有投信の原状回復(原状回復費用約60万円)を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者の誤った説明により売却した投信の買戻し(原状回復)に応じることは可能であるが、同投信の売却代金で購入した投信の買付無効及び原状回復に係る費用差額の負担の求めには応じることはできない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】 (あっせん対象商品に利益が発生したため)
9	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; 被申立人担当者は、投資経験が乏しく高齢である申立人に対し、情報収集の困難な外国株を次々に勧誘し損失を拡大させた。著しく適合性原則に反する行為であり、発生した約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、株式、投信、国内外の債券等への投資経験が10年以上あり、適合性について問題はなかったと認識している。担当者は、申立人の意向を確認したうえで各商品について説明し、申立人の判断で取引してきたもので、請求に応じる理由がない。</p>	見込みなし (特別調停案の提示に対して被申立人がこれを受諾せずあっせん手続を打ち切り)	平成25年3月、紛争解決委員より特別調停案が提示されたが、被申立人が特別調停案を受諾せず、訴訟提起したため【不調打ち切り】
10	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた本件投信について、担当者に損益状況を問い合わせたところ、利益が生じている旨の説明を受けたため売却注文を出したが、実際には損失が出た。後日、担当者が残高口数と評価損益を間違えて申立人に伝えたことが判明した。誤った説明に起因する売却であり、原状回復及びそれに要する費用約30万円の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の主張に概ね間違いはないが、申立人が本件投信の精算金額が間違っていることに気付いてから苦情申出までに時間が経過していることもあり、あっせんにおいて事実関係を確認したうえで解決を図りたい。</p>	和解成立	○平成25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、21万円を申立人に支払うことで【和解成立】

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
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 株式取引の経験が全くなく、理解できる能力がないにもかかわらず、十分な説明をせずに、過大な外国株式取引を行わせ損失が生じた。損失約350万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件取引は、申立人が自らの投資意向と判断により行ったものであり、担当者は申立人に外国株式取引のリスク等に関して十分な説明を行い、さらには取引口座を支配していた事実も認められないことから、申立人の請求は応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が互譲し、被申立人が申立人に対し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; 申立人は、本件外国株式取引を行うまで夫から相続した株式を売却した以外に株式取引の経験を有していなかったことは口座開設時の申告から明らかで、担当者は申立人が提出した登録内容変更依頼書の内容の矛盾に気がつくべきであった。他方、申立人が前記登録内容変更依頼書を提出していること、申立人が買付を行った外国株式を長期保有し、損失を拡大させていること及び申立人自身自己責任の部分があることを自認している事情が認められることから、和解案により和解することが妥当と考える。</p>
12	売買取引に関する紛争	システム障害	株式	男	40代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた国内株式について、ホームトレード画面の売買損益欄に約5万円の利益が出ていることを確認したため売却注文を出し約定したが、実際には約10万円の損失となった。画面上の誤表記が原因であり、原状回復及びそれに要する費用約10万円の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; システム変更に伴い、ホームトレードの画面を一新したが、変更直後の画面上の評価損益に関して十分な注記が付されていなかったことは事実として認める。他方、申立人は、自分自身でコスト管理・損益確認も可能であったと思われる一面もあること等から、損害額の算定と応分の負担割合につき、あっせん場で話し合う用意があり、円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成25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、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; 本件は、被申立人の画面表記の不備が起因して、申立人が意図しない損失での売却につながったことは明白であるが、申立人においても本来の損益確認が可能であったと思われることから、双方互譲のうえ、和解案により和解することが妥当と考える。</p>
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	50代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、担当者に対し、「初めての投資であり、安全性の高いものでなければ困る」と伝えてあったにもかかわらず、「安全な商品で。心配ありません。」と言って複雑かつ高リスクの他社株転換条項付社債を勧誘し購入した結果、他社株式で償還され、元本を大きく割り込んだ。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約1,600万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、申立人の夫が経営する会社の役員であるが、申立人の夫が本件契約の直前に同種の他社株転換条項付社債を購入したことにより、申立人も興味を示して、買付意向を持ったため、担当者が商品内容、リスク等を十分に説明したあと、申立人が夫と相談のうえ申立人自身の判断で購入を決めたものである。よって、適合性原則違反、説明義務違反の事実はなく、請求に応じことはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5月、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、被申立人が申立人に対し、損害額約1,400万円の2割に相当する280万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件について、申立人は被申立人の説明を受けて買付申込書及び確認書等必要書類に署名・押印の上本件仕組債を買付けていることから、被申立人に適合性原則違反、説明義務違反等の違法・不法行為は存在しない。もっとも、被申立人は安定重視の投資意向を持つ申立人に対し、リスクの高い仕組債を勧誘し買付けさせた点、仕組債投資が初めてである申立人に対し、1度の面談および口座開設時に申立人が記載した外形上の属性でのみ本件EB債の適合性ありと判断した点につき問題がなかったとは言えない。</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
14	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	男	70歳前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; リーマン・ショックの直前に「投信を売却して欲しい」と言ったが、担当者は「大丈夫です」と言って売却を拒否した。その後リーマン・ショックで値下がりし、損失の回復を待ったが回復しなかったため、苦情を申し出たが、「売却注文は受けてない」と言われた。損失約3,500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; リーマン・ショック前後に担当者は申立人と頻りに連絡を取っていたが、その中で、担当者は申立人より今後の見通しの相談を何度か受け、担当者はその都度、株式市場や為替の状況、検討されている金融政策などについて丁寧に説明し、その上で様子を見てはどうかと提案をしている。これについて、申立人も了承しており、売却注文を受けた事実はない。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25年5月、紛争解決委員は、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と判断し【不調打ち切り】
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人は、申立人との間で為替デリバティブ契約を締結させたが、本件取引は15年以上の長期間の契約であり、申立人にとって取引当初は有利な為替レートが設定されていたが、担当者は、その後の米ドル相場の高騰(円高)により中途解約した場合の違約金の算定方法等契約締結の判断に必要な事項について説明をしなかった。申立人の外貨実需を超えた取引であり、複雑な商品内容等を理解できないまま契約した結果、大きな損害を被った。不法行為による損害賠償及び解約清算金の支払義務のないことの確認を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件契約締結は、取引開始時点と比較し、円高が一定のレートまで進んだ場合に限られ、取引が消滅するのは、一定期間経過後に円安が一定のレートまで進んだ場合に限られること等、本件取引条件を詳しく説明し、締結に至るまでは、申立人から適宜質問を受けるなど十分な時間を費やしている。よって、申立人の請求に応じることはできない。なお、申立人は、被申立人と申立人の関連会社との間で締結した同種のデリバティブ契約の債務保証をしており、この件についても債務を負っている点を付記しておく。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人は、申立人との間で為替デリバティブ契約を締結させたが、本件取引は12年もの長期間の契約であり、申立人にとって取引当初は有利な為替レートが設定されていたが、担当者は、その後の米ドル相場の高騰(円高)により中途解約した場合の違約金の算定方法等契約締結の判断に必要な事項について説明をしなかった。申立人の外貨実需を超えた取引であり、複雑な商品内容等を理解できないまま契約した結果、大きな損害を被った。不法行為による損害賠償及び解約清算金の支払義務のないことの確認を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件契約締結は、取引開始時点と比較し、円高が一定のレートまで進んだ場合に限られ、取引が消滅するのは、一定期間経過後に円安が一定のレートまで進んだ場合に限られること等、本件取引条件を詳しく説明し、締結に至るまでは、申立人から適宜質問を受けるなど十分な時間を費やしている。よって、申立人の請求に応じることはできない。なお、本件契約については、申立人の実質的な親会社が申立人の債務を保証しており、当該親会社に支払債務がある点を付記しておく。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】

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
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人は、申立人に対して、被申立人のグループ会社との間で為替デリバティブ契約を締結させたが、本件取引は10年以上の長期間の契約であり、申立人にとって取引当初は有利な為替レートが設定されていたが、担当者は、その後の米ドル相場の下落(円高)により中途解約した場合の違約金の算定方法等契約締結の判断に必要な事項について説明をしなかった。よって、不法行為による損害賠償及び解約清算金の支払義務のないことの確認を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件契約は申立人と被申立人のグループ会社との間で締結されたものであり、また、本件あっせん申立ての趣旨は当該グループ会社の債権の不存在の確認を求めるものであるが、被申立人は、当該グループ会社を当事者又は利害関係人に含めた和解案が示されることを前提としない限り、本件あっせん手続において申立人との紛争を解決する意思を有していない。なお、取引条件等については、十分説明を行ったうえで契約に至っているが、「解約清算金」とは何か、明確にすることを求める。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】
18	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; 申立人は高齢で判断能力が低下している等の理由で、被申立人との取引における行き違いを未然に防ぐために、申立人と直接コンタクトを取るのではなく、代理人と一緒に対応する旨を話し、被申立人に対し代理人申請をしていたが、担当者は、申立人代理人への確認をせずに、保有商品をすべて売却し高リスクの投信の買付けを行わせた。申立人の意思を無視した不当な取引であり、原状回復及びそれに要する費用約80万円の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は、申立人に対して投信の乗換えを提案する際、商品性、リスク等について詳しく説明し、申立人の同意を得ている。その際、代理人(申立人の娘)への連絡の必要性の有無を申立人に打診したが、申立人から不要である旨返答を得ており、正当な取引であると認識しているが、申立人が代理人の手続きをとる際に、代理人の置かれた立場等について申立人の理解が十分ではなかったと推測されるため、あっせんの場で円満な解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年5月、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、あっせん期日の基準価格等を基に算出した損失総額の3分の2に当たる約90万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件取引につき、申立人との約定そのものはあったものの、被申立人は申立人の代理人設置の趣旨につき、十分な理解に至っていなかったことも否めないことから、双方互譲のうえ、和解案により和解することが妥当と考える。</p>
19	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; 取引銀行から被申立人を紹介され、担当者から詳しい説明を受けることなく、複雑かつ高リスクの日経平均連動債を勧められ購入した結果、元本が大きく欠損した。高齢で投資経験もなく、定期預金のための資金であり、適合性原則違反及び説明義務違反に該当する。よって、発生した損害金約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、関連銀行からの紹介により口座開設したが、その際に、投資経験として投信を挙げており、資金性格は「余裕資金」、投資意向として「利回り重視」の欄に印をつけており、定期預金のための資金であったとか、投資経験がないということはありません。また、本件債券については、目論見書等をもとに、ノックイン基準、利率判定基準、期限前償還判定基準等を含め商品内容、リスク等を詳しく説明しており、説明義務も果たしていることから、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ち切り)	○平成25年5月、紛争解決委員は、商品内容説明に関して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
20	その他の紛争	詐取・横領	投資信託	男		<p>&lt;申立人の主張&gt;            投信の新規購入及び切替えに際して、申立人のカードが必要とのことで、被申立人担当者に数回手渡したが、その間、同担当者が申立人の証券総合口座から複数回にわたり出金・着服していたことが被申立人の内部調査で判明した。詐取・横領を起因として約200万円の返還を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            なし(答弁書提出前に申立人があっせん申立てを取下げ)</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】
21	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;            被申立人担当者から「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないうまま仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。申立人は亡夫から引き継いで口座を持っていただけで、社会経験の乏しい独り暮らしの高齢者である。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約6,700万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            申立人は、平成8年4月に口座開設して以来、株式、国内外債券、国内外投信、EB債等の取引経験のある投資家であり、本件仕組債についても、担当者が早期償還条項、ロックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、申立人の判断により購入を決めている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約290万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;            本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、申立人が独居老人であり、後に成年後見審判がなされたことから考えると、申立人が本件仕組債を始める当時には判断力に衰えがあったものと思われ、申立人が投資経験が豊富で、かつ管理職からも説明しているとはいえ、担当者の勧誘には不十分な点があったものと推測される。よって、損失の約2割を支払うことで解決することが適当である。</p>
22	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;            申立人の妻が被申立人担当者より「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないうまま、申立人名義で口座開設し、本件仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。申立人は、外形上、口座を持っていることになっているが、被申立人とは面識もなく、直接説明を受けたこともない。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約2,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            申立人は、申立人の妻が窓口となり平成16年9月に口座開設したが、本件仕組債については、担当者が申立人の妻に対して早期償還条項、ロックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、最終的には申立人の判断により購入を決めている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約160万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;            本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、担当者による勧誘には説明不十分な点があったものと推測される。また、申立人に対しては担当者が直接説明及び勧誘を行っていない点及び誰が出資者であり、誰の意向を確認すべきかという対応も不適切であったものと推認される。よって、損失の約8割を支払うことで解決することが適当である。</p>
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	50代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;            申立人の義母の紹介により被申立人担当者から「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないうまま本件仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約900万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            申立人は、申立人の義母の紹介で平成16年9月に口座を開設して以来、国内外債券、投信等の取引をしてきたが、他社でも取引し投資に関する情報をネットで得ていると聞いている。本件仕組債についても、担当者が早期償還条項、ロックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、申立人の判断により購入を決めている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約50万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;            本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、担当者による勧誘には説明不十分な点があったものと推測される。よって、損失の約5割を支払うことで解決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
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	20代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人の母親が担当者から「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないまま、申立人の口座を開設し申立人の名義で本件仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。申立人は、外形上、口座を持っていることになっているが、被申立人とは面識もなく、専ら申立人の母親が窓口となって取引してきたもので直接説明を受けたこともない。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約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、申立人の母親の指示により平成15年6月に口座開設したが、本件仕組債については、被申立人担当者が申立人の母親に対して早期償還条項、ノックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、最終的には申立人の判断により購入を決めている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約50万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、担当者による勧誘には説明不十分な点があったものと推測される。また、申立人に対しては担当者が直接勧誘、説明を行っていない点及び誰が出資者であり、誰の意向を確認すべきかという対応も不適切な点があったものと推認される。よって、損失の約8割を支払うことで解決することが適当である。</p>
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	20代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人の母親が担当者から「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないまま、申立人の口座を開設し申立人の名義で本件仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。申立人は、外形上、口座を持っていることになっているが、被申立人とは面識もなく、専ら申立人の母親が窓口となって取引してきたもので直接説明を受けたこともない。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約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、申立人の母親の指示により平成15年6月に口座を開設したが、本件仕組債については、被申立人担当者が申立人の母親に対して早期償還条項、ノックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、最終的には申立人の判断により購入を決めている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約50万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、担当者による勧誘には説明不十分な点があったものと推測される。また、申立人に対しては担当者が直接勧誘、説明を行っていない点ないし誰が出資者であり、誰の意向を確認すべきかという対応も不適切な点があったものと推認される。よって、損失の8割を支払うことで解決することが適当である。</p>
26	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; 老後の資金を堅実に蓄積する投資姿勢であったにもかかわらず、理解できる説明を行わないまま、極めてリスクの高い投資信託の購入へと導き、短期間に不必要かつ不合理な乗換売買を頻繁に繰り返させ、結果、高リスクの銘柄へ集中的に投資させた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した約5,600万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は昭和47年に口座開設して以来、幅広い金融商品を取引しており、大きな損失を被った経験もある。本件投資信託はいずれも投資対象にそれぞれ特徴があるものの、基本的な仕組みは何ら難しい点はなく、リスク分散ために行った本件投資信託の勧誘は、申立人の適合性に反するとは言えず、また、説明に不足はなかった。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)	<p>○平成25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
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人は、取引の仕組みや、追加保証金等の負担により多額の損失が発生し得ることを説明せず、申立人がこれらを理解しないまま、信用取引を強く勧誘し、取引を過度に頻繁に行わせた。その上、多額の損失が発生していることを知りながら、損害の拡大防止を怠ったばかりか、利益獲得が確実であるかのような誤導的かつ断定的な説明を行い、申立人に信用取引を継続させた。以上により発生した損害約2,600万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は、申立人に信用取引の仕組みについて十分に説明しており、申立人は説明を理解した上で、信用取引を開始した。その後も担当者は申立人に損益等について十分に説明しており、申立人は信用取引の損益等について十分に理解していた。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が申立人に対し被申立人の過失が認められる本件信用取引の損金の4割に相当する約750万円を支払うことを提案したところ、双方がこれを受諾し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 担当者は、信用取引の理解が不十分かつ信用取引を行う必然性・必要性があったとは思われない申立人に対し、信用取引を勧誘したこと、信用取引における株式売買の頻度が担当者の主導による過当取引であった疑いがあること、申立人が信用取引の継続への不安を担当者に表明していたにもかかわらず、担当者は損失拡大防止を講じた形跡は伺えないこと等を勘案すると、申立人にも過失相殺要因があるにせよ、被申立人に過失があったことを否定することは困難である。</p>
28	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	債券	女	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 外国債券の購入にあたり、取引コースを変更したところ、手数料が高くなってしまった。担当者より、取引コースを変更すると手数料が高くなることの説明がなかったため、手数料差額金約30万円の支払を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、以前に、本件で変更した取引コースと変更前の取引コースの両方での取引経験があることから、手数料体系の違いについては十分認識していた。よって、コース変更に伴う取引手数料の差額金の請求には応じられない。</p>	その他	<p>○平成25年5月、紛争解決委員は、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。</p>
29	売買取引に関する紛争	システム障害	株式	男	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた国内株式をインターネット画面で売却注文後、取消操作を行ったところ、画面上で注文取消結果が表示されたが、後日、改めてインターネット画面を開いたところ、当該株式が売却されていた。売却は申立人の本意ではないことから、原状回復及びそれに要する費用約80万円の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件売却発注時に株式注文システムにおいて障害が発生し、国内株式注文取引の各証券取引所への取次ぎが遅延したが、本件売却発注時の相場状況を踏まえると、本件取引は、発注とほとんど同時に約定が成立していたことが明らかである。また、申立人の画面上は「取消中」と表示されており、取消が完了したとの表示はされていない。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25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、6万円を申立人に支払うこと【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が売却注文取消しの画面操作をしたあと、「取消完了」との表示はされておらず、売却注文が取り消されたとの判断は早計であったが、担当者は申立人に対し、注文取消しを受け付けると一旦回答しておきながら、翌営業日にはやはり取消しは不可能と返答するなど、申立人を困惑させた責任はある。他方、申立人も、その後の株価の推移を見て自分自身で本件株式の該当株数を買戻しており、請求額は大幅に減額されるべきである。以上の点を勘案し、和解案により和解することが妥当と考える。</p>
30	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	50代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 担当者は、申立人の投資意向を無視して、取引経験のない信用取引を執拗に勧誘し、仕組みを理解させないまま多額の取引をさせ、大きな損害を被らせた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約2,200万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、株式、債券、投信等への投資経験が5年以上あり、かつ、投資目的については「値上がり益を追求するため、大きなリスクも許容する」と記載しており、担当者がその意向に沿って信用取引を提案した結果、申立人の判断で取引を開始したものである。申立人は投資銘柄を選択する能力を有しており、結果については自己責任であり、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25年6月、紛争解決委員は、双方の主張について慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張・認識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】</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
31	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;          担当者は、申立人の投資意向を無視して次々と投信を勧誘し、確実に利益が得られ損はないかのような説明を行った。申立人が同担当者の説明を信用し本件投信を購入した結果、元本が大きく欠損した。説明義務違反であり、発生した損害金約1,700万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;          申立人は、株式、債券、投信等への投資経験が5年以上あり、投資目的についても「積極投資」と記載していた。また、申立人代表者個人も投資経験が豊富であり、本件投信については、申立人の意向を確認したうえで、リスク等の説明を行い、申立人の判断で購入している。よって、申立人に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25年6月、紛争解決委員は、リスク説明義務が果たされていたどうかを焦点であり、慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張・認識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】
32	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	投資信託	女	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;          豪ドル建てMMFの相続手続において、豪ドルの預金口座に送金してほしいと伝えていたにもかかわらず、円決済されて送金された。よって、豪ドルで送金された状態に戻すための費用約860万円の支払を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;          申立人の娘より電話で、「母の口座を豪ドルで開いたので、母の口座に移したい」旨の話が一方的にあったが、それ以上の具体的な話はなく、被申立人としては、申立人から売却代金を豪ドルのまま決済・振込送金するよう指示を受けていないため、申立ての趣旨には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解をもとに和解案を提示したところ、双方が受託し、被申立人が申立人に約160万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;          申立人からの豪ドルでの決済・振込送金の具体的指示はなく、かえって円貨口座への振込送金の指示をしていたことは認められるが、相続手続の際、申立人は豪ドル建ての預金口座を持参し、豪ドル口座に移管したい旨の話をしたことや申立人は非居住者であること、被申立人が申立人に対し通貨種別等を確認しなかったこと等の事情を勘案し、被申立人が申立人に対し、和解案に則した解決金を支払うのが妥当である。</p>
33	売買取引に関する紛争	無断売買	投資信託	男	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;          申立人の承諾なく、預けていた投資信託及び債券が勝手に売却され、株式信用取引を購入させられて損失が発生した。発生した損失約190万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;          申立人は投信や外債での運用が主であったが、担当者は申立人の投資経験・資産状況・知識は十分であると判断し、株式信用取引を提案したところ、申立人は担当者の提案に対し非常に意欲的であったため、信用取引のリスク等をじっくりと時間をかけて説明し、申立人の理解・了承の上で信用口座開設手続を行っている。そして取引の都度申立人の承諾を得て注文を執行している。よって、申立人の主張は事実ではなく、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25年6月、紛争解決委員は、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】
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	女	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt;          担当者から、「7年経てば元に戻る」と言われ、保有していた国債を無理やりデジタルクーポン債に乗り換えさせられ、さらに外国株式の乗換売買を繰り返した結果、損失が出ていることを説明せず、保有していた外債を無断で売却し、その代金を外国株式の損失の穴埋めに充て、損失を拡大させた。被申立人の不当な行為により発生した損害金約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、昭和54年3月に口座開設して以来、国内外株式、国内外債券、仕組債、EB債など幅広く投資を行っているが、国債からデジタルクーポン債への乗換えについては、申立人の意向を確認の上、商品内容、リスク等を説明し、申立人の判断で行っている。また、外国株式については、その都度市況の説明等を行ったうえで、申立人の意向に沿って売買しており、外債についても、損失が膨らんでいることを説明し、外国株式で取り戻すほうが良い旨助言した結果、申立人自らの判断で売却しており、無断との主張は失当である。よって、請求に応じることはできない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】

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
35	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; 取引銀行から相手方証券会社を紹介され、難解な仕組みのEB債を次々と勧められた。取引銀行との良好な関係を維持するには購入を断るという選択肢がなく複数契約した結果、多額の損害を被った。当該銀行との共同不法行為に基づき、相手方に対して損害賠償として約1億1,000万円及びこれに関連する遅延損害金の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 系列銀行の担当者より、証券ニーズのある顧客として申立人を紹介され、申立人財務担当者と面談したところ、既に他社において株式及び投信を5,000万円以上投資しており、今後さらに3,000万円ほどの運用を検討しているとのことであったため、本件EB債を勧め、商品内容、リスク等について説明したところ、申立人の社内手続を経て購入した。いずれも、当該財務担当者が商品内容を吟味したうえで購入を決めており、請求に応じる理由はない。</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25年6月、紛争解決委員は、双方から慎重に事情を聴取し、和解の糸口を探したが、双方の主張に隔たりが大きく、和解する見込みがないと判断して【不調打ち切り】
36	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 内容及びリスクについて十分に説明を受けずに購入したヘッジファンドがほぼゼロ円で償還されることとなった。約100万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件ファンドを販売する際に、担当者は申立人に十分に説明しており、また、申立人の投資確認書からも、重要事項(リスク等)の説明を受け、商品内容等を十分に理解した上で取引を申込み旨の確認をしていることから、申立人の請求には正当な理由がなく、これ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25年6月、紛争解決委員は、リスク説明義務が果たされていたどうかを焦点であり、慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張・認識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】
37	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人が認知症患者である申立人との間で行った約5000万円にのぼる証券取引について、これを無効として、原状回復することを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; なし(本件は、被申立人の答弁書の提出前に、紛争解決委員があっせん手続を行わないと判断したため)。</p>	その他	○平成25年6月、紛争解決委員は、申立人と被申立人との取引で申立人に利益が生じていること等を考慮し、業務規程第31条第1項5号により、本あっせん事案について、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。
38	売買取引に関する紛争	その他	CFD	男	40代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; CFD取引で証拠金不足が発生し強制決済されることとなり、電話で強制決済の時間を聞いたところ、「翌日の始値」との説明を受けたため、敢えて追加証拠金を入金せず強制決済されるのを待ったが、説明とは異なり「当日の終値」で決済されてしまった。誤った説明により生じた損失約120万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人の証券CFD取引のルールでは、決められた時間までに追証が解消しない場合、被申立人の任意で強制決済を行うことができることになっており、本件は申立人より当該時間までに追加証拠金の入金がなかったため強制決済したものである。ただし、被申立人の説明に誤りがあったことは事実であり、誤った説明がなければ当該時間までに入金できた可能性を申立人が証明するのであれば、和解による解決を図りたい。</p>	和解成立	○平成25年6月、紛争解決委員は「被申立人が想定損失額の3割相当額である約30万円を申立人に支払うことで和解すること」を提案したところ、被申立人はこれを承諾したが、申立人は和解金の受取を辞退し、相互に何らの債権債務のないことを確認して本件紛争を解決することで双方が合意し【和解成立】

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	断定的判断の提供	債券	男	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 金利は少なくとも安全でリスクのないものを強くお願いしたにもかかわらず、担当者より「絶対大丈夫」と転換社債を熱心に勧められ購入したが、発行会社が破綻し大きな損失が出た。よって、発生した損失約400万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者和その上司は申立人に対して、転換社債の商品性やリスクを事前に説明し、申立人が十分に検討、理解した上で適切に買付約定したものと認識しており、あっせんにおいて金銭的解決に応じる用意はない。</p>	その他	○平成25年6月、紛争解決委員は、申立書、答弁書及びその他証拠資料等を確認の上、本件については、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。
40	売買取引に関する紛争	その他	株式	男	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 電話で株式A銘柄を8株買い付ける注文を出し、担当者から約定連絡を受けたが、株価が一桁少なかったため驚き、電話で単価に間違いはないか確認後、72株を追加で買い付けた。しかし、単価が気になるため再度担当者に確認したところ、類似した社名のB銘柄を買い付けていたことが判明した。担当者による不注意であるため、蒙った損失約36万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 投資銘柄についての確認が不十分であった過失は認めるが、担当者は銘柄コードや業種について申立人に確認しており、申立人が意図する銘柄を既に保有していることや申立人の経歴を考慮すると、申立人は銘柄の相違について十分確認できたはずであり、損失額全額の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人はこの見解に対し、5割であれば即日和解が可能であると伝え、申立人もその割合を受け入れることを表明したため、被申立人が約18万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; 事実関係に係る双方の争いは基本的になく、被申立人の過失は明らかだが、損害賠償額の算定にあたっては、申立人にも相応の過失が認められることから、意に反して買い付けた株式の売却損の約6割を被申立人が負担することで和解することを勧告する。</p>
41	売買取引に関する紛争	その他	株式	男	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 国内株式の買付注文において、1株と言うべきところ、誤って100株と言ってしまい、単価が50万円を超える銘柄であったため、巨額な買付代金になってしまい、当日中に99株を売却したが、差引損失が約140万円発生した。被申立人から適切な助言があれば防げた事案であり、売買手数料を除く純損失の9割に相当する約130万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件国内株式について、担当者は申立人から「100株買い」との発注依頼を受けたが、発注後、改めて確認したところ、「100株ではない。1株である」と言われ、本件が判明した。担当者が買付注文を受けた際に概算精算金額を確認しなかったことが一因としてある。申立人は、普段から銘柄、株数、売買の別、単価等を自身で決めており、本件株式を二度に亘り1株ずつ買い付けたことがあることから、あっせんの場において話し合いのうえ解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成25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、申立人の損失額約130万円のうち約120万円を被申立人が負担することで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人からの買付注文時の担当者とのやりとりの内容については、双方に争いはなく、申立人が本件株式100株の買付を依頼したものの、同担当者がこれを受注した際に、本件取引の概算精算金額を確認しなかったこと等、被申立人に相応の落ち度が認められることから、双方互譲のうえ、和解案により和解するのが相当である。</p>
42	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; 亡夫から相続した株式を強引に投信や仕組債に乗り換えさせられた。投資経験がなく、商品を選定する能力のない申立人に対する適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約6,500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、亡夫から株式等を相続したが、その際に申立人の属性等を聴取したところ、約30年の株式投資経験があり、金融資産は「1億円以上」、投資目的は「中長期的視野に立った値上り益重視」と申告している。それを受けて、国内株式、投信、仕組債等を勧めたが、いずれも商品内容、リスク等について十分説明したうえで、申立人の理解を得て契約に至っている。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っせん手続を打ち切り)	○平成25年6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、話し合いを続け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】

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
43	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;          担当者より、仕組債及び外国株の購入を勧められ、言われるがままに購入した結果、損失が発生していた。申立人は、高齢で商品の知識がないうえに、闘病中がかつ葉の副作用により、理解力が低下していたにもかかわらず、勧誘の際、担当者は十分な説明を行っていなかった。よって、約990万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;          申立人は長年株式等の取引経験のあるベテラン投資家である。担当者は各商品について十分な説明を行っており、申立人は各商品について十分に理解した上で買い付けている。担当者は、申立人が入院中に見舞いに訪れた時までは、申立人の判断能力に問題はないと思っていたが、退院後に申立人の様子が以前と変わったと感じたため、その後取引の提案を行っていない。したがって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6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、被申立人が申立人に対し損害額の3割に当たる約260万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;          申立人と被申立人は11年前にあっせん手続を行ってから、申立人が取引を再開するまでの間に7年間の取引中断期間があったことからすれば、担当者が取引再開時点において申立人に対して一定の配慮をすべきであったこと、申立人の損失の大部分を占める外国株式取引について、数量・頻度がやや過大であったこと、他方、申立人は各取引について、周りの家族に相談できる環境にあったこと、家族も申立人の各取引について知りうる環境にあったことなどの諸般の事情を勘案すると、双方が互譲し和解することが相当である。</p>
44	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	男	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;          口座開設時より20年以上にわたり被申立人より勧誘されて行った現物取引や信用取引等において、適合性原則違反、説明義務違反及び信用取引の過当性があったため、発生した損失約2億円の支払を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;          申立人は会社経営者としての経歴を有し、20年以上もの間、被申立人において取引を行っており、年間買付総額数千万円規模の投資を継続して行い、本件信用取引開始前には数億円規模に至っており、投資方針、投資目的などからも、現物取引はもちろん、信用取引の勧誘を行ったことも含めて、適合性原則に著しく違反するものではなく、説明においてもリスク等を十分に理解したうえであり、説明義務違反もない。また、申立人より損害賠償請求が行われたのは、20年以上にわたる取引関係が終了してその合計損失額が確定した時点から起算しても、既に3年以上が経過していることから、申立てに応じる余地はない。</p>	その他	<p>○平成25年6月、紛争解決委員は、本件については、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を行わないことが相当であると判断した。</p>
45	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	40代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt;          担当者から商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないまま、難解な仕組みの債券を複数勧誘させられ購入したが、元本が大きく欠損した。したがって、被申立人に対して不法行為に基づく損害賠償として約4,000万円の支払を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;          担当者は、申立書に記載されている本件各債券について商品内容、リスク等について十分な説明を行って販売しており、不法な勧誘は一切認められないと確信している。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25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、申立人に約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;          申立人は、為替変動の影響を受ける本件各債券の商品性を十分に理解していたとは言いが、会社役員という立場で経済活動しており、担当者からの説明に対して、不明な点を質問するなど本件各債券の商品性等を理解する努力をしたかどうか疑わしい。一方、本件各債券のうち1本はレバレッジのある複雑な仕組債であり、当該債券を販売するに際しては、高いレベルの説明が要求される商品であったと思われるが、担当者が十分に説明義務を果たしたかどうか疑わしい。以上の点を勘案し、和解案により和解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
46	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人より外債を購入する際、担当者との話し合いの中で早期売却について尋ねたところ、「早期売却しても元本は戻る」と言われたので、元本は保証されていると思っていた。ところが、早期売却したところ損失が生じた。説明と違っていたため、損失約100万円について損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は証券知識及び取引経験が豊富であり、担当者は本件外債について、十分に時間をかけた上で申立人の投資意向に従い提案し商品説明を行っており、「早期売却しても元本は戻る」との説明は一切行っていない。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25年6月、紛争解決委員は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対し約20万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人からの要求により担当者が2度にわたり交付した手書きの書面には、いずれも早期に売却しても元本を割り込むことがないかのようなグラフが記載されており、当該グラフの記載が申立人の投資判断に影響を与えた可能性があるから、和解案により和解することが妥当と考える。</p>