

FINMAC紛争解決手続事例(平成30年1-3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30年1月から3月までの間に手続が終結した事案は31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13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5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	適合性の原則	外国為替証拠金(店頭)	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から投資信託を強く勧められて購入した。その後も別の銘柄の投資信託だと思って、売買を繰り返していたところ、FX取引であることがわかり、怖くなり何度も「やめたい」と申し出たが、聞き入れてもらえず、損失が拡大した。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3,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して投資信託を紹介したところ、申立人が興味を示したことから商品説明を行った際に、被申立人の取扱商品の中にFX取引があったことで、申立人から「以前から興味があったため話を聞きたい」と言われた。同担当者は、申立人から投資信託の申込みを受けるとともにFX取引の説明を行い、申立人が十分理解したことを確認の上で口座開設に至っている。申立人はFX取引を投資信託だと誤解したと主張しているが、申立人の投資経験(株式・投資信託約10年以上)や取引の都度、約定報告等の連絡をしていることから、投資信託ではないことを理解できたはずである。なお、実際の取引については、同担当者と密に連絡を取りながら売買した結果、損失が出たものであるが、その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>	和解成立	<p>○平成30年1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900万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は投資経験の少ない初心者と同じであり、FX取引についての理解は乏しく、仮にFX取引の口座開設に至る手順に遺漏がなかったとしても、申立人の取引に係る適合性には少なからず疑義が生ずる。また、個々の取引においては、被申立人からの情報提供等により申立人の判断で発注したとしても、情報の意味を理解できていない取引も少なからずあると思われることから、申立人への情報提供やアドバイスについて配慮が欠けていたと判断せざるを得ない。よって、損害額の3割に相当する金額を被申立人が負担することによって和解すべき事案である。</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
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(店頭)	男	60歳代後半	<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、「もっと儲かる話がある」と言ってお店頭FX取引を勧められ、まったく知識も興味もなかったが、リスク等について十分説明を受けずに、最初に約1,500万円、さらに1週間も経たないうちに約1,500万円を振り込むよう要求され、「売買は自分に任せていれば大丈夫」と言われ、扱者主導で売買を繰り返され、約3ヵ月で多額の損害を被った。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、申立人が証券総合口座開設時(投資信託購入時)に金融商品に関する意向アンケートを提示したところ、申立人から店頭FX取引について質問があり、同担当者が、購入した投資信託は為替の影響を受ける投資信託であり、同様に為替に絡む商品として店頭FX取引がある旨説明したところ、「詳しい説明を受けたい」と言っていた。その後、同担当者は勧誘要請の再確認を行った上で、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した結果、相場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>	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30年1月、紛争解決委員は、「事情聴取及び証拠書類を総合すると、被申立人において不招請勧誘、断定的判断の提供が行われたのではないかという印象を強く持たざるを得ない。その反面、申立人も被申立人担当者の説明に対して安易に応じている点等過失相殺すべき要因がある。」との見解を示し、和解の可能性を探ったが、金銭的に折り合いがつかず、申立人が訴訟提起を検討するとの意思を示したことから、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
3	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 亡母から相続を受けて被申立人に口座開設した後、被申立人から亡母の顧客勘定元帳を取り寄せたところ、約9か月間、国内株式等の売買を頻繁に行われていたことが判明した。よって、高齢者に対する不当な勧誘であり、過当売買等を理由に、発生した損害金約480万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の亡母は、20数年前に被申立人に口座を開設し、株式現物取引、転換社債及び投資信託等の取引を行っており、投資の知識、経験は豊富であった。被申立人担当者は、申立人の亡母に商品を提案する際には、亡母の投資方針を踏まえて適宜商品を吟味して勧め、その都度亡母の承諾を得て売買注文を受けている。よって、被申立人において法令違反行為はなく、申立人の請求に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○平成30年2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> 被申立人において、無断売買や一任売買等の法令違反はないものの、売買は担当者主導であり、申立人の亡母の属性から考えて、約20か月間の取引回数が多いことと同期間に支払った手数料が約300万円と多額であること、また、取引内容が新興企業株式の短期売買を繰り返していることは問題と考える。よって、双方互譲の上で和解案により解決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
4	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> 被申立人担当者は、株式等の投資経験のない申立人に対して、商品内容及びリスク等について詳しく説明することなく証券CFD取引を勧め、申立人の預貯金の約半分に相当する資金を元手に取引させた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金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、申立人に対して本件取引を案内した際、申立人の金融資産の半分に相当する金額を元手に取引させたという認識はなく、同担当者が本件取引の仕組み及びリスク等について詳しく説明を行った結果、あくまで申立人の意思により取引することとなったものである。また、申立人は、インターネットにより、自ら数十回の注文を出している事実もある。よって、被申立人において法令等違反行為はなく、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30年1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> 被申立人は、申立人の適合性を良く考慮せず、申立人の属性に照らしてリスクの高い証券CFD取引について最初から金融資産の半分に相当する金額の証拠金で取引させようとしたこと自体問題であり、被申立人が短期間で得た手数料の一定割合について申立人へ賠償すべき事案と考える。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である。</p>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「元本は必ず戻ります。」とだけ言われ、詳しい説明を受けないまま2本のEB債を購入させられて約50万円の損失を出し、その後、株取引でその損失を取り戻すよう勧められて売買した結果、さらに約150万円の損失を出した。よって、説明義務違反等を理由に、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年前に被申立人に口座開設し、複数の投資信託や外債を購入するなど、投資経験が比較的豊富な投資者であり、本件2本のEB債については、それぞれ被申立人担当者が資料を基に詳しく説明を行い、申立人から確認書の差入れを受けて契約に至っている。また、株取引については、同担当者の提案に対して申立人が明確に同意している状況が電話録音等で確認可能であり、株取引によってEB債の損失を取り戻すよう提案したという事実はない。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30年1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> EB債の販売については、申立人は被申立人に対して「仕組債取得に関する確認書」を差し入れており、十分な説明がないまま購入させられたという申立人の主張を裏付ける事実は確認できない。しかしながら、その後の株式取引については、短期間に繰り返し損失を伴う株式の乗換え取引が行われており、また、被申立人担当者の申立人に対する買付勧誘の内容が必ずしも適切であったとは言い難い。以上の点を勘案し、損失額の合計金額の5割相当分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
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢の申立人及び申立人の「使者」として登録のある申立人の夫に対して、ハイリスク商品である仕組債を提案し、リスク等について詳しい説明をすることなく購入させた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金約770万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の夫は会社経営者であり、申立人自身も、その会社の役員を務めているが、申立人が投資判断を行う上で夫の意見はアドバイザーとして大きな位置付けであり、被申立人担当者は、申立人から、取引の窓口として夫に相談するよう求められていた。本件仕組債の勧誘については、以前より取引していた仕組債の償還が複数あり、よりクーポンの高い仕組債の提案を求められていたものであり、契約に際しては、申立人及び使者である申立人の夫に対して、資料を基に想定損失等について詳しく説明を行い、申立人が納得の上で契約に至っている。よって、被申立人において法令違反行為は認められず、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つせん手続を打ち切り)	○平成30年3月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が、申立人への勧誘時において時間をかけていないということは、丁寧に説明を行っていないことになり、説明したとしても、高齢の申立人が理解していなければ意味がない。適合性の原則に違反しているとまでは言えないものの、適切な勧誘だったとは認められない。」との見解を示し、和解案を提示したところ、被申立人は法令違反行為がないことから、和解案を受諾することはできないとの回答であったため、あつせんでの解決は困難と判断し【不調打ち切り】
7	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	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、「お子さんの学校の卒業名簿を見た」と言って投資の初心者である申立人の自宅に架電し、「くりっく365」を勧めてきた。申立人が断ったところ、その後何回か電話があり、「ユーロで勝ちに行きましょう」などと儲けるノウハウがあるかのごとく言葉巧みに勧めてきて、取引を始めさせられたが、予想に反して相場が逆に動き、多額の損害が発生した。よって、説明義務違反等を理由に、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> 被申立人担当者が、名簿を見て申立人に対して「くりっく365」を勧めたのは事実だが、被申立人においては、当該名簿に記載のある本人以外の人物が電話口に出た場合は、社名を開示の上で用件を明確に伝え、対応した人物(本件の場合は申立人)が取引に応じる意思があるか確認した上で話を続けるように徹底している。申立人は、同担当者の提案に対して興味を示し、投機的目的により口座開設をしており、その後は申立人の投資意向に沿って、通貨ペアの選択等の助言を受けて取引を行ってきた。損失が発生したのは事実だが、申立人自身の判断により売買した結果であり、自己責任と言わざるを得ず、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	○平成30年2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30万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】

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
8	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)	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からFX取引の勧誘を受けた際に、「豪ドルは観光需要があり、最低でも数十万円、多ければ約200万円以上の利益が見込める」等と言われ、仕組み等について詳しい説明を受けないまま売買させられた結果、損失を被った。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金約35万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件FX取引の勧誘のため申立人に架電した際に、申立人は、「FX取引自体は経験がないが、数年前から株式取引をしていて、利益を出した銘柄もある。」といった話をして、FX取引に興味を示したため、後日、申立人宅を訪問し、取引の仕組みや豪ドルについてチャートを示しながら詳しく説明を行い、申立人が理解したことを確認して口座開設に至っている。その後、同担当者が豪ドルの価格動向等を伝え、申立人から買付注文を受けているが、これは申立人の判断による注文であり、結果として損失を被ったが、投資の自己責任であり、被申立人が損害賠償に応じる理由はない。</p>	和解成立	<p>○平成30年2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> 被申立人は申立人に対して、基本的な取引の仕組みやリスクについて説明していたものと判断されるが、説明内容や取引時の損益状況等について申立人が十分理解した上で取引していたか疑念が残る。被申立人において法令違反行為等はなかったと思えるが、慎重さを欠いていたとも考えられることから、双方互譲により、和解案による解決を勧める。</p>
9	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> 被申立人担当者は、被申立人が金融当局から行政処分を受けたという情報を申立人に提供しないまま複数の債券を購入させた。その結果、当該債券の償還日に償還されず、投資金額が戻ってこないままである。よって、被申立人に対して3,500万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人が行政処分を受けた時点で既に処分対象となった債券を保有していた。このため、被申立人は処分を受けた直後に説明文書を持参の上で申立人と面談し、処分内容及び改善への取組状況等を説明し、申立人から納得した旨の返答を得ている。以上のとおり、今後、償還遅延の早期解消に努めるが、申立人には説明を尽くしており、賠償に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成30年1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、被申立人が本件債券を時価により買い取り、その代金2,500万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> 本件商品の勧誘及び行政処分に関する説明については、双方の主張に大きな隔たりがあるなか、申立人は、当該債券について券面額を下回る価格であっても、被申立人に対して時価による買い取りを希望しており、双方互譲の上、被申立人が時価での買い取りにより代金を申立人に支払うことで解決することを勧める。</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
10	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	株式投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、エネルギー関連の投資信託及び株式について、「原油価格が下落しているが必ず反発する」と断定的な説明を受け購入したが、相場が反転せず、評価損が拡大した。よって、断定的判断の提供を理由に、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> 被申立人担当者は、本件各商品について資料を基に商品内容及びリスク等を説明したところ、海運会社の元役員であった申立人は、「仕事上、為替市場の動向や原油市況を日々意識していた」との発言もあり、申立人の理解を得て契約に至っている。同担当者が「原油価格は必ず反発する」と言った事実はなく、申立人の属性から見て、商品内容を理解していたことは間違いないことから、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30年1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50万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> 勧誘時の当事者間のやりとりは検証が困難だが、被申立人担当者が何度も同じ商品の難平買いを勧めている事実があり、結果としてそれが損害を大きくしたのではないと思われる。その他の諸事情も勘案し、解決するために双方が和解案を受諾することを勧める。</p>
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	50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の投資方針等を無視して、詳しい説明を行わないまま強引に国内株式(現物・信用)、投資信託及び外国債券などの取引を勧めて売買を繰り返させた結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金約4,800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約30年前に被申立人に口座を開設したが、当時大手企業に勤務しており、その後、顧客カードの登録内容を変更した際に、「株式投資経験数年以上」と申告している。被申立人担当者は、本件各商品について申立人の意向を確認の上で商品の仕組み及びリスク等を説明し、申立人の承諾を得て契約に至っているため、適合性原則違反及び説明義務違反等との主張は失当である。よって、金銭的解決を図る用意はなく、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30年1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700万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> 本件取引について、被申立人に明らかな適合性原則違反や説明義務違反等があるとまでは認められないものの、信用取引については、申立人に対して勧誘すること自体が適切であったか疑問が残るところである。申立人の投資目的、資産の状況並びに信用取引を勧めることとなった経緯、取引頻度、態様、期間及び損失が大きいこと等、本件における諸般の事情を考慮し、和解案により被申立人が一定の金銭を支払うことで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
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	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て、「これから株式は駄目です。債券を買った方がいいです。」と言うだけで、詳しい説明を行わないで国内株式から豪ドル建債券に乗換えさせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約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、株式を保有していた申立人に対して、評価益が大きく出ていることを伝え、売却して豪ドル建債券を購入する旨を提案したところ、申立人が興味を示したことから、豪ドルのチャート等を示しながら商品の仕組み等について説明を行い、申立人の理解を得て契約に至った。同担当者の一連の勧誘に違法性はないと認識しているものの、本件債券の勧誘に要した時間が比較的短いこと及び申立人の年齢等を考慮すると、申立人への配慮が欠けていた側面があることは否めないため、解決に向けてあっせん場で話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成30年3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80万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> 被申立人担当者が申立人の了承を得て取引を執行している以上、本件勧誘等に違法性はないものの、同担当者において、高齢の申立人が保有していた本件株式のすべてを本件豪ドル債一本に乗換えるという判断をするために必要な時間を十分に与える配慮をしたとは言えない面がある。よって、双方互譲の上、原状回復に要する費用の約3割に相当する金額を被申立人が負担することで和解すべき事案であると考えられる。</p>
13	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、申立人が保有していた仕組債及び投資信託等に評価損が発生していたことから、損失を取り戻すための方法があると言って信用取引を勧めて口座を開設させた後、日経平均株価が値下がりすれば利益が発生するように設定されたETFを勧めて買い付けさせた。しかしながら、予想に反して利益が生じず、多額の損害を被った。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960万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株券償還したEB債で損失を被り、保有していた投資信託が値下がりをしたことから、被申立人担当者に対して「損失を挽回してほしい」と言ってきたため、同担当者が信用取引を開始することを提案したところ、興味を示して口座開設に至った。本件ETFについては、株価指数の動きにより価格が変動する商品であることについて、申立人はその仕組みを十分に理解しており、自ら「最終的に損は私が被らなければならない。」と慎重な姿勢を見せながらも、自身が承諾した上で買い付けている。しかしながら、同担当者は申立人の契約締結後、当該建玉の含み損の状況を伝えることを怠り、損失がさらに膨らんでいたことは事実であるため、あっせんにより解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成30年3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660万円を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> 証拠資料がないため双方の主張の真偽は確認できないものの、被申立人担当者は、申立人の「信用取引により約90万円の損をさせられた。」旨の発言により、当該申立人が建玉を決済したと誤解していることを知りながら、それを否定せず、その後も損失が膨らんでいる状況を伝えなかったことでさらに損失を拡大させた点については問題があり、過失相殺はあるものの、被申立人において相応の賠償に応じるべき事案である。</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
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	50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ることなく、新興銘柄の株式について値上がりを期待させるような勧誘を受け買い付けたが、買付後、値上がりせず、大きな損害を被った。よって、投資経験の乏しい申立人に対する不適切な勧誘であり、発生した損害金約130万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、数年前に口座開設しているが、それ以降、米国株式を含む数銘柄の買付取引があり、そのうち国内株式1銘柄については売却により約20万円の利益を得ている。本件株式については、重要事項の説明を資料に基づいて行い、申立人の了承を得た後、買付約定されている。申立人は、買付後、当該発行会社の筆頭株主の件で不安を持ち、被申立人担当者に相談を持ちかけたが、その際、同担当者が同社の事業内容や法令に基づく開示情報である財務内容等の説明を行ったものの、将来に渡り生じ得るリスクのすべてを網羅することに関しての断定的な発言は行っていない。よって、被申立人において法令違反行為はなく、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ち切り)	○平成30年2月、紛争解決委員は、「株取引の初心者である申立人に対し、新興市場銘柄を勧めたことは不適切であったと考える。」との見解を示し、損失額の1割に相当する金額での和解を勧めたが、被申立人から和解案を受諾できないとの回答があり、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
15	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、投資の意思のない高齢の申立人に対して、値動きの激しい国内株式を強引に勧めて購入させた結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、高齢ではあるものの、投資に関する十分な知識、経験、判断力を有しており、本件株式取引においても申立人自身の判断により最終決定した上で約定に至っている。また、申立人が主張する損害金は評価損である。被申立人が賠償に応じる根拠はない。</p>	和解成立	<p>○平成30年2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> 被申立人担当者における高齢の申立人に対する行為については、長時間に亘り会話を続けて取引を誘因していることや取引回数の多さ等、違法行為とは言えないまでも問題があったと思われる。本件の解決方法として、同担当者の申立人の入院中に行われた勧誘時における手数料等を基準に、被申立人が一定額を賠償すべき事案と考える。</p>
16	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	証券CFD	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、仲介業者の担当者から「くりっく株365」を勧められ、当初は自分自身の判断で売買して利益を出していたものの、同担当者が執拗に指示を出してきてから、言いなりになって売買をしたところ、多額の損失を被った。よって、被申立人に対して発生した損害金約1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 仲介業者の担当者が、本件取引について申立人に助言したのは事実であるが、断定的判断の提供を行ったことはない。同担当者の助言に対して、申立人自身が判断して注文を出していることから、被申立人において法令違反行為はなく、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30年3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> 本件取引に係る関連資料及び双方への事情聴取を総合すると、被申立人において断定的判断の提供等の法令違反行為があったとは認められない。また、申立人に対する仲介業者の担当者の電話勧誘及び情報提供の内容が不適切であったかどうかの検証は不可能である。しかしながら、同担当者によるそれらの行為の頻度が多くなっていった傾向もあり、更に同担当者の執拗な勧誘が申立人の投資方針を揺るがす結果になった可能性も否定できないことから、和解により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
17	売買取引に関する紛争	システム障害	株価指数先物	男	30歳代後半	<p><申立人の主張> 寄り付き前の約20分の間に日経225先物ミニの新規買付注文を出したが、すぐに約定通知が来ず、同日12時過ぎにようやく画面に反映された。即座に決済した結果、多額の損害を被った。よって、被申立人のシステムの不具合による損害であり、発生した損害金約660万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 事実関係は申立人の主張どおり、取引所におけるシステム障害によるものである。被申立人が申立人の主張する金額について全面的に責任を負担することは困難であるが、申立人が本件建玉を決済したい旨の意思を表明したのは事実であり、申立人の主張する金額と仮に申立人が決済した場合の損失額との差額の範囲であれば、話し合いに応じる用意はある。</p>	和解成立	<p>○平成30年2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350万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> 双方の主張を検証した結果、申立人の決済注文に基づき約定し得た時点における相場変動による損失額について、同損失額は、そもそも決済し得たという蓋然性に基づく仮の損失額であることから、取引履歴に照らして、申立人が受けた損失額から申立人が決済したいと意思表示した時点の仮の損失額を控除した上で、その9割相当額について被申立人が負担することで和解することを勧める。</p>
18	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	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま取引所為替証拠金取引(くりっく365)を勧め、事前審査をパスするために株式投資の経験有りと申告するように促した。申立人は、その旨を申告して取引を開始したところ、同担当者主導で売買を繰り返された結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金約2,700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対してくりっく365を勧誘したのは事実だが、申立人自身が興味を示したことから後日面談することとなり、面談の際、同担当者が当該取引に関する資料に基づいて詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認した上で契約に至っている。個々の売買については、同担当者の提案に対して申立人自身が判断して注文を出しており、被申立人において法令違反行為はないと認識している。申立人の投資経験については、同担当者は申立人から以前投資した経験がある旨の話を聞いており、まったくの未経験者であるとの認識はない。しかしながら、本件取引において申立人が支払った手数料が1千数百万円を超えており、これほど過大になったことについては、被申立人として配慮に欠けていた点が否めず、あっせんの場合で話し合いにより解決を図りたいと考える。</p>	和解成立	<p>○平成30年3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1,200万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方に事情聴取をした限りでは、申立人は本件取引が為替リスクを伴うものである旨の説明を受けており、一定の理解はしているものの、売買の都度、被申立人担当者に対して「よくわからない。」と言っていることや、取引の仕組みをファックスで送信することを求める等の言動から判断すると、十分な理解の基に取引を行っていたとは言い難い。また、申立人が取引通貨の種類を変更した後、同担当者において、必要性の乏しいと思われる取引についての勧誘行為等の問題点も見受けられる。以上の観点から、申立人が支払った手数料に一部上乗せした金額を被申立人が支払うことで和解すべき事案と考える。</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
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、外国人で日本語(漢字)が読めない申立人に対して、申立人が理解できる程度の詳しい説明を行わずに、EB債を執拗に勧めて購入させた結果、多額の損害を被らせた。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> 被申立人担当者は、当初、申立人の夫に本件債券購入を提案したところ、その夫から、妻が興味を示している旨の連絡があったため、申立人の自宅を訪問し、夫も同席した上で資料に基づいて本件債券の商品内容及びリスク等について説明を行ったところ、申立人の理解を得て契約に至っている。申立人は外国出身であるが、日本語が流暢であり、株式投資において、申立人自身で価格の動きなどを確認して売買の判断を行っている。本件債券を購入することについては、申立人の夫は「妻が買う。」と発言していることから、申立人は購入することを認識していたものである。よって、被申立人において法令違反行為は認められず、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つせん手続を打切り)	○平成30年3月、紛争解決委員は、「申立人が外国出身で、日本人と比べれば日本語の理解力が劣るのは言うまでもないが、日本在住期間が長く、日常会話に不足なく、また日本国内での株取引の経験もあり、さらに日本人である申立人の夫が本件債券を申立人が購入することについて事前に承諾していることを勘案すると、総合的に適合性に問題があるとは言いがたい。」との見解を示し、更に被申立人が金銭的解決を図る用意がないと明言したことから、これ以上話し合いを継続してもあつせんでの解決は困難と判断し【不調打切り】
20	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> 申立人は保有するA社株式の売却について、A社の自己株式立会外買付取引に対する売付けの申し込みをすることができたにも拘らず、被申立人担当者の誤った説明により申し込みをすることができなかった。このため、被申立人に対して、申し込みをしていれば売却できたであろう売却代金と、後日、損失確定のために本件株式を売却した際の売却代金との差額等約2,100万円の支払いを求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、A社の自己株式立会外買付取引に対して、申立人が売付けの申し込みをすることができるにも拘らず、申し込むことはできないという誤った説明を行った結果、当該申立人が自己株式立会外買付取引でA社株式の売却する機会を失ったことは事実である。よって、あつせん委員の意見を踏まえた上で、話し合いにより円満な解決を図りたいと考える。</p>	和解成立	<p>○平成30年2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2,100万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> 申立人と被申立人担当者における通話記録等によると、同担当者はA社の自己株式立会外買付取引による自己株式取得の手続についての知識や理解が不足していたことから、申立人に対して「一般株主が売付けに参加できない」との誤った説明をしたものと思われる。一方、申立人が専門的知識等を有しているものと思っ同担当者の説明を信用したことはやむを得ないことであり、申立人には過失はない。よって、被申立人は、申立人が本件自己株式取得において売却ができなかったことにより被った損害を賠償する責任がある。</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
21	勧誘に関する紛争	適合性の原則	ETN	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資意向及び商品の理解度を確認することなく、複雑な仕組みの上場投資証券(ETN)を勧めて購入させ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、被申立人に対して、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金約2,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件商品の購入前から、基準価額が国内株式市場の日々の値動きの概ね2.5倍程度になる投資成果を目指す投資信託を数千万円購入するなど、リスクが相当程度ある商品の投資を繰り返し行ってきた投資家である。本件取引についても、被申立人担当者が資料を基に商品内容及びリスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解度を確認の上で契約に至っている。よって、被申立人において法令違反行為はなく、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ち切り)	○平成30年3月、紛争解決委員は、適合性の原則及び説明義務の点について、双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんでの解決を図ることは困難であると判断し【不調打ち切り】
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が保有する株式の価格が取得価格を相当上回る状況であるため、保有株式を売却し、他の株式を同じ株数買っても差し引きでまだ利益が相当程度見込める旨を説明し、売却と買付けの勧誘をした。申立人はその説明を受けて保有株式を売却し他の株式を買い付けた。そしてその説明ではあたかも手数料や税金等の経費を控除しても確実に利益が出るような説明であったが、取引の結果、法人であるために高額な課税が発生し、想定していた利益を超える額の税金を納税しなければならず、多額の損失を被った。よって、申立人が支払わざるを得なくなった税金を含む損害金約590万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に対して、法人の取引に係る税金については、法人税だけでなく、法人県民税や法人事業税がかかること等を具体的に説明すべきであるとの主張であるが、同担当者は法人取引の税率は法人によって異なるためわからない旨を事前に伝えている。本件取引は、申立人自らの判断により行われたものであり、また、被申立人において法人にかかる課税項目まで説明すべき義務はないと考えることから、本件申立てについては棄却すべきである。</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)	○申立人の支払う税金分が損害であるとの主張から考えると、他の株式を買付けずに保有株式の売却代金全額が手元にあれば納税金額を準備できたこととすれば、本件紛争が起きなかったと思われることから、他の株式を買い付けなかったとする和解案を提示したところ、申立人はこれを拒否したため、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】

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
23	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> 被申立人担当者は申立人の亡母に対して、亡母本人の意に沿わない強引な勧誘に基づき、株式、投資信託、仕組債及び外国債券等について反復継続的に短期売買を行った結果、多額の損害を被らせた。よって、法定相続人として、適合性原則違反等を理由に、亡母が被った損害金約450万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の亡母は、平成15年3月に被申立人に口座開設しており、現在の市況等について言及するなど、自らの相場観に基づいて取引を行っていたほか、自身の把握する情報では売買の判断をすることが難しい場合は、被申立人担当者に質問等した上で、よく吟味してから取引の決断をする顧客であった。本件取引については、同担当者から勧められるままに取引したのではなく、自身の投資判断に基づいて取引を行ったものであり、被申立人に法令違反は認められないことから、損害賠償請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成30年3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> 申立人の亡母の取引は、被申立人の担当者が交替した時期から国内株式の取引回数が増加し、その後、新興市場銘柄を含む株式の短期乗換え取引が繰り返行われていたが、被申立人担当者における法令違反行為の状況は認められず、いずれの取引も申立人の亡母の承諾を得て行われていた取引であったと推認される。しかしながら、申立人の亡母の投資目的や80歳を超える年齢を考慮すると、投資意向を尊重した勧誘とは言えず、同担当者の勧誘行為が行き過ぎであった面もある。よって、被申立人が、申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。</p>
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	70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ずに理解できないまま、保有している債券3銘柄と投資信託1銘柄を別の投資信託2銘柄に乗換えさせられ、約150万円の譲渡損と取引手数料約20万円を負担した。投資経験の乏しい申立人に対する強引な勧誘であり、その他の費用等を併せて約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、三十数年前に被申立人に口座開設して以来、株式、投資信託及び外国債券等を売買するなど、比較的豊富な投資経験を有する投資家である。本件紛争の対象となっている各商品の売却・買付については、申立人自身が被申立人担当者からの損益状況等の説明を受けた上で、申立人の判断により乗換えを行ったものであり、被申立人において法令違反行為はなく、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せん手続を打ち切り)	<p>○平成30年3月、紛争解決委員は、「事情聴取した限りでは、適合性原則違反とまでは言えないものの、申立人は年相応に理解力が低下していたと推察され、一連の売却・買付について申立人が十分理解した上での取引とは思えない。また、被申立人において多少強引な勧誘があったのではないかという印象も拭い去れない。」との見解を示し、申立人の実損額約70万円の3割弱に相当する約20万円での和解を勧めたが、申立人から、当該和解案を受諾できないとの回答があり、あせんでの解決は困難と判断し【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
25	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(店頭)	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が要請していない店頭FX取引を勧め、当該申立人が理解できていないにも拘らず、同担当者主導で売買を繰り返させ、損失が出たところで「取り戻します。」と言って追加証拠金を差入れさせた結果、大きな損失を被った。よって、適合性原則違反等を理由に、被申立人に対して、発生した損害金約170万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人から投資信託を購入した際、被申立人からのアンケートに対して、店頭FXに興味がある旨の回答をしたため、被申立人担当者が商品内容及びリスク等について説明を行ったところ、申立人は十分理解したことを示し、FX口座を開設して取引を開始した。その後、通貨の選択や売買のタイミング等については申立人自身の判断によるものであり、相場の変動により発生した損失については申立人の自己責任である。よって、金銭的解決を図る用意はない。</p>	和解成立	<p>○平成30年3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35万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> 申立人はFX取引に関して、知識の乏しい未経験者であり、金融資産の大半は退職金で、投資目的は安定収益志向であることから、仮に口座開設までに至る経緯や取引態様について問題がなかったとしても、被申立人の申立人に対する適合性の問題について疑義が生ずる。よって、双方互譲の上、損害額の約2割に相当する金額を被申立人が負担することで和解することを勧める。</p>
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から信用取引の勧誘を受けた際、取引のリスク及びルール等について詳細な説明を求めたが、同担当者は「実際に取引を行っていないから覚えられます。」等と述べるのみで具体的な説明を行わないまま取引を行わせ、加えて、A株式の空売り後、申立人の指示に反して強制的に当該株式の買戻しを行う等、信用取引において多大な損失を被らせた。よって、被申立人に対して、損失約5,100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は十分な投資経験及び知識のある顧客であり、信用取引の口座開設については、申立人からの強い要望を受けた被申立人担当者が、取引の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の上で口座開設に至っている。申立人は本件取引の際に十分確認して行っていたと認識しているが、申立人の主張する事実と被申立人が認識している事実との間に大きな隔りがあるため、被申立人において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つせん手続を打ち切り)	○平成30年3月、紛争解決委員は、双方の主張に接点が見出せず、事実認識に大きな隔りがあるため、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】

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	適合性の原則	仕組債	男	60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、商品性やリスク等について十分な説明をすることなく複雑な仕組債を勧めて買い付けさせた。その結果、申立人に多額の損害を被らせたことから、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、被申立人に対して、発生した損害額約3,700万円について賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、外国為替証拠金取引を頻繁に行う等、一般的にリスクが高いとされる取引を自らの判断で積極的に行っていたほか、外国株式の取引も複数回行うなど、為替変動についてある程度の知識を持っており、為替変動リスクを伴う外国通貨建て有価証券取引の理解度等については何ら問題のない顧客である。本件取引については、当該申立人が被申立人の勧誘開始基準を満たした顧客であったことから、被申立人担当者及びその上席者が面談して説明資料等に基づき、仕組債の商品性やリスク等について説明を行ったところ、商品性等を理解し、申立人が署名した確認書を受け入れたことから取引に至ったものである。よって、被申立人に法令等違反行為は認められないため、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つせん手続を打ち切り)	○平成30年3月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、お互いに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】
28	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式投信	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人に対して、投資信託(従業員積立投資)の残高及び時価等を記載した書面を送付するように依頼したところ、被申立人は申立人の依頼していない書面を送り付けてきた上に、当該申立人に無断で本件投資信託を解約した。申立人は解約の意思表示を全く示しておらず、被申立人に解約されたことよって被った損害金約10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、申立人から本件投資信託の明細を記載した書面を依頼されたが、顧客ごとの個別明細は作成していない旨を説明し、いずれ送付される「再投資報告書」で確認するよう案内した。その際、申立人がすでに本件取引の加入時の会社を退職していることが判明したため、退職時にはプラン変更手続が必要となる旨を説明し、「プラン変更申込書」及び「解約・買取申込書」等を申立人に送付したところ、後日、申立人から「解約・買取申込書」が送付されてきたため、解約の処理を行った。よって、被申立人が無断で解約したとの申立人の主張は失当であり、和解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つせん手続を打ち切り)	○平成30年3月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、これ以上話し合いを続けても解決の糸口は見出せず、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

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
29	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	公社債投信	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が外貨のまま預け入れて一度も円転していない外貨MMFに対し、一旦譲渡し再取得する取引(いわゆるクロス取引)を勧めることを怠り、多大な架空利益を計上した。また、税制改正に際し、事前の説明があれば対処できたにも拘わらず、何ら説明がなかったことから多大な損害を被った。よって、実際に支払った税額及び現残高に対して想定される税額の合計2,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、外貨MMFに関する証券税制の改正について説明を受けていないと主張しているが、被申立人は、再三にわたり留意点等を記載した文書を申立人宛てに送付済である。被申立人は顧客に対して業として税務対策の助言を行うものではなく、また、いわゆるクロス取引について指導や助言、説明を行う義務はなく、賠償責任を負うものでもない。本件は税制に関わる事案であり、証券取引に起因する損害事案ではないため、税金分を補てんすることはできない。また、申立人が主張する損害は計算上の額であり、現に生じている損害ではなく、かかる仮想的な損害の賠償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30年3月、紛争解決委員は、「税制改正に関する資料について被申立人は郵送したと主張しており、仮に説明を怠ったとしても、直ちに善管注意義務違反に当たるかどうかの判断は司法に委ねるしかない。双方に言い分はあるとしても、歩み寄りが見られず、あっせんでの解決は困難である。」との見解を示し【不調打ち切り】
30	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は外国株式の売却注文について、被申立人担当者から売却注文は未成立とする報告を受けたことから、売却注文の執行が停止されていると思い、改めて売却注文を出し直すよう指示したが、同担当者の誤った認識により、当初の売却注文は執行停止されずに約定されていた。よって、被申立人に対して、売却された株式を買い戻した場合に係る費用約40万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から売却注文を受けた際、被申立人のシステム仕様を十分に認識していなかったことから、当該売却注文の執行に係る正確な説明をしていなかったことは事実である。しかしながら、申立人は既に本件取引における外国株式の売却代金を出金しており、外形的に当該売却取引を追認していること等からすると、被申立人が原状回復の費用を負担することは不合理であることから、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30年3月、紛争解決委員は、被申立人担当者において注文執行に係る説明に誤りがあったものの、申立人が売却後すぐに受渡し代金を出金していることから、買い戻しによる原状回復を請求する申立人の主張に一貫性を認めることはできない。しかしながら、注文執行に係る説明に誤りがあったという点に鑑みて、本件取引において、被申立人が受領した手数料の一部を申立人に返金することで和解することができないか提案したところ、双方が主張する金額に大きな隔たりがあり、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】

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
31	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、自らが買い付けた現物株式を日計りで売却しようとしたが、被申立人に注文を拒否された。やむなく翌月に売却したが、結果的に買付日当日に売却した場合と比較して損失が膨らんだ。被申立人の不適切な案内により損失となったことから、損害額約35万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人において取引を行う際、「取引支店」「コールセンター」「インターネット」の3通りの取引コースの利用が可能であったところ、本件取引については、申立人が当日9時台にインターネットにて2千株の買付注文を出して約定し、同日14時台に2回に同様にインターネットにて同量の売却注文を出したが、当日のMRF残高が買付に係る受渡代金に満たなかった。このような場合、差金決済の可能性があるため、取引支店に連絡して発注するよう促すメッセージが出て、顧客が取引支店に連絡して発注する仕組みとなっているが、申立人は、上述のメッセージを確認したにも拘わらず取引支店に連絡しなかったため、売却注文が出されなかったものである。よって、被申立人において法令違反行為や落ち度はなく、申立人の主張は失当である。</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切り)	○平成30年3月、紛争解決委員は、「事情聴取及び関係資料を総合すると、申立人は当日、本件株式を日計りで売却しようとした時に、取引画面上の『差金決済の可能性がりますのでお受けできません。取引店にご連絡ください。』との注意書きが赤字で表示されたことに気づかなかったことについては、申立人の落ち度がかなり大きいと言わざるを得ない。申立人が高齢で、取引画面がさほど大きくはないこともあり、被申立人に和解の可能性を打診したが、多数の顧客が利用しているシステムであり、申立人だけに特別の配慮はできないとの回答があり、双方の歩み寄りには期待できない。」との見解を示し、あつせんでの解決は困難と判断し【不調打切り】