

FINMAC紛争解決手続事例(平成27年4-6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27年4月から6月までの間に手続が終結した事案事案は、18件である。そのうち、和解成立事案は12件、不調打ち切り事案は5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9件>、<売買取引に関する紛争7件>、<事務処理に関する紛争1件>、<その他の紛争1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	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者より「投資信託から外国株式投資に変更してみないか」との提案を受け、日本株も含めて株式についての知識も経験もほとんどなかったが、申立人への好意的提案と思い、承諾のサインをした。以来、およそ2年間、勧められるままに頻りに外国株式取引を行ったところ、損失を被った。よって、発生した損失約520万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は外国株式取引を始める以前より、投資信託等の取引を継続して行ってきた投資者であり、取引についても損益を踏まえて自身の思いを述べたり、取引に関する資料を保存し、こまめにメモを取っていたものであって、理解力及び判断力に問題はない。また、本件取引は、申立人が保有していた投資信託の運用状況が芳しくなかったことから市況が上向きであった外国株式の取引の提案を行い、取引の仕組みやリスクの説明をした上で、申立人の意向により行われたものである。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27年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に譲歩を求め、協議が行われたところ、早期解決の利点を踏まえた上で、被申立人が約150万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> 本件取引を行うに当たり、外国株式取引に関して申立人が有する知識が十分であるか、申立人が担当者による説明を理解した上で主体的な投資判断ができていたかという点には疑問が残る。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>
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人より勧誘されて株式、投信、債券等の証券取引を行ってきたが、これらの取引は、申立人の証券投資に関する能力、投資姿勢、財産状態、投資意向を無視し、手数料稼ぎという被申立人の利益を図る行為に当たることは明らかであり、適合性原則から著しく逸脱している。また、理解できる程度の説明がないなどの説明義務違反及び違法な過当取引などが行われている。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> 申立人が主張する違法行為の類型は、適合性原則違反、説明義務違反、過当取引等であるが、いずれも申立人主張にかかる事実が存在しないか、又は違法ではないことから、申立人の主張には理由がない。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27年4月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、譲歩の余地がなく、これ以上話し合いを継続しても和解が成立する見込みがないと判断し【不調打ち切り】
3	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	普通社債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 担当者より電話があり、保有外国債券(米ドル建て)の償還が迫っていたので、次の外国債券を購入しようとしたが、枠がいっぱいで購入できなかったことから、米ドルでの償還のままおいておくよう指示した。担当者を信用していたので、まさか間違っているとは思わなかったし、取引残高報告書の見方もよく理解していなかったが、後日、取引残高報告書を夫が見て、米ドルから円に交換されていたことが判った。よって、円に交換されたことにより発生した損失約15万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件債券の償還期日が近づいた日に、担当者が償還金を米ドルで受け取ることが可能であることを伝えたところ、申立人はそれを希望した。しかし、担当者は外貨決済指示を失念し、米ドルで償還金を受け取るべきところ、円で償還金が支払われた。その際、「利金・分配金・配当金及び償還金に関するご案内書」を郵送し、その後も「取引残高報告書」を郵送していたが、申立人から被申立人に申出があったのは数か月後であり、申出以前より本件債券が円貨支払されたことを申立人が認識できた可能性は否定できない。以上のことから、応分の負担に関しあっせんの場で話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に対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10万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料を総合すると、担当者は本件債券の償還金を米ドルで受け取りたいという申立人の依頼に対し手続を失念し、その後の連絡も取っていないことから不適切な対応であると言わざるを得ず、他方、申立人は償還金の連絡が郵送されているにもかかわらず、かなりの期間が経過してから申し出ており、その間に大幅な円安となっていることなどを総合考慮すると、本件は双方が譲歩して話し合いでの解決を図るのが相当である。</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
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	外国為替証拠金取引(店頭取引)	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 勧誘の要請をしていないにもかかわらず、担当者から突然電話で店頭FX取引を勧められ、一旦断ったが、既に購入済の投信を一部解約すれば資金を捻出できると言われ、断ることができず取引に応じた結果、投資資金の大半を失った。不招請勧誘禁止規定違反及び担当者主導による取引であることから、損害金約90万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は証券総合口座開設の際の意向アンケートに「FX取引に詳しい説明を受けたい」と答えている。その後、申立人は電話により担当者へ詳しい説明を聞きたいと再度勧誘の要請を行い、担当者が申立人を訪問し、本件FX取引の仕組みやリスクの説明を行い、申立人も十分に理解した。コンプライアンス部の審査の際にも申立人の理解を再度確認し、自己の判断で取引を行うよう理解していただいたことを確認した上で問題がないと判断し、口座開設の承認をしている。また、注文の受注については、申立人よりその都度、注文を確認した上で受注し、約定に至っている。以上のことから、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に対し和解による解決を求めたところ、被申立人が約20万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> 取引に対して注文発注の際は、申立人から電話をほとんどしていない点及び担当者主導による取引については、申立人の理解度からして問題があったのではないかと。たとえ申立人本人の意思の取引であっても、外国為替証拠金取引(店頭取引)を継続させていたことは、申立人に対しての助言等の配慮が欠けていた。</p>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	不動産投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者から不動産投信の購入を勧められ、申立人は高齢で商品について知識がなかったが、担当者は十分な説明を行わず、「リスクは地震ぐらいだが、それも保険に入っているので大丈夫」と説明され、言われるがままにこれを購入した。ところが、資産価格がわずか2か月の間に5分の1に下がってしまった。よって、発生した損失約750万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対し、目録見書に基づき、商品の仕組み、リスク及び元本が保証されていないことについて十分説明を行い、本件投信の購入を提案し、申立人はこの提案を受けて購入に同意し、申込確認書に署名・捺印の上、購入している。申立人の主張の請求は不法行為に基づく損害賠償請求と解されるが、リーマンショック後は、本件投信の管理会社及び被申立人からの書面により、申立人は純資産価格の下落を認識していたはずであり、純資産価格の決定の停止についての書面が申立人に送付されてから、既に不法行為に基づく損害賠償請求の短期消滅時効の3年が経過している。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成27年4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160万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 担当者は申立人に対する投資勧誘について、申立人が差し入れた「お申込み確認書」から一定の説明をしていることがわかるが、内在していたリスク説明がされたとは言いがたい。申立人が本件あっせんを申し立てるまで、既に3年以上が経過していること等も考慮しつつ、双方互譲により和解することが望ましい。</p>
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	転換社債	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 保有していた転換社債型新株予約権付社債がTOBIに係る早期償還となったが、被申立人よりその旨の通知や連絡がなく、売却可能期間に売却することができず、損失を被った。よって、発生した損失約60万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、本件債券の発行体が保有者を対象とした公開買付けを行うことを決定したことから、保有者に対しその旨を連絡し、公開買付けに申し込む意思を確認することとし、申立人に対しても数度にわたり電話をしたが、公開買付けの申込期間に申立人と直接連絡をとることはできず、申立人からも電話はなく、その後、本件債券が早期償還条項に該当し、早期償還された。被申立人としては、公開買付けについて顧客に連絡する法的義務はなく、通知すべく努めており、十分な対応をしていると考える。</p>	和解成立	<p>○平成27年4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40万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 担当者の通知に際しての不適切な対応が申立人が公開買付けを申し込めなかった原因となっていることから、被申立人が申立人に対し解決金を支払って和解することを勧める。</p>
7	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者より、十分なリスク説明を受けず、断定的な話法によって、取引所株価指数証拠金取引を行い、1週間で多大な損失を被った。本件取引のための口座開設に当たり、被申立人の社内審査を通すために、担当者の指示により、役職名、年収、投資経験を虚偽申請させられた。よって、損失約100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が投資未経験者であったこと、担当者が申立人を勧誘した際に、申告内容を示唆した事実があったことが確認された。しかしながら、申立人は、本件取引が元本が保証されている金融商品ではなく、ハイリスク・ハイリターンであることなどの取引の仕組み、リスクの説明を受け、十分に理解した上で取引を開始している。被申立人としては、本件取引において、一部担当者の不適切な勧誘があったことは認め、本あっせんにおいて円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年4月、紛争解決委員は、次の見解を示した上で、双方が早期解決を望んでいることを踏まえ、双方に互譲を求めたところ、被申立人が申立人に対し約50万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> 被申立人は、本件取引が申立人の知識や投資経験・資力性格等を適正に審査する必要があったにもかかわらず、担当者が申立人に対し、取引経験を偽って被申立人に申告するよう示唆したことは、被申立人及び担当者も認めるところである。以上の経緯により本件取引が開始され、損失が発生したことについて、被申立人にも相当の過失があると推認される。</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	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	上場株式	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者より、保有していたA社株式について、節税のためにクロス取引をしないかと勧められ、申立人は洪々了解したが、実際には、売り取引だけを実施され、即日の買戻しはなされていなかった。その後、A社株式は急騰し、買戻しには巨額な資金を必要とする状況となった。契約とおりの売買を実行しなかった被申立人の責任であることは明らかであるが、迅速な後処理の実行を無視する行為を放置し続けたことにも責任があることから、損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、税率が変更になる前にA社株式のクロス取引を行い取得単価を引き上げてはどうかと提案したが、申立人はクロス取引で売却利益額にかかる税金額相当分の買戻し株数を減らしたくないと言い、クロス取引ではなく、売買ともに申立人から個別注文を受けて行うことを選択し、申立人の注文によりA社株式を売却した。その後、担当者は申立人に、毎日複数回、A社株式の株価推移を連絡したが、申立人より買戻しの依頼は受けていない。申立人はA社株式の売却代金でB社株式を買い付け、その後、B社株式を一部売却してA社株式を買い戻している。被申立人としては、申立人が行った各取引などについて、何ら問題があるとは考えていないため、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27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、譲歩の余地がなく、これ以上話し合いを継続しても和解が成立する見込みはないと判断し【不調打ち切り】
9	その他の紛争	詐取・横領	上場株式	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者による、①売却代金を持参せず提出した念書、②投資信託乗換えを行わせるために虚偽の配当金を記載した手紙、③証券購入代金のためキャッシュカードを買した、社員自身の個人口座に振込み株式を買い、その株式の売却を指示した時に現金を持参せず提出した念書などがある。よって、未払いの証券売掛金、横領金及び不要な売買による手数料の総額約1,600万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は平成元年より同人の孫名義の口座で取引を開始していた。申立人の言う売却代金については、申立人が孫名義の口座における信用取引の損金に充てるなどした後に残金を申立人が受領していた。また、実質的に担当者が申立人の孫の名義を借りて取引を行っていたものであり、担当者が申立人の金銭を着服した事実は存在しない。また、投資信託の乗換えも実質的には担当者による名義借りの取引であり、手数料や元本の損失について申立人には損害は存在せず、証券購入のためにキャッシュカードを借りたり念書を書いたという事実も存在しない。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つせん手続を打ち切り)	○平成27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、被申立人が和解を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】
10	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人において保有していた上場投資信託2銘柄(A投信及びB投信)について、電話で売却の注文を出したが、被申立人の売却注文の発注の遅れにより、当日売却することができなかった。そこで、翌日に売却したが、結果として損失を被ったため、損失約60万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件上場投資信託2銘柄の売却注文について、取引終了時刻の8分前である14時52分に受け付けたが、発注作業に時間がかかり、取引時間内に発注することができなかった過失を認め、できる限り誠意を持って応じたい。しかしながら、本件の取引は注文数量が大きく通常の発注方法と異なるものであることや、当日14時53分以降は2銘柄とも取引が成立していないことから、顧客が主張する損害賠償金額には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年5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> 事実関係に係る双方の争いは基本的にはないが、被申立人が売却注文を執行できなかったことについて非を認めるのであれば、本件A投信についても執行できていた場合に価格や出来高がどうなっていたかは不明である以上、被申立人は申立人に対して、相当額の和解金を負担すべきである。損害賠償額の算定に当たっては、本件B投信については切電後に付けた価格で算出した売却代金と実際の約定代金との差額約35万円を、本件A投信については最終取引価格と実際に売却した約定価格との価格差で算出した約17万円をベースとして、さらに、上記不明な点を考慮して、約50万円を被申立人が負担して、双方互譲により和解することが望ましい。</p>
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 担当者より「税金対策になる」と言われて強引に経済合理性のない両建ての取引所CFD取引を行われ、余計な手数料を負担させられた上、想定外の損失を被った。担当者の主観的な取引であり、被った損害金約280万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は両建てを争点にしているにもかかわらず、その売建玉の損失のみを損害と主張しており、利益となっている買建玉については、なんらの主張もせずに、あたかも当然に自身の利益であるかのごとく振る舞っていることは、不合理である。申立人の主張は、自らの判断で行った両建て取引のうち、利益となっている部分は、自身の計算とし、損失となっている部分のみを被申立人に転嫁しようとするものであり、到底容認できない。</p>	和解成立	<p>○平成27年5月、紛争解決委員は次の見解を示した上で、双方が早期解決を望んでいることを踏まえ双方に譲歩を求めたところ、被申立人が申立人に対し約60万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> 申立人の知識や投資経験に照らして、本件取引を行うことについて、適格であったとは言えず、争点となっている両建て取引についても、申立人が十分に理解していたかどうか疑わしい。また、当該両建て取引と申立人が行ってきたそれ以外の取引とを通算すれば相応の損失を出していることを勘案すると、被申立人が申立人の損失額の一部を負担することで和解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
12	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は全く株式取引経験がなかったが、夫の株式を相続したところ、担当者より、国内株及び外国株の売買を多数回させられ、損失を被った。よって、適合性の原則等の違反があったとと思われることから、損失約130万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は亡夫が株式取引を行っている過程で、取引内容のある程度は把握していたし、相続手続の際にも新聞にて株価を確認されていたことから、有価証券取引の知識・理解力がなかったとは考え難い。また、相続した有価証券については余裕資金であることを確認している。本件取引は担当者の提案により国内株式の取引を開始し、その後、徐々に外国株式の取引を始めていき、徐々に損失が発生するようになったものであるが、申立人は毎回取引内容をノートに記入し、不明な点は来店されて質問するなどされていた。よって、適合性の原則等に違反があったとは認め難く、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年5月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が実際の損害額の約85%に当たる約26万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方から提出された申立書、答弁書、証拠書類等並びに双方に対する事情聴取等の結果も踏まえ、特に外国株式については、被申立人の担当者の勧誘において、適合性の原則からみて高齢者で経験のない申立人に対する配慮に欠けている点があったことから、本件株式取引で生じた実損について、双方に対し和解による解決を求める。</p>
13	売買取引に関する紛争	システム障害	株価指数先物取引	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> インターネットによる日経平均先物取引において、システム障害が発生し、虚偽の証拠金余力が表示されたため、本来予定していた一括返済の取引を取り止め、一部取引を行ってしまった。正しい表示がされていれば一括返済を行っていたことから、発生した損失約410万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人のシステム障害により、申立人が当時利用していた先物・オプション取引画面に証拠金余力の誤表示がなされ、本来であれば全決済しかできない状況にもかかわらず、一部決済や新規注文の発注も可能になっていた点について争いはないが、申立人が主張する申立の内容は、被申立人の認識と大きく異なるところがある。よって、本件あっせん手続において、紛争解決委員の意見も伺いながら、話し合いにより円満解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に対し話し合いによる解決を求めたところ、新規売りすることが可能な状態になったのは被申立人のシステム障害により申立人の受入証拠金と評価損益の計算が間違っていたことによるものであるため、申立人が当該新規売りをその後、決済したことにより被った損失総額約170万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件紛争事案を総合的に検討した結果、申立人の主張する「証拠金余力が正しく表示されていれば一括決済を行っていた。」ことを積極的に認める事情・証拠を見出すまでに至らなかった。また、第2回目のあっせん期日で明らかになった、システム障害復旧直後に申立人が行った投資行動は、申立人の主張を否定する間接事実となる可能性がある。しかしながら、申立人が被申立人のシステム障害による誤表示に基づき取引を行って損失を被ったことに対する被申立人の責任は小さくないと考えられる。</p>
14	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 担当者は申立人に対し外国株式に係る終値等について虚偽報告を重ねてきた。かかる行為は、金融商品取引法上の禁止行為に該当し、行政処分や刑事罰にも該当する極めて違法性、悪質性が高い行為である。よって、虚偽報告の内容及びその原因を明らかにするとともに、約1,000万円の返還を求める。</p>	その他(紛争解決委員があっせん手続を実施しないこととした)	<p>○平成27年5月、紛争解決委員は、あっせん申立てまでの経過等を勘案し、本件については、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。</p>
15	売買取引に関する紛争	無断売買	株式投信	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 途中換金の際の買戻代金の支払が換金申込日より2か月以上先になる外国投資信託2本について、担当者は買戻手続の説明をしないまま、そして、申立人が買戻請求通知を提出していないにもかかわらず、買戻請求(売却)をし、その売却代金で、十分な説明や目録見書の交付もなく無断で国内投資信託と社債を買い付けた。よって、発生した損失約4,300万円について損害賠償請求する。</p> <p><被申立人の主張> 本件各商品の売却・買付けに当たっては、担当者は電話及び面談により丁寧に説明をし、かつ、申立人の意思確認を行った上で受注している。また、申立人は買戻請求通知を提出していないと主張しているが、本件外国投資信託の買戻請求通知に係る書面は、販売会社である証券会社(被申立人)が作成し、提出するものであり、そもそも申立人が提出するものではない。そのことは目録見書にも記載されているとおりである。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っせん手続を打ち切り)	<p>○平成27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、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】</p>
16	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式投信	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人のMRFにあった資金をA銀行に振り込むようお願いしたが、B銀行に振り込まれてしまい、A銀行で購入を予定していた投資信託の購入が翌営業日になってしまったことから、当初予定していた日より不利な基準価格で購入することとなってしまった。よって、発生した損害約6万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は「A銀行に振込みがなされていれば、振込日当日にA銀行で投資信託を購入していたはずであり、振込がB銀行になされたことで当該購入日が翌営業日になった」と主張しているようであるが、当該主張を裏付ける客観的証拠は提出されておらず、投資信託の購入日に着金が必要である事情も不明である。被申立人としては、当該事実が具体的ににならないことには損害との因果関係が不明で、申立人の請求にそのまま応じることはできない。また、損害との因果関係が明らかになることを前提としても、申立人が電話でA銀行に振込するよう依頼しているものの、担当者の「ご登録いただいているB銀行に明日付けで振り込みさせていただく旨の確認に対して「いいですよ」と回答している。以上のことから、紛争解決委員の意見を踏まえ誠実に紛争の解決に努めたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年6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5万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> 申立人に不注意な点はあるものの、被申立人に業者としてより大きな落ち度があることから、被申立人が申立人に対し約5万円を支払う旨の和解案を提示する。</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
17	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投資	女	80歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は高齢で商品知識もなく、担当者に対し株式は嫌いであり、リスクを取りたくない旨を告げていたが、担当者より、株式で運用する投資信託(本件投資信託)の購入を勧められ、目録見書は渡されていたものの、その内容についての説明はなく、「後で読んでください」と言われただけで、担当者を信頼して本件投資信託を購入してしまった。よって、本件投資信託を売却した結果発生した損失約1,400万円について損害賠償請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人はその勤務経験や取引経験などからして、金融商品の知識は豊富で、理解力、判断力も十分であった。担当者は本件投資信託の商品性やリスクについて十分に説明し、申立人は市場環境や商品性を十分理解の上、本件投資信託を購入している。また、本件投資信託を売却し損失が確定してから3年が経過しており、被申立人は消滅時効を援用する。よって、申立て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27年6月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、被申立人において、本あっせん手続での解決を希望しないとの意思が固く、譲歩の余地がないことから、これ以上話し合いを継続しても和解する見込みがないとして【不調打ち切り】
18	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> 担当者は、申立人の承諾もなく、勝手に株式取引を行い、6か月間に100回を超える売買を繰り返させ、損失を与えた。この間に担当者から電話で説明を受けたものは、今まで新聞、テレビ等でも全く聞いたことのない新興市場などの銘柄であり、全く理解できなかったものがあつたが、申立人は会話の途中で仕方なく「うん、はい」と応答した。被申立人はこれを承諾したと言いが、全く不当である。よって、発生した損失約250万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張する6か月間に100回の取引が行われたことは認めるが、全て申立人の注文に基づく取引であり、新興市場の銘柄の提案の際にも、銘柄の内容を詳しく説明し、申立人が納得して注文している。途中、上席者が申立人に電話をして、取引内容について意向を確認した時も、申立人は「取引は理解している」と回答している。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成27年6月、紛争解決委員が次の見解と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83万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> ①申立人は本件取引当時、80歳と高齢の女性であり、証券取引の知識・経験は乏しく、自己の投資判断で、積極的に証券取引をして、値上がり益を追求するような意向を有していたとはいえない。②申立人は、担当者の勧誘により、保有していた株式を全部売却し、その売却代金を原資として、本件各取引をするようになったが、本件各取引は、頻回かつ多数回にわたっており、銘柄も比較的风险が高いとされる新興市場の株式が多く、申立人の知識・経験に照らすと、これらの取引を自己の投資判断で行ったとは考え難く、専ら担当者が主導し、申立人は十分な理解をしないまま、担当者の判断をそのまま受け入れていたものと考えられる。③以上によると、本件各取引は、申立人の投資意向に沿わず、過大なリスクを負わせるものであり、適合性の原則に反する疑いが高いといわざるを得ない。また、本件各取引に当たっての説明も十分であったとは認められない。④他方で、申立人は、担当者に対し、本件各取引に当たって、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。この点を考慮すると、申立人の損害については、相応の過失相殺をせざるを得ない。⑤以上の事情を総合勘案すると、申立人が本件各取引により被った実際の損害額の65%程度を被申立人が負担するのが相当である。</p>