

FINMAC紛争解決手続事例(平成28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28年4月から6月までの間に手続が終結した事案は、42件である。そのうち、和解成立事案は18件、不調打ち切り事案は21件、その他は3件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争30件>、<売買取引に関する紛争12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	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で投資経験が乏しく、アルツハイマー型認知症を発症していた申立人に対して、十分な説明を行うことなく申立人が保有していた株式等から次々と別の株式、投信等へ乗り換えさせ、大きな損害を被らせた。これら一連の取引は適合性原則違反及び説明義務違反であり、発生した損害金約1500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件取引の時点で80歳代前半であったが、被申立人には約20年前に証券口座を開設して以降、国内株式、転換社債、EB債などの仕組債、REITを含む投信など多岐にわたって取引経験がある。本件取引については、被申立人担当者による商品等に係る説明を受け、いずれも申立人自身の判断において取引されたものであり、すべて有効である。よって、被申立人が債務不履行又は不法行為の責めを負うべき理由はない。なお、申立人は、アルツハイマー型認知症を発症した旨主張しているが、被申立人の複数の担当者が申立人と面談してきた経緯からすると、仮に軽度の認知症を発症していた時期があったとしても、有価証券取引を申立人自身が自由な投資判断で行い得ないほど症状が悪化していなかったと推認される。</p>	和解成立	<p>○平成28年6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180万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> 申立人が本件取引当時アルツハイマー型認知症を発症していたことは客観的証拠により明らかであり、本件取引期間中の申立人の判断能力に関する確実な証拠は存在しないものの、本件取引期間中、申立人が有価証券取引を行うに足りる正常な判断能力を欠く時期が存在した可能性もまた否定できず、被申立人にも一定の責任を認めるべきと思料する。もともと、本件取引期間中、申立人も申立人の家族も申立人本人がアルツハイマー型認知症であることや通院していることは一切被申立人に伝えておらず、また、本件取引期間中の申立人と被申立人担当者との会話内容に照らしても、本件取引期間中、申立人の判断能力が有価証券取引を行い得ないまでに失われていたかについては疑問である。以上の点を勧告し、和解案により早期解決することが望ましい。</p>
2	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(くりっく365)	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から執拗に取引所為替証拠金取引を勧められ、内容について何もわからないまま扱者主導で売買を繰り返され、全財産を失った。高齢者への不当な勧誘によるものであり、発生した損害金約270万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人が主催するセミナーに参加し、取引所為替証拠金取引について興味を示したため、数日後に面談のうえ、あらかじめ商品内容、リスク等について説明し、申立人の判断で口座開設に至っている。取引開始後、被申立人担当者が情報提供を行い、申立人が値動き等を自身で見たうえで、申立人自身が売買を行っており、申立人が主張するような不適切な取引はなく、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成28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20万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、扱者主導の取引であったと主張しており、トルコリラ等の取引量が決して多くない通貨を自発的に発注したとは考えにくいことから、その蓋然性は高い。しかしながら、申立人は、取引過程において損益状況を自ら確認することを怠っており、取引の途中で断ることができたと思われる。以上の点を勧告し、双方互譲のうえ和解案により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	普通社債	女	80歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢の申立人に対し十分な説明を行うことなく、メキシコペソ及びトルコリラ建ての外債を勧め、大きな損害を被らせた。適合性原則違反及び説明義務違反であり、発生した損害金約1000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、高齢ではあるものの、約20年前に被申立人の前身会社に口座開設して以来、株式、投信、外債、仕組債等に投資してきた投資家で、為替相場について十分知識を有していた。被申立人担当者が本件各債券を提案した際には、外貨建てではあるが複雑な仕組みはなく、発行体の信用リスクのほか、為替の動向次第で元本割れになるリスクのある商品である旨を説明し、申立人自身の判断により購入を決断し、結果として円高により投資元本を割り込んだものである。よって、申立人の自己責任であり、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成28年6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> 被申立人担当者が本件各債券の買付を提案した際に、申立人の判断能力や理解度等を確認するなど慎重に対応していたことは窺われるが、本件取引時に申立人がすでに80歳代前半であったことを考えると、本件各債券の買付を行った結果、申立人の被申立人に対する預け資産のほとんどが新興国通貨建債券となり、申立人が大きな為替リスクを負担することとなったことには問題がある。他方、申立人にも本件各債券の購入にあたり十分な注意義務を果たしたか疑問がある。</p>
4	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、保有していた米国株式の売却を勧められたが断った。しかし、翌日、何の連絡もなく当該株式を売却されていた。無断売却であることから、原状回復に係る費用約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件株式について、申立人に対して値下がりしている状況を説明し、売却を勧め、それに対して申立人が売却することを同意したため、翌日、仕切価格を確認のうえ売り注文を出し約定した。本件株式の売り約定成立後、申立人宛てに取引報告書を郵送しているが、申立人から何ら異議を申し出していない。以上のとおり、被申立人担当者による無断売却の事実はなく、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28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、被申立人が申立人に約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> 電話通話録音の会話内容やその後に申立人が異議申立てしていないことから、無断売却であったとは認められないものの、被申立人は、本件株式の売却当日に被申立人担当者が申立人に対して売却注文確認の電話を怠ったことを認めており、本件紛争を円満解決するため、和解案により解決することが妥当と考える。</p>
5	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、大手IT企業の関連会社で今後成長が見込めるとの説明のみを受けて米国株式を勧められ購入したが、わずか2か月足らずで破産したとの連絡を受けた。投資経験の乏しい申立人に対する説明義務違反であり、発生した損害金約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約10数年前に被申立人に口座を開設して以来、国内株式、投信、外国債券、外国株式等の取引を行ってきた投資者である。本件米国株式については、被申立人担当者からの説明を受けて、申立人自身の判断で買付を決めたものであり、結果として当該企業の破綻ということになったが、当然ながら被申立人において予期し得なかったことであり、取引自体に違法性はなく、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28年5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> 事情聴取した限りでは、申立人が高齢で、外国株の売買に精通しているとは思えないが、証券投資の経験があり、被申立人担当者の提案を鵜呑みにして取引に応じてきた過失は大きい。被申立人は、申立人の適合性に問題はないと主張し、その点は平行線のままで、早期解決のために和解案による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
6	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	株式投信	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投信の購入を勧められたため、新規上場株式の配分を条件に他社で保有している投信を解約し当該投信を購入することとし、当該新規上場株式について優先的に配分する旨約束を取り付けたが、結局は配分されなかった。当該投信購入のためには不動産を担保に借入れをしており、それらのコスト及び当該投信の評価損の合計約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から、既存の取引証券会社との関係が良くない旨を聞かされ、リスクがあっても高い分配金が出て、中長期的に運用できる投信を提案してほしい旨要請されていたことから、投信3銘柄を紹介したところ、申立人より、低金利での借入れが決まっており、3本のうち本件投信を購入するとの回答を得た。その際、新規公開株式について案内をするよう依頼されたが、案内の約束はするが、その配分については確約できない旨の説明をしている。よって、申立人が主張するような投信と新規公開株式の抱き合わせ販売や新規公開株式の配分を約束した事実はなく、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つせん手続を打ち切り)	○平成28年4月、紛争解決委員は、本件投信と本件新規公開株式の抱合せ販売契約があったと認めることはできず、当事者双方の主張が真っ向から対立していることから、譲歩の余地がなく、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
7	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> 被申立人担当者の主導により信用取引において過大な数量・回数の上場株式を繰り返し返され、多額の損害を被った。信用取引に精通していない顧客に対する不当な売買であり、発生した損害金約2000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、経営者であり、適合性に問題はなく、本件株式の売買について被申立人担当者が回転売買を勧めたことはない。同担当者は、取引の都度、銘柄や提案理由等について申立人に説明し、申立人が自らの判断で注文を出しており、結果については申立人の自己責任と言わざるを得ず、申立人の請求には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つせん手続を打ち切り)	○平成28年5月、紛争解決委員は、個別の注文について申立人の承諾を得ており無断売買は認められないものの、売買回数、回転率、取引総額からして過当取引は否定できないことから、手数料総額の何割かを和解金として被申立人が支払う旨の和解案を提示したが、申立人より和解案に応じられないとの回答があったため、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(店頭)	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 投資経験のない申立人は、被申立人担当者から、「良い話がある」と言われてFX取引を勧められ、「私に任せてください」と言われるがままに売買したところ、損失が発生した。商品内容については十分な説明を受けておらず、身内の者が心配して申立人に帯同して被申立人を訪問したところ、返還可能額がゼロになっていると説明された。適合性原則違反及び説明義務違反であり、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理解した」と回答している。また、取引開始後において、個々の注文を申立人自身が出しており、約定した翌日には売買報告書を送っているため、申立人は取引状況を把握していたはずである。よって、取引の結果は自己責任と言わざるを得ず、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成28年5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70万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、株式等の経験はあるものの、FX取引についての知識が乏しいことから、仮に被申立人の商品説明や各取引の受発注の態様について問題がなかったとしても、少なからず申立人の適合性に疑義が生じる。よって、和解案により金銭的解決を図るのが妥当と考える。</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
9	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> 信用取引において追証が発生し、被申立人担当者から、強制決済を避けられると言われた金額を入金したが、実際には、その倍の金額が必要であり、売建ての株式が強制決済された。同担当者の案内ミスであることから、強制決済された価格と直近の安値との差額より算出される金額約350万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が必要追加証拠金額を誤って伝えたことは事実であるが、同担当者は、誤案内のあと、再三にわたって「現在の状況は暫定であり、翌日朝の時点で会員ページで金額を確認のうえ入金してほしい」旨を伝えている。また、申立人が入金したあと強制決済されるまでの間、時間的に会員ページを閲覧する余裕はあり、不足金を入金することが可能であった。なお、申立人の主張する差額の根拠として当該株式の最安値としているが、申立人の主張する最安値は、強制決済された日以降の当月末までの最安値とは異なっており、損失の計算そのものに正当性がない。以上のとおり、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28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60万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の申立人に対する誤った教示が強制決済という結果を引き起こした原因になっていることは認められるが、申立人においても、当該入金後、追加送金を行うなど強制決済を回避することは不可能ではなかったという意味において一定の過失が認められる。以上の点から、早期解決のためにも和解案での解決が妥当と考える。</p>
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で証券投資の経験の乏しい申立人に対して、為替相場にリンクしオプションが内包されている難解な仕組みの債券を勧めて購入させ、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等に起因して発生した損害金約1500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が将来のために何か運用を考えたいという意向であることから、本件債券の購入を提案した。その際、元々は金融機関向けのオーダーメイドの商品で、少数私募債であること、クーポンは一定の数式に従って算出されること、支払クーポンの累積額が一定額に達すると早期償還されるが、利率如何では30年間償還されないリスクがあること等、メリットとデメリットを詳しく説明したところ、申立人は自身の判断で購入を決定し、申立人の理解度を確認のうえ契約に至っている。よって、申立人の要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28年4月、紛争解決委員は、被申立人において申立人の金融資産の確認が不十分であったのではないかと指摘し、和解の可能性を探ったが、双方の意見が真っ向から対立し、これ以上の話し合いは困難と判断し【不調打ち切り】
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からインドルピー建ての債券を勧められたが、その際、リスクに関する説明及び日本円でしか戻らないとの説明を受けなかった。また約定後、キャンセルが可能であったにも拘わらずキャンセルの求めに応じず、評価損が発生した。よって、説明義務違反を理由に発生した評価損失約20万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に本件債券を勧めた際に、販売用資料やインドルピーの為替チャート等を手渡し、発行体の信用リスク、債券の価格変動リスク、為替リスク等を説明すると同時に、円貨決済であり、利金や償還金は日本円で受け取るようになる旨を説明し、申立人が納得のうえで購入したものである。また、申立人からのキャンセルの申出は、売出期間や受渡日を経過し受注後1ヵ月過ぎた時点であったため応じられない旨説明したもので、本件債券に関して被申立人に何ら瑕疵はなく、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28年4月、紛争解決委員は、双方の主張を聴いて和解案の提示が可能かどうか慎重に検討したが、あっせんによる金銭的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
12	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に国内株式の買付を依頼したが、同担当者が銘柄相違により誤発注した。よって、原状回復に係る費用約10万円の負担を要求する。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が誤発注したのは事実である。しかしながら、申立人からの申出は本件約定成立後1年以上経過してからなされており、その間、被申立人から取引残高報告書を送付するとともに、誤って買い付けた株式発行会社からの年次報告等が送付されている。以上のことから、あっせん委員の意見を聴きながら解決に向けて協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28年5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> 当事者双方の主張に争いがないことから、あっせん期日前日の終値を確認のうえで、当該2銘柄の名前が酷似しており一般投資家が銘柄の違いに気づくことは容易ではないものの、誤発注が判明するまで長期間を要しその間に損失が拡大していることから、申立人が誤って買い付けた銘柄を売却するとともに、被申立人が解決金を支払うことで双方互譲により和解することを勧告する。</p>
13	勧誘に関する紛争	適合性の原則	通貨選択型投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 高齢で体調が悪く、継続保有したくないために投信を売却したい旨を被申立人担当者に伝えたところ、別の投信への乗換えを巧みに誘導され、十分な説明を受けないまま乗り換えさせられた。よって、適合性の原則違反及び説明不十分を理由に、発生した損害金約500万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から、これまでの取引で損失が出ているので、取引を継続して利益を出したいとの意向があり、申立人が保有する投信の損益状況を説明するとともに、別の投信を提案したところ、新規に入金することはできないが、保有資産の見直しであれば考えたいとの意向を示した。その翌日、あらためて同担当者が申立人の意向を確認したところ、乗換えに同意したため契約に至ったものである。よって、不当な勧誘との主張は失当であり、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28年5月、紛争解決委員は、双方の意見を聴いて和解案の提示が可能かどうか慎重に検討したが、双方の主張が対立しており、あっせんによる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	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人に所属する金融商品仲介業者のセミナーに出席し、単に家計相談をしようと思っていたところ、保有する金融商品の内容を聞かれ、別の商品への乗換えを一方的に提案され、リスクに関する説明を受けずに、短時間で約20本の投信を勧められるままに購入した結果、元本を大きく割り込んだ。投資経験の乏しい申立人に対する不当な勧誘であり、発生した損害金約160万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、申立人自身の保有する金融資産の見直しが必要であると常々考えていたところに、当社所属の金融商品仲介業者の外務員が講師の一人として開催されたセミナーに出席したが、その後、当該講師との面談を進んで申し出て、数回にわたって投資に関する話し合いを行った。当該講師から申立人の保有資産に偏りがある点を指摘し、分散投資を図る趣旨で、申立人の保有する商品を解約し、本件各投信への乗換えを勧め、その詳細を説明したところ、申立人が納得し、それぞれ契約を締結したものである。そもそも、これらの投信は、中長期的視点で投資すべき商品でありながら、申立人が購入後わずか2週間程度で解約しており、その損害について被申立人に補てんを求める行為は投資者としての自己責任を放棄するものであり、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成28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> 事情聴取及び関係資料を総合すると、申立人は数年前に退職金を手にした後に初めて金融商品へ投資を行うようになり、取引も金融機関の営業員の言われるがままに行っていたのが実態であるため、被申立人が主張するような「十分な経験・知識を有する人物である」とは言えない。また、被申立人が所属する金融商品仲介業者の外務員が勧誘の際に使用した資料のシミュレーションには、「非常に悪い市場環境」においても投資元本が30年後には数倍になる、と表記されているが、「十分な知識」を有しているとは言えない者がこの資料を観れば、必ず儲かると誤解してしまう。</p>
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投信の乗換え及びEB債の買付を勧められたが、両商品とも詳しい説明を受けず、「いいお小遣いになります」とデメリットに関して触れることなく契約させられた。説明義務違反であり、発生した損害金約230万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約30年前に被申立人の前身会社に口座を開設して以来、長年にわたり国内株式、投信、外国債券等に投資してきた顧客である。本件投信の乗換えについては、保有している投信の運用成績や乗換え後の投信の見込み等の資料をもとに詳しく説明し、申立人の判断で乗換えを決めたものである。また、過去に同種のEB債を2本買い付けた経験があり、うち1本については期限前償還となっており、EB債の仕組み、リスク等について再確認の意味で資料をもとに説明を行い、申立人が理解を示したことから契約に至っている。以上のとおり、本件投信の乗換え及び本件EB債の買付けについて被申立人に違法行為はなく、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つせん手続を打切り)	<p>○平成28年6月、紛争解決委員は、乗換勧誘に際し十分な説明が行われたのか疑問であるとして、被申立人に一部落ち度があったとの見解を示しつつ、一方、申立人においても各商品の内容説明を聞かなかった面があったとして、双方に対し和解案を提示し、当該和解案を検討するよう要請した。その結果、被申立人は当該和解案を受諾したが、申立人は当該和解案を受諾しないことを明確に表明したことから、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【不調打切り】</p>
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	40歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から外国債を勧められ、「元本割れのリスクはない」と言われ信用して約500万円購入したが、その後、この債券が「EB債」(他社株転換条項付債券)と言われるもので、対象株式が一定の水準より価格が下がった場合には当該株式で返還されるというリスクの高い商品であることがわかった。実際には当該株式で返還され、投資元本を大きく割り込む結果となった。よって、説明義務違反を理由に発生した評価損失約80万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件債券を勧めた際に、申立人からの「リスクはないか」との質問に対し、償還日において、対象となる株式の株価が下がっていれば当該株式で返還され、さらにその株価の推移によって損失が生じるリスクがある旨を説明しており、その説明に対して申立人は「損失等に関する確認書」に署名・捺印している。よって、被申立人担当者が「元本割れのリスクはない」と説明した事実はなく、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つせん手続を打切り)	<p>○平成28年4月、紛争解決委員は、本件債券について被申立人から提出された勧誘時の通話録音の内容を聴いた限りでは、対象株式の株価が一定の価格より下がっていた場合には当該株式で返還される旨を説明していることが確認され、これ以上話し合いを続けても譲歩の余地がなく、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】</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
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 株式の現物及び信用取引について初心者である申立人は、十分な、あるいは合理的な根拠に基づいた説明を受けずに、また、断定的判断を提供されるほか、時に適切な情報提供や助言を受けずに、抜者主導で売買を行い、大きな損失を出した。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を起因として発生した損害金約1700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、株式の現物取引及び信用取引のいずれにおいても、勧誘の際に各銘柄について業績その他の情報を提供し、申立人から様々な質問を受けながら、申立人の意向を確認したうえで注文を受け執行しており、説明義務違反には当たらない。また、知識、経験、財産状況、投資意向のいずれの観点からも適合性の原則に反しておらず、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成28年6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100万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> 被申立人担当者の担当以降、申立人に接触・勧誘した頻度、取引数量、売買金額等を見ると、申立人の資産状況に照らして、外国株式、信用取引が頻繁に行われており、過当取引の疑いがあるほか、株式A銘柄買付勧誘時の説明に説明義務違反の疑いがある等の問題があるため、一定の解決金の支払いにより和解することが妥当と考える。</p>
18	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> 被申立人担当者は、金融商品取引に全く無知の申立人に対して、銘柄の選択や投資金額、時期等を申立人に明確に告げることなく、過大な数量の株式取引を勧めて売買させ、多額の損害を被らせた。適合性原則違反、説明義務違反、過当取引、実質的一任取引に該当して不法行為となるものであり、発生した損害金約620万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人に口座開設した後、支店を訪問し、被申立人担当者に対して、他社で保有していた資産の状況等を話し、資産運用を行いたい旨の意思表示をしたことから、同担当者が株式の売買を提案したところ、申立人が同意したため、その都度、銘柄等の説明を行い、申立人の同意を得て売買を執行したものである。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28年6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450万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 基本的には被申立人担当者の発案に基づいて取引が行われ、個々の取引について申立人が承諾して取引したことに争いはないが、申立人の投資経験等に鑑みて、個々の取引の必要性や銘柄の内容等について、申立人が正しく理解していたかという点については疑問がある。よって、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>
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	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、投資経験の乏しい申立人に対して、仕組み等を詳しく説明しないまま株式の信用取引を強引に勧め、抜者主導で頻繁に売買を繰り返し、その結果、大きな損害を被った。適合性原則違反、説明義務違反等を起因として発生した損害金約2800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、相応の期間に亘る証券取引の経験があり、その属性に照らして被申立人担当者による勧誘行為は法令を著しく逸脱したものではない。しかしながら、結果として一定程度頻繁な信用取引により相応の損失が生じているのは事実であり、申立人の自己責任原則を最大限考慮したうえで、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成28年6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450万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 主婦で無収入、証券取引についての知識・経験不足という申立人の属性に照らして、また、金融資産のほぼすべてを被申立人に預託している実態を考えると、信用取引を勧誘したことについて適合性に問題があり、実質3か月程度で信用取引で相当の損失が生じていることから、申立人の落ち度等を考慮しても一定の損害賠償が必要な事案である。よって、和解案により解決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
20	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	90歳代前半	<p><申立人の主張> 国内株式の新規買付注文を出したところ、被申立人担当者から不出来の連絡を受けたが、翌々日に買付報告書が届き、間違った連絡であったことが判明した。正しく約定連絡を受けていれば売却により利益を得られたはずであることから、逸失利益約40万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件株式がストップ高で比例配分となったため当日午後3時の時点で約定が確認できなかったため不出来との連絡をしてしまったものであり、被申立人の過失であることは認める。しかしながら、損害賠償金額について、申立人は翌日から翌々日までの高値をもって逸失利益金額を算定しているが、被申立人として到底納得しかねることから、賠償額についてあっせん場で協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28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20万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、ストップ高で比例配分となった場合には顧客の責任で指定時刻に約定照会することになっている旨の説明を被申立人から受けていなかったものと見られ、被申立人の対応に落ち度があったことは否定できない。 本件では、消極的損害(逸失利益)の算定にあたり、取得から売却までの期間内の株価の中間最高値を採るべき事情は特になく、同期間の平均値等を踏まえ、和解案の金額で双方が了承し早期解決をはかるのが適当である。</p>
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から既発のブラジルリアル建て債券を勧められ、商品性、購入価格の計算根拠、流動性リスク等について十分な説明を受けないまま購入した。説明義務違反を理由に原状回復に係る費用約40万円の負担を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件債券の購入を提案した際に、既発であることや、債券単価及び満期償還した際の最終利回り等を説明し、円ベースでの利回りについてはチャートを提示して、償還時のブラジルリアルがいくら以上の円高になれば損失が発生すること及び発行体の格付け等を説明したところ、申立人が理解を示し購入を決めたものであり、被申立人において説明義務違反はない。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)	<p>○平成28年5月、紛争解決委員は、法令上説明すべきリスク等を説明したかどうか被申立人において検証が不十分であった点はあるが、申立人においても、わからないことはわからないとはっきり言うべきところ曖昧に対応している節があり、歩み寄りの可能性がないか検討したが、双方の主張がかけ離れており、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】</p>
22	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> 被申立人担当者は、高齢で投資経験の乏しい申立人に対し、EB債という複雑な仕組みの商品を詳しい説明を行うことなく勧誘し契約させ、その結果、大きな損害を被らせた。適合性原則違反及び説明義務違反であり、発生した損害金約750万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他社において外国投信、外貨建債券等に投資した経験のある投資者であり、被申立人担当者が本件EB債を勧める前には、メキシコペソ建ての債券や円建ての普通社債等を提案したが、申立人のニーズに合致しないことから、申立人自ら購入を断っている。その後、申立人から、利回りが高く、かつ満期までの期間が短い商品を提案してほしいとの要望があったことから、本件EB債を提案したところ、内容を理解し、申立人の判断で購入を決めている。以上のとおり、申立人において適合性にまったく問題はなく、商品性についても十分理解したうえで購入しており、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)	<p>○平成28年4月、紛争解決委員は、高齢の申立人が本件EB債について本当に理解していたか疑問であり、被申立人において勧誘時に留意すべき点があったのではないかとの見解を示し、和解の糸口を探したが、双方の意見が真向から対立しており、譲歩して和解する見込みはなく、これ以上の話し合い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
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	外国為替証拠金(店頭)	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投資信託を勧められ購入した。その後、良い話があると言って店頭FX取引を勧められ、経験がなく余裕資金がないと言ったところ、取引金額が多いほど有利だと言われるがままに売買し、当初設定した限度額を超えて取引してしまい、大きな損失が発生した。担当者主導の不当な売買であり、発生した損失約280万円の賠償を求める。</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「店頭FX取引の詳しい説明を受けたい」と回答していた。その後、申立人は、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、勧誘要請の再確認を行ったうえで、店頭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け入れ、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行った結果、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28年6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70万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人から事情聴取し、理解度や積極性等を確認した限りでは、申立人が店頭FX取引の仕組み、リスク等を十分に理解していたとは到底考えられず、相当程度被申立人の営業員主導による取引であったと認められることから、本件については、投資の自己責任の原則を前提としても、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による解決を図るべき事案であると考えられる。</p>
24	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 系列の銀行で定期預金を始めるつもりであったところ、被申立人担当者から「元本を割ることはない」と言われ仕組み等について詳しく説明を受けずに投信を勧められて購入したが、元本割れが生じた。説明義務違反等を理由に発生した損害金約120万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件投信の購入を勧めた際に、元本保証の商品と誤認させるような勧誘は行っておらず、受注についても勧誘した日の翌々日に行うなど申立人が検討する時間的猶予を与えており、被申立人において説明義務を果たしている。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28年6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20万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人における適合性判断や商品説明は一般的に言えば問題のないものであり、法的に適合性原則違反や説明義務違反を問うことは困難であると考えられるが、申立人は、これまで投資信託を購入した経験はなく、系列の銀行の窓口で定期預金をしようとして出向いた際に予期せぬ投資信託を勧められて購入したという経緯がある。よって、投資の自己責任を前提としても、被申立人が損害額の一定割合を賠償してしかるべき事案と考えられる。</p>
25	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	男	30歳代後半	<p><申立人の主張> 店頭FX取引において、保有していた南アフリカ・ランドの買いポジションを決済しようとして取引画面を操作したが、被申立人がウェブサイトで明記しているレート提示に関する説明とは異なる内容でのレート提示がされ、被申立人の過大な手数料設定と言えるスプレッド設定により当該ポジションが強制決済され、損失が発生した。当該強制決済は不当であり、発生した損害金約3900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引は、南アフリカ・ランドの急落により申立人の南アフリカ・ランドの買いポジションについて多額に評価損が生じ、申立人の証拠金維持率が20%を下回ったことで被申立人が定めるロスカットルールが発動し、申立人の損失拡大防止のため当該ポジションを強制的に決済したものである。申立人が主張する損失額は、申立人と被申立人との間の合意内容である取引約款及び取引説明書の規定に従って強制決済された結果であり、当該約款及び取引説明書には相場急変時にはスプレッドが拡大することが記載されており、説明の不備はなく、違法性もないことから、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せん手続を打ち切り)	○平成28年5月、紛争解決委員は、スプレッドについて、被申立人のウェブページの記載が誤解を招くもので説明不足があるのではないかと指摘し、金銭的解決が可能かどうか探したが、双方に譲歩の余地がなく、あつ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
26	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	男	30歳代後半	<p><申立人の主張> 店頭FX取引において、保有していた南アフリカ・ランドの買いポジションを決済しようとして取引画面を操作したが、決済されない状態が続き、10分足らずで突如相場が変動し強制決済され、口座残高が0になり、なおかつ、不足金が発生した。被申立人が申立人の決済注文を拒否したことによる重大な債務不履行であり、失った口座残高約90万円の支払い及び不足金約150万円の債務のないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が決済しようとした時点では、被申立人の配信元金融機関からの南アフリカ・ランドのレート配信が停止していたため約定できなかったもので、このような処理となり得ることは被申立人の約款等において明記している。よって、債務不履行との申立人の主張は失当であり、賠償及び債務の免除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つせん手続を打ち切り)	○平成28年4月、紛争解決委員は、被申立人の配信元からのレート配信がなく、申立人にレート提示できなかったことが法令違反とは言えないことから双方に譲歩の余地がなく、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
27	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	女	40歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より、保有の外債について、売却可能日を誤って伝えられたため、平成27年末までの非課税期間に売却することができず、平成28年の売却となってしまった。よって、本来売却していた日の売却価格と実際の売却価格の差額約90万円と負担することとなった税金分約20万円の計110万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が売却したと主張する日に、「平成28年より外債が譲渡益の課税対象となる」旨を申立人に伝えようとしたが、連絡がとれなかったため、申立人の母親に「申立人より連絡を頂くよう」伝えた。しかし、申立人からは連絡はなく、当日、売却の申出はなかった。再度、翌日、担当者は、母親に「平成28年より外債が譲渡益の課税対象となる」旨を伝えたが、やはり申立人から売却の申出はなかった。その後も申立人より連絡がなかったことから、継続保有の意向であると思っていたところ、申立人より売却の申出があったが、既に平成27年内の売却は不可能であったものである。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28年6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> 電話通話録音記録及び関係書類を総合すると、被申立人担当者は、申立人に架電した際、最終売買日の年月日の説明を行わなかったこと、および、同日以降ではあるものの、最終売買日の年月日の誤った説明を行った責任は重大であるが、一方で、申立人が売却の意思を表明するのが遅かったため売却できなかったのも事実である。以上の点を勘案し、和解案により早期解決を図るのが妥当である。</p>
28	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に安定運用を希望している旨伝えていたにもかかわらず、申立人の投資意向を無視して外債や投信を購入させられた。その後、不安になり、株式以外のすべての金融商品を売却したいと申し出たが、同担当者が応じなかった。さらに、トルコリラ建ての債券を強引に勧められ購入したが、2カ月も経過しないうちに政情不安を煽られ売却させられた。以上により多額の損害を被ったが、高齢で投資経験の乏しい申立人に対する不当な勧誘による結果であることから、発生した損害金約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して外債、投信等の購入を提案したのは事実だが、その都度、申立人の意向、理解度等を確認のうえ、申立人の承諾を得て契約に至っている。被申立人担当者が売却注文に応じなかったとの主張については、通話録音を確認した限りでは、申立人は納得のうえで売却を見送っている。よって、被申立人において法令違反に該当する行為はなく、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つせん手続を打ち切り)	○平成28年5月、紛争解決委員は、「通話録音を確認したところ、申立人が売却注文を出したと言えるような内容であったことから、当該日から実際に売却した日までに発生した損失について被申立人が一部を賠償することが相当である。」との見解を示し、当事者双方に譲歩を促したが、双方の主張が対立しており、あつ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
29	売買取引に関する紛争	その他	普通社債	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から米ドル建て劣後特約付社債を勧められ、購入金額と購入を決め、被申立人において購入し保有していた投信を売却し、売却代金が振り込まれた銀行において、当該売却金額(円貨)で米ドルを購入し被申立人に送金した。しかし、同担当者から本件債券の購入が不可能になった旨連絡があり、20万米ドルが返還された。米ドル購入に係る費用と米ドルからの円転に係る費用の差額及び送金手数料の合計約140万円の負担を要求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を概ね認めるが、申立人が受領した当該外貨を円貨に転換したかどうか不明であり、補償すべき金額については、あっせん場で協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28年6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> 被申立人の過失により約定日前日に本件債券の手当てができなくなった点について双方の主張に相違はないが、申立人の為替差損を特定することはできない。双方互譲により和解案により解決することを勧告する。</p>
30	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対してリスク等について詳しい説明を行わないまま、他社株転換条項付社債(EB債)を強引に勧め、契約させた。投資経験の乏しい申立人に対する不当な勧誘であり、発生した損害金約670万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、過去に同種のEB債を購入した経験があることから、被申立人担当者は、本件債券の個別の条件を加えて説明を行い、申立人が自身の判断で購入を決めたものである。よって、申立人が主張するような不当な勧誘は行っており、賠償する理由はない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	<p>○平成28年5月、紛争解決委員は、事情聴取の結果、「申立人と被申立人との間に、商品説明の有無、購入意思の確認の有無についての主張に隔たりがあるため、改めて契約時の通話録音を確認することとし、その結果、被申立人に特段の瑕疵がなければ、あっせんは不調にならざるを得ない」との見解を示し、後日確認した契約時の通話録音において、被申立人が十分な商品説明を行い購入意思の確認を行っている事実が認められたことから、これ以上の話し合いでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>
31	売買取引に関する紛争	無断売買	証券CFD	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、インターネットによる株価指数証拠金取引において、パソコン操作のできない申立人からそのユーザーID及びパスワードを入力することにより申立人に代わって売買を行い、なおかつ、取引期間の後半部分は申立人に無断で売買を繰り返し、申立人に多額の損害を被らせた。被申立人の違法行為により発生した損害金約1800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が一部申立人に無断で取引を行ったことは認め、申立人が預託した証拠金を原状回復する用意はあるが、申立人の損害賠償請求額について一部同意しかねるため、あっせん場で協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28年5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1500万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が申立人に無断で売買を行った点について双方の主張に争いはない。なお、賠償金額については、申立人が被申立人に入金した金額と申立人の意思で売買して得た利益の合計額から、申立人がすでに払戻しを受けた金額を控除した金額をベースに双方譲歩のうえ解決すべきである。</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
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	通貨選択型 投信	男	60歳 代後 半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の意思を無視して十分な説明を行うことなく投信を強引に勧めて購入させ、下落後の対応も不十分であった。さらに、当該投信の損失を取り戻すためと言い、申立人に購入意思がないにも拘わらず、他社株転換条項付債券(EB債)を勧め購入させ、ノックインしてしまい、大きな損失を被った。よって、発生した損害金約1600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件投信を提案した際に、米ドルのまま買付が可能である米ドルコースと米ドル建豪ドルコースがある旨及び両者のメリットとデメリットについて詳しく説明を行い、申立人の判断で購入することとなった。その後、相場が悪くなり現状を説明したところ、円ベースで評価損失が約200万円程度であることから、許容範囲として継続保有することとなった。前後して本件EB債を提案したが、これについては本件投信の損失を挽回するためではなく、過去2度の早期償還を経て順調に運用実績を上げてきたことから勧めたものであり、EB債の購入が3度目であったことから、申立人において仕組み等について十分理解していたことは明らかである。よって、申立人の主張に対して金銭的解決を図ることは困難である。</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28年5月、紛争解決委員は、当事者双方の話を聴き、和解の糸口を探ったが、双方の主張がかけ離れており、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】
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	60歳 代後 半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「マーケットオファー」と称して続けて国内株式2銘柄(A社株及びB社株)の買付を提案され、手数料について詳しい説明がないため、「立会外分売」と同様に手数料ゼロと理解して買付を承諾したが、2件とも手数料を取られた。説明の不備によるものであり、2銘柄に係る手数料相当額約7万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者がA社株の買付を提案した際に、手数料がかからないと受け止められる説明を行ったのは事実だが、A社株については、既に申立人が売却し約7万円の利益を得ている。約1ヵ月後にB社株を勧めた際には、手数料がかかる旨を明言したうえで買付を受注しているが、B社株についても申立人がすでに売却しており、約3万円の損失を出している。よって、A社株の買付時に取引条件を誤認させる可能性のある勧誘を行った場合でも、事故処理による原状回復に応じることはあるが、手数料のみの請求に応じることはできない。また、B社株については、手数料の説明を正しく行ったうえで受注していることから、金銭的解決を図ることはできない。</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28年5月、紛争解決委員は、A社株について被申立人担当者の誤った説明が原因であり、A社株に係る手数料相当分の賠償が可能か被申立人に打診し和解の可能性を探ったが、被申立人が拒絶したため、これ以上の話し合いは困難と判断し【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
34	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 株式取引について安定した銘柄を希望していたにも拘わらず、意向に反した製薬会社の株式を断定的判断の提供により購入させられ損失が発生した。違法な勧誘であり、発生した損害金約140万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、10年以上の株式への投資経験があるが、本件株式について被申立人担当者が提案したところ、申立人が一週間以上の検討期間を置いて買付を決めており、その間、当該企業の業績等について申立人自身で検証したのは明らかである。よって、申立人の主張は失当であり、直ちにあっせん申立ての棄却を求める。</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28年6月、紛争解決委員は、申立人が主張している断定的判断の提供、適合性原則違反、説明義務違反等について明確な法令違反を認めることは困難であり、当事者双方の主張が真っ向から対立していることから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
35	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	株式投信	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人が保有していた株式をすべて売却させられ、次の商品は必ず儲かる、絶対に元本割れはしない等と断定的に言われ、複数の投信を購入させられた。よって、発生した損失約400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約30数年前に被申立人の前身会社に口座開設し、信用取引等を行ってきた投資者であり、今まで投資してきた商品について仕組みやリスクを十分に理解していたと推測される。本件各投信について被申立人担当者が絶対に元本割れはしない等と断定的に言ったと主張しているが、過去の投資経験や記録されている通話録音等から申立人は金融商品にリスクが伴うことは十分に承知したうえで購入を承諾していたと言える。よって、申立人の主張を受け入れることは困難である。</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28年6月、紛争解決委員は、本件取引の資金が申立人の少ない老後資金であることから、申立人が取引した際に利益誘導が行われたのではないかと推測できる。しかしながら、それら会話を録音したテープ等の証拠がなく立証は困難であり、当事者双方の意見が対立していることから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
36	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して十分な説明を行うことなく、投信を勧め、同担当者の主導で買付された。申立人の意向を無視した契約であり、本件投信を処分したことにより発生した損害金約10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件投信を勧めたのは事実だが、その時点で申立人が別の投信に興味があるとのことで、どちらにするか申立人に確認したところ、本件投信の目論見書を見たいとの要望があり、申立人自身が目論見書を見ながら、本件投信の買付注文を出している。よって、本件については、申立人の意思に基づき申立人の判断で買付されたものであることから、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っせん手続を打ち切り)	○平成28年6月、紛争解決委員は、申立人が本件投信を購入することを躊躇している会話の録音があり、被申立人が強引な勧誘を行ったことも否定できないことから、一定割合の和解金を支払って解決することが妥当であるとの見解を示し、和解案を提示したが、被申立人から受諾は不可能との回答があり、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
37	売買取引に関する紛争	システム障害	外国為替証拠金(店頭)	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 店頭FXにおいて、実勢レートではない価格で買いポジションを決済され、不測の損害を被った。被申立人におけるシステムの不具合に起因するものであり、発生した損害金約20万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人において本件取引当日にシステムにトラブルが発生した事実はなく、実勢レートではない誤ったレートで申立人の買いポジションが決済された事実もない。店頭FXについては、被申立人の配信元金融機関から提示されるレートのほかに、複数のインターバンク市場参加者から配信されるレートを参考に、被申立人独自の基準に基づいてレート提示しており、本件は正当な取引と言わざるを得ない。そもそも、「実勢レートではない」との申立人の主張には根拠はなく、請求金額の算出の根拠も不明であり、申立人の請求に応じることはできない。</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)	○平成28年5月、紛争解決委員は、「争点はシステムトラブルの有無であるが、あっせん手続において、システムトラブルの有無についての事実認定はできない」として、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。
38	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から円建劣後債を案内され、交付された資料の券面金額を見て、購入金額を考え、資金を捻出するために取引銀行の仕組預金を解約したが、本件債券の最低販売単位が券面金額より桁が大きく、考えていた購入金額より高額であることが判明した。初めから最低販売単位を聞いていたら仕組預金を解約する必要はなかった。よって、被申立人に対して、中途解約した仕組預金を満期まで預けた場合の受取予定利息と解約に係るペナルティの合計額約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に既発の本件債券を提案した際に、利率、単価、利回りを説明したが、購入の意思は示さなかったため、おって連絡することとなった。翌日にあらためて連絡したところ、そのとき初めて当該金額で購入したいと言われたため、最低販売単位を説明した。その際、申立人から「最低販売単位は聞いていない。受け取った資料には額面金額(最低販売単位より低い金額)が書かれている。原資となる銀行の仕組預金を解約してしまった。預金の解約はキャンセルできない。」と主張したため、平行線となった。申立人が主張する資料に記載のある額面金額とは、発行体が債券ごとに設定する単位であるのに対して、最低販売単位とは販売会社が販売する顧客などの事情を勘案して設定する単位であり、両者は別物で、そもそも、いずれも法定記載事項ではない。申立人は、過去に本件と同種の円建外債を3本購入した経緯があり、いずれも最低販売単位が本件債券と同じであったことを考えると、本件債券については申立人の思い込みによる誤解ではないかと推量する。</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28年6月、紛争解決委員は、本件債券の購入について申立人の意思表示が曖昧であったものの、被申立人担当者が当初から最低販売単位を申立人に説明していれば本件紛争は起きなかったことから、申立人を混乱させた責任を金銭的に解決することも可能ではないかと和解案を提示したが、双方に譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

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
39	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、株式投資の経験のない申立人に対して詳しい説明を行うことなく、扱者主導で信用取引を行わせ、多額の損害を被らせた。適合性原則違反、説明義務違反等を原因として発生した損害金約2600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約10年前に被申立人に証券総合口座を開設し、その後、国内株式、国内投信、外国株、外国債券等を継続的に取引してきた投資者である。信用取引については、1年前に口座開設しており、当時、被申立人担当者が申立人宅を訪問し、仕組み、リスク等について十分に説明を行ったところ、申立人が「チャンスがあればぜひ活用したい」と発言した記録が残っている。したがって、適合性に問題はなく、「詳しい説明がなかった」との申立人の主張は受け入れられず、金銭的解決を図る考えはない。なお、申立人の信用取引における損失額は約1500万円である。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成28年6月、紛争解決委員は、申立人がリスク等について十分理解せず取引を行っていることは間違いなく、扱者主導との印象を拭えないとの見解を示し、和解の糸口を探ったが、双方の主張がかけ離れており、譲歩の余地がなく、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
40	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投信を勧められたが、十分な説明をされず、担当者本人の成績のためという結論ありきの勧誘で、思っていた金額の2倍の金額を投資させられた。強引な勧誘であることから、原状回復に要する費用約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約2年前に証券取引口座を開設した際、口座開設の理由として「NI SA口座の活用を中心に、株や投信の取引をしたい」旨述べており、投資に積極的な意向があった。被申立人担当者は、今後の取引拡大を企図し、金額を伝えて、できれば入金をお願いしたいと申立人に打診したところ、申立人は快諾し、数日後に同金額の入金があったが、その際、同担当者は本件投信を勧誘する考えはなかったし、実際に勧誘した事実もない。その後、前後して申立人が買い付けていた国内株式で利益を得て、日本株への関心の高さが窺われたことや、前日に日経平均株価が年初来高値を更新したことから、本件投信を購入してはどうかと提案し、先日入金した資金を投資してはどうかと打診したところ、申立人が承諾したため、資料をもとに仕組み等について説明を行い、申立人が理解したことを確認し、買付注文を受け、約定となった。以上のとおり、被申立人による強引な勧誘はなく、適正な取引であり、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つせん手続を打ち切り)	○平成28年6月、紛争解決委員は、被申立人の勧誘等について法令違反行為があったとは認められず、双方の主張が対立しており、譲歩の余地がないことから、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
41	勧誘に関する紛争	説明義務違反	通貨選択型投信	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 数年前、担当者の勧誘により通貨選択型投信を購入したが、虚偽の説明があり、損害を被った。よって、不法行為に基づく損害賠償請求として、半年後に行った解約による損害額約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> なし(答弁書の提出を受けずに終結)</p>	その他(紛争解決委員があつせん手続を実施しないこととした)	○平成28年6月、紛争解決委員は、本件は紛争が生じた日から3年以上経過した事案であること等から、業務規程第31条第1項により、あつ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
42	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> 被申立人担当者は、申立人に銘柄等を説明することなく無断で株式等の売買を行い、その結果、大きな損害を与えた。無断売買等を理由に、取引開始当時の保有有価証券の評価金額約1400万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約20数年前に被申立人に口座を開設しており、開設時の記録では、国内株式、債券及び投信の経験が長く、外国証券の経験も数年あるとなっている。株式等の買付については、いずれも通話録音が残されており、それを検証した限り、申立人から明確な承諾を得てそれぞれ契約に至っており、被申立人において申立人が主張するような法令違反行為はない。よって、申立人の請求に応じることはできない。</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)	○紛争解決委員は、次の理由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。 理由:被申立人に対し、本件各商品の受発注時等の通話録音の提出を求め、その内容を聴取したところ、申立人が無断であると主張しているすべての取引について申立人が明確に発注していることが確認されたため。