

## FINMAC紛争解決手続事例(平成25年10—12月:指定紛争解決機関業務)

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10月から12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、30件であった。そのうち、和解成立事案は19件、不調打ち切り事案は10件、その他は1件であった。

紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争19件>、<売買取引に関する紛争9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。

| 項目 | 紛争の区分      | 紛争の内容  | 商品          | 顧客 | 年齢    | 紛争概要  | 終了方法                               | 処理状況  |
|----|------------|--------|-------------|----|-------|---|------------------------------------|---|
| 1  | 勧誘に関する紛争   | 適合性の原則 | 外国為替証拠金(店頭) | 女  | 50代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人より「絶対にマイナスにはならない。400万円入れたら最終的に600万円になる」等と強く勧められ、FX取引を開始したが、大きな損害が発生した。よって、約260万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>担当者は、「絶対にマイナスにならない」との発言は行ってない。また、「400万円入れたら最終的に600万円になる」との発言は、今後の為替の動向を予想し、仮に予想通りの動きになった場合の説明である。申立人は、担当者の説明を受け理解したうえで取引を行っている。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25年10月、紛争解決委員は、被申立人が損失額の4割を申立人に支払う旨の和解案を提示したが、被申立人が応諾せず【不調打ち切り】  |
| 2  | 売買取引に関する紛争 | 売買執行ミス | 上場株式        | 男  | 70代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>電話にて、A株式を指値80円で売却する注文を発注したところ、翌日に未約定であることが判明した。その後、やむを得ず68円で売却した。本来売却できた金額と実際に売却した売却金額との差額約35万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>担当者は、申立人にA株式が前回の高値を付けたことを報告したところ、申立人より「80円で売ってもらいたい」との話があった。また、「明日か明後日くらいには売れるかな」といった話もあったため、申立人は売値の目標を伝えただけで、従来の取引状況から一日の株価動向を見た後、翌日の取引開始前に寄付き注文または指値注文を発注するものと思い、「80円を付けるような局面になったら電話します」と回答しており、売却注文を受けた認識はなかった。よって、申立人の請求に応じる訳にはいかないが、あっせんにおいて解決を図りたい。</p> | 和解成立                               | <p>○平成25年10月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約17万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;<br/>申立人は、A株式について80円で売れることへの期待は表明しているものの、明確な売却注文とまでは捉えがたい曖昧な表現にとどまっている。一方、被申立人担当者は、かかる曖昧な意思表示を受けた際に、指値注文を出す趣旨が否かについて申立人に対して確認をしていない。したがって、指値注文の有無に関する本件紛争については、当事者双方に一定の過失が認められることから、双方互譲により和解案により和解解決することを勧告する。</p> |

| 項目 | 紛争の区分      | 紛争の内容  | 商品   | 顧客 | 年齢    | 紛争概要  | 終了方法                                   | 処理状況  |
|----|------------|--------|------|----|-------|---|--|---|
| 3  | 勧誘に関する紛争   | 適合性の原則 | 上場株式 | 男  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>亡父から相続した国内株式17銘柄について、被申立人担当者から今年で軽減税率適用がなくなるため、売却して利益を確定すべきと強引に売却させられた。また、その売却代金を原資に仕組債を購入させられた。申立人は前年に脳梗塞を患い、理解力、判断力が劣っていた中での不本意な取引であり、原状回復及びそれに要する費用約500万円の負担を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>上場株式等の軽減税率の廃止について、被申立人担当者が申立人に電話で説明したところ、申立人が詳しい説明を希望し来店することとなった。その際、申立人は前年の脳梗塞による入院と病後手足の痺れによる遅筆等については担当者に伝えたが、判断力の低下については特に言及せず、その様子もなかった。担当者は保有株式の評価益の概算を伝え、それに係る税率が現行の10%から来年20%になる旨説明したところ、申立人から「それなら今のうちに全銘柄を売却して損益通算し、今後保有したい銘柄を買い戻す取引がしたい」との意向が示され、保有各銘柄の売却注文を受けて執行した。したがって、担当者による強引な売却との主張は認められない。また、仕組債については、当該売却代金から株式買戻しのための資金を差し引いた概算額約500万円の使途を打診したところ、特に使う予定はないとの返答を得たため勧めたものであり、販売用資料、目論見書等を交付して商品の仕組みやリスク等を説明し、申立人の理解を確認したうえで契約に至っている。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<br>(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10月、紛争解決委員は双方の意見を慎重に聞き、和解案の提示を試みたが、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】 |
| 4  | 売買取引に関する紛争 | その他    | 仕組投信 | 男  | 80代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>本年7月、被申立人から誤って提供された時価情報に基づいて外国投資信託を売却した。この売却は誤認勧誘に基づくものであるため、本年8月末時点で再購入した場合と売却代金との差額約1万円の支払を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人から書面で本件投資信託の売却注文を受注したが、本件投資信託の売却申込受付終了時以前に被申立人は売却価格を知ることができなかった。被申立人は販売会社で、管理会社からの情報に基づいて顧客に情報を提供するものであり、管理会社から提供されていない情報を顧客に提供しなかったことに瑕疵はない。本件投資信託は、申立人の発注から約定までの間に基準価格が2倍近く急騰した特殊なケースであるが、申立人の売却価格は急騰した基準価格を反映した価格であり、高く売れたことに対する不満ということで、申立人の真意が理解できない。本件取引について、被申立人には販売会社として全く瑕疵がないので、あっせん手続が行われたとしても、金銭的支払について一切応じるつもりはない。</p>   | その他<br>(紛争解決委員が紛争解決手続を実施しないこととした)      | ○平成25年10月、紛争解決委員は、業務規程第31条第1項により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。                          |

| 項目 | 紛争の区分    | 紛争の内容    | 商品      | 顧客 | 年齢    | 紛争概要   | 終了方法                                   | 処理状況  |
|----|----------|----------|---------|----|-------|--|--|---|
| 5  | 勧誘に関する紛争 | 誤った情報の提供 | 株式投信    | 男  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>外国債券の買付資金充当のため、投資信託2銘柄を売却する際、担当者より利益が出ているとの説明を受けたが、実際には評価損失が出ていた。また、外国債券の勧誘にも虚偽の説明があった。よって、売却した投資信託2銘柄を買戻しするか、又は売却しなかった場合の現在値との差額合計約54万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>担当者は外国債券の買付勧誘の際、保有投資信託の損益状況を説明したが、本件投資信託2銘柄の損益状況について、分配金を考慮した損益の算出方法を誤り、正しくは約61万円の損であったものを、誤って約4,000円の益であると伝えた。その後、外国債券について説明したところ、申立人より買付意向を受け、当日に本件投資信託を売却したが、本件投資信託の売却代金では外国債券の買付代金に満たないため、外国債券の買付は見送られた。後日、担当者の外国債券の説明に誤りがあることも判明した。したがって、あっせんにおいて解決を図りたい。</p> | 和解成立                                   | <p>○平成25年10月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約57万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;<br/>被申立人担当者が本件投資信託2銘柄の売却注文を受けるにあたって、誤った説明を行い、この説明が申立人の本件投資信託2銘柄の売却を判断する一因になっていることが認められることから、売却後の価格推移に鑑み、双方互譲により和解案により解決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 | 通貨選択型投信 | 女  | 40代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者から勧められた際、「期限はない。分配金は変動しない」との誤った説明を受け、投資信託を購入した。このため、被った損害約42万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>本件投資信託を勧めた際、被申立人担当者は信託期間満了日が設定されていることや分配金の額が上下する可能性のあることを含め、商品内容について詳しく説明している。申立人は信託期間の定めがあれば、その間は売却できないと誤解していた可能性があるが、被申立人として説明義務は果たしており、金銭的和解に応じる用意はない。</p>   | 見込みなし<br>(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10月、紛争解決委員は双方の意見を慎重に聞き、和解案の提示を試みたが、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】</p>   |
| 7  | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反   | 不動産投信   | 男  | 70代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>投資信託の乗換えを勧められた際、売却金額を超える金額で新たな投資信託を買い付けることに同意していないにもかかわらず、売却金額より約31万円超過した金額(約500万円分)を買い付けされた。超過分の原状回復を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>乗換えを勧めた際、売却金額及び買付金額を確認のうえ契約しており、申立人は不足分が発生することを承知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25年11月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、申立人が本件係争口数を売却し、差損分約3万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;<br/>双方の主張を総合すると、申立人が約500万円分の買付を指示したこと、及び、承諾したことは認められない。申立人が乗換えに応じた際に、本件買付により約31万円もの不足金が発生することは想定しておらず、被申立人担当者の説明においても、そのような多額な不足金が発生することについての了解を得るに足る説明がなされた事実は認められない。請求額と被申立人が賠償可能な限度額と隔たりがあるものの、申立人が早期解決を希望していることから、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> |

| 項目 | 紛争の区分      | 紛争の内容  | 商品      | 顧客 | 年齢    | 紛争概要  | 終了方法                                   | 処理状況  |
|----|------------|--------|---------|----|-------|---|--|---|
| 8  | 売買取引に関する紛争 | 無断売買   | 上場株式    | 男  | 60代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者によって、信用取引で買い建てたA銘柄10万株を無断売却され、申立人が目標としていた売却単価で売却できなかった。このため、約900万円の損害を被った。また、B銘柄については20万株の買い注文を出したが、担当者が誤って2万株と桁を間違えて発注した。桁を間違えることなく買付けていれば1週間後の値上りで売却することができたため、約1,200万円の利益を逸失した。よって、合計約2,100万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>A銘柄の売却については無断で行った事実はないが、担当者の対応に不十分な点もあったことから、あっせん手続において解決を図りたい。一方、B銘柄の買付については約定後の申立人の対応を考慮すると、当該約定について申立人から承認されたと認識するのが相当であり、金銭的解決に応じる用意はない。</p>   | 和解成立                                   | <p>○平成25年11月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が互譲し、被申立人が約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;<br/>A銘柄株式の売却時に、被申立人担当者が申立人の発言の趣旨を十分に確認しなかったことに関し、被申立人の担当者も相応の落ち度があったことから、双方が互譲し和解で解決することを勧める。</p>          |
| 9  | 売買取引に関する紛争 | その他    | 上場株式    | 男  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人のシステム変更により、保有していた国内株式の売却がシステム上不当に拒否され、売却の機会を失い、9万円の損害を被った。同一銘柄を売却後に買い付けた場合、同日に売却できないというルールについて事前に説明を受けておらず、損失額全額の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>新システムへの移行に伴う仕様変更について、事前告知がされていなかった部分があり、顧客に不都合を生じさせたのは事実である。しかし、本件はプログラム等のミスや不具合が原因ではなく、当社のホームトレード規程において顧客に通知することなく変更することがある旨明記しており、賠償に応じる理由とはならない。</p>   | 和解成立                                   | <p>○平成25年11月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約1万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;<br/>関係資料を総合すると、被申立人が事前周知を行わなかったことに関し、法的な責任を負うとまでは断定できないものの、双方の言い分を総合考慮すると、一定の歩み寄りをを行い、和解することが望ましいと考える。</p> |
| 10 | 勧誘に関する紛争   | 適合性の原則 | 通貨選択型投信 | 女  | 80代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人が高齢で認知症の症状があるにもかかわらず、金融商品について十分な知識がないことに乗じて、申立人の代理権を付与された保佐人（申立人次男）その他の親族の同意（同席）なく高リスクの投資信託等を購入させ、多額の損害を被らせた。被申立人の内規では、高齢者との取引に際しては必ず親族等の同席を求めるとしながら、これを怠っていた。適合性原則違反等を理由に発生した損害約1,800万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は高齢ではあるが、平成元年12月に口座開設以来、株式、国内外債券、投資信託、公募仕組債等の取引を行っていた経験豊富な投資家であり、被申立人担当者に対して自らの投資方針を明確に表明する適格者である。担当者は、再三にわたって商品提案時における親族の同席を求めたにもかかわらず、申立人はその都度、自身で投資判断するから息子の同席は不要であると同席を断っており、申立人自身で各商品について理解のうえ契約に至っている。もとより、申立人が認知症を発症しているとの申告はなく、また、面談時等においても認知症を疑わせるような言動は一切なく、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 見込みなし<br>(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11月、紛争解決委員は申立人の適合性に問題があるとの見解を示し、和解の糸口を探ったが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>   |

| 項目 | 紛争の区分      | 紛争の内容    | 商品   | 顧客 | 年齢    | 紛争概要   | 終了方法                                   | 処理状況   |
|----|------------|----------|------|----|-------|--|--|--|
| 11 | 勧誘に関する紛争   | 断定的判断の提供 | 普通社債 | 男  | 60代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者より「絶対に5年後には投資額の10倍から15倍儲かる商品がある」と執拗な勧誘を受けた。その場は断ったが、担当者より「この機会を逃さず、絶対に儲かるから」と再度強く迫ってきたため、私募投資信託の申込みに応じた。その際、「儲かる商品」という以外の説明は受けていない。その後、再々解約を申し出たが応じてもらえず、昨年10月に返還され、損失が出た。よって、損失約1億7,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は、当時、信用取引を中心に株式取引を行い、さらに投資信託なども取引するようになっていた。担当者は、申立人から「何か儲かるものはないのか」と言われたため、新たに販売が始まるうとしていた私募型ファンドを案内しようと思い、本社担当者同伴のうえ申立人を訪問し、資料を示しながら、商品性やリスクについて説明を行った。その後、本件ファンドの購入意向を尋ねたところ、申立人が購入の意向を示したため、担当者は申立人を再度訪問し、目論見書等の資料を交付して、商品内容等について説明を行い、申立人より購入注文を受けた。申立人が主張するような説明不足、強引な勧誘、断定的判断の提供はないため、損害賠償には応じられない。</p> | 見込みなし<br>(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11月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、歩み寄りの余地はないと判断し【不調打ち切り】  |
| 12 | 勧誘に関する紛争   | 説明義務違反   | 仕組債  | 男  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人は金融に関する知識や経験など全くなく、担当者に対して「安全第一」などの投資方針を伝えており、申立人の希望に沿うような商品を勧誘してくれているものと信じて、勧められるまま仕組債の投資を行ってきたが、多額の損失が生じた。これらの投資は、1年弱の短期間に、リスクの高い仕組債を集中的に購入させたもので、合理性を欠く不適切な過度の集中投資への勧誘である。また、その同意を取り付けるため、リスクを軽度と誤信させるような説明を行い、申立人を信用させ購入させたものである。よって、本件仕組債により生じた損失約10億円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人の投資経験、金融資産、投資意向、金融商品の知識等を前提とすれば、本件各金融商品は申立人の投資意向にも合致したものであり、申立人の財務状態の観点からも何ら問題はない。また、本件各金融商品について十分な説明を行っており、いずれも仕組みやリスク、シナリオ分析の表について記載された約定確認書に申立人本人の署名捺印がなされている。したがって、申立人の主張はいずれも理由がなく、請求に応じることはできない。</p>  | 見込みなし<br>(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11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であると判断し【不調打ち切り】  |
| 13 | 事務処理に関する紛争 | 事務処理ミス   | 株式投信 | 男  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>相続手続において、被申立人は相続する投資信託の目論見書を発送後、申立人に全く連絡せず、また、商品説明を怠った。このため、相続手続が完了せず、売却時期を逸した。よって、発生した損失約340万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人は、申立人より本件相続発生連絡を受け、相続手続担当部署にて所定の手続を行った後、取引支店より本件投資信託の目論見書を発送したが、2か月後に申立人より相続手続が済んでいないのではないかと問い合わせがあり、改めて目論見書を送付し、申立人に対し目論見書に基づき商品内容の確認を行った結果、相続財産が移管された。その翌日、申立人に移管手続が完了したことを伝え、売却するかどうかを確認したが、申立人は売却を見送った。その後、本件投資信託は申立人からの売却依頼により売却されたが、一度売却を見送った後の相場下落による損害について被申立人には責任がなく、申立人の請求にそのまま応じることはできない。</p>  | 和解成立                                   | <p>○平成25年11月、紛争解決委員が次の見解に基づき、被申立人が申立人に対し約50万円を支払う和解案を提示したところ、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;<br/>相続手続の遅延は被申立人の連絡の失念によるものであること、これにより申立人が売却時期を逸しており申立人が迷惑を被っていること、被申立人は申立人から相続手続の際に売却の意向を聞かされていなかったこと等の諸般の事情を考慮して、和解案により解決することが相当である。</p> |

| 項目 | 紛争の区分      | 紛争の内容    | 商品    | 顧客 | 年齢    | 紛争概要   | 終了方法                                   | 処理状況   |
|----|------------|----------|-------|----|-------|--|--|--|
| 14 | 売買取引に関する紛争 | 無断売買     | 上場株式  | 女  | 80代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>引き継いだ被申立人の新担当者に「くれぐれも無理な売買はしないでほしい。儲けなくてもいいから名の通った株なら長く持ってもらえる」と伝えたにもかかわらず、申立人の意向を無視して、連絡もないまま申立人の知らない銘柄ばかり取引されていた。担当者主導による過大な取引により損失を被ったものであるため、損害のうち約1,300万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は、口座開設以来、国内株式、中国株式、投資信託等の取引を行い、また、他社においても取引を行っている知識・経験のある顧客である。本件紛争の対象となっている取引については申立人の意向に沿って、その都度申立人の承諾を得たうえで契約している。よって、申立人の主張を認めることはできない。</p>   | 見込みなし<br>(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11月、紛争解決委員は双方から慎重に事情聴取し、和解案を提示したが、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】  |
| 15 | 勧誘に関する紛争   | 誤った情報の提供 | 不動産投信 | 男  | 70代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者より、売却すれば約89万円の益が出ると勧められて投資信託を売却したが、実際には約50万円の売却益であった。約50万円の売却益であれば当初から売却する意思はなかったため、原状回復費用として約170万円の支払を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>担当者が購入時の手数料が反映されていない社内資料上の評価益を説明したことについては誤説明であり、深くお詫びするが、そもそも、投資信託の売買益は約定日の基準価格に基づいて算出されるものであり、発注段階では確定しない。本件の場合、投資元本が約4000口と大きいいため、1日で約30万円相当のブレが生じることも稀ではなく、申立人の取引経験などからすると、申立人はこのことを十分に承知していたはずであり、申立人が主張する「約50万円の売却益では当初から売却する意思はなかった」といった動機は認められず、誤認勧誘を構成しない。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、本件あつせんには誠意を持って対応し、解決を図りたい。</p> | 和解成立                                   | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、申立人に対して、①本件売却投資信託の買戻しに伴う損害額から保有している株式等を売却することに伴う売却益及び分配金を控除した金額の賠償を受ける方法、②本件投資信託を買い戻さず、ある時点での評価額を基準に、仮に本件投資信託を買戻し、かつ保有株式等を売却した場合の計算上の損害額について清算する方法のいずれかを選択するよう指示したところ、申立人は②を選択したため、当該時点における評価額を基準として、仮に本件投資信託を実際に買い戻すとともに、代替投資商品売却したと仮定した場合の損害額である約83万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人担当者は買付手数料を控除していない誤った金額を伝えたことは事実である。仮に前日の価格で売却できた場合に売却益がいくらになるかは、本件投資信託を売却するか否かの判断に影響を与える事実と認められ、誤認勧誘を構成すると言え、被申立人は損害を賠償すべき義務を負うと考える。一方、申立人は本件投資信託の売却代金による株式等の購入に伴う利益(評価益を含む)、分配金を得ており、本件の解決に際しては、これを考慮する必要がある。</p> |
| 16 | 売買取引に関する紛争 | その他      | 不動産投信 | 女  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者より勧誘を受け、保有投資信託から別の投資信託への乗換えを承諾したが、翌日の午前9時前に「売買を待ってほしい」と電話で申し出た。しかし、担当者から「売買は午前8時に終了している」と言われ、その後7か月間、取引を変更できることを知らされないまま現在に至っている。7か月後の時価評価額の差額、受取収益分配金額の差額を通算した約260万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は申立人から売却については変更しなくてよい旨の返答を得ていることから、売却については問題ないと認識しているが、申立人から待ってほしいとの申出を受けた買付については変更できる旨説明していない面もあり、あつせんにより円満な解決を図りたい。</p>   | 和解成立                                   | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が約54万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>関係資料を総合すると、申立人が被申立人担当者に買付を待ってほしい旨申し出た際に、同担当者が買付について変更できる旨の説明をしなかったことに関し、被申立人の落ち度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>   |

| 項目 | 紛争の区分      | 紛争の内容  | 商品      | 顧客 | 年齢    | 紛争概要   | 終了方法                                   | 処理状況   |
|----|------------|--------|---------|----|-------|--|--|--|
| 17 | 売買取引に関する紛争 | 売買執行ミス | 上場株式    | 法人 |       | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人担当者は、被申立人よりA株式会社の自己株式の立会外買付に応じた売却注文を受注したが、誤った発注処理を行ったため、当該売却注文が執行されなかった。被申立人に連絡したところ、売却注文が発注されていたら株数はわからないが、発注した株数のうち何株かは売却されていたはずであるとの申し出を受けた。よって、あっせんにおいて解決を図りたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立ての内容について、申立人の認識と違いはない。</p>   | 和解成立                                   | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人の顧客勘定において、本件株式65,000株について、本件立会外買付の単価で売却取引を成立させることで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人の売却注文が発注されていたと仮定した場合の被申立人への割当株数について、申立人が、取引所の規定及び申立人の社内規定を基に試算した株数65,000株については、合理的な株数であるとする。</p> |
| 18 | 勧誘に関する紛争   | 適合性の原則 | 通貨選択型投信 | 男  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立外Aの甥である申立人は、申立外Aの全遺産を包括遺贈された。申立外Aは、くも膜下出血を発症後、判断能力が著しく低下し、改善がみられなかったが、被申立人より複雑でハイリスクな債券や投資信託を売り付けられ、多額の損失が発生した。かかる被申立人の行為は、公序良俗に反し無効、または適合性原則違反、過当取引、一任売買及び説明義務違反により、債務不履行若しくは不法行為を構成するため、発生した損失約1,600万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立外Aが被申立人の前身会社と取引を開始したのは、遅くとも昭和49年である。被申立人は、申立外Aの病状について知らず、申立外Aは言動・動作等に何ら問題がなく普通に話をし、また、自身でバスに乗って被申立人支店に何度も来店し、セミナーに参加したり、証券取引はもちろん、相続や遺言の相談等も行っており、判断能力に何ら問題はなかった。公序良俗違反、適合性原則違反、過当取引、一任売買及び説明義務違反は存在せず、申立人の請求には応じられない。</p> | 見込みなし<br>(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12月、紛争解決委員は双方の主張に隔たりが大きく、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】</p>  |
| 19 | 売買取引に関する紛争 | 売買執行ミス | 上場株式    | 法人 |       | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>株式会社A銘柄の買付受注における申立人の未確認売買により、相手方に損失が発生した。発生した損失のうち、申立人が負担すべき金額につき、あっせんを解決を図りたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立ての内容は被申立人の認識と違いはない。</p>   | 和解成立                                   | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれを受け入れ、申立人が被申立人に約1,800万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;<br/>双方より事情聴取を行い、双方より提出された証拠書類等を確認したところ、申立人が被申立人に対して約1,800万円を支払うことで和解することが適当である。</p>  |

| 項目 | 紛争の区分    | 紛争の内容    | 商品     | 顧客 | 年齢    | 紛争概要  | 終了方法                                   | 処理状況  |
|----|----------|----------|--------|----|-------|---|--|---|
| 20 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反   | 金利スワップ | 法人 |       | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>平成19年に被申立人より勧められて、2本の金利スワップ契約を締結した。その際、被申立人は中途解約した場合に多額の解約金が発生する可能性やその算定方法、想定最大損失額の説明を一切行っていない。また、申立人は公益を目的とする学校法人であり、本件各契約のようなハイリスクで複雑かつ難解なデリバティブ商品について専門的なリスク管理能力を有する法人ではない。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に、本件取引における解約金及び発生した損失額の合計額の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人は本件取引について説明する際、申立人に対し、同取引における想定元本、支払・受取利息の内容及びこれらを算出するうえで基準となる各通貨の為替レート、ターゲット金額及びターゲット自動解約条項、相互解約条項等の取引条件の説明はもちろんのこと、同取引の時価の変動についても、為替レート等のパラメータを仮定した時価シミュレーションを行い、その結果試算される金額を具体的に示しながら説明し、さらに、担保提供が必要となることについても具体的に説明している。これに対し申立人は商品性・リスク等を十分に理解し、自己の判断と責任において本件契約を締結している。さらに、申立人は他社において同様の契約を締結しており、説明義務違反及び適合性原則違反等の申立人の主張は当を得ていない。</p> | 和解成立                                   | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が同意し、未清算の契約を合意解約し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人の各契約の勧誘・説明行為に適合性原則違反、説明義務違反、不招請勧誘禁止違反等の違法な行為が存するとは認められないものの、申立人が2本の契約のうち未清算の契約について解約を希望していること等を踏まえ、互譲の精神から解約清算金の支払いなく合意解約することにより本件紛争を解決することを提案する。</p>  |
| 21 | 勧誘に関する紛争 | 誤った情報の提供 | 普通社債   | 男  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>「今なら為替差益でもっと有利な債券にとんとんで乗り換えられる」と勧められ、保有の外国債券2銘柄を売却したところ、約330万円の損失が発生した。よって、原状回復費用約200万円を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は申立人宅を訪問した際、債券単価の中値と売値の違いについて説明を行い、前日の売却単価を申立人に伝えていた。売却注文時には債券単価や外貨受渡代金を伝えていた。しかしながら、被申立人としては、円貨ベースでの売却評価額を申立人に説明していなかったことを認め、本あつせんにて妥当な解決を図りたい。</p>   | 和解成立                                   | <p>○平成25年12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損失額の6割相当額である約200万円を支払う旨の和解案を提示したところ、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;<br/>①最初の勧誘において、担当者が申立人に架電し、本件豪ドル債の損益がとんとんであるとの誤解を与える説明をしていたこと、②その後、担当者が申立人宅を訪問した際の説明内容に関しては、双方で争いはあるものの、本件豪ドル債の円貨ベースでの具体的な損失金額は申立人に伝えていなかったこと、③申立人が本件豪ドル債の損益を取引報告書を受領するまでとんとんであると認識していたこと等を考慮すると、担当者の申立人に対する説明は不十分であり、誤認勧誘が認められる。</p> |
| 22 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反   | 普通社債   | 男  | 40代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>ブラジルリアル建て債券を勧められた際、「単価」について十分な説明を受けずに2万ブラジルリアル購入した。その5か月後に売却しようとした際、購入時より5円の円高(リアル安)となったが、差損は10万円(2万×5円)だけではなく、価格が下がったことで合計で約21万円の損害になると言われた。説明義務を果たしておらず、その責任として売却した場合の損害約21万円の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、本件債券を売却する場合に代金変動すること、つまり、為替相場の変動だけではなく、債券価格の変動についても説明を行っている。よって、申立人に請求に応じることはできない。</p>   | 見込みなし<br>(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12月、紛争解決委員は、説明義務違反があったかについて双方の主張に隔たりが大きく、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】</p>   |



| 項目 | 紛争の区分    | 紛争の内容  | 商品     | 顧客 | 年齢    | 紛争概要   | 終了方法 | 処理状況   |
|----|----------|--------|--------|----|-------|--|------|--|
| 23 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 為替スワップ | 法人 |       | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人にとって不要な高リスクのデリバティブ取引を十分な説明がないまま契約させられ、その結果、急激な円高により損失が拡大している。説明義務違反、適合性原則違反であり、既払いの損失額の賠償及び解約した場合の違約金の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は莫大な資金を有し、今まで仕組債や投資信託等に投資していた。特に仕組債については、参照する指標が特定の外貨の為替レートであるような商品を多数購入している。本件フラット為替取引は、契約期間中、一律の為替レートで米ドルを購入し、一定の円高水準に達した場合に購入額が3倍となるという条件が付帯されているが、特段複雑な内容商品ではなく、申立人は商品内容等について十分理解したうえで契約に至っている。したがって、説明義務は果たしており、適合性の問題もなく、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 和解成立 | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれに同意し、申立人が本件取引に係る未払金を一括で、解約清算金を3年間に分割して支払い、被申立人は本件取引に関して遅延損害金を請求しないことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>本件契約の説明義務、適合性の原則等に関する双方の主張が対立しており、あっせんにおいて被申立人の勧誘の違法行為の有無を判断することはできないものの、申立人法人の性格を踏まえた紛争解決の観点から、双方が最大限譲歩してあっせんで和解することが望ましい。</p>  |
| 24 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 不動産投信  | 男  | 70代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人から重要な事実の記載が欠けている交付目論見書によって説明を受け、不動産投資信託を購入した。その後、この重要な事項が発生し損害を被った。当該交付目論見書は金融商品取引法で使用を禁止されている「虚偽記載のある目論見書」に該当するため、発生した損失約560万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人が購入時に受け取った本件目論見書は「虚偽記載のある目論見書」ではなく、本件投資信託の管理会社が収益源物件の評価額の算定方法を本件目論見書の記載どおりに適用しなかったため、運用に齟齬が生じたにすぎない。被申立人も勧誘当時、そのことを知ることができなかった。よって、申立の趣旨には応じられない。</p>  | 和解成立 | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に歩み寄りを求めたところ、双方が合意し、被申立人が約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;<br/>被申立人が交付した各目論見書の記載内容及び本件の経過等からすると同目論見書に虚偽記載があったものと認めることはできない。しかし、被申立人は、販売会社として、本件各不動産投資信託契約について、基準価格算定方法が変更されるリスクについて相当の注意をすべきであり、申立人に対する説明も不十分であったと言える。以上の点を勘案し、本件については、双方互譲のうえ、申立人が被申立人に対し本件各不動産投資信託を売却した上、被申立人が、申立人の当初購入金額から、申立人の売却までに受領した分配金及び売却金を控除した合計額の4割を、申立人に対して支払うことで和解することを勧告する。</p> |
| 25 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 不動産投信  | 女  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人から重要な事実の記載が欠けている交付目論見書によって説明を受け、不動産投資信託を購入した。その後、この重要な事項が発生し損害を被った。当該交付目論見書は金融商品取引法で使用を禁止されている「虚偽記載のある目論見書」に該当するため、発生した損失約280万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人が購入時に受け取った本件目論見書は「虚偽記載のある目論見書」ではなく、本件投資信託の管理会社が収益源物件の評価額の算定方法を本件目論見書の記載どおりに適用しなかったため、運用に齟齬が生じたにすぎない。被申立人も勧誘当時、そのことを知ることができなかった。よって、申立の趣旨には応じられない。</p>  | 和解成立 | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に歩み寄りを求めたところ、双方が合意し、被申立人が約79万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人が交付した各目論見書の記載内容および本件の経過等からすると同目論見書に虚偽記載があったものと認めることはできない。しかし、被申立人は、販売会社として、本件各不動産投資信託契約について、基準価格算定方法が変更されるリスクについて相当の注意をすべきであり、申立人に対する説明も不十分であったと言える。以上の点を勘案し、本件については、双方互譲のうえ、申立人が被申立人に対し本件各不動産投資信託を売却した上、被申立人が、申立人の当初購入金額から、申立人の売却までに受領した分配金及び売却金を控除した合計額の4割を、申立人に対して支払うことで和解することを勧告する。</p> |

| 項目 | 紛争の区分    | 紛争の内容  | 商品     | 顧客 | 年齢    | 紛争概要  | 終了方法                                   | 処理状況  |
|----|----------|--------|--------|----|-------|---|--|---|
| 26 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債    | 女  | 50代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>信用リスクとして借金が返済できなくなった時や金利の減免があること、外国債券であることの説明も受けないまま、数分間の電話での説明のみでクレジットリンク債の購入を承諾してしまった。リスク説明不十分を理由に契約の無効を申し入れたが、応じてもらえなかったため、本件債券を売却した。その結果、発生した差損約56万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人に対し、同種のクレジットリンク債について2回の電話で約40分、約定した本件債券について3回の電話で15分説明を行っている。また、訪問で「外国債券の契約締結前交付書面」、「外国債券のご案内」を交付し、外国債券であること、流動性が低く途中売却時は元本が割れる可能性があること、クーリングオフの対象外であること、利率、期間に加え、当社と発行会社の2つの組織の信用リスクがあること、発行会社については破産、支払不履行、金利の減免等のリスクがあることについて説明を行っている。さらに、上席者より再度電話でクレジットリンク債の概要やキャンセルできないことについて説明を行っている。申立人は、社債や投資信託等の取引経験を有しているなど、経済や投資に対する知識を持っている。損失が約56万円と確定したことは、申立人が自分の意思で途中売却を行ったからであり、当初の取引に起因するものとは言えない。よって、申立の趣旨記載の債務を負っていないことの確認を求める。</p> | 見込みなし<br>(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12月、紛争解決委員は、被申立人が損害額の約1割を申立人に支払う旨の和解案を提示したが、被申立人が応諾しなかったため、当事者間に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】   |
| 27 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 為替スワップ | 法人 |       | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人との間で2年間に4本の為替連動スワップ契約を締結したが、多額の損害を被った。契約の際に、想定元本を超える解約金が発生すること及びその算定方法について、理解されるために必要な方法及び程度による説明を受けていなかったため、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由として、損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>「想定最大損失額」は金販法の「重要事項」に該当せず、本件契約時の監督指針においても「想定最大損失額」の説明は要求されていない。また、各金利支払日に支払う可能性がある最大支払額は本件契約の各約定確認書に明示されており、申立人は本件契約から生じ得る最大損失額を把握することは容易であった。さらに、本件契約の各約定確認書には、将来の為替レートや金利が推移した場合の想定時価変動幅が明確に記載されており、最悪シナリオを想定した場合に申立人が被る最大損失額の規模をイメージすることも可能であった。申立人の属性や知識・経験、投資意向、財産状態等の諸要素を総合的に考慮すると、適合性原則に反するとも言えず、申立人の主張は当を得ていない。</p>  | 和解成立                                   | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が互譲し、被申立人が一定の金額を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>本件取引又はその勧誘・販売行為について、違法事由や無効事由等が存在すると判断することには疑問があるが、申立人が多額の解約清算金を支払っていることを考慮し、早期解決を図ることを勧める。</p> |

| 項目 | 紛争の区分      | 紛争の内容    | 商品   | 顧客 | 年齢    | 紛争概要   | 終了方法 | 処理状況  |
|----|------------|----------|------|----|-------|--|------|---|
| 28 | 勧誘に関する紛争   | 誤った情報の提供 | 上場株式 | 男  | 30代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人に電話で信用取引の追加保証金の入金要否について問い合わせたところ、オペレーターから「入金不要」との回答を受け、追加保証金を入金しなかった。しかしながら、すべての建玉が強制決済され、損失が発生した。強制決済が行われなければ回避できたであろう損失約740万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>強制決済に至った原因は、申立人からの追加保証金要否についての問い合わせに対し、被申立人のオペレーターが誤った回答をしたことであり、被申立人が責を負うべきである。しかし、申立人の主張する損害賠償請求金額は、被申立人の認識と大きく異なるものであるため、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>○平成25年12月、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、双方がこれを受諾し、被申立人が約390万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人従業員の誤った回答によって、申立人の信用建玉が強制決済されたことに争いはないので、申立人の損害として客観的かつ蓋然性等から見て妥当と思われる計算に基づいた和解案を提案する。具体的には、銘柄Aは申立人が損益トントンで売却したいと被申立人に伝えている。また、その他のオリンピック関連以外の銘柄はお盆前に手仕舞う予定であった、オリンピック関連銘柄は東京開催が決定した日以降に決済したであろうとの申立人の主張は、全く根拠がないとは言えない。しかし、申立人の主張する売却価格には根拠がなく、損害の算定は終値等の価格で行うべきである。</p> |
| 29 | 売買取引に関する紛争 | 売買執行ミス   | 上場株式 | 男  | 60代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>保有株式を株式分割後に売却しようとしたところ、被申立人担当者より「権利落ち後の4営業日後でなければ売却できない」と言われ、その通りに売却したが、実際は権利落ち日より売却可能であった。担当者の誤った情報により被った不利益分約51万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者が誤った情報を提供したことにより申立人の投資判断を著しく阻害し、機会損失を与えたのは事実である。しかしながら、正しい情報を得た場合に、申立人が、いつ、いかなる価格で本件株式を売却したか必ずしも明らかではないことから、あっせんにおいて話し合いで解決したい。</p>   | 和解成立 | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれを受入れ、被申立人が約51万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>事実関係に係る双方の争いは基本的にはなく、申立人の請求金額(不利益金額)は権利落ち日の本件株式の最高値、安値の平均から導き出されている。最高値、最安値、前場平均、後場平均と請求金額の算出方法は様々あるが、当該平均値での請求金額は妥当であると考え。</p>  |
| 30 | 事務処理に関する紛争 | 事務処理ミス   | 上場株式 | 女  | 70代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被相続口座から振り替えられた株式が保有していた同一銘柄の株式と合算された取得価格とそれに基づいた評価損益を表示していたので売却したが、パソコンで翌日確認すると約180万円の損失であった。原因は、振替当日に振り替えた株式の取得価格が未評価(0円)のためと判明した。よって、約180万円の損失分について返還を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>相続移管日当日の時価評価画面には、被相続人取得価格をゼロとして算出した取得価格とそれに基づいた評価損益を表示しており、翌日には正しい表示になっていたが、当日は本件株式の評価損益の表示が誤っていたことは事実である。しかし、毎日取引画面を見ている申立人であれば、前日と株価がそれほど変動していない中で、評価損益が大幅に改善している表示に違和感を持つことが可能であったと思われる、一般的には、必ずしも評価益が表示された一点を理由に、本件株式売却を判断したとは言えないとも考えられる。また、翌日には売却損が出ていることに気づいていながら、被申立人への申出が相当日数が経過した後であることから、損害賠償の理由があるかについては、その間の本件株式の価格変動を考慮する必要があると思われる。いずれにしても、話し合いで解決を図りたい。</p> | 和解成立 | <p>○平成25年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が約130万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>本件株式について仮に原状回復するとした場合の追加費用である本件株式の第2回あっせん期日前の終値と本件売却価格との差額に売却株数を乗じた金額から、本件株式の売却損発生による譲渡税還付金相当額を控除した金額を申立人の損害とした上で、申立人が、誤表示により、本件株式を売却する判断に至ったことが認められる一方で、申立人が本件株式売却で損失が出ていると気づいてから、被申立人にその旨申し出るまで期間があったこと、本件株式売却代金の一部が他の株式の買付代金に当てられ当該買付株式の売却により利益を得ていること等の事情にも鑑み、双方互譲のうえ和解することを求める。</p>  |