

FINMAC紛争解決手続事例(平成27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27年7月から9月までの間に手続が終結した事案事案は、23件である。そのうち、和解成立事案は10件、不調打切り事案は13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7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	適合性の原則	仕組債	法人		<p><申立人の主張> 申立人は公益法人であるという性質及びその目的上積極的な資産運用とは相容れず、また、その規則及び資金運用管理規定上、積極的な資産運用を禁止しており、更に、口座ごとに設定された資産管理目的に照らして安定的かつ換金性の高い商品を探していることが明らかであるのに、被申立人は、これらを知りながら、あえて、リスクが高く、換金性の低い仕組債に多額の集中投資をさせ、申立人の重要な資産を毀損させた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に損害賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、購入した数多くの仕組債のうち、結果的に損失が生じた本件仕組債のみを取り上げ、本件仕組債の購入が申立人の目的の範囲外の行為であるとか、適合性原則違反や説明義務違反に基づく不法行為が成立するなどと主張しているが、本件仕組債の購入につき、適合性原則違反や説明義務違反などは認められない。また、本件申立ては本件仕組債が満期償還を迎え、その損失が確定した時点から3年以上経過した後になされたものであって、既に不法行為に基づく損害賠償請求の消滅時効期間が経過しており、被申立人は、当該消滅時効を援用する。したがって、申立人の損害賠償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切り)	○平成27年7月、紛争解決委員は、双方に対し事情聴取を複数回行ったが、申立人から説明義務違反に関する具体的な主張が出てくることは期待できないことや、被申立人が和解する意思がないことを明確にしていることなどから、これ以上あっせん手続を進めても解決する見込みはないと判断し【不調打切り】
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	法人		<p><申立人の主張> 申立人は公益法人であるという性質及びその目的上積極的な資産運用とは相容れず、また、その規則及び資金運用管理規定上、積極的な資産運用を禁止しており、更に、口座ごとに設定された資産管理目的に照らして安定的かつ換金性の高い商品を探していることが明らかであるのに、被申立人は、これらを知りながら、あえて、リスクが高く、換金性の低い仕組債に多額の集中投資をさせ、申立人の重要な資産を毀損させた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に損害賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、購入した数多くの仕組債のうち、結果的に損失が生じた本件仕組債のみを取り上げ、本件仕組債の購入が申立人の目的の範囲外の行為であるとか、適合性原則違反や説明義務違反に基づく不法行為が成立するなどと主張しているが、本件仕組債の購入につき、適合性原則違反や説明義務違反などは認められない。また、本件申立ては本件仕組債が満期償還を迎え、その損失が確定した時点から3年以上経過した後になされたものであって、既に不法行為に基づく損害賠償請求の消滅時効期間が経過しており、被申立人は、当該消滅時効を援用する。したがって、申立人の損害賠償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切り)	○平成27年7月、紛争解決委員は、双方に対し事情聴取を複数回行ったが、申立人から説明義務違反に関する具体的な主張が出てくることは期待できないことや、被申立人が和解する意思がないことを明確にしていることなどから、これ以上あっせん手続を進めても解決する見込みはないと判断し【不調打切り】

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	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	80歳代前半	<p>＜申立人の主張＞ 被申立人担当者が突然に来訪し、「部下がかけた損失を取り戻すためのチャンスを与えてほしい。保有株式を売買して3～4倍にする。」と執拗に株式の売買を勧めてきたが、はっきりと断った。しかし、担当者は、無断で保有株式を売買し、申立人は多大な損失を被った。よって、被った損失約1400万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 本件については、担当者の初期訪問時どのような話があったのかは判らないが、担当者が事前に申立人に連絡し説明や相談をしている状況は、全てボイスレコーダーに記録されており、これらの記録によれば、個別の取引ごとに申立人の同意を得て執行された正常な取引であることから、無断売買との主張は全く容認できない。加えて、売買取引時に売買代金の差額不足金が生じた際に、申立人は当該不足金を自ら振込んでいる取引もあることから、無断売買は存在しない。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27年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が約10万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＞ 双方の関係資料及びボイスレコーダーの記録によれば、申立人が主張するような無断売買を前提とする和解の提案は難しい。しかしながら、申立人が高齢者であることを考慮した上で、当事者間における長きにわたる本件紛争を終了させる目的をもって、双方互譲により和解することが望ましい。</p>
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株価指数OP	法人		<p>＜申立人の主張＞ 申立人は先物・オプション取引の経験もなく、その財務状況からも高いリスクを冒してまで投資をする必要はなかったが、被申立人担当者は「確実に資産が増える」などと言って、申立人が理解できるような十分な説明を行わずに日経225オプションの売り取引を勧め、申立人は当該取引を行い多額の損失を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供を理由に約7600万円の損害賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 申立人は、十分な判断能力があるうえ、自らよく株式相場の動向を把握しており、信用取引やレバレッジのかかった商品の取引も経験するなど既に元本を大きく毀損するおそれのある商品に積極的に投資していたし、預かり資産は余裕資金であった。また、担当者は「確実に資産が増える」などと述べたことはなく、本件取引の仕組みやリスクについて十分に説明している。よって、適合性原則違反、説明義務違反、断定的判断の提供のいずれもないことから、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)	<p>○平成27年7月、紛争解決委員は、双方に対し事情聴取と意見交換を複数回行ったが、十分な説明がなく理解していなかったとする申立人と、説明を行ったとする被申立人との主張は平行線であったことから、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>
5	売買取引に関する紛争	適当売買	証券CFD	女	50歳代後半	<p>＜申立人の主張＞ 取引所株価指数証拠金取引について十分に理解しないまま、被申立人担当者より強引に異常な回数の取引をさせられ、取引をやめたいと伝えたがやめることができず、わずか1ヵ月でロスカットになり、損失を被った。よって、損失約330万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 申立人は本件取引開始以前から豊富な取引経験を有し、本件取引を含む金融商品取引について、主体的に売買の判断を行っており、本件取引の内容が理解できなかったとの申立人の主張は信用できない。申立人の利益が減少した理由は、ロスカット及びその後の売買において損失が発生したからであり、本件取引の売買頻度そのものが申立人の不利益となった事実は存在しない。また、申立人は明確に取引終了の意思表示をしておらず、自らの意思で取引を継続していた。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7月、紛争解決委員は、次の見解を示したうえで、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、被申立人が約45万円を支払うことで、双方が合意し【和解成立】</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞ 申立人の本件取引に対する理解度及び申告された資産内容などから本件取引の売買頻度が適正であったとは言い難く、両建て取引を含む個々の売買についても、申立人が十分に理解していたかどうか疑わしい。</p>
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	70歳代後半	<p>＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、知識、経験、判断能力の乏しい高齢の未亡人である申立人に対し、十分な説明を行わないまま、本件各投資信託を勧誘し、申立人に買付けさせた。また、申立人は、投資信託の売却精算を申し込んだが、そのたびに他に備かる投資信託があると言って乗換えを勧誘され、売却を受入れてもらえなかった。よって、適合性原則違反、説明義務違反及び違法な一任取引を理由に発生した損失約650万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 担当者による本件投資信託の勧誘行為は、申立人の10年以上の株式取引経験や十分な知識、金融資産額や資金の性格、投資方針などの属性に照らし、十分な説明を行った上でなされたものであり、各乗換えについても損切りや利益の確定等経済合理性が存在する取引である。加えて、申立人は、再投資を行わない分配金については再投資停止取扱いの申込みを行い、取引後半になって新たな入金を行うなどしており、売却精算を申し込むような取引意向はなかったことは明らかである。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7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＞ 関係資料によると、①多数回の乗換えが行われていること、②乗換えの期間は、1ヵ月未満～半年で売却されるものがあることから、このような早期の乗換えには疑問が残る。また、申立人は豊富な投資経験を有していたとの被申立人主張があるが、乗換えによる取引経験はなく、乗換えをせずに保有していれば、これだけの損失を被らなかつたとも考えられる。一方、申立人は、取引当時70歳前であり、申立人自らがはっきり断るべきであった。</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
7	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	法人		<p><申立人の主張> 申立人取締役が被申立人支店を訪問し、申立人が保有の株式A銘柄の売却を依頼したところ、「個人、法人とも取引口座がない。」との回答を得た。同取締役は自分の記憶違いの可能性もあるため、他の証券会社や顧問税理士に確認したところ、被申立人の誤認であることが判明した。翌日A銘柄を売却したが、株価が下落しており、差損金が発生した。よって、発生した差損金約70万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人同取締役は、被申立人コールセンターに電話し、「A銘柄を持っていると思うが、それを処分したいと思って。」と発言し、担当者が口座番号を確認しようとしたところ、「後で行く。」と伝えるのみで、口座番号を教えなかった。担当者は再度名前を尋ね、同取締役から聴いた社名（一音違っていた）を復唱したが、同氏からの訂正はなく、支店にその社名と来店して売却する意向であることを伝えた。その後、同氏が支店に来店したが、同氏は受付カードに個人名を記入したうえ、申立人名義の法人口座でA銘柄を売却したいと伝えておらず、申立人の売却の意向は確認できなかった。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27年7月、紛争解決委員が次の見解を示し、申立人取締役が来店時に本件銘柄を売却してきたと仮定した受渡代金と実際の受渡代金の差額から配当金を控除した額を損害とし、その約4割相当額を被申立人が申立人に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、被申立人が約22万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件紛争の発生は直接的な原因は、申立人の取締役が被申立人に対し本件銘柄が法人口座での取引であることを伝えなかった点にあるが、他方被申立人においても、同取締役が被申立人に電話した際に本件銘柄の売却意向を示していた旨がコールセンターから支店に正確に伝達されなかったため、同取締役が法人名に言及した中で法人口座での取引であるか否かの確認に至らなかった点も原因となっていると考えられ、被申立人にも、一定の責任があるものとする。そのため、本件において発生した損害を双方が応分に負担して解決することが相当と考えられる。</p>
8	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	その他投信	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より、「年間15～20%値上りするから期待してください。」と言われ、十分な説明を受けずに投資信託を購入したが、2年後に評価損となっていることが判った。しかし、すぐに売却することができないものであり、一昨年に一部だけ売却ができたものの損失が発生し、残りの部分についても現在評価損失が発生し売却できない状態である。よって、被申立人に対し、発生している損失約230万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する本件投信の勧誘・販売に際して、本件投信の内容及びリスク等について十分な説明を行っている。また、申立人は「重要事項に関する確認書兼申込書」に署名・捺印しており、当該書面からも、申立人が担当者から本件投信に関する重要事項(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、申込みの意思決定をしていると判断されることから、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年7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、被申立人が買取金額約100万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件投資信託については、流動性が乏しく売却が困難であって、その点についての十分な理解を得た上での販売であったか否か疑問がない訳ではないこと、申立人の年齢、その他申立人が早期の解決を望んでいること等に鑑みれば、本件紛争は、申立人の保有する本件投資信託(残りの部分)を被申立人が時価で買い取ることで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	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人における申立人の取引について、長男が被申立人に口座開設をした際に、「申立人は高齢であり、証券知識が乏しいことから、今後の取引は長男を通じて取引してほしい。」と被申立人担当者に依頼したが、後任の担当者にそのことが引き継がれておらず、申立人は長男を通じて直接に執拗な電話勧誘を受け、正常な判断ができないまま、株式の買付を行い損失を被った。よって、発生した損失約40万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 前任の担当者は、長男より、申立人の株式取引につき、長男を通じて取引してほしい旨の依頼を受けていたが、後任担当者にそのことが引き継がれていなかったことは認める。しかし、本件買付の勧誘行為は、申立人の属性に照らして十分に説明を行った上でなされたものであり、適合性原則を著しく逸脱するものでも、説明義務違反があるわけでもない。もっとも、申立人に対し、長男にも相談するよう助言する等の配慮をしていたら、本件紛争は回避できた可能性があることから、円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>平成27年7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> 申立人の長男から、「長男を通じて取引してほしい」との依頼があったこと、その依頼が被申立人の後任担当者に引き継がれていなかったことについては、双方に争いが無い。本件株式買付に際しても、上記依頼が引き継がれていれば、担当者から長男に相談するよう助言するなどして、本件株式約定に至らなかった可能性がある。一方、申立人も自ら被申立人担当者の勧誘に応じており、かつ、相応の判断能力も認められ、長男に相談する余裕がなかったとまでは認められない。したがって、申立人に責任があるとしても相当な過失相殺をすることが妥当である。これらを踏まえて、申立人において本件株式を売却し、損害額を確定したうえで、実現損失額の2割を被申立人が申立人に対し支払うことで和解することが望ましい。</p>
10	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歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より、投資信託を強く勧められ購入した。その後、良い話があると言ってFX取引を勧められ、言われるがままに売買したところ、損失が発生した。そこで申立人は担当者に「止める」と言ったが聞き入れられず、説得されて売買を継続させられ、損失が拡大した。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、証券総合口座開設時の意向アンケートで「FX取引の詳しい説明を受けたい」と回答していた。そして、買付けた投資信託が豪ドルの為替変動により基準価格が変動することから更に為替に興味を持ち、担当者に電話でFX取引の勧誘を要請した。担当者は申立人宅を訪問しFX取引の仕組みやリスク等について十分に説明し申立人より理解したとの確認書を受入れ、本件FX取引が開始された。本件は申立人が自身の意思に基づいた取引をした結果、相場の状況により損失が発生したものである。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7月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に対して和解による解決を求めたところ、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> 申立人は被申立人からの情報提供による注文発注が殆どである点及び被申立人の営業員主導による取引においては申立人の取引経験からして問題があったのではないかと。また、たとえ申立人本人の意思により取引を行ったとしても、被申立人は申立人に対し取引の都度、詳細な情報や助言等を提供すること等の配慮が足りなかったのではないかと。</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	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	女	20歳代後半	<p><申立人の主張> 父が申立人のために買付けていた株式A銘柄について、13年後に目標株価に達したので父が売却しようとしたところ、被申立人より、「代理人選任届が出ていないため本人(申立人)の意思確認が必要である」と面会を強要され、売却時期を逸してしまい、その後株価が下落し利益を取り損ねてしまった。被申立人の事務懈怠と説明不足が原因であることから、約20万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件株式を買付けた当時は未成年者であり、父親が法定代理人として買付注文を行っている。しかし、父親より売却したいとの連絡があった当時は既に成人に達しており、担当者は「本人の注文でないと受けられない」旨の説明をした。その後、担当者が申立人を訪問したところ、売却意向が確認され、具体的な注文内容は父親に任せるとの意思確認を行い、それ以降は父親を代理人として売却ができる状態になっているが、現在までに売却注文はない。申立人が成人して以降は、自ら注文を行うのか、代理人届をして父親に任せるとかを判断し、行動するのは申立人の自己責任の範疇である。よって、申立人の請求は理由がない。</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7月、紛争解決委員は、被申立人において、申立人が成人に達した場合の事務手続について落度があつたことを認めていることから、双方歩み寄って和解することが望ましいとして、双方に対し和解案を提示したが、被申立人が和解案の受諾を拒否したため、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】
12	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 保有していたEB債が株式で償還され、被申立人担当者より売却可能となる日を聞いて、当該日(償還日の3日後)の寄付きに売却したが、買付時に交付された書面を確認したところ、償還日の翌日に売却が可能であったことが判明した。担当者から正しい売却可能日を聞いていたら、償還日の翌日に売却できていたので、発生した損失約6万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が保有していたEB債が株式で償還される際に、当該株式がいつから売却可能であるかについて、正しくは償還日の翌日から可能であるところ、担当者が申立人に対し誤って償還日の3日後であると告げたのは事実である。しかし、売却日や売却価格については、相当性、合理性や交付書面に記載事項等の事情について考慮されて算出されるべきと思考する。</p>	和解成立	<p>○平成27年7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6万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料及び電話通話録音によると、①被申立人担当者が売却可能日を誤って告げたことは明らかであること、②申立人が発行登録追補目録見書等を受領していたとしても、担当者による説明振りは、売却可能日が償還日の3日後であると申立人が信じるに十分な説明であること、③本件の誤りの発覚は被申立人によるものではなく、申立人が取引部店以外の部店に問合せをして初めて誤りが発覚したという経緯等を総合的に判断すれば、申立人の主張に相当の合理性が認められる。</p>
13	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> 当初より安全性の高い商品を希望する旨を伝えていたが、被申立人担当者は投資信託や外国株式を次々と勧め、申立人は言われるままに購入し損失を被った。申立人は、被申立人との取引は親族より相続した株式を管理していただけであり、投資経験も少なく、同族企業の役員にこそなっているが、実質的には経営に関しておらず、証券取引の知識も乏しい者である。よって、発生した損失約1100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、少なくとも、被申立人において、40年間にわたり株式、投資信託、仕組債等の証券取引を行い、外国株式においても約10年前より相当数の取引を行っている経験の豊富な投資家であり、適合性に問題はなかった。また、担当者は、これまでも取引の都度商品内容の説明を行い、交付すべき目録見書や販売資料等を交付しており、説明義務違反や断定的な判断の提供もなく、申立人は自ら判断して証券投資を行っていた。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27年8月、紛争解決委員は、双方より事情聴取を行ったところ、被申立人において明確な法令違反があるとは言いえないが、適合性の観点から問題がないとも言え難いと思われることから、和解による解決を試みたが、当事者双方の主張に大きな隔りがあり、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	その他	上場株式	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 信用取引において、信用保証金が十分であり信用維持率も追証ラインである20%を上回っていたにもかかわらず、被申立人より不足金の入金を催促するメッセージが何度もあり、入金する必要のないお金を入金させられた。そのために被った損害約10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が請求する金銭は、申立人が自身の判断と責任において行った取引に起因する本来的に投資家が負担すべき金銭であり、被申立人に不当な利得や債務の不履行はなく、その他の主張も含めて、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7月、紛争解決委員は、双方と複数回意見交換を行い、解決の糸口を探ったが、双方の主張は真っ向から対立し、譲歩の余地がなく、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判断し【不調打ち切り】
15	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	証券CFD	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 取引所CFD取引について、被申立人担当者より、米国雇用統計の発表直前に「米国雇用統計の発表内容が非常に悪く、株価が19,100円まで絶対の下がるので、全部売ってください。売ったら、同時に全部の株の買戻しができる手続方法があるので、買取値段を19,200円で買い戻してください。」と強い口調で断定的に言われたため、買建玉を売り決済した。しかし、買い戻しはエラーで出来ず、その後、株価は急騰し、損失を被った。よって、発生した損失約180万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人の考えに沿って発注できる方法としてIFD注文について説明し、申立人に対し「発注の操作はできるか?」と訊ねたが、申立人は「フリーダイヤルに電話すればわかるから。」と言って、その後、発注専用窓口で電話し、IFD注文を出そうとしたが、証拠金不足で注文が出せない状況だったので、成行き売り発注をしたというものである。担当者による断定的判断の提供はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし(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7月、第2回期日において紛争解決委員は、あっせんを行うのに適当でない事実が認められたと判断し、業務規程第38条第2項の規定により【不調打ち切り】
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人にて保有していた米ドル債が円貨で繰り上げ償還されたが、本件米ドル債は元々保有していた米ドルで購入したものであり、利金については、円貨での受取りも可能という説明があったことから、償還金は米ドルで受け取りになると認識していたし、米ドルの保有は続けたいという意向は、担当者にも伝えていた。よって、米ドルで受け取ることができなかったために発生した損失約50万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人が米ドル預金を保有していたことから、「わざわざ円に戻さずに米ドル建で運用を開始できる商品」として本件米ドル債を案内したものであり、約定時点では、保有する米ドルを米ドル建のまま運用したいという申立人の意向を確認していたが、所定の書類により申出をいただかないと円貨で償還されることを説明していなかった。申立人が償還時に米ドルで受け取る意向であったことについては不知であるが、本件米ドル債の償還に関する申立人への説明や確認において、担当者の配慮が欠けていたと認識している。よって、適切な解決をあっせんを通じて図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して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双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件米ドル債の償還金の受取り方法について被申立人が申立人に対して説明を行わなかったことが説明義務違反等に当たるとまで言えるかは微妙な問題であり、少なくとも被申立人が申立人の請求金額の全額を支払うべき事案であるとは考えられない。しかしながら、申立人の原資が系列の銀行に預けていた外貨預金であること、繰上償還となった時点で被申立人から申立人に何も連絡しなかったこと等を考慮すれば、被申立人の対応にまったく漏漏がなかったとは言えない。</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
17	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、「儲けてもらいます」等と利潤のみを強調して信用取引を執拗に勧誘し、次々と売買を繰り返させ、大きな損害を被らせた。過当売買、適合性原則違反等を理由に発生した損害金約450万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、合併前の当社の前身会社で信用取引口座を開設して売買を行っており、信用取引の仕組み、リスク等について知識を有していた。本件あっせん対象の売買について通話録音を確認したところ、被申立人担当者の提案に対して自論を展開のうえ難平買いを行うなど取引に精通していることが窺われる。よって、適合性原則違反等の違法性は認められず、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27年8月、紛争解決委員は、双方から事情聴取及び意見交換を行い、和解解決を試みたが、双方の主張に隔たりがあり、和解金額において譲歩の余地がなく、あっせんでの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	適合性の原則	株式投信	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、急性肺炎により判断能力が低下した申立人に対して、十分な説明を行うことなく投信を次々に勧誘し、大きな損害を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に発生した損害金約50万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が急性肺炎で入院し、その後退院したことを告げられたが、電話では非常に元気で、はっきりした口調で応対しており、判断力が低下している状況ではなかった。その後、数か月して複数の投信を勧誘したが、いずれも申立人が目録見書等を読み理解したうえで契約に至っており、適切な販売であったと認識している。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	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8月、紛争解決委員は、双方から事情聴取及び意見交換を行い、和解解決を試みたが、双方の主張に大きな隔たりがあり、譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
19	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 保有株式について、株価が280円前後で推移していたところ、被申立人担当者に「270円でもいいので売却してほしい」と依頼したにも拘わらず、同担当者が執行を失念した。その後株価が下落し評価損が拡大している。よって、現在の株価と270円指値で売却した場合の差額約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、当該株式について申立人に対して281円での売却提案を行い、当該指値で売却注文を受けたが、当該指値での売却はできなかった。しかし、同担当者は申立人に対して不來通知を失念したまま2週間程度接触がなかった。その際、申立人から売却できたかどうか質問されたが、評価損を回答したのみで実際に売却できていなかったことを伝えなかった。その後、本件株式の株価が大幅下落し、同担当者はこれ以上やむやみにはできないと考え、売却できていないことを申立人に告げた。以上のことから、同担当者の対応に不適切な点があることは事実であり、あっせんにおいて解決に向けて話し合う用意がある。</p>	和解成立	○平成27年9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25万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 提出された資料及び電話通話記録によると、本件株式について申立人から281円指値による売却依頼はあったものの、「270円でもいいので売却してほしい」と依頼した事実は認められない。しかしながら、2週間後に申立人が不來結果を正しく知らされていたら、その時点で売却したであろうと考えられることから、その時点で現在の株価との差額を被申立人が負担することで和解することが妥当と考える。
20	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> 被申立人担当者は、強引な勧誘により、知識・経験の乏しい申立人に対し手数料目的で株式を繰り返し売買させ、短期間に大きな損害を被らせた。よって、株式下落分および当該期間の手数料の計約400万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、国内外の株式及び債券の取引経験があり、適合性に照らし合わせて何ら問題はないと認識している。また、通話記録を確認したが、申立人は自身で株価を確認し、値下がり心配し複数回、担当者に見解を求めるなどしているものの、強引な勧誘は認められない。担当者の勧誘行為等には何ら違法行為はなく、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27年8月、紛争解決委員は、被申立人において明確な法令違反はないものの、取引の頻度、取引量等から見て不適切な部分もあるのではないかと見解を示し、双方の歩み寄りが望ましいとして双方に対し和解案を提示したが、被申立人が和解案の受諾を拒否したため、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】

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	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人に電話し、保有していた投資信託の売却を依頼したが、対応した担当者の上席者は別の話を一方的に延々と始めてしまい、申立人の売却意向を聞き入れてくれず、その日の売却可能時間を過ぎてしまい、売却することができなかった。結局、翌営業日に売却したが、損失が発生してしまった。よって、発生した損失約40万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は前日に申立人を訪問し、本件投信を売却して他の投資信託に乗換えする提案を行ったが、その場では約定に至らなかった。当日、申立人は担当者に電話をしたが、外交中であったため、担当者の上席者が対応した。上席者は申立人との会話の中で、申立人が担当者の提案を十分に理解していない可能性があると思い、担当者が前日に提案した内容を確認しながら会話を進めた。途中で注文時間を経過してしまった。この会話のなかで申立人は、売却時間が過ぎたこと、息子にも相談すること、また明日返事することを述べており、当日正式な売却発注をしていないことを認識している。そして、申立人は、翌営業日に支店に電話し本件投資信託を売却した。本件の苦情は翌々営業日に申出されている。以上のとおり、申立人は翌営業日に売却を発注したものであり、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9月、紛争解決委員は、双方から事情聴取及び意見交換を行い、和解案の提示を試みたが、被申立人において本件取引に係る手続きに遺漏はないと強く主張し、双方の考えに大きな隔たりのあり、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
22	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 国内株式A銘柄を買付けるにあたって、担当者より「いくらで何株買います」とも言われず、十分な説明を受けないまま買付けされた。さらに、担当者より「次の決算が出たら、上がってくる」と断定的なことを言われ、売る予定が長引かされ、その結果、損失を被った。よって、発生した損失約3万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件株式の買付けにあたっては、架電記録等を確認したところ、担当者は銘柄・価格・数量の確認をして取引を行っているし、銘柄の説明については、総合取引口座申込書を受け入れる際に、十分に行っている。また、断定的判断の提供をし、売却予定を長引かせたという事実はない。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27年9月、紛争解決委員は、双方から事情聴取及び意見交換を行い和解の糸口を探ったが、被申立人が本件取引の注文執行においてまったく遺漏はないと強く主張したため、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】
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(店頭)	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> 子供の教育資金として少しでも殖やそうとして被申立人より生まれて初めて外貨建て投信を購入したところ、時間を置いてFX取引を勧められ、一方的に説明をされたが何が何だかよく解らないまま外貨建て投信を解約させられ、FX取引に誘い込まれた。その結果発生した損失約70万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は証券総合口座開設を行った際に、FX取引について、詳しい説明を受けたいと要請し、その後、担当者に電話し、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、勧誘の要請確認書等の内容に承諾し、担当者よりFX取引に係る仕組みやリスクの説明等を受け、FX取引口座開設の契約に至っている。また、FX取引の資金については、申立人より当該投信の解約による資金で運用することを言われており、その後の注文の受注は、担当者が情報等を提供して注文を確認したうえで受注し、約定報告も行っている。したがって、本件の損失は、申立人の意思決定による取引をした結果により発生したものであり、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9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、和解案の提示の可否を探ったが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、また、被申立人においては譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】