

FINMAC紛争解決手続事例(平成26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26年10月から12月までの間に手続が終結した事案は、22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7件、一方の離脱事案は1件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争16件>、<売買取引に関する紛争6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。

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	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に「A社の株主総会に出席したい」と伝えた上でA社株式を100株買い付けたが、A社の決算は買い付けた月の前月であり、今年の株主総会に出席できないことが後でわかった。被申立人は一旦非を認めて買い戻すことを提案してきたが、結局「買戻しできない」と回答してきた。しかし、本件株式に発生した損失約5万円は、買付時の担当者の説明不十分に起因することから、賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人より、A社株式の買付注文の依頼があった際に「100株で株主総会出席は可能か」との質問があり、担当者は「100株で出席可能である」旨を回答したところ、申立人はA社株式100株の買付注文を出し、同日に約定が成立した。その後、申立人は「株主総会に出席したいと言っているのだから、今年の株主総会に出席可能か確認する義務がある」と苦情を呈するようになったが、担当者は買付受注時の申立人からの質問の趣旨に対しては適切に回答していることから、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っせん手続を打ち切り)	○平成26年10月、紛争解決委員は被申立人があっせんで和解する意思がないことを明確にしていることから、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】
2	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 以前から担当者に対し、ETFをプラス・マイナスゼロで売却したいと申し出ていたところ、担当者から「儲かるから早く指値しなさい。16,000円で大丈夫」と言われて売却した。しかし、その翌日、担当者からの連絡でマイナスが出ていることがわかった。よって、生じた売買損約170万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> なし(答弁書提出前に申立人があっせん申立を取下げ)</p>	一方の離脱	○平成26年10月、申立人は価格の下落により本件ETFを買い戻すこととなったため、あっせんを取り下げた。
3	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人において行った信用取引、投資信託取引等により多大な損失が発生した。申立人は信用取引の経験もなく、長期的かつ安定的な運用を希望していたが、担当者は申立人の意向に反して過度の危険な取引を行わせたので、適合性の原則に反する。また、被申立人の説明義務違反、違法な過当取引及び断定的判断の提供等により本件損失は発生したので、賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、以前より証券取引の経験があり、豊富な財産や投資資金を有するとともに、被申立人に対し積極運用の投資方針を申し出ていることから、適合性原則から著しく逸脱せず、信用取引を開始する際には説明書を用いて説明を行い、十分に理解したうえで取引を行っており、説明義務違反に当たらない。また、本件取引は違法な過当取引と評価されるものでもなく、断定的判断を提供した事実もない。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10月、紛争解決委員は当事者双方の主張が真っ向から対立しており、話し合いの余地が見られないことから、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
4	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 長期保有してきた株式を売却した資金で、ハイリスク銘柄の短期売買が繰り返され損失を被った。被申立人担当者は、早口の1～3分程度の電話連絡で、銘柄の性格や売買価格なども十分に説明せず、申立人に判断する時間を与えないまま株式を売買させた。説明義務を果たしていないばかりでなく、信義則にも反する行為であることから、本件取引により発生した損失約300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、市場の性格及びリスク、商品内容、価格について必要な説明を行っているし、顧客属性を踏まえた適正な勧誘を行っている。申立人は取引損益を認識しつつ、利益獲得を志向して本件取引を継続しており、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。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11月、紛争解決委員が次の見解と和解案を示したところ、双方が和解案を受諾し、被申立人が約50万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 電話通話録音や取引記録によれば、被申立人担当者の勧誘は頻繁で、強引な面も見られる。それまで東証1部銘柄を長期保有していた申立人に対し、被申立人担当者はマザーズ市場銘柄を勧誘している。このような被申立人担当者の勧誘には問題がある。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。そこで、本件紛争の手数料相当額の約50万円を和解金として支払うことにより和解することが望ましい。</p>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、外国株式について知識のない申立人に対し、十分な説明もせず、「自分に任せておけば転職の時には収支が合うようにする」と言いながら、次々に外国株式の売買を繰り返させた。よって、発生した損失約900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は十分な投資経験を有し、自らの判断で金融商品取引を行うか否かを決定できる属性を有しており、その原資は余裕資金であった。本件外国株式の売買は着実な利益獲得を求める申立人の意向を踏まえ、利益確定の経済合理性等を個別に説明の上で、申立人の理解を得て受注がなされている。よって、適合性原則を著しく逸脱するものにも、過当取引にも該当しない。もともと、本件取引の中には、部分的にせよ短期的な取引が繰り返されたように見受けられる部分もあることに照らせば、申立人の属性等に照らして自己責任の原則が十分に斟酌されることが大前提ではあるものの、適切なあっせんによる解決を目指す意向である。</p>	和解成立	<p>○平成26年11月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を示したところ、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> 通話録音の内容、取引回数を見る限り、申立人が指摘する被申立人担当者の担当期間中、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、通話録音における申立人の反応からすると、申立人来店時に面談により別途説明がなされているとの主張を踏まえても、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ことについて疑義が残り、申立人とすれば、上記通話録音にあった取引はもとより、それ以外の取引においても、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。以上のことから、特定の期間における外国株式取引で被った損害のうち、約300万円を被申立人が申立人に支払うことで和解するのが適当である。</p>
6	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> 被申立人担当者より信用取引を勧められ、本当によいものならばと思い承諾した。しかし、もともと申立人は年金等のわずかな収入しかなく、株式取引の経験もほとんどなかったことから信用取引を行う必然もなく、信用取引について十分に理解ができていなかった。よって、信用取引により発生した損失約1,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件は、申立人が被申立人担当者に取引を実質的に任せていた中で行われた信用取引において多額の損失が生じたものであることから、申立人にも重大な過失がある。しかしながら、信用取引口座開設時、すでに75歳を超え、それまで積極的な株式投資経験がなかった申立人に対し、十分な説明を行わずに大量の信用取引を行わせた点について、被申立人の過失も相当程度存する。よって、あっせんにおいて解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成26年11月、紛争解決委員が次の見解と和解案を示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約890万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件で、申立人は確かに実質的に担当者に取引を任せていた事情があり、その点については申立人にも過失があるが、一方で、申立人は信用取引開始時に75歳であり、投資に関する知識が乏しかった様子がうかがえることから、かような申立人に対し、被申立人が頻繁に信用取引を勧誘した点や、そのアフターフォローが不十分であった点について被申立人の過失は大きい。以上のことから、被申立人が申立人に対し、信用取引で被申立人が申立人から聴取した手数料の約7割を支払うことで和解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
7	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	仕組債	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人の社内連絡ミスにより、当初予約していた仕組債を購入することができなくなり、やむを得ずその約1か月後に類似の低金利の仕組債を購入せざるを得なくなった。これにより、申立人は相応の運用利益を逸失することになったうえ、発行体や当初株価水準の違いから投資リスクも増大する等の不利益を被った。よって、約100万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人においては購入予約なる概念はない。担当者が本件仕組債の販売予定を案内した際に申立人は本件仕組債の買付意向を示したにすぎず、営業店への配分金額が不明で、販売可能額も不明であるこの時期に、買付意向を示したことを持って、被申立人が受諾することはない。本件仕組債に係る買付契約は成立しておらず、申立人の請求に応じることはできない。なお、申立人の主張する損害額については、算出根拠が全く不明である。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成26年11月、紛争解決委員は被申立人が損害額の2分の1(1万円弱)を負担する旨の和解案を提示したが、被申立人はこれを受諾せず【不調打ち切り】
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より「儲かるので、とまかく始めてみましょう」と取引所CFD取引を勧められた。不安があったので、その旨を担当者に伝えたが、「すべて指示を出すので、心配はいらない」と言われ、仕組みについて十分理解できないまま取引を始めた。取引を始めてからは損をすることへの恐怖心で、ひたすら担当者の言うままに取引を重ね、多大な損失が発生してしまった。よって、発生した損失約1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対して、CFD取引口座を開設する半年前よりCFD取引と類似しているFX取引について説明を継続し、CFD取引口座開設時にも詳しく説明しており、また、口座開設審査においても申立人が十分に理解していることを確認している。申立人が担当者の指示どおりに売買を繰り返していたかどうかは不明であるものの、売買注文が申立人の意思により被申立人に出されていたことは事実である。よって、申立人の一方的な請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成26年11月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に互譲の精神で和解による早期解決を求めたところ、被申立人が申立人に対し約370万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> 関連資料の検証及び事情聴取において、説明義務違反及び適合性原則違反については必ずしも明らかにできない部分もあるが、被申立人は、わずか2か月半という短期間で申立人から多量の注文を受けており、しかも両建てしている期間もあることから、本件の取引がすべて適切なものであったとは言い難い。反面、申立人においても、証券取引の経験があることを勘案すると、被申立人の仲介業者の担当者からの勧誘・助言を鵜呑みして被申立人に取引を申し出ており、相応の過失があると言わざるを得ない。</p>
9	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人に株式A銘柄の買付注文を出したところ、当日、担当者より「買えませんでした」との連絡があったが、後日、届いた取引報告書を見て買っていたことがわかった。担当者が誤ったことを伝えなければ、翌営業日の寄付で売却することができたので、発生した損害約16万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から受注したA銘柄の買付注文が成約していたにもかかわらず、担当者が引け後の比例配分を見落とし、申立人に未出来と報告したことは事実である。しかし、申立人が実際に翌営業日の寄付で売却しようとしたか、あるいは、いつ売却していたかは不確定である。また、本件発覚後、申立人から本件取引を事後追認する発言もあったため、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年11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7万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> 本件発生原因は被申立人担当者の誤りにより発生したものであり、被申立人の責任は免れない。しかしながら、申立人が売却したであろう合理的時期を特定するのは困難であることから、賠償金額は逸失利益ではなく、実現損約11万円を基準に考えることにより本件を解決するのが相当である。また、本件発覚後に申立人が被申立人に対し、本件取引を事後追認すると誤解を与え兼ねない発言があったことは事実である。以上のことから、双方に対して互譲の精神で和解による早期解決を求める。</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
10	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> 被申立人より仕組債を100万米ドル購入したが、その際、被申立人担当者は本件仕組債について、「第二次世界大戦クラスのイベントが続けて2回くらい起こらない限り、まず元本が毀損するようなことはあり得ない」と発言し、リスクが存在しないことが事実であると誤認させた。本件仕組債は複雑でハイリスクな商品性を有していたが、申立人は投資経験がなく、積極的な投資意向も有していなかったにもかかわらず、十分な説明を行っていない。よって、本件取引により発生した損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、豊富な投資経験と金融資産を有する申立人の実質上オーナーに対し、本件仕組債について適切に説明を行い、申立人の理解を得た上で約定に至っている。よって、申立人が主張するような法令違反はなく、申立ての主旨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26年11月、紛争解決委員は被申立人が本あっせん手続で和解をする意思がないことを明確に表明していることから、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】
11	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より「外国債券の損失分を取り戻してあげるから後の取引を任せてほしい」と勧められるまま外国株式の取引を行った結果、多額の損失が発生した。よって、発生した損失のうち約2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の損失補てんの約束を求める発言に対し、利益が出るように努力する等述べたのみである。損失を取り返す旨の約束や一切を任せてほしいとの約束はしていない。むしろ個別銘柄ごとに外国証券情報を交付し、訪問や電話連絡を細かくした上で受注している。また、個別の損益についても逐一報告している。したがって、違法な一任取引にも該当しない。その他、申立人の属性に照らし、適合性原則違反もないし、違法な過当取引もない。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26年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に約240万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> 申立人は、被申立人担当者の提案を受けて外国証券を継続的に購入したが、当該取引には一任取引等の違法があるとして、それによって生じた損害のうち約2,000万円の損害賠償請求をするものである。関係資料を総合すると、被申立人担当者が損失を取り戻す旨の約束をしたとまでは認められず、また、一任取引とも認められないが、申立人と被申立人担当者との通話録音の内容に照らすと、損失を取り戻したいという申立人の意向に乗り、被申立人担当者が実質的に取引を支配していたという評価をすることもできなくはない。他方、申立人においても、当該証券取引に対する情報収集等を被申立人担当者に委ね自ら十分な注意をしなければならぬ落ち度があることは否めない。以上のほか、諸般の事情を総合考慮すると、被申立人は申立人に対し、相当額の和解金を支払うのが相当である。</p>
12	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より「外国債券の損失分を取り戻してあげるから後の取引を任せてほしい」と勧められるまま外国株式の取引を行った結果、多額の損失が発生した。よって、発生した損失のうち約700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の損失補てんの約束を求める発言に対し、利益が出るように努力する等述べたのみである。損失を取り返す旨の約束や一切を任せてほしいとの約束はしていない。むしろ個別銘柄ごとに外国証券情報を交付し、訪問や電話連絡を細かくした上で受注している。また、個別の損益についても逐一報告している。したがって、違法な一任取引にも該当しない。その他、申立人の属性に照らし、適合性原則違反もないし、違法な過当取引もない。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26年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に約40万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> 申立人は、被申立人担当者の提案を受けて外国証券を継続的に購入したが、当該取引には一任取引等の違法があるとして、それによって生じた損害のうち約700万円の損害賠償請求をするものである。関係資料を総合すると、被申立人担当者が損失を取り戻す旨の約束をしたとまでは認められず、また、一任取引とも認められないが、申立人と被申立人担当者との通話録音の内容に照らすと、損失を取り戻したいという申立人の意向に乗り、被申立人担当者が実質的に取引を支配していたという評価をすることもできなくはない。他方、申立人においても、当該証券取引に対する情報収集等を被申立人担当者に委ね自ら十分な注意をしなければならぬ落ち度があることは否めない。以上のほか、諸般の事情を総合考慮すると、被申立人は申立人に対し、相当額の和解金を支払うのが相当である。</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
13	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> 被申立人担当者より、日計りの新興株式取引を勧められた。知識の欠ける申立人は、言われるまま日計りの短期間の取引をさせられ、損失を被った。よって、発生した損失約140万円の賠償を求める。</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、国内外の株式、投資信託、債券と多岐にわたる証券取引を行っており、価格変動リスクや為替変動リスク等を体感して、証券取引の知識を蓄積してきた者である。本件申立の対象となっている期間内では相応の回数取引が行われているが、いずれも担当者が申立人に架電して説明し、申立人の理解を得た上で受注している。よって、被申立人担当者の勧誘行為は適合性原則を著しく逸脱しているとも、過当取引に該当するとも断じることはできず、申立人に対する法的責任が生じるとまでは言い切れない。もっとも、適切なあっせんによる解決を目指す意向はある。</p>	和解成立	<p>○平成26年12月、紛争解決委員が次の見解と和解案を示したところ、双方が和解案を受諾し、被申立人が約140万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が指摘する期間中の取引回数は相当に過当なものと言わざるを得ず、申立人が被申立人の担当者の提案に追隨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、申立人が当該期間に行った株式取引により被った損害約250万円のうち、約140万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>
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人の金融商品仲介業者の担当者は、株式投資の経験のない申立人に取引の仕組みやリスク等について詳しい説明を行わず、「借入れをしても取引すべきです」等と強引に証券CFD「くりっく株365」を勧め、短期間に大きな損失を被らせた。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130万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人を所属金融商品取引業者とする金融商品仲介業者の担当者が申立人に本件取引を勧誘したのは事実であり、申立人に対して本件取引の取引内容やリスク等について十分に説明を行い、当該仲介業者の管理部門の審査担当者が申立人の理解度を確認したうえで口座開設されている。そのうえで、当該仲介業者の担当者は売買助言を行っているが、被申立人を相手方として、申立人自身からの売買注文を受けて取引が行われている。よって、被申立人及び当該仲介業者に法令違反行為は認められないが、当該仲介業者において、申立人の取引経験その他の属性を十分考慮したうえで取引を抑制する等の配慮がなされていたとは言い難いことから、あっせんの場合で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成26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、被申立人が約45万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、取引経験や財務状況等に照らして本件取引を行う適合性を有していたとは言い難く、被申立人及び被申立人の仲介業者が、事前の審査の際や取引開始後の顧客管理において的確な対応をとったかどうか疑わしい。被申立人の仲介業者担当者による「借入れをしても取引すべきです」等の発言の有無は確認できないものの、事情聴取を行った限りでは、被申立人の仲介業者による勧誘が行き過ぎたものであったと推測せざるを得ない。反面、申立人においても、被申立人の仲介業者担当者からの勧誘・助言を鵜呑みにして被申立人に取引を申し出ており、一定の過失があると言わざるを得ない。</p>
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は多少の収益性を求め、国内上場株式と同程度のリスクがあれば許容できるとの投資意向を有し、被申立人において外国投資信託を買い付けて運用していたところ、担当者より仕組債の買付を勧められ、十分な説明がなかったことから、当該投資信託と同等の商品であると思い、本件仕組債を購入したが、多大な損失を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由として、発生した損失約1,100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は豊富な投資経験を有し、投資方針は利回り・値上り益重視、資金性格は余裕資金であった。本件仕組債の損失は、発行体が破綻したという信用リスクが顕在化したことに起因するものであるが、申立人は交付した資料の説明及び自らの投資経験を通じて、本件債券に信用リスクがあることを理解していた。以上のことから、被申立人に適合性原則違反及び説明義務違反はなく、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方互譲のうえ、被申立人が申立人に対し約150万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><紛争解決委員の見解> 当事者双方から提出された申立書、答弁書及び証拠資料並びに当事者双方からの事情聴取の結果を踏まえると、申立人の職業、社会的地位および投資経験等からすると、申立人が本件債券の基本的仕組み及び信用リスクをはじめとする基本的リスクを理解せずに、本件債券を購入したとまではいえず、被申立人に適合性原則違反の事実および説明義務違反の事実があるとまでは認めるに足りないものと思料する。しかし、申立人は、自ら積極的に購入を求めていなかった本件債券を、被申立人の担当者による提案を受けたことをきっかけに、十分な検討時間を持たずに短期間のうちに買付けたことからすると、本件債券の内容を十分に吟味して購入したとはいえない状況もうかがわれ、その点においては、被申立人の担当者にも勧誘方法についての一定の非があることを考慮せざるを得ない。</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
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(店頭)	女	30歳代後半	<p><申立人の主張> 家族の生活資金及び子供達の教育資金として、将来にわたり必要な資産である夫の死亡保険金を保有していたが、被申立人より毎日のように外国為替証拠金取引の勧誘電話があり、儲かることを強調された。知識がなかったため、同取引を始めたが、数か月で預けた約2,000万円がほとんどなくなってしまった。よって、発生した損失約1,800万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は金融先物・公社債及び為替に係る投資信託の購入経験があり、口座開設申込書の金融資産欄においても金融資産が十分にあること、余裕資金であることを申告しており、教育資金であるとは聞いていない。被申立人は本件取引の口座開設前に、申立人に電話審査を行い、これらのことを確認してから口座開設をしている。また、儲かることを強調して強引に誘い込んだりはしておらず、十分にリスク説明を行い、申立人は理解のうえ本件取引を行っている。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26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、被申立人が申立人に対し約400万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> 教育資金及び生活資金という申立人の資金性格からして、追加で資金を申立人に拠出させてまで外国為替証拠金取引(店頭取引)を継続させたことは、被申立人に配慮が欠けていた。一方、申立人が取引そのものを理解していたと思われる。以上のことから、双方に対し和解による解決を求める。</p>
17	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より「5%上下で売買しないか」と株式取引の勧誘を受け、「しっかり見て下がった場合はすぐ逃げます」と約束されたので、勧められた株式を買付けたが、担当者は5%以上下がっても連絡してこず、3銘柄で損失が発生した。よって、発生した損失約1,500万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、豊富な証券取引の経験を持ち、情報収集力、投資判断能力、金融資産を十分に有する者である。本件担当者は5%上下の取引を行うことを提案しており、申立人はこれを「約束」と主張しているようであるが、そもそも5%の変動があった場合に連絡を必ず行うことなど現実的に困難であり、当該提案を経験豊富な申立人が「約束」と認識することは不自然である。また、本件提案により買付を行ったもののうち売却損が出たもの又は値下がりにより評価損となっているものは本件3銘柄のみで、他は利益となっている。よって、申立人が株式取引において当然起こりうる相場下落による損失補てんを求めていることは明らかであることから、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つせん手続を打ち切り)	○平成26年12月、紛争解決委員は双方に和解案を提示したが、申立人がこれを受諾せず、和解による解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	国債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人担当者に対し、過去に株式売買の経験はあるが、外国債券の売買は初心者であることを事前に伝えていた。しかしながら、担当者は手数料やリスクの説明を行わず、利率がよいとの説明のみで半強制的に外国債券の購入を勧めたため、申立人は理解しないまま本件外国債券を購入し、損失を被った。よって、発生した損失約580万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は株式及び投資信託の取引を過去30年行っており、外国債券の取引経験がなかったとしても、債券としての一般的な性質と利率、償還条件、償還額等の発行条件から商品内容やリスクを認識・理解し、外国債券の購入の可否を判断する能力に欠けるところはなかった。口座開設の際には、説明資料に基づき商品内容、リスク、仕組みを説明し、さらに勧誘の都度、説明資料に基づき説明し、投資確認書に署名押印を受けている。また、申立人が外国債券を購入するきっかけとなったのは、申立人が新聞広告を見て被申立人に問い合わせたことであり、強引な勧誘を行った事実もない。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26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約150万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><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の本件債券の勧誘について、双方の主張は平行線であるが、申立人・被申立人ともに本あつせんでの早期解決を望んでいることから、互譲による解決金での和解を検討すべきであると考えらる。解決金の金額については、本件債券に係る為替手数料等被申立人の受け入れ手数料や申立人の損害額を基礎とすべきである。</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
19	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 株式累積投資の引落口座を変更する手続きを行ったが、被申立人において変更手続きができておらず、口座引落及び当該株式の買付けができていなかったことが判明した。正しく手続きが行われていれば当該株式約1,900株の買付けができていたため、約35万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人より引落口座変更書類を受け入れたが、被申立人社員が登録処理を誤り口座引落がされなくなったことは事実である。しかし、申立人は被申立人より交付している取引残高報告書で、買付けができていないことを確認できたはずであり、また、被申立人が誤った事実を案内した際に申立人より「解約したつもりになっていた」旨の申出があったことから、申立人の過失責任も存在すると認識される。以上のことから、紛争解決委員の意見を尊重し、本件の解決に努めたい。</p>	和解成立	<p>○平成26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25万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> 事実関係に係る双方の主張は基本的に相違なく、被申立人による過失は明らかではあるものの、申立人においても引落口座の通帳、被申立人の交付する取引残高報告書等により引落しの事実を確認することができたはずであり、申立人にも一定の過失があると思われる。損害賠償額の算定にあたっては、本来買い付けられたはずの数量をベースに算出した現時点での本件株式の株価と、本来積み立てられるべきであった金額との差額約35万円に対し、その約7割に相当する約25万円と考えるのが、適正かつ合理的である。</p>
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人で買い付けた豪ドル建て債券について、買付当初より為替差損となる場合は外貨MMFで受け取るように告げ、担当者もその手続きを行うことを了承していたにもかかわらず、一方的に円貨償還されて約25万円の損失を被った。また、説明不足と誤った説明によりブラジルレアル建て債券を売却させられ、約25万円の損失を被った。よって、計約50万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 豪ドル建て債券については、買付の際、申立人は為替差損が出る場合外貨で受け取りたいとの希望であったが、償還までに担当者が交代し、申立人の意向について引継が不十分であったため、償還時の担当者がどの通貨で受領するかを申立人に確認しなかったことから、円で償還された。ただし、豪ドルで償還されたとしても、その損害額は算定できないし、申立人は償還金で別の外国債券を購入しており、円で償還された苦情については撤回ないし承認したというべきである。また、ブラジルレアル建て債券については必要な説明を行っている。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26年12月、紛争解決委員が次の見解と和解案を示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約8万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の主張の事実のうち、本件外国債券の償還通貨について、被申立人担当者が事前に確認しなかったことは被申立人も認めているのであり、損害について為替の差額等を基本に申立人の被った不利益を検討するのが相当である。そこで、本件外国債券の取引に関する一切の解決金として、被申立人が申立人に対し、約8万円を支払うという解決策が相当である。</p>
21	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	転換社債	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 知識や能力の乏しい妻に対し理解できるような十分な説明がないまま妻が申立人の名義でCBを購入したが、申立人はそのことを全く知らされておらず説明も受けていない。よって、発生した損失約1,700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は口座開設した後、株式(CB含む)、債券、外国債券、公社債投資信託、外国投資信託の証券取引を行っていた。なお、申立人は妻に取引を委任し、取引代理人届を被申立人に提出しており、妻が申立人名義の口座の取引についても投資判断を行っている。特に、CBについては多数の銘柄の取引経験があり、相場状況に応じて満期まで保有したり、途中売却していた。また、本件CB買付時点の残高は1億円以上あり、他の3社においても証券取引を行うなど投資経験が豊富で、知識や能力が乏しかったということはない。被申立人担当者は妻に対し、本件CBについて十分に説明を行い、妻はデフォルトリスク等を十分に理解のうえ買付けを行っている。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っせん手続を打ち切り)	○平成26年12月、紛争解決委員は双方の主張に隔たりがあり、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】

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
22	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	転換社債	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 保有していたCBについて、売却するつもりで支店に出向いたが、被申立人担当者より絶対倒産しないかのごとく安全性ばかりを強調した説明を受けたため、途中で売却することができなかった。よって、発生した損失約1,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は口座開設した後、株式（CB含む）、債券、外国債券、公社債投資信託、外国投資信託等の証券取引を行っていた。特に、CBについては申立人名義の口座での取引経験のほか、夫から取引の委任を受け「取引代理人届」を被申立人に提出し主に申立人が代理人として取引を行ってきた夫名義の口座で多数の銘柄の取引経験があり、相場状況に応じて満期まで保有したり、途中売却していた。また、他の3社とも証券取引を行うなど投資経験が豊富で、知識や能力も有していた。申立人より保有の本件CBの現状の価格について質問があった際、担当者はアナリストの見解に基づき説明を行っている。その5日後にも、支店に相談に来た申立人に対し同様にアナリストの見解を伝え、同社の決算短信をその場で印刷・交付のうえ、預金残高や負債残高等についても説明を行っている。その際、申立人が主張するような絶対に倒産しないかのごとく安全性ばかりを強調した説明は行っていない。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っせん手続を打ち切り）	○平成26年12月、紛争解決委員は双方の主張に隔たりがあり、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】