

FINMAC紛争解決手続事例(平成26年7-9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26年7月から9月までの間に手続が終結した事案は、25件である。そのうち、和解成立事案は14件、不調打ち切り事案は11件であった。紛争区分の内訳は、〈勧誘に関する紛争22件〉、〈売買取引に関する紛争3件〉であった。その内容等は、以下のとおりである。

(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。

平成23年4月、金融ADR制度に対応するため、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」等を整備したことに伴い、あっせん委員は紛争解決委員と呼称変更しております。

| 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 | 売買取引に関する紛争 | 過当売買 | 外国為替証拠金 (くりっく365) | 女 | 70歳代 前半 | <p>〈申立人の主張〉 取引の仕組みを理解しないまま、商品取引より手数料が安いとの説明のみでFX取引を始めたが、開始当日より米ドル、豪ドルの頻繁な売買が続き、1週間足らずで約300万円が約30万円になってしまった。主因は米ドル、豪ドルよりも安いとの説明のみで、聞いたこともないポーランド通貨ズロチの取引を持ちかけられ、短時間に何度も売買させられたからである。よって、ズロチの売買手数料の総額である約100万円の支払いを求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人は被申立人において商品先物取引(損失限定取引)を行っていたが、金(GOLD)の運用が思わしくないことや手数料が安いことからFX取引を開始した。その際、担当者は仕組み、内容、リスク等について説明し、申立人はこれを理解して確認書に理解したとチェックするとともに、管理部からの電話審査の中で説明を受け理解したと回答している。また、個々の取引は申立人自身の判断により行ったものである。よって、申立人の主張は不当である。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年7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、被申立人が約50万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〉 申立人はポーランド・ズロチの手数料の返還請求をしているが、最終的に発注をしていることは申立人自ら認めており、承知していないのに勝手にやられたという話ではない。申立人にも取引を認めた責任はあり、一度停止した後にも取引を行っていたことや、商品先物取引も行っていたことなどから全くの素人には当たらないと考える。一方、被申立人は、申立人の人がいいのに付け込んで、どんだんこれで行きましょう等といった取引の繰り返しであり、両建ても損失の確定のために使っている訳ではないし、ズロチは特に異常であり、これらの取引に経済合理性があるとは思えない。世界情勢によって影響を受ける複雑な背景を持った商品について、これは売りだ買いだヘッジだと言われても申立人が適切に判断できる訳がなく、それを被申立人から電話をして、一日に10数回も取引をさせて、結果として短期間に約240万円もの手数料を取っている。本件取引は外形的には金商法や監督指針に抵触すると思われる。</p> |
| 2 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 上場株式 | 女 | 80歳代 前半 | <p>〈申立人の主張〉 申立人は証券取引に無知であり、また、高齢でアルツハイマー症の発症懸念があった。このため、申立人の長男は被申立人に取引凍結を申し入れ、今後の取引等に際しては長男の了解を得ることを被申立人は了承した。しかしながら、被申立人はこれを無視して、申立人に取引を再開させ、20回を超える株式売買を行わせた。よって、凍結を申し入れた時点の状態への原状回復と取引により生じた手数料の返還を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人の長男から取引を控えるようにとの申出はあったが、「取引凍結の指示である」とは理解していない。その後の取引では、娘が同席のうえで投資信託の乗換え提案を行っており、娘の了承を得た取引と理解している。また、株式取引も申立人の了承を得た取引である。申立人は担当者からの売却提案を「長男に相談してから」と言って断るなど意思表示をその都度行っており、申立人の意思で取引していることは明白である。よって、申立内容には事実誤認があり、受け入れることはできない。</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26年7月、紛争解決委員は当事者双方の主張に大きな隔りがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】 |

| 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 | 売買取引に関する紛争 | その他 | 仕組債 | 法人 | | <p><申立人の主張> 約1億円で購入した仕組債について、売却したいと申し出たところ、相手方担当者は「約5,800万円で買い取る」と言ったにもかかわらず、送付された報告書には「売却価格(当社買取価格)約4,700万円」と記載されていた。誠実義務及び信義則違反であり、差額約1,100万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 本件債券の売却は、申立人代表者から申出を受けた被申立人担当者が本店担当部署に確認のうえ、当社買取単価約47円(申立人売却価格約4,700万円)という条件を提示して約定となったもので、「約5,800万円」という金額を提示した事実はない。よって、申立人の請求に応じる根拠はない。</p> | 見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り) | ○平成26年7月、紛争解決委員は、申立人の主張に無理があり、被申立人があつせん手続により和解する用意がないことから、あつせん手続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 | 適合性の原則 | 上場株式 | 女 | 80歳代前半 | <p><申立人の主張> 申立人が保有していた株式等は、亡夫から相続したもの又は亡夫が申立人の名義で取得したものである。投機等を行う意思はなく、毎年一定の配当を楽しみにしていたが、被申立人担当者から繰り返し売却を強く勧められた。申立人はその内容等をよく理解することなく、勧められるまま担当者が指定した銘柄を売却すると同時に投資信託を購入し、その後も大量の売買を繰り返し、損失を被った。被申立人担当者の勧誘行為は説明義務違反があり、過当取引や実質的な一任売買といえることから、発生した損失約3,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人以外にも複数の証券会社で金融商品取引を行い、保有していた銘柄の含み損やこれまでの取引の実現損を取り返したい意向をしきりに述べ、取引に関する情報を積極的に集めつつ、担当者に対して有望銘柄を尋ね、担当者からの取引提案について自らの考えや希望を述べつつ検討して取引を実行していた。本件取引は申立人が理解したうえで行われたものであり、説明義務違反は認められず、過当取引や実質的な一任売買なるものと評価されるものではない。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つせん手続を打ち切り) | ○平成26年7月、紛争解決委員は申立人に具体的な主張がなく、被申立人があつせん手続において和解をする意思がないことを明確に示したため、あつせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】 |
| 6 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 上場株式 | 女 | 60歳代後半 | <p><申立人の主張> 亡夫より株式を相続した際、「損を確定するような売却は行わないでほしい」と伝えていたにもかかわらず、担当者は申立人の意向を無視し、リスク説明を行うことなく、外国株式の短期売買を繰り返し行わせた。適合性原則違反及び説明義務違反を理由に、本件取引により生じた損失約2,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、投資信託や外国債券を何度も買い付けるなど有価証券の知識や取引経験は十分に持っていた。申立人は相続時以降、相当の資産の目減りを認識しており、資産の目減りを取り戻すために担当者に資産運用の助言を託した。「損を確定するような売却は行わないでほしい」との要請を担当者が受けたことはなく、本件外国株式取引については十分に理解して行っていたものである。よって、適合性原則違反及び説明義務違反は認められず、申立人の請求には応じられない。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が互いに譲歩し、被申立人が約80万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人が十分に説明を尽くしたかどうかは本件事案のポイントであるが、申立人の自己責任という面もあるので、申立人自身もこれほどに取引を行うべきであったかについて、慎重であるべきであったと考える。一方、被申立人においては、外国株式取引について丁寧な説明を果たしたのかという点で問題がある。取引全般について、申立人が良く理解をした上で行ったのかどうかに関して反訳文等を確認したが、申立人の自己責任・過失は大きいと考える。</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 |
|----|----------|--------|------|----|--------|---|--|--|
| 7 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 上場株式 | 女 | 90歳代前半 | <p><申立人の主張> 被申立人担当者は高齢の申立人に対して、強引に株式投資を勧め、次々と売買させ、短期間に大きな損失を被らせた。適合性原則違反及び過当取引を理由に、約910万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人に口座を開設して以来、当社及び他社において長年株式取引を行っており、株式に対する豊富な知識・経験を有している。高齢ではあるものの、日ごろから株価関連の情報収集に自ら努めるなど株式に対する関心度が高く、担当者との会話においても積極的投資の意向を示すことが多いため、適合性原則違反との主張は当てはまらない。また、一連の売買は申立人自身の判断により行われてきたもので、過当取引にも該当しないことから、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26年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が和解金約90万円の支払いに応じるとの回答があり、当事者双方が合意し、同金額を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の証券取引に関する知識・経験は十分あることから適合性に問題はない。しかしながら、90歳代前半という年齢を考慮すれば、被申立人における取引は客観的に合理性に欠け、取引量も多いことから、過当取引とまで言わないものの、被申立人において高齢顧客である申立人の投資を抑制する配慮が十分でなかったと言わざるを得ない。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ、被申立人が約100万円を和解金として申立人に支払うことで和解することを勧告する。</p> |
| 8 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 仕組債 | 女 | 80歳代前半 | <p><申立人の主張> 被申立人担当者は申立人からの信頼をよきことに、申立人に対して商品説明をほとんど行わないまま、4本の債券を購入させた。これらの債券は満期が30年後で、満期償還時には申立人が104歳となり、明らかに申立人に適合しないものである。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に、損失約4,800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は株式や債券などの投資経験を持ち、投資方針は利回り・値上がり益重視、主たる資金性格は余裕資金と指定するなど、資産家で豊富な投資経験を有している。被申立人は申立人に対して、本件各債券の商品内容及びリスクについて、記載された資料等を交付して説明を行い、申立人も商品内容及びリスクを理解したうえで本件各債券の買付を行った。申立人の主張には理由がなく、本件申立てに係る債務が存在しないことの確認を求める。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が歩み寄り、被申立人が約900万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 一件資料及びあっせんの結果によれば、申立人は株式や債券の取引経験がかなりあり、ある程度の資産も有していたこと等に照らせば適合性の原則に反するとまではいえないが、本件各債券の仕組みが必ずしも分かりやすいものではないから、被申立人担当者が高齢の申立人に対し同人が理解可能な十分な説明をしたかどうかは疑わしいと思われる。そうすると、被申立人にはある程度の説明義務違反があるといわざるを得ないが、他方、申立人にも当然ながら本件取引をしたことにつき自己責任があるというべきである。以上の事情を考慮すると、双方が歩み寄って和解することが望ましい。</p> |
| 9 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 上場株式 | 男 | 80歳代後半 | <p><申立人の主張> 高齢(取引当時80歳代後半)で判断能力が低下していた申立人に対し、被申立人担当者は何度も電話で勧誘し、短期間に過当な国内株式の売買を行わせた。よって、本件取引により生じた損失約90万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は半世紀にわたって有価証券取引を行い、特にリスクの高い信用取引も経験している。また、取引当時、高齢者とは思えないしっかりした意思、投資判断並びに自己責任を十分持ち合わせており、さらに、資産も十分に有し、適合性については何ら問題はない。したがって、申立人は取引内容を十分理解して、その判断と責任において取引を行っており、担当者が申立人口座を支配して取引を継続した事実はなく、過当取引などの主張は到底認められず、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を打ち切り) | ○平成26年7月、紛争解決委員は和解案を提示し解決を促したが、被申立人が和解をする意思が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ものとして【不調打ち切り】 |

| 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 |
|----|----------|--------|------|----|--------|---|--|---|
| 10 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 上場株式 | 女 | 70歳代前半 | <p><申立人の主張> 株券電子化に伴い、自宅で唯一保有していた株式1銘柄を被申立人に預けるため口座開設し、国債を購入したが、2年後、交代した担当者から頻繁に勧誘を受けるようになり、投資信託、外国債券、外国株式の取引で損失が発生した。本件取引は申立人の意向、実情に照らして過大な危険を伴う取引であり、適合性原則違反である。よって、発生した損失約570万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、金融商品取引について相応の知識・経験を有し、損失を被る可能性も理解したうえで自らの判断により金融商品取引を行うか否かを決定できる者である。本件取引では、個々の取引において資料等を用いて説明し、申立人の理解を得たうえで受注しており、申立人の属性等を考慮すると、申立人は比較的短期的な値上がり益を期待してその資産に見合った範囲で、自己の意思と責任において取引を繰り返していたものといえる。以上のことから、被申立人担当者の勧誘行為は違法な過当取引や適合性原則を著しく逸脱する行為には当たらず、申立人の請求には応じられない。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年7月、紛争解決委員が以下の見解と和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受諾し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人に申告した投資経験、投資方針などからすれば、被申立人担当者が申立人に外国証券を提案すること自体が違法であるということではできないが、通話録音の内容、取引回数を見る限り、担当者の交代以降、相当多数回にわたる取引が行われていることは事実であり、また、外国証券情報の説明時間が短時間であること、説明をしてから実際に買付がなされるまでの期間が長いものも存在することからすると、申立人の年齢等に照らし外国株式取引を理解する上で十分な説明がなされていたかについては疑問が残る。申立人とすれば、被申立人の担当者の提案に追随する形で取引を行っていたことが窺われる。以上を踏まえると、一定の期間に行った外国株式取引で被った損害のうち、約170万円を被申立人が申立人に支払うことで和解することを勧める。</p> |
| 12 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 株式投信 | 男 | 70歳代前半 | <p><申立人の主張> 被申立人担当者からリスクと分配金について「非常に利回りがよく、安全性が高い」と説明を受けて、投資信託2銘柄を購入したが、損失が発生した。損失発生後に取り寄せた目論見書には、買付時に交付された目論見書になかった「リスクが高い商品で買付注意」との記載があった。よって、発生した損失約400万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は約30年前に被申立人に口座開設し、14年前からは国内株式や外国債券等の取引を行っている。本件投資信託の買付に際しては、申立人に目論見書を交付のうえ、主に商品内容説明資料及び分配金シミュレーションを用いて商品内容やリスク、手数料などについて説明を行っている。また、説明後、上席者も申立人と面談し、理解度について問題がないと判断した経緯がある。被申立人には違法行為や不適切な勧誘はなかったと考えており、本件投資信託2銘柄の取引損失は申立人の責に帰すべきものであるから、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26年7月、紛争解決委員は双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】 |
| 13 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 上場株式 | 女 | 60歳代前半 | <p><申立人の主張> 申立人は被申立人と取引する以前に投資経験はなく、経済情勢に関する知識もなく、また、預けていた資産は自宅の建替資金に充てる予定と被申立人担当者に説明し、安定的運用を企図していた。しかしながら、担当者は、申立人に過大なリスクを伴う外国債券の取引や株式の過当な取引などを行わせ、多大な損失を被らせた。よって、発生した損失約2,800万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、家の建替え資金に関する話を聞いたことはあるが、その必要な時期は直近ではなく将来と認識しており、本件取引の資金を家の建替え資金にすとは聞いていない。申立人は短期的視野に立ったキャピタルゲインを追求する投資方針を有しており、リスクを十分に認識し、取引の都度、自身の判断で利益を狙って取引していた。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26年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に和解を勧めたところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約300万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の被申立人における取引は、20年以上にわたる長期間に、株式現物、株式信用、投資信託など多種類の取引を多数回にわたって行っているものであり、その間に特に申立人から取引について疑義がなされたこともなく、また、被申立人提出の証拠書類のとおり、申立人本人作成の確認書が多数作成されていることなどに鑑みると、この一連の取引全般について申立人主張の不法行為を認めることは困難である。 しかし、株式の信用取引について見ると、一定の時期の短期間において、頻繁な取引がなされ、その間に被申立人は約630万円の手数料を得る反面、申立人は約800万円の損失を被る結果となっており、この信用取引に関しては、適合性原則に反する疑いがないとは言えない状況にある。よって、この間の手数料の約半額の約300万円を被申立人が申立人に返金することによって解決を図ることが望ましい。</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 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 上場株式 | 女 | 70歳代後半 | <p><申立人の主張> 被申立人担当者から、「損はさせない」と勧められるまま株式を購入したが、その際に十分な説明もなく、いつも「大丈夫です。任せとくれ」と言われた。よって、発生した損失約260万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、相当程度の投資経験及び知識を有している。取引報告書類の内容を確認しているだけでなく、株価や為替の全体動向、保有した銘柄の株価の動きについて自身でも情報を持ち、保有銘柄については株価が上昇した場合には早期に利益を確定させ、下落した場合には早期に売却するという方針のもと、利益を得ることを志向して取引を継続してきた。よって、当該取引に係る損失について、被申立人に責任があるものとは認められない。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年8月、紛争解決委員が次の見解に基づき当事者双方に譲歩を求めたところ、被申立人が約40万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> 本件取引については、申立人の年齢や、当該取引担当者が申立人の担当となってから取引回数が増えており、売買回数が相当に多いこと等を考慮すれば、勧誘態様が適切なものであったか、被申立人による申立人の顧客属性の把握が的確であったかという点に疑問が残り、全ての取引を申立人の自己責任に帰せしめるべきとはいえないものと考えられる。</p> |
| 16 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 上場株式 | 男 | 50歳代前半 | <p><申立人の主張> 被申立人担当者から伝えられた虚偽の情報に基づいて、株式A銘柄を信用取引で買付け、決済したところ、多大な損失を被った。また、「過去の損失を取り戻してあげる」と勧められて、投資方針に反した過剰な株式投資をさせられ、莫大な損失を被った。これらの取引により被った損失約2,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は国際的企業を経営し、豊富な投資経験や知識を有しており、自らインターネット等で投資情報を積極的に収集し、過去の投資経験等を踏まえリスクを十分に理解しつつ自身の投資判断でインターネット口座でも証券投資を行っている。被申立人担当者は申立人に対し、虚偽の情報を断定的に伝えた事実や過去の損失を取り戻してあげるなどと勧誘した事実、また、過剰な取引を勧誘した事実もなく、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を打ち切り) | ○平成26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、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】 |
| 17 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 上場株式 | 女 | 70歳代後半 | <p><申立人の主張> 被申立人担当者は申立人の株式取引や投資経験などを何ひとつ確認せず、また、買付株式についての説明を十分行うことなく、要望していない申立人に損失を伴う短期売買を過当に勧誘した。その結果発生した損失約120万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は前任者から引き継いだ際、申立人の投資経験等を帳簿等により確認している。本件は、NISAに関する説明で申立人宅を訪問するなど頻繁に接触するようになった際、保有していた株式に評価損が発生している状況を説明し、他の銘柄への入替え等による損失挽回を提案したところ、申立人が同意し、株式の売買を継続することとしたものであり、申立人自身が取引に対する判断を行っている。また、上席者が申立人宅を訪問し、取引状況等に関する確認を行った際、申立人は損益状況についても理解しており、取引に関する苦情等も一切なく、判断能力も十分にある状態であった。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26年8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30万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> 双方に対する事情聴取等の結果も踏まえ、双方の事実関係における主張については、通話録音等の客観的な証拠に乏しい点はあるが、被申立人の新営業担当者の勧誘する株式の銘柄選定等には高齢者に対する配慮に欠けている点があったとして、申立人の被申立人新営業担当者との株式取引における実損を約105万円と評価し、双方に対して和解による解決を求める。</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 |
|----|----------|--------|------|----|--------|--|--|--|
| 18 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 男 | 70歳代後半 | <p><申立人の主張> 被申立人より勧められて仕組債を買い付けたが、勧誘の際、中途解約時の価格の決め方等について一切説明がなく、また、虚偽の案内を受けたことから、それにより被った損失約1,300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は早期償還の決まった仕組債を売却して、本件仕組債を買い付けている。担当者は会社への訪問や電話により、交付した各種資料をもとに本件債券の条件や仕組み、リスク等を説明したところ、申立人は金利差や為替の円安傾向が今後も続くとの見通しを示し、高い利回りに見合ったリスクをよく理解されたうえで、買付約定書に署名捺印している。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26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り、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】 |
| 19 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 仕組債 | 女 | 70歳代後半 | <p><申立人の主張> 申立人は老後資金に備えるべく利率が低くても安定性を重視した金融商品に分散投資していたが、交代した担当者から株式3銘柄を対象とする他社株転換社債を勧められ、2回にわたり購入したところ、多額の損失が発生した。担当者はリスク説明を十分行うことなく、「利率が20何パーセント」「株価は今が底値だから、絶対下がることはない」と勧め、申立人はリスクを十分に理解しないまま本件債券を購入した。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に、発生した損失約700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件他社株転換社債の取引に先立って、国内債券、株式、株式投資信託、外国債券、外国投資信託のほか日経平均株価連動債券等の取引を経験しており、本件他社株転換社債を取引するに足る知識や経験を有していた。また、本件他社株転換社債の買付に至るまでに複数回にわたって、商品性やリスクに関する説明を行い、申立人は投資確認書を差し入れている。よって、適合性原則違反及び説明義務違反とは認められず、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を打ち切り) | ○平成26年9月、紛争解決委員は双方の主張が対立しており、被申立人が本件についてあっせん手続で和解する意思がないことを明確にしていることから、これ以上話し合いを継続しても和解の見込みがないと判断し【不調打ち切り】 |
| 20 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 上場株式 | 女 | 70歳代後半 | <p><申立人の主張> 申立人の取引は夫が代理で行っていたもので、実質的に株式取引の経験は全くなかったが、夫の死後、被申立人担当者から「儲かりますよ」と勧められ、断ったにもかかわらず、短期間のうちに多大な株式取引をさせられた。よって、発生した損失約300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の属性等を考慮すると、申立人はその資産に見合った範囲で、担当者から受けた説明を十分に理解し、自己の意思と責任において取引を繰り返していた。したがって、被申立人の勧誘行為が申立人の自由な意思決定を阻害したとも、申立人の口座を支配していたとも評価できず、違法な過当取引には該当しない。もっとも、本件取引には短期的な取引が繰り返されたように見受けられる部分があることや申立てに至る経緯等諸般の事情に鑑み、申立ての趣旨の範囲内で合理的な解決を目指す意向である。</p> | 和解成立 | ○平成26年9月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、改めて算定された本件取引期間の損害額の約6割に当たる約500万円を被申立人が申立人に支払うことで合意し【和解成立】 |

| 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 |
|----|----------|----------|-------|----|--------|--|------|---|
| 21 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 上場株式 | 女 | 60歳代後半 | <p><申立人の主張> 以前から被申立人担当者より信用取引の提案を受けていたが、信用取引の知識を十分に持ち合わせていなかったため、再三断っていた。あるとき、担当者より改めて信用取引の勧誘を受け、信用取引の具体的内容やリスクについて申立人の理解できる程度の説明がないまま十分に理解することなく、信用取引口座を開設し、担当者から言われるまま信用取引に応じ、その結果、損失を被った。よって、損失約1,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人において総合取引口座を開設し、現物株式を中心に取引を行っていた。その後、取引量が増加し、また保有銘柄の株価が顕著な値上がり傾向を示していたことから、申立人は短期にさらに儲けたいとの意向を示すようになった。そこで、担当者は申立人の要望を踏まえ、信用取引を提案したところ、申立人は興味を示し、信用取引口座の開設に至った。その際、担当者は信用取引の仕組みやリスクについて説明し、上席者も面談のうえリスク等について説明しており、申立人はこれらの説明を十分に理解したうえで取引を行っていた。したがって、申立人の主張には理由がない。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年9月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が歩み寄り、被申立人が申立人に対し約220万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 確かに、被申立人の主張するとおり、申立人が信用取引の基本的な仕組みやリスクが高いことなどを理解していなかったと認めることはできない。しかしながら、申立人が、短期間のうちに損失を出していることから、アテンション顧客として被申立人の営業グループ長が面談して「今後のフォロー」を約束しているにもかかわらず、被申立人担当者がその後も短期間のうちに多数回の取引を勧誘して多くの損失を出していることに鑑みると、信義則上の助言義務を包摂するところの説明義務に反していたのではないかと疑いが強い。以上の事情を考慮すると、双方が歩み寄って和解することが望ましい。</p> |
| 22 | 勧誘に関する紛争 | 誤った情報の提供 | その他投信 | 女 | 60歳代前半 | <p><申立人の主張> 買付の申込みを行った公募外国投資信託について、募集期間中に夫が脳梗塞で倒れ資金が必要になったためキャンセルを申し出たが、担当者からキャンセルできないと言われ、諦めて保有していた。しかし、実際には募集期間中であればキャンセルでき、担当者が誤った説明を行っていたことが判明した。よって、当該投資信託に生じた損失約70万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託は、募集期間中であれば取消しが可能であった。申立人が約定を取り消したいとの意向を示したにもかかわらず、担当者との電話でのやり取りを経て結局取り消さないこととなった経緯について、担当者は、本件投資信託の約定後、申立人から夫の急病を理由に取り消したいとの申し出を受けた記憶はあるものの、申立人に対し具体的にどのように説明して了承してもらったかの記憶が乏しく、また、実際のやり取りも外出先からの個人携帯電話によるものであることから直接的な記録が残っていない。しかしながら、担当者が今回申立人の主張する内容の相談を受けたことや、その相談に対し既に約定しているので取消しができない旨説明を行い了承してもらったことなど、申立内容と同旨の記録が残っていることから、委員の意見を踏まえ解決に努めたい。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年9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、本件投資信託を買い戻した精算金額と買付金額との差額金約70万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人の取引担当者による当時の記録や本件の事実経過から、申立人が被申立人の取引担当者による説明で、申込期間内であれば約定した本件投資信託の取り消しができるにもかかわらず取り消しができないと誤認したと考えざるを得ないことから、本件取引の取り消しができた状態に戻すことが適切妥当な解決である。</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 |
|----|----------|----------|------|----|--------|---|------|--|
| 23 | 勧誘に関する紛争 | 誤った情報の提供 | 普通社債 | 男 | 50歳代前半 | <p><申立人の主張> 被申立人担当者から、保有株式A銘柄の売却代金の範囲内でブラジルレアル建債券3万レアルを購入できるとの説明を受けて売買取引を依頼したが、レアル債の購入段階になって不足分約10万円を請求された。これは明らかに契約違反であるので、売買取引は無効である。よって、株式A銘柄を売却せず、レアル建を購入しなかった場合との比較による差額約49万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 本件は、担当者が本件株式の売却代金の範囲内で本件外国債券を買い付ける勧誘を行い、申立人から注文を受注、執行したところ、結果として本件外国債券の約定代金が本件株式の売却代金を超過してしまったという事案であり、誤認勧誘に該当する。本件における担当者の誤説明の内容は、本件外国債券の買付数量であり、本件株式の売却代金の範囲内で本件外国債券を買い付けること自体は申立人の同意を得ていることから、無効となるべきは本件株式の売却代金の範囲を超えた本件外国債券の買付である。よって、本件外国債券の買付数量の減額、もしくは本件外国債券の買付取消が可能であるが、本件株式の買戻しに応じることはできず、申立人の請求には応じられない。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年9月、紛争解決委員が次の見解を示し、申立人口座で本件株式の買戻し、本件債券の売却を実行し、そのコストを被申立人が負担する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><紛争解決委員の見解> ①被申立人担当者が申立人に対し本件取引を勧誘した際、源泉徴収税額の確認を怠り、本件債券につき申立人に誤った買付数量を伝えたことは事実である。 ②本件株式の売却と本件債券の買付を一体として錯誤無効とする申立人の主張は、理解でき、広義での誤認勧誘を構成するともいえることから、本件取引を行う以前の状態に原状回復する形で和解することに合理性がある。 ③その際、申立人は、本件債券の利金を得ていることから、本件紛争の解決にあたっては、本件債券で得た利金を被申立人に返還する必要がある。</p> |
| 24 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 株式投信 | 男 | 80歳代前半 | <p><申立人の主張> 申立人は認知症を発症して介護施設の入退所を繰り返し、意思表示ができない状態であったが、その間に被申立人で投資信託等の売買取引が行われて損失を被っていることが判明した。よって、発生した損失約600万円の損害賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人において調査したが、過去の各取引時における申立人とのやり取りの状況や診断書等から被申立人が申立人に意思判断能力があったか否かを判断することは難しく、申立人が取引を委任していた申立人の妻も取引当時、元気な様子であったことなどから、被申立人に一方的な非があると判断することはできない。よって、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26年9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双方がこれを受諾し、被申立人が約400万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 一件資料及び事情聴取の結果によれば、被申立人担当者は申立人が高齢で認知症の疑いがあるにもかかわらず、申立人又はその妻の意思によるものと軽信して取引を行ったところがあると言わざるを得ず、他方、申立人も安易に妻に任せるなどしていたところがあり、一定程度の自己責任はあると言える。</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 |
|----|----------|--------|-------|----|----|--|---------------------------------------|---|
| 25 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 法人 | | <p><申立人の主張> 被申立人の勧誘により、2件のユーロ円債の取引契約を締結したところ、本業自体は順調に推移している申立人が、本件契約書及びこれに付随する書面において開示、説明がなく、口頭説明もない多額の手数料と、本件契約に基づき購入した金融商品の資料上の明示、明確な説明のない高いレバレッジ等の元本償還の可能性が著しく低い仕組みによる損失によって収益を逼迫せしめられ、財務状況が悪化することで会社経営上重大な不利益を被った。本件契約に関して、被申立人において説明義務違反、適合性原則違反等の金融商品取引法違反があったことから、不法行為に基づく損害賠償請求として、発生した損失相当額約6,000万円の損害賠償を求める。また、被申立人のこれらの行為は本件契約の重要な付随義務違反にも該当するから、申立人は被申立人のかかる重要な付随義務違反の債務不履行を理由に本件契約を解除する。さらに、本件契約については、申立人に契約の要素に関する錯誤が認められるため無効である。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は複数社の株式を保有しており投資経験を有していたこと、リスクを取りつつも借入金(約15億円)の年間の金利負担を一部でもカバーできるようなりターンが大きい金融商品で運用がしたいという投資方針を申立人から聴取していたこと、資産内容や売上高等についても本件仕組債の販売に十分なものであり、本件仕組債は申立人が商品内容を理解することが困難なほどに複雑なものではないことなどから、適合性原則違反とならない。また、被申立人は、本件仕組債について必要な説明を十分に行っており、説明義務違反も存しない。被申立人は既に不法行為の消滅時効期間を経過しているため、消滅時効を援用する。したがって、本件仕組債にかかる申立人の不法行為に基づく損害賠償請求権は消滅時効により消滅している。なお、錯誤であるとの主張は請求が成り立たないし、債務不履行に基づく損害賠償請求にも応じかねる。</p> | 見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあせん手続を打ち切り) | ○平成26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、被申立人が和解する意思が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】 |
| 26 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | その他投信 | 法人 | | <p><申立人の主張> 被申立人からリスクが少ないと勧められて外国投資信託を購入した。しかしながら、当該投資信託はレバレッジによるハイリスク・ハイリターンを追求する仕組みであり、被申立人は販売時に申立人の知識・経験・投資目的等に適合した形での販売・勧誘を行ったとは認められないことから、発生した損失約2,900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託の特性はミドルリスク・ミドルリターンであり、申立人の投資目的に合致していた。また、申立人は豊富な投資知識・投資経験を有し、財産の状況等に照らしても問題はない。よって、適合性の原則には違反せず、申立人の請求には応じられない。</p> | 和解成立 | <p>○平成26年9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約900万円を支払う旨の和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受諾し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人が申立人に交付した本件金融商品の商品説明用資料には、投資元本割れに関するリスクの記載があるため、被申立人に適合性原則違反、説明義務違反は認められないものの、本件金融商品がいわゆるレバレッジリスクを内包することに鑑みれば、その点をより工夫する余地はあった。</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 |
|----|------------|----------|------|----|--------|---|--|---|
| 27 | 勧誘に関する紛争 | 誤った情報の提供 | 上場株式 | 女 | 50歳代後半 | <p><申立人の主張> 保有していた外国株式の乗換えを勧められたが、保有していたA株の売却に当たって被申立人担当者から売却損を少なく伝えられた。損失額を正しく伝えられなければ、A株は売却することはなかったし、B株とC株に買い換えることはなかった。これらの売買をなかったことにしてほしい。なお、A株の購入金額には夫の資金が入っており、担当者はそのことを承知で購入を勧誘している。夫に返す資金も含め、本件取引を元に戻すための費用約600万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が計算間違いにより誤った損失額を申立人に伝えたことは認める。しかしながら、担当者がそのことを伝えて謝罪したところ、申立人は当初、この売却損失額の伝達誤りを特段問題視しない姿勢を示していたのに、B株とC株の売却時頃から苦情を述べ始めるようになったことから、A株について正しい損失額を伝えられていれば売却しなかったとする評価はあたらない。また、夫の金銭が使用されていることそれ自身が被申立人の違法性を基礎づけるわけではない。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26年9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ものとして【不調打ち切り】 |
| 28 | 売買取引に関する紛争 | その他 | 上場株式 | 女 | 80歳代後半 | <p><申立人の主張> 被申立人担当者から不十分かつ不正確な説明を受け、名前も知らず、情報もないため理解できないまま外国株式や投資信託の回転売買を繰り返した。申立人の投資経験は国内の社債のみであり、担当者任せの取引であるため、発生した損失約800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人との取引以前からすでに相当の投資実績があり、本件商品についても十分に内容を理解できる能力と経験を持っていた。また、申立人は担当者の説明を聞き、担当者に対して申立人の投資意向、経済情勢や相場観などを伝えたくて担当者の勧める商品を購入したり、購入を断ったりしており、担当者に指示されるまま買い付けていたことも申立人の意思が働いていないこともない。さらに、損失が発生したことも承知しており、証券投資が自己責任であることも十分理解していた。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っせん手続を打ち切り) | ○平成26年9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、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】 |