

FINMAC紛争解決手続事例(平成29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29年7月から9月までの間に手続が終結した事案は34件である。そのうち、和解成立事案は17件、不調打切り事案は16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24件>、<売買取引に関する紛争8件>、<事務処理に関する紛争2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。

項番	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	説明義務違反	株式投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より、「2~3倍になる」と言われて投資信託を勧められて購入したが損失が発生した。勧誘時に商品内容等について十分な説明が行われなかったことから、説明義務違反等を理由に発生した損失約190万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約10年前に被申立人に口座開設した際、他社において株式や投資信託の取引経験があることを申告しており、被申立人においても投資信託の取引を行ってきている。本件投資信託については、被申立人担当者が販売用資料を用いて商品内容及びリスク等の説明を行ったところ、申立人が納得の上で自身の判断で買付けを決めたものである。同担当者は、申立人への勧誘時に「2~3倍になる」と発言した事実はない。なお、その後、申立人は本件投資信託を追加で購入しているが、同担当者がキャンペーン中のためオンライントレードで買付ければ申込手数料が無料になる旨を説明したところ、申立人がコールセンターに直接連絡して、インターネットによる発注の操作方法を確認しながら買付けを行ったものである。よって、本件投資信託の買付けは申立人の意思による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切り)	○平成29年7月、紛争解決委員は、申立人の損害賠償請求額について双方の主張が異なり、実際には投資した金額から売却時の精算金額を差し引いた約10万円を損失とするのが妥当だが、勧誘時の説明等について双方の主張の隔たりが埋まらず、これ以上あっせんを続けても解決は困難であると判断し【不調打切り】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	外国為替証拠金(くりっく365)	男	30歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、為替取引の経験のない申立人に対して、リスク等について十分な説明をせずに「利益が出る」とメリットのみ強調してFX取引(取引所為替証拠金取引)を勧誘し、申立人が断ったにも拘らず、その後も勧誘を続けて取引させ、その結果、申立人は損害を被った。よって、説明義務違反、再勧誘禁止規定違反、適合性原則違反及び断定的判断の提供を理由に、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> 被申立人担当者が申立人に対してFX取引(取引所為替証拠金取引)を勧めたのは事実だが、最初に勧誘のために連絡をした際、申立人は「詳しい説明を聞きたい」と応じたため、後日面談する約束を取り付け、面談の際には資料を用いて取引の仕組み、リスク等について詳しく説明を行い、申立人が理解したことを確認の上で口座開設に至っている。個々の注文については、申立人がパソコンまたは携帯電話からオンラインにより発注しており、同担当者が注文指示を出したことは一切ない。よって、結果として損害を被ったことは申立人の自己責任であり、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成29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> 事情聴取の内容及び証拠書類を総合した限りでは、被申立人に再勧誘禁止規定違反その他の違法行為があったと断定することまではできず、基本的には投資による損失は投資を行った者に帰属すると考えざるを得ない。他方で、申立人が為替証拠金取引の経験をそれまで有していなかった者であって、取引勧誘に当たってこの種の取引が持つリスクを被申立人担当者が申立人にどこまで適切な説明ができていたのか疑義があるほか、取引方法により大きく異なる被申立人の手数料体系についても申立人にどこまで適切な説明ができていたのかについても疑問が残ることから、双方互譲により和解することを勧める。</p>

項番	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	株式投信	女	90歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が高齢者で理解力等が低下していたにも拘らず、ハイリスクで複雑な仕組みの投資信託や外国債券等を勧誘し、売買させた。よって、適合性原則違反を理由に、本件取引により発生した損失約710万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は約20年前に被申立人にて口座を開設し、国内株式のほか、投資信託及び外国債券等の為替リスクや信用リスク等のリスクが内在するリスク性商品の取引を行っていた。本件取引当時は、80歳代後半という高齢者ではあったが、一定の投資知識及び経験に基づいた取引であり、被申立人担当者が申立人の適合性に著しく逸脱した勧誘を行っていたとまではいえない。しかしながら、被申立人担当者は、申立人の迎合的な返答をもって注文の意思があったと安易に判断して取引を受注しており、申立人が十分に商品性等の理解をしないままに取引を行っていたことは否定できないため、あっせんの場合話し合いにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成29年7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> 申立人の知識や投資経験等からすると、自らの判断で金融商品や銘柄を選択していたとは考えにくく、被申立人担当者の勧誘行為について適合性の原則に係る問題がなかったとはいえない。一方で、申立人は同担当者に対して、本件取引の中止を求めたり、情報提供を求めることも可能であったが、それらを求めることなく当該担当者の判断に依存していた。よって、双方互譲の考え方により、一定の過失相殺を考慮の上で被申立人が相応の負担をすることで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	外国為替証拠金(くりっく365)	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、FX取引の初心者である申立人に対して、担当者主導で売買を繰り返させ、申立人に無断で両建て取引も行った。その結果、申立人は多額の損失を被ったことから、適合性原則違反及び過当取引等を理由に発生した損失約720万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、適合性原則違反及び過当取引を主張しているが、投資経験及び年齢等から見て適合性に問題はなく、また、取引数量及び取引頻度等から見ても過当取引には当たらない。また、被申立人においては、顧客の意思を常に確認の上で注文を受けており、両建てについても申立人の意向によるもので、無断売買した事実はない。申立人は、FX取引の仕組みやリスク等について十分理解した上で売買しており、本件取引による損失の発生・拡大について申立人にまったく落ち度がなかったとは言えず、あっせんの場において相当の過失相殺がなされるべき事案である。</p>	和解成立	<p>○平成29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190万円を支払うことで【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、申立人はFX取引の基本的な仕組みを理解しておらず、その点のみを捉えても適合性に問題があったと言わざるを得ない。申立人は、当初保有していた買建玉について円安により数百万円を超える評価益が生じていながら決済せずに様子を見ていたところ、円高に戻り利益確定の機会を逸しているが、その結果については申立人の自己責任であり、被申立人に責任を追及することはできない。しかしながら、評価損が発生した時点で、被申立人担当者が買建玉と同数の売りを建てさせ、経済合理性のない「両建て」の状態にさせており、手数料稼ぎと非難されても致し方ない。双方が歩み寄りにより申立人が支払った手数料の5割相当分を被申立人が負担することで早期解決を図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	株式投信	男	60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わないまま投資信託等を買わせた後、様々な理由を述べて他の商品への乗換え売買を繰り返させ、申立人の投資資金を大きく減少させた。よって、被申立人に対して、発生した損失約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が取引を行う際、投資信託等の商品内容やリスク等について時間をかけて説明を行っており、申立人自身が説明を受けたこと等についてチェックし、署名・捺印をした書面を受け入れている。また、同担当者が申立人の保有商品が値下がりしている状況を説明した際、損失を確定した上でより有利な運用ができる商品を案内をしたところ、申立人自身の判断により乗換え売買が行われている。以上のことから、申立人の請求を棄却するとのあっせんを求める。</p>	和解成立	<p>○平成29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210万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件における関係資料を総合すると、被申立人担当者は、総じて主導的な勧誘を行っており、とりわけ、外国債券の購入経験がない申立人に対して、投資目的に対応する商品ランク以上の商品である外国債券を提案し、当該債券の商品性が預金に類似していると誤解させかねない説明を行っているなど、申立人の投資経験や投資目的等に照らして適切な勧誘を行っているとは言いがたい状況が認められる。一方、申立人は、被申立人担当者の勧誘に対し、商品内容等を十分に確認しないまま最終的に取引に応じた自己責任の部分もあるものと認められる。よって、被申立人が申立人に対して一定の和解金を支払うことで解決することが望ましい。</p>

項番	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	説明義務違反	株式投信	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から「特別な顧客のみに案内している」などと勧誘され、運用が上手くいった時の話ばかりされてリスクの説明を一切受けず、同担当者に急かされて複数の投資信託を購入した。その結果、発生した損失約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、顧客属性や被申立人における口座開設以降の取引状況からすれば、被申立人担当者からリスクの説明を受けず、当該リスクを知らない状況で本件投資信託を購入するという投資判断をしたとは考えられない。被申立人は、申立人が署名・捺印した投資確認書を受け入れているほか、支店長面談において、申立人が本件投資信託の商品内容やリスク等についての説明を受け、理解した上で購入に至っていることを確認しており、違法な行為等は見られない。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29年6月、紛争解決委員は、事情聴取を重ねたものの、双方の主張に隔たりが大きく、接点を見出すことは困難であることから、これ以上話し合いを継続しても当事者間に和解が成立する見込みはないと判断し【不調打ち切り】
7	売買取引に関する紛争	システム障害	上場株式	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、保有する国内株式について利益確定をするため、取引画面の表示価格を確認の上で売却注文を出したが、その後、被申立人のシステムの不具合により、表示価格が誤表示されたものであることが判った。申立人は正しい表示価格であれば売却していなかったことから、当該株式における現在価値との差額及びその間に支払われた配当金の計約35万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人においてシステムの不具合が発生し、申立人に対して多大な迷惑と負担をかけている点については大変申し訳なく思っており、深く謝罪する。ただし、本件誤表示により申立人に生じた損失額については約5万円と思料しており、申立人の請求には応じかねるため、あっせんの手続を通じて妥当な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成29年7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10万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> 被申立人は、取引画面にシステム不具合が発生して誤表示した際、速やかに回復することなく経過していたことについては過失がある。申立人は、誤表示を信じて取引を行ったわけであるが、双方が歩み寄って、被申立人が申立人に対して和解金を支払うことで和解することが望ましい。</p>
8	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> 被申立人担当者は、申立人が保有する国内株式の株価が下落した際、回復の見込みがない等の理由により売却を勧めた。申立人は継続保有の意向を示したが、同担当者の説得により売却し損失が発生した。同担当者の説明により申立人の判断が歪められたために売却したものであることから、本来であれば避けられるはずであった本件取引の損失約190万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、会社経営者であり、数年前に被申立人に口座開設して以来、国内外の株式及び投資信託の取引を行っている。本件株式について、被申立人担当者は「高値から下落傾向であり、今後も下落する可能性もある」との考えを述べ、売却した場合の損金の概算等を伝え、別の商品への乗換えを検討してはどうかと説明したところ、申立人の判断で本件株式の売却を決めたものである。よって、被申立人において法令違反はなく、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29年7月、紛争解決委員は、申立人の適合性に問題はなく、双方の主張の隔たりが大きいことから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	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	勧誘に関する紛争	説明義務違反	不動産投信	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者からの勧誘により保有していた投資信託から他の投資信託へ乗換え売買を行ったところ損害を被った。同担当者からは、売却することで発生する損失について一切説明を受けておらず、損失が出ることを聞いていれば乗換えには応じなかったことから、発生した損失約700万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は元会社経営者であり、被申立人においては約20年前に口座開設して以降、国内・外国株式の現物取引、外国債券及び投資信託等の取引を行っており、過去には投資信託の乗換え売買も行っている投資経験豊富な顧客である。本件取引において、被申立人担当者は売却することで発生する損失額についての説明を行っており、申立人はそれを理解した上で取引を行っている。しかしながら、本件取引の受注時、申立人に確認を行った被申立人の担当上席者は、取引銘柄や金額等に係る確認は行っているものの、売却する投資信託の損失額について言及していないことは事実であり、申立人に対する配慮が必ずしも十分ではなかったことは否めない。よって、申立人の自己責任の原則を最大限に配慮した上で、相当なあっせんを求める。</p>	和解成立	<p>○平成29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200万円を申立人に支払うことで双方が合意【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、投資信託の乗換え取引について、申立人の保有している投資信託が被申立人からの乗換え勧誘により損切りして購入した経緯がありながら、さらに短期の損切りで乗換えを勧誘するなど、被申立人担当者の勧誘姿勢等については疑問が残る。また、高齢である申立人の顧客属性を勘案すれば、被申立人は申立人の理解度や損失状況の確認をより慎重に行うことが望まれた。一方で、申立人は乗換え確認書に署名捺印し、被申立人から取引に係る一定の説明を受けていることを認めており、自己責任による取引であったともいえる。よって、双方が歩み寄り、被申立人が申立人に対して和解金を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	説明義務違反	株式投信	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 名義書換料が発生すること等について一切説明を受けずにETFを信用取引で買付けたところ、多額の名義書換料が口座から引き落とされた。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金約540万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 信用取引における名義書換料については、申立人に交付した契約締結前交付書面に記載があり、被申立人において説明義務は果たしている。しかしながら、本件取引の売買単位が非常に小さいため売買数量に対する名義書換料が通常想定される範囲を超えて多額になっていたのは事実であり、本件のように名義書換料が取引判断に重大な影響がある以上、被申立人として顧客に注意喚起すべきであったと認識しており、あっせんにおいて和解へ向けて協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成29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> 本件について契約締結前交付書面に名義書換料の記載があること等からすれば、被申立人に説明義務違反があったとまでは認定できないものの、申立人の過去の取引に照らしてみても建玉額に対する名義書換料が過大であり、あっせん申立てまで行った事情に鑑みれば、本件の具体的な名義書換料に関する申立人の認識の欠如ないし不十分さが、当該申立人の取引動機に影響を与えていた可能性は否定できない。また、被申立人は、申立人に対して多額の名義書換料が発生し得ることを注意喚起するという配慮が欠けていたと言える。よって、双方互譲の上、和解案による解決を図ることが妥当と考える。</p>
11	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	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「絶対儲かる」などと断定的なことを言われ、その言葉を信用してブルベア投信を購入し、翌月に再度同様の勧誘を受け、追加で同投信を同額購入した。その後、同担当者に対して本件投信の評価額を聞いたところ、評価益が出ているとの説明を受けたため、換金したいと申し出たが言葉を濁されたことから、申立人が家族に相談し評価損益を調べたところ、多額の損失が出ていることが判明し、やむなく売却した結果、損失が発生した。よって、断定的判断の提供等を理由に発生した損失約1,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者において断定的判断の提供の事実はなく、それを理由に損害賠償請求に応じることはできないが、同担当者が評価損益に関する虚偽の告知を行ったことは事実であり、申立人の売却機会の判断を誤らせた可能性は否めないことから、あっせんの場において解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成29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800万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 断定的判断の提供の有無については、あっせん手続の中で明らかにすることはできないが、本件商品の評価額について被申立人は担当者による虚偽の告知を認めており、被申立人の責任は免れない。損害賠償額の算定にあたっては、被申立人が解決基準の最大値として提示した額を考慮した額とすることが相当と判断する。</p>

項番	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	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、ハイリスク商品には投資しないという申立人の意向を無視して、リスク許容度を逸脱した複数の投資信託、仕組債等を強引に勧め、詳しい説明を行うことなく購入させた結果、申立人は多額の損失を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に発生した損失約5,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、数年前に被申立人に口座を開設したが、被申立人担当者は、会社経営者である申立人の投資スタンスや申立人自身の知見に基づく経済情勢、政治情勢等に係る話を聞き、それまでの投資の経験談を聞いていた。約4年前、申立人は株式への投資リスクを十分理解したうえで、同担当者の勧めに応じて新規公開株式を購入し、上場翌日に当該株式を売却して約170万円の利益を出しており、本件各商品を提案した際には、同担当者の説明に対して、申立人自身が今後の経済情勢等について意見を述べるなど、商品内容について理解を示して購入を決めてきた。申立人の「低リスク商品を希望していた」との主張は被申立人の認識するところと著しく隔たりがあり、金銭的解決に応じる用意はない。</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)	○平成29年8月、紛争解決委員は、双方の事実関係に係る認識に大きな隔たりがあり、あっせん手続をこれ以上続けても和解成立は見込めないと判断し【不調打ち切り】
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	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、高齢の申立人に対して、申立人の投資意向を無視して詳しい説明を行うことなく「あとは面倒を見る」等と言って安心させて投資信託を購入させた。その結果、損失が発生したことから、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に発生した損失約170万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件投資信託を提案した際に、目論見書を交付し、販売用資料を使用して商品内容、仕組み、リスク等について説明し、申立人の承諾を得て契約に至っている。その前後には、申立人が他社において投資信託を保有している旨を聞いている。また、申立人は、上場会社で企業再生業務に携わった経験があり、適合性の点においても問題があるとの認識はなく、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29年7月、紛争解決委員は、「勧誘時のリスク説明の有無について、双方の主張がまったくの平行線であり、和解に至る可能性は小さい。」との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
14	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> 被申立人担当者は、高齢の申立人に対して、証券担保ローンを利用することにより多額の投資信託を購入することが可能であると勧め、個別の商品について詳しい説明を行うことなく、多額の借入れをさせて同担当者主導で売買を繰り返した結果、申立人は多額の損失を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反及び過当取引を理由に発生した損失約3億2千万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の世帯(申立人と申立人の妻)は、被申立人におけるだけで数億円を超える資産を有する、いわゆる「超富裕層」に属し、申立人は高齢ではあるが、被申立人に60歳代後半に口座開設して以来、外貨建て債券、外貨建て投資信託、外国株、信用取引、外国為替証拠金取引等を行い、自身が保有する金融商品の評価もネットを利用して点検・管理し、自身の判断又は被申立人担当者と相談しながら商品の入れ替えを検討し、売買してきた。申立人が特に問題としている証券担保ローンについては、申立人が各種取引に通じていることから、投資手法としてむしろ申立人が紹介を求める傾向が強かったため同担当者から手続について説明し契約したもので、被申立人が主導で勧めた事実はない。よって、適合性原則違反、説明義務違反及び過当取引に該当する事実はなく、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っせん手続を打ち切り)	○平成29年8月、紛争解決委員は、「証券担保ローンの借入金額や回数を見ると、行き過ぎた感がある。」との見解を示し、解決の糸口を探したが、双方において事実関係の認識が大きく異なることから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	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
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が亡母から相続した金融商品について、申立人の投資意向に合わない複数の投資信託への乗換えを勧め、十分な説明をせず、「フォローします」と安心させ契約させた結果、申立人は損失を被った。よって、説明義務違反等を理由に、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> 申立人は、実母からの紹介で十数年前に被申立人に口座を開設しており、その時点で「株式現物取引、投資信託、累積投資数年以上」と申告していた。実母の死去により数年前に投資信託と外国債券数銘柄を相続し、申立人の口座へ入庫したが、その後、申立人の判断によりこれらの商品を順次売却して本件各投資信託に乗り換えた。本件一連の取引は、被申立人の提案及び勧誘に対して、申立人自らが当否を判断したものであり、顧客属性から見ても、本件各商品による損失については申立人に帰すべきものである。</p>	和解成立	<p>○平成29年8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> 被申立人担当者は、これまでの損失を取り返すためにブラジルリアルコースの投資信託を提案及び勧誘したが、その後のフォローが十分ではなく、申立人に対する説明の時間が比較的短いと思われる。また、申立人は、証券取引の経験が豊富とはいえず、知識も十分ではないと思われる。損失を取り戻すためにブラジルリアルコースの投資信託を提案するというシナリオ自体がやや疑問である。以上の事情があることに照らし、一定の金銭を支払うことが妥当と考えられる。</p>
16	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> 被申立人担当者は、申立人の投資意向を無視して、担当者主導で証券CFD取引「くりっく株365」の売買を繰り返し、申立人に損害を被らせた。よって、適合性原則違反等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> 被申立人担当者は、自らの相場観に基づいた助言を行っており、それによって申立人の発注に関する強要や誘導等は一切行っていない。また、申立人が開設した取引口座は、対面取引とオンライン取引の併用コースであり、仮に被申立人担当者と申立人の相場観や投資意向が異なった場合、申立人自身がPC等から注文することが可能であり、実際に申立人は過去複数回PCから注文を出している。よって、同担当者が申立人の投資意向を無視して申立人に取引を強要したという事実はなく、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)	<p>○平成29年7月、紛争解決委員は、「被申立人は、申立人からの出金依頼に対して建玉の一部又は全部を決済することにより可能となる出金額について、申立人の意向を汲んで丁寧な説明を行うべきであった。一方、申立人はオンライン併用コースを選択し、且つ実行しており、自ら行動することができたはずである。」との見解を示し、被申立人に対し金銭的解決の可能性を探ったが、一致点が見出せず、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>
17	売買取引に関する紛争	無断売買	株式投信	女	80歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に投資信託の買付けをしない旨伝えていたにもかかわらず、同担当者が勝手に投資信託の買付けを行った結果、損失を被った。よって、被申立人に対して損失約7万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約30年前に被申立人において口座開設して以降、長年に渡り株式取引等を行ってきたほか、他社においても投資信託等を保有するなど、投資経験が豊富である。本件取引の際、申立人が80歳代後半の高齢者であるため、被申立人担当者的上席者が事前に面談を行い、十分な理解力及び判断力を有していることを確認してから、同担当者が商品内容等の説明を行っており、法令等に逸脱した行為は認められない。しかしながら、同担当者が申立人の買付けの意思を十分に確認しないで受注していた可能性も否定できないことから、あつせんにおいて話し合いにより解決したい。</p>	和解成立	<p>○平成29年9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3万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> 申立人が80歳代後半であることなどを勘案すると、被申立人担当者が本件取引に係る申立人の意思確認の過程において、十分に考慮するに足る時間的余裕を与えることや、親族を同席させて意思表示を慎重に行わせる等の対応を行うべきであったが、結果的に十分な説明が行われていたとはいえない状況であったと認められる。同担当者の落ち度は小さいものとは言えず、更に本件取引における申立人の損失額は多大なものではないことを考慮すれば、被申立人の負担割合は比較的大きなものとして解決することが望ましい。</p>

項番	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	普通社債	男	70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て、申立人が投資意向を伝えていたにも拘らず、その通りの提案を行わず、外貨建て債券及び投資信託を勧め、商品内容、リスク等について詳しい説明を行わないまま強引に購入させた結果、申立人は損失を被った。また、保有していた国内株式について同担当者から前日の終値より低い指値での売却注文を指示され、逸失利益を被った。よって、説明義務違反等を理由に発生した損失約120万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 本件債券及び本件投資信託について、被申立人担当者は、いずれも資料を基に商品の仕組み、リスク等について十分説明を行い、申立人が理解したことを確認の上で契約に至っている。また、本件株式については、申立人の判断で前日の終値より多少安い価格で指値注文を出したが、これは同担当者が少しでも売却約定が成立する可能性が上がるようにと助言したことによるもので、申立人が逸失利益を被ったものではない。よって、賠償義務を負うものではなく、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成29年8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3万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 事情聴取の結果、申立人の実質的な損失額は約25万円であることが判明したが、被申立人において法令違反等は認められない。しかしながら、取引の前後における被申立人担当者の対応を勘案すると和解金を支払うことにより解決することが望ましい。</p>
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、申立人の亡父が被申立人に保有していたすべての有価証券を相続した。被申立人担当者は、当時、認知症に罹患していた亡父、そして、母と姉らに対し、リスク等について詳しい説明を行わないまま、高利回りである点等メリットのみを強調して、亡父名義でトルコ・リラ建て債券を購入させ、その結果、亡父は為替相場の変動により損失を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に発生した損失約290万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、長女から「両親の持っている投資信託について、できたら売ろうかと思っている」との申出があったため、口座名義人宅を訪問して、口座名義人、その妻及び長女と面談し、本件債券を提案し、資料をもとに商品性やリスク等について説明した。席上、長女はリスクがないわけではないのでやめるよう言っていたが、妻が口座名義人に向かって買付について同意を求め、口座名義人も頷いていた。今回、口座名義人から相続を受けた次女は、口座名義人が認知症を罹患していた旨主張しているが、同担当者はその旨の申出を受けたことはなく、また、口座名義人の妻及び長女は、それぞれ証券取引の経験があり、本件債券について理解できなかったとは考えにくい。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29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> 被申立人担当者が、理解や意思表示が必ずしも容易ではない口座名義人本人(申立人の父親)の口から直接に購入意思を確認していない場合には、そもそも正式に受注しているとは言い難いおそれもあるが、その一方で、口座名義人本人の家族が立ち会っているが本件契約をむしろ後押しした可能性も窺われる。よって、双方互譲のうえ和解案での解決を勧める。</p>
20	売買取引に関する紛争	その他	通貨選択型投信	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、保有していた投資信託について、被申立人担当者に対して売却したい旨を伝えたにも拘らず、約半年に渡り放置され、損失が拡大した。よって、被申立人の不誠実な対応により発生した損失約480万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、約2年前に、申立人から他の投資信託において売却益が生じる見込みであることから、当時評価損となっていた本件各投資信託の売却による売却損と損益通算を行う意向である旨を聞いたものの、申立人から正式な売却注文は受けていない。その後、本件苦情の申出がなされるまでの間、同担当者は、複数回に渡り面談や電話、または、取引残高報告書等の資料を送付することにより、当該各投資信託の損失状況や相場見通し等について報告して対応策等を提案してきたが、本件各投資信託について申立人から売却するとの意向は示されていない。よって、被申立人は申立人の相談や要望に対して誠実に対応しており、一切連絡を取らず放置していたとの申立人の主張は事実ではないことから、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)	<p>○平成29年7月、紛争解決委員は、「被申立人は、売却するタイミングについて一方的に申立人から任されたという認識はない。適切な助言を怠ったという理由だけでは申立人に対して補てんすることはできない。」との見解を示し、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>

項番	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	その他	通貨選択型投信	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人の亡父が保有していた投資信託について、被申立人担当者に対し売却したい旨を伝えたにも拘わらず、約半年に渡り放置され、損失が拡大した。よって、亡父の相続人として、被申立人の不誠実な対応により発生した損失約580万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、約2年前に、申立人から他の投資信託において売却益が生じる見込みであることから、当時評価損となっていた本件各投資信託の売却による売却損と損益通算を行う意向である旨を聞いたものの、申立人から正式な売却注文は受けていない。その後、本件苦情の申出がなされるまでの間、同担当者は、複数回に渡り面談や電話、または、取引残高報告書等の資料を送付することにより、当該各投資信託の損失状況や相場見通し等について報告して対応策等を提案してきたが、本件各投資信託について申立人から売却するとの意向は示されていない。よって、被申立人は申立人の相談や要望に対して誠実に対応しており、一切連絡を取らず放置していたとの申立人の主張は事実ではないことから、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29年7月、紛争解決委員は、「被申立人は、売却するタイミングについて一方的に申立人から任されたという認識はない。適切な助言を怠ったという理由だけでは申立人に対して補てんすることはできない。」との見解を示し、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	その他	通貨選択型投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人が保有していた投資信託について、被申立人担当者に対し売却したい旨を伝えたにも拘わらず、約半年に渡り放置され、損失が拡大した。よって、被申立人の不誠実な対応により発生した損失約580万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、約2年前に、申立人の代理人である子息から他の投資信託において売却益が生じる見込みであることから、当時評価損となっていた本件各投資信託の売却による売却損と損益通算を行う意向である旨を聞いたものの、当該代理人から正式な売却注文は受けていない。その後、本件苦情の申出がなされるまでの間、同担当者は、複数回に渡り面談や電話、又は取引残高報告書等の資料を送付することにより、当該各投資信託の損失状況や相場見通し等について報告し、対応策等を提案してきたが、本件各投資信託について申立人又は代理人から売却するとの意向を示されていない。よって、被申立人において申立人等の相談や要望に対して誠実に対応しており、一切連絡を取らず放置していたとの申立人の主張は事実ではなく、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29年7月、紛争解決委員は、「被申立人は、売却するタイミングについて一方的に申立人又は申立人の代理人に任されたという認識はない。適切な助言を怠ったという理由だけでは申立人に対して補てんすることはできない。」との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
23	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、「必ず値上がりする。利益を得られる。」と中国株を勧められ購入したところ、下落が続く、問い合わせたところ、「買収されるので待っている」と言われ、そのまま放置され、結局、評価額が0円になった。よって、断定的判断の提供等を理由に、発生した損失約760万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、数年前に被申立人に口座開設する以前から複数の証券会社で現物株式、公社債及び投資信託等の取引をしてきた投資家である。本件について、被申立人担当者へのヒアリング及び通話録音を検証した限り、同担当者が断定的判断の提供を行った事実はなく、本件株式購入後も申立人にフォローの連絡を入れ、中国経済の状況等を伝えており、申立人が途中売却することなく継続保有したもので、結果として損失に繋がったことは自己責任であり、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29年8月、紛争解決委員は、断定的判断の提供の有無について双方の主張が真つ向から対立しており、これ以上あっせん手続を継続しても当事者間に和解が成立する見込みがなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	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
24	売買取引に関する紛争	無断売買	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、信用取引を強引に勧められ、申立人は信用取引の経験もなく、「何もわからない」と断ったが、「これで飯を食っている」と信用させられ売買を繰り返したところ、多額の損失を被った。本件取引には申立人が了解していないものが多数あった。また、信用取引だけでなく、レバレッジ型投資信託や不動産投資信託などのリスク商品も次々と取引させ、損失が拡大した。よって、無断売買及び適合性原則違反等を理由に、発生した損失約3,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人があっせんの対象としている取引を精査したところ、一部は該当する取引がなく、該当する取引に係る通話録音、注文伝票等を調査したところ、すべて受注行為が認められ、無断売買の事実はなく、申立人の意思を確認した上での約定である。また、申立人は損失額を約3,500万円と主張しているが、被申立人において計算したところ、信用取引で決済したものの、現引きで処分された際の損益等を合わせて約2,000万円に過ぎないことから、請求額に根拠はない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年8月、紛争解決委員は、「無断売買との主張については通話録音によって覆されたと考えられるものの、適合性の原則に係る問題や過当取引の疑いも否定できない。」との見解を示し、和解の可能性を探ったが、申立人と被申立人の主張について隔たりが大きいことから、これ以上話し合ってもあっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
25	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	普通社債	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、南アフリカランド建債券を購入した際、被申立人担当者に対して、利金は円貨で受け取るが、償還金は外貨のまま受け取ると伝えていたにも拘わらず、事前の連絡がないまま円貨で償還された。被申立人の事務手続きミスであることから、発生した為替差損約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は約20年前に被申立人に口座開設して以来、株式投資信託及び外貨建債券等の取引をしてきた投資家である。本件債券については、申立人が被申立人のサイトで募集しているのを見て購入の意思表示をしたものであり、当該申立人からの買い付け注文を受けて約定したものである。その際、申立人から本件債券の償還金を外貨受け取りとしたい旨の言及はなく、利金・償還金の受け取りを日本円と指定していた。被申立人の取引約款において、利金を円貨受け取りと指定した場合、償還金についても円貨受け取りと指定したものと取り扱われるため、申立人の主張は失当であり、金銭的解決を図ることはできない。なお、申立人の損失額は約17万円である。</p>	和解成立	<p>○平成29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15万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、本件債券の償還金については受取通貨を指定しておらず、被申立人の外国証券取引口座約款において、外貨建債券の償還金について受取通貨を指定しない場合には外貨にて支払われると規定されていることからすれば、被申立人は本件債券の償還金を外貨にて支払うべきであったと考える。よって、申立人の損失額を約17万円として、その9割を被申立人が負担することで解決することが妥当である。</p>
26	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が保有していた外貨建て債券について、今売却すれば損失は出ないと言ったため売却したところ、損失が発生した。よって、本件債券の買戻しに要した費用約35万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張について争いはなく、あっせんの場で解決に向けて話し合う用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成29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30万円を支払うことで【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対し、本件債券を中途売却しても損失が発生しないと説明し、申立人がその言葉をもって売却注文を出したことに争いはないものの、相場が荒れたために損失が発生した結果を被申立人に対して要求するには無理がある。原状回復に要した費用の9割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。</p>

項番	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	断定的判断の提供	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人の新規公開株式の購入申込みに対して、被申立人担当者が発注を失念したことから、同担当者から別の公募株式を勧められ、「大丈夫か」との質問に対して「120%自信があります」と回答したので購入した結果、損失を被った。その後、別の銘柄への乗換えを勧められたが、損失が膨らむ一方であった。被申立人に対して、断定的判断の提供等を理由に、発生した損失約870万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、大手金融機関の管理職及びその関連会社の役員を歴任してきた投資家である。被申立人担当者が本件新規公開株式の募集申込みの登録を失念した点は認めるが、それに代わる本件とは別の公募株式を勧めた際に、「120%自信があります」と回答した事実はない。申立人は、その属性から見て、株式取引に絶対はないことを十分に認識していたはずであり、一連の株式の売買による結果については、申立人の自己責任と言わざるを得ない。</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29年8月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が『120%自信があります』と言ったとしても、それ自体で保証に繋がるとは言えない。しかし、本件紛争の出発点である新規公開株式の申込みに際して、被申立人にミスがあつたのは事実である。」との見解を示して解決の糸口を探したが、双方の主張における隔たりが大きいことから、当事者間において和解の成立する見込みはなく、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
28	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、高齢で無職の申立人に対して、証券担保ローン契約を締結させ、その借入金でリスクの高い仕組債及び外貨建債券等の取引を繰り返させた。その結果、申立人は多額の損失を被った。よって、適合性原則違反を理由に発生した損失約5,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して商品内容及びリスクについて適切な説明を行っており、当該申立人は、知識、取引経験、財産状況に加えて、分配金・利金を重視する投資意向等からして適合性原則に何ら問題のない顧客である。また、申立人の主張する損失額が過大な金額であり、適正ではないことから、申立人が主張する損害賠償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29年9月、紛争解決委員は、双方の主張に隔たりがあり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はないと判断し【不調打ち切り】
29	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> 被申立人担当者は、申立人に対して、複雑な仕組みを持つ投資信託について詳しい説明を行うことなく購入させ、購入後も他の商品を勧誘するため、意図的に本件投資信託に関する適切な説明及び損失状況を隠し続け、損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損失約330万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約5年前に被申立人に口座開設したが、それ以前に他社において株式現物数十年、信用取引数十年の取引経験があり、職歴からしても知識を有し、金融資産についても多額に保有している資産家である。本件投資信託に関しては、被申立人担当者が商品内容及びリスク等について十分説明をしたところ、申立人が豊富な投資経験、経済的見識から理解を示し、目論見書受領書及び確認書に署名の上で購入している。よって、被申立人に違法行為等はなく、申立人の請求に応じることはできないが、あつせんについては誠意をもって対応し、解決を図りたい。</p>	和解成立	○平成29年9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50万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件の諸事情に鑑みると、被申立人において違法行為等は見られないものの、申立人に対する商品説明等については不十分なところもあつたと考える。よって、双方互譲により和解案を受諾することで解決することが望ましい。

項番	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
30	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> 被申立人担当者は、申立人が出した外貨建債券の買付注文を失念したため、申立人は被申立人の責任において処理するよう求めたが、対応されなかった。明らかに被申立人の過失であり、発生した損失約20万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件債券に係る買付注文の執行を失念したのは事実だが、同担当者が失念に気づき、別の顧客から本件債券の売却注文を受けた際、申立人に買付意向を確認した結果、当該申立人は買い付けることになったが、受渡金額が当初申立人が買い付けできたであろう金額よりも多くなった。本件について、あっせん委員の意見を聴いたうえで円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成29年9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1万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> 被申立人担当者の社内手続漏れの結果、申立人が当初買い付けできたであろう金額を超える支払いになった一方で、申立人が当初買付予定資金を元に外貨MMFでの利息を得ているとの被申立人の主張を考慮し、和解案により解決することが妥当と考える。</p>
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	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て、詳しいリスク説明等を行うことなく、担当者主導で株式、債券等の売買を繰り返し、申立人は損失を被った。顧客の信用を裏切る行為であり、発生した損失約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、個々の商品について説明義務を果たしており、すべて申立人の意思に基づいた取引であるため、申立人の主張は認められない。しかしながら、比較的短期間に新興市場銘柄を含めた国内株式の売買が頻繁に行われ、損失が生じているのも事実であり、申立人が高齢であること等に鑑み、自己責任の原則を十分に考慮した上で、あっせん場で協議したい。</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)	<p>○平成29年9月、紛争解決委員は、「申立人は新興市場銘柄を短期間に売買しており、適合性または経済合理性を欠いた取引と言えなくもない。申立人の実際の損失額約90万円の5割を上限に解決することを被申立人に検討してもらいたい。」との見解を示したところ、被申立人は検討する旨の返答をしたものの、申立人はあくまでも賠償請求額満額を受け取らなければ妥協しないと主張したため、当事者間において和解の成立する見込みはないものとして、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】</p>
32	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が買い気配の国内株式の買付け申込みを行い、ストップ高比例配分にて全株約定した取引について、その旨を同日夕方に画面へ反映させることを遅延させた上、電話による連絡を翌日の正午前まで行わなかった。申立人は、やむなく反対売買を行った結果、損失を被った。よって、本来約定したはずの価格との差額約11万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 事実関係は概ね申立人の主張どおりであり、基本的には申立人の請求に応じる用意があるが、損失額の算定根拠について一部認識が異なるため、あっせん場で話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成29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11万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の連絡ミスであることに争いはなく、約定した場合は翌日の午前7時から8時の間に決済注文を出すという申立人の行動パターンに照らすと、翌日の最高値で約定していたと推測されることから、被申立人が当該価格と実際の売却価格との差を負担することで解決すべきである。</p>

項番	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
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から詳しい説明を受けないまま投資信託を購入し保有していたところ、同担当者から、「心配しなくてもいい」とスイッチングを勧められ、そのとおりにした結果、損失が膨らんだ。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損失約220万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は当初申立人が購入した投資信託について、商品内容はもちろんのこと、当該投資信託の信託期間が約半年後に終了となることについても詳しく説明を行い、申立人の承諾を得て約定に至っている。同担当者は、当該信託期間の終了が近づいた時期に、目論見書を交付した上で同種の投資信託へのスイッチングを勧め、商品内容等の説明を行い、申立人の承諾を得て契約している。よって、購入時の勧誘及び受注状況、また、スイッチングの際の説明等については適切に行われており、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)	○平成29年9月、紛争解決委員は、「申立人は特段高齢でもなく、判断能力にも問題はないと思われるが、投資経験が豊富とは言い難い現状を踏まえると本件商品を勧めることが適切であったかどうか疑問が残る。」との見解を示し、和解の可能性を探ったが、双方の主張に隔たりがあり、あっせんでの解決は困難と判断し【不調打ち切り】
34	売買取引に関する紛争	その他	公社債投信	男	80歳代後半	<p><申立人の主張> 口座名義人は長男を専任代理人に選任していたが、長男が外貨MMFの売却を申し出た際に、被申立人から「専任代理人には売却の権限がない」と言われ、外貨MMFを売却することができなかった。その後、口座名義人の成年後見人に選任された弁護士である申立人が本件外貨MMFをすべて売却したところ、長男が売却を申し出た時と比較して310万円の差損が生じた。よって、長男の申出に対する被申立人の債務不履行を理由に、発生した損失約310万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、口座名義人の専任代理人であった長男から口座名義人が保有する外貨MMFの売却依頼を受けた事実はなく、「専任代理人には売却の権限がない」と発言した事実もない。被申立人が長男から外貨MMFの売却につき相談を受けた時点では、専任代理人が長男から長女へ変更されており、長男から本件外貨MMFの売却指示を受け得る状況にはなかった。よって、本件外貨MMFについては、その後の申立人(成年後見人)による売却指示により損益が確定しており、申立人の主張に応じることはできない。</p>	その他	○平成29年9月、紛争解決委員は、「答弁書を受けたところ、被申立人は、申立人の主張するところの事実はなかったと主張しており、事実認識がまったく食い違っている。また、その後、申立人の長女が専任代理人となり、本件MMFについてクロス取引を行い簿価の決定を行っている。そして、被申立人は申立人(成年後見人)の指示に従い本件MMFを売却して差損益を確定している。したがって、本件損害賠償請求権は認められず、本件あっせん申立てそのものが成り立たない。」との見解を示し、あっせん手続を行わないこととした。