

FINMAC紛争解決手続事例(平成31年1-3月)

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31年1月から3月までの間に手続が終結した事案は219件である。そのうち、和解成立事案は210件、不調打ち切り事案は8件、その他1件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争214件>、<売買取引に関する紛争1件>、<投資助言に関する紛争3件>、<事務処理に関する紛争1件>であった。

(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。

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	普通社債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して勧誘当初から条件の良いことばかり話し、商品のリスクや手数料等に係る説明をしないまま外国債券を買わせた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、被申立人に対して発生した損害金480万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件商品の勧誘の際、申立人を上席者とともに訪問して商品内容やリスクについての説明を行っており、その説明内容が問題ないことを申立人自身に確認してもらい、「確認書」を徴収している。本件取引については、申立人が自ら判断して行っており、被申立人に違法性はない。以上のことから、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きを打ち切り)	○平成31年2月、紛争解決委員は、「申立人は、発注前に確認書に署名しており、形式的にはリスク説明を受けたと推察され、申立人の属性に鑑みても適合性に問題があるとは言えない。被申立人において、損害賠償請求には応じられないと意思表示をしており、双方の主張は隔たりが大きい。」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】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の意向を無視して強引に国内株1銘柄を勧めて買い付けさせたが、わずか3ヵ月後に上場廃止となった。よって、不当な勧誘であり、発生した損害金220万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件株式1銘柄を勧めたのは事実だが、その後、発行会社により有価証券報告書の提出が不能になったため上場廃止となったもので、同担当者の一連の勧誘に違法性はないと認識している。しかし、同担当者自身も当該銘柄を保有していると言及したこと等、まったく瑕疵がなかったと主張するのは困難であることから、あっせんの場で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成31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> 本件株式が上場廃止になったことについては被申立人に責任があるものではないものの、本件株式の最初の買付け前に株式の発行会社より売上金の未入等に関するリリースがなされていたにも拘わらず、被申立人担当者は申立人に対して当該事実を説明していない。また、それ以降の買付けにあたっては、同担当者は申立人に対して、投資判断に重要な影響を及ぼすと思われる事項を申立人が理解できるような方法・内容で説明していない。その他諸事情を勘案し、申立人の損害額の2割相当額を被申立人が負担することで和解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
3	投資助言に関する紛争	助言内容不満	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 国内株式への投資について、十分な説明がないまま不適切な助言により多額の損害を被った。よって、支払済の契約金40万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の助言を受けて売買したのは申立人の判断であり、結果については申立人に帰属する。しかしながら、被申立人が申立人に提供した株式銘柄情報に関して、株価の推移が被申立人の分析に基づいた予測に大きく反し、申立人が損失を被る結果となったのは事実であることから、あっせんの場合で話し合いを行い、解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成31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34万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> 証拠資料及び事情聴取の内容を総合すると、契約締結時書面に記載されている提供サービスの内容がいずれも具体性に乏しく不明瞭であり、被申立人担当者が勧誘時に行った説明により申立人が異なる認識を持った可能性は否定できない。また、同担当者の事前説明にあったような高額な契約料に見合うだけのサポートが行われたとも言い難い。一方、申立人は、その属性から、申立人自身で銘柄選定する能力もあり、被申立人から提供された情報を吟味すべきところ、それを怠ったという落ち度がある。以上の点を勘案すると、契約金40万円の85%を被申立人が負担することで解決することが妥当と考える。</p>
4	投資助言に関する紛争	助言内容不満	上場株式	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> 国内株式への投資について、不適切な助言により多額の損害を被った。よって、支払済の契約金30万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の助言を受けて売買したのは申立人の判断であり、結果については申立人に帰属する。しかしながら、被申立人が申立人に提供した株式銘柄情報に関して、株価の推移が被申立人の分析に基づいた予測に大きく反し、申立人が損失を被る結果となったのは事実であることから、あっせんの場合で話し合いを行い、金銭的解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成31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21万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> 証拠資料及び事情聴取の内容を総合すると、被申立人における契約締結時交付書面に記載されている提供サービスの内容がいずれも具体性に乏しく不明瞭であり、被申立人担当者が勧誘時に行った説明により申立人が異なる認識を持った可能性は否定できない。また、同担当者の事前説明にあったような高額な契約料に見合うだけのサポートが行われたとも言い難い。加えて、被申立人は、申立人の投資経験及び投資資金に比し不適合に高額な投資助言プランを契約させた可能性がある。一方、申立人は、その属性から申立人自身で銘柄選定する能力もあり、被申立人から提供された情報を吟味すべきところ、それを怠ったという落ち度がある。以上の点を勘案すると、契約金30万円の70%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>
5	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> 被申立人担当者から国内株式を勧められて買い付けたが、業績不振により上場廃止となり、多額の損害を被った。自己責任原則の範囲を超えた誤認勧誘、断定的判断の提供等を理由に、発生した損害金132万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対し本件国内株式1銘柄の買付を提案したのは事実だが、申立人は、証券会社での勤務経験があるなど証券取引に精通しており、口座開設時に株価変動リスクや発行体の信用リスクについて説明不要と申告している。よって、申立人の主張には合理性がなく、請求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きを打ち切り)	<p>○平成31年2月、紛争解決委員は、「申立人の属性を考えると、その主張には合理性がなく、被申立人が金銭的負担を行う理由が見当たらない。」との見解を示し【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
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	90歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、証券投資に精通していない高齢の申立人に対して、扱者主導で執拗に株式の売買を勧誘し、多額の損害を被らせた。よって、適合性の原則違反等を理由に、発生した損害金3,336万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して本件あっせんの対象となる商品を提案し、申立人が売買したのは事実であるが、申立人は株式投資の知識・経験を有する元会社経営者であり、高齢ではあるが何ら判断能力等の衰えはなく、申立人自らの投資判断による取引であり、証券取引における自己責任原則により、損失については申立人自身が負担すべきものである。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きを打ち切り)	○平成31年2月、紛争解決委員は、申立人が高齢であること等に鑑み、和解を促したが、負担割合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、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調・打ち切り】
7	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> 被申立人担当者に任せられた形で、株式や投資信託の取引を繰り返し、手数料を含め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1億690万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、相応の投資経験があり、被申立人による勧誘に関して法令違反はないと認識しており、一連の取引による損失は、自己責任原則により申立人に帰属すべきものである。しかしながら一方で、取引頻度が全体的に高く、取引頻度を見直すよう申立人から要請があった後も、依然として取引頻度が高い時期があり、一部申立人の真の投資意向に沿わないような取引が行われた可能性があることから、自己責任原則を十分に考慮したうえで、相応のあっせんに求める。</p>	和解成立	<p>○平成31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3,000万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> 本件紛争の発生原因として、短期間に200回を超える取引が行われ、5,000万円近い手数料が発生している事実について当事者双方に争いがなく、過当取引の疑いが相当にあると言える。一方で、本件取引期間中の当事者間の会話内容を見ても、申立人がリスクを承知のうえで自己責任で取引していたことを窺わせるようなやり取りも存在する。その他の諸事情を勘案し、当該期間に被申立人が申立人から受け取った手数料の6割強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と考える。</p>
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験のない高齢の申立人に対して、外国株式や国内株式を勧め、扱者主導で売買を繰り返し、損害を被らせた。よって、適合性原則違反であり、発生した損害金178万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して金融商品を案内した際に、「長く持つのは嫌だから株式の方がいい」と株式取引を希望したため、本件各銘柄を提案したもので、申立人は同担当者の説明に対して理解を示し、買付注文を発注している。一連の勧誘について被申立人に違法性はなく、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31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> 申立人は80歳近くなるまで株式への投資経験がなく、そもそも株式への投資を行う必要性があったか疑問であり、そのことから、被申立人担当者からの勧誘により、申立人が証券取引口座を開設した当初からの損失額を基に和解交渉を行うべきである。申立人は株式取引の知識はなく、すべての株式取引が同担当者の勧誘によるものであり、申立人からの自発的な株式取引はなかった。一方で、申立人は、同担当者の勧誘に対し、「任せる。」や「儲けてくれればなんでも良い。」等と発言しており、相当の過失があると言える。その他の諸事情を勘案し、双方互譲の上、被申立人が申立人の損害額の約30%に相当する金額を負担する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
9	投資助言に関する紛争	助言内容不満	上場株式	男	30歳代後半	<p><申立人の主張> 投資助言契約において、被申立人より申立人が一定期間に株式3銘柄の投資助言を受けるべきところ、2銘柄しか受けられなかったことは、契約不履行である。よって、契約不履行を理由に、発生した損害金30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 契約期間内に被申立人担当者が体調不良のため休んでしまったことにより申立人に対して投資助言を行うことができなかったことは認めるが、同担当者が会社直後、契約通り申立人へ投資助言を行っていることから、契約不履行とは言えない。また、申立人は損害額の根拠を示しておらず、その立証もしていないため、何ら損害は発生していないと言わざるを得ない。よって、申立人の申立てについては、棄却されるべきである。</p>	和解成立	<p>○平成31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15万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> 被申立人担当者は、申立人に対して株式取引に関する情報提供等を契約期間内に3銘柄について行う契約内容であったが、実際2銘柄しか情報提供等が行われなかった。被申立人は同担当者の体調不良を理由に、申立人へ契約期間内に3件目の情報提供等が行われなかったことについては軽微な債務不履行であると主張しているが、やむを得ない事情であったとは考えられない。一方で、申立人は、2銘柄については、被申立人からの情報提供等に基づき売買を行っており、そのことは考慮する必要がある。以上の事情を踏まえて、双方互譲により、支払った助言契約料金の半分を被申立人が申立人に対して支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から十分な説明を受けず、「絶対に儲かるから」と取引所株価指数証拠金取引の勧誘を受け、扱者主導で売買した結果、多額の損害を被った。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取引所株価指数証拠金取引を提案したのは事実だが、その提案に対して申立人が興味を示したため、同担当者が申立人の自宅を訪問して資料を基に取引の仕組み及びリスク等について詳しく説明し、申立人の理解度を確認の上で口座開設に至っている。同担当者が「絶対に儲かるから」と断定的なことを言って勧誘した事実はない。また、個々の注文については申立人の発注意思に基づくものであり、扱者主導との主張は失当である。取引した結果の損失については、投資の自己責任原則から申立人に帰属すべきものであり、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つせん手続きを打切り)	○平成31年2月、紛争解決委員は、本件取引に関し双方の主張に大きな隔たりがあり双方ともに譲歩の余地が無いことから、これ以上話し合いを継続しても和解する見込みは無いと判断し【不調打ち切り】
11	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	仕組債	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資方針にそぐわない債券や株式を十分な説明を行わずに強引に勧め、売買させた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反を理由に、発生した損害金1,337万円の賠償を求める。</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申立人の意向を確認しながら、個々の商品を説明し、申立人の承諾を得て売買注文を執行しており、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>	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きを打切り)	○平成31年2月、紛争解決委員は、本件取引に関し双方の主張に大きな隔たりがあり譲歩の余地が無いことから、これ以上話し合いを継続しても和解する見込みは無いと判断し【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
12	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	国債	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勧められて購入した外貨建債券について、同担当者から急落するリスクがあると恐怖心を煽られて強引に売却させられた。よって、一部買い戻すための費用14万円の負担を要求する。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して相場の見通しを述べたものであり、恐怖心を煽る意図はなかったものの、その根拠となる明確な理由を説明しないまま売却を勧めたことから、申立人に不安感を増幅させた可能性も考えられるため、あっせんの場合で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成31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13万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> 本件債券の売却時に申立人が受領した金額と、仮に継続保有し現時点(あっせん期日前後)で本件債券を売却した場合の受渡金額との差額に、売却以降に発生すべき利金を加算した金額の50%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と考える。</p>
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	公社債投信	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 保有外国投資信託が翌年から課税商品となるため、外貨MMFにスイッチングした。その際、当該投資信託の取得時の為替レートが引き継がれず、外貨MMF取得時の取得価格、為替レートとなり、損失を被った。被申立人担当者から一切説明がなかったことから、発生した損害金29万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託の売却代金が外貨のまま外貨MMFに投資されており、申立人は、一連の取引において損失を被っていない。よって、申立人の主張は失当であり、合理性のないものと思料する。</p>	その他	<p>○平成31年2月、紛争解決委員は、申立人において実損は生じておらず、申立人から損害賠償を求めることは失当であると判断し、あっせん手続きを行わないこととした。</p>
14	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が了承していないにも拘わらず、申立人が保有していた投資信託を無断で売却し、他の投資信託に乗換えさせ、さらに申立人の意向を無視して別の投資信託に乗換えさせた結果、大きな損害を被らせた。よって、扱者による強引な売買により被った損害金563万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する無断売却については、被申立人における録音記録からも明らかのように、その事実はなく、また、さらに投資信託の乗換えを行った際には損失ではなく利益が生じており、申立人の請求には理由がない。よって、被申立人において賠償金を支払う根拠がない。</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きを打ち切り)	<p>○平成31年1月、紛争解決委員は、双方に対して和解を促したが、負担割合について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
15	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)	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資について知識・経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま「くりっく365」を勧め、担当者主導で売買を繰り返させ、評価損が拡大する都度、追証の差入れを迫り、その結果、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、発生した損害金940万円の賠償を求める。</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」を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、担当者が申立人を訪問し、取引の仕組みやリスクについて説明を行った上でFX口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されたものである。したがって、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであり、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きを打ち切り)	○平成31年1月、紛争解決委員は、申立人の適合性に大きな問題があると指摘し、和解を促したが、負担割合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、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調・打ち切り】
16	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> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行わないまま「くりっく365」を勧め、担当者主導で売買を繰り返させ、評価損が拡大する都度、追証の差入れを迫り、その結果、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、発生した損害金1,835万円の賠償を求める。</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」を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、担当者が申立人を訪問し、取引の仕組みやリスクについて説明を行った上でFX口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、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31年2月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、被申立人が367万円を申立人に支払うこと【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 申立人は年齢等に鑑みても十分な判断能力を有していると推認されるものの、十分な投資経験や商品知識もなく、適合性に問題があると言わざるを得ない。取引の理解が不十分な状態で、被申立人担当者に全幅の信頼を置いて多数回取引を行っており、申立人が被った損害金には被申立人が受け取った手数料分が含まれている。申立人の自己責任である面は否めないものの、双方が歩み寄り、申立人が被った損害金の2割相当分を被申立人が負担することが妥当と考える。</p>
17	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)	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、為替について知識・経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま、「くりっく365」を勧め、通貨の種類、建玉数量等を担当者主導で決めて売買を繰り返させ、その結果、多額の損失を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して「くりっく365」を勧めたのは事実だが、申立人が勧誘受諾意思を示したため、後日、担当者が申立人を訪問し、取引の仕組みやリスクについて説明を行ったところ、申立人が取引を始める意向を示したうえで口座を開設している。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されたものであり、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであり、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31年2月、あっせん委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、被申立人が411万円を申立人に支払うこと【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 証拠書類及び事情聴取の内容を総合すると、申立人は年齢等に鑑みても相応の判断能力を有していると推認されるものの、①本件取引に関する基本的知識が欠落していること、②申立人がパートタイムで得る給与の額に照らして過大な金額の証拠金を差し入れており、しかも、その原資がほとんど申立人の夫の退職金からの流用であること、③申立人が地元で起きた震災の被害を受けており、自宅家屋の修復等が必要な状況であることを考えると、実質的に余裕資金はほとんどなかったこと等を勘案すると、適合性に大きな問題があると指摘せざるを得ない。申立人の自己責任である面は否めないものの、双方が歩み寄り申立人が支払った手数料の4割相当分を被申立人が負担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
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	50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、「くりっく365」を勧め、本件取引に係る契約を締結させた。その他、担当者主導で売買を繰り返した結果、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、発生した損失2,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人がFX口座を開設する際に面談により、FX取引の仕組みやリスク等について十分に説明を行っており、申立人から理解した旨の確認書を受け入れている。本件取引については、申立人の判断により行われたものであり、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きを打ち切り)	○平成31年3月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が申立人に対して行ったFX取引の説明については、申立人がFX取引の仕組み等を十分に理解できるほどの深度のある説明ではなかったが、一方、申立人は自らの判断でインターネット取引を行っていたほか、多額の損失が発生した後も、自身の投資判断により継続して取引を行っており、一定の自己責任が認められる。」との見解を示し、和解の可能性を探ったが、申立人が被申立人の説明責任について裁判で争う意向を表明したため、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】
19	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	ラップ	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> ファンドラップの換金手続きにおいて、被申立人の度重なる不手際によって換金が遅れたことにより損失を被った。よって、事務処理ミスを理由に、発生した損害金13万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の損害賠償請求金額は、申立人が被申立人に解約意向を申し出た日に解約書類に基づき手続きが行われた場合の解約精算金を試算した金額と本件取引における解約精算金との差額である。被申立人において、申立人の解約手続きに係る事務処理ミスがあったこと、また、申立人の解約意向に対しての配慮が欠けていたことについては事実であることから、解約手続きが適正に行われた場合の試算金額との差額の範囲内において、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31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7万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> 被申立人担当者は、ファンドラップの解約について、申立人が申し出た当日に解約できないことを説明し、申立人から了承を得ている。その後、申立人が遅滞なく解約書類を受け取り、被申立人に提出していれば、最短で解約手続きが執行できたことは被申立人も認めている。よって、適正に解約手続きを執行した場合の解約金と実際に解約手続きをしたことにより申立人が受領した解約金との差額について、被申立人が申立人に対して、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
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	個人及び法人	10歳代前半～80歳代後半	<p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続き200件について和解が成立し、終結した。同一銘柄の紛争であり、その争点は説明義務と適合性原則で概ね共通していることから集約して記載する。</p> <p><申立人の主張></p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明義務・・・商品性(仕組み、リスク)、早期償還条項について詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。 ・適合性原則・・・このようなリスクの高い商品についての知識や経験がないのに勧誘された。適合性の観点から不適切な勧誘である。したがって、発生した損失の賠償を求める。 <p>被申立人の主な主張は概ね次の3つである。</p> <p><被申立人の主張①></p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品の説明に一部不十分な点、配慮に欠ける点があった。申立人の属性等を踏まえ、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。 <p><被申立人の主張②></p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人の主張する内容は被申立人の認識と異なる(あるいは隔たりがある)が、申立人の属性等を踏まえ、また、あっせん委員の意見を伺いながら解決に向けて話し合いたい。 <p><被申立人の主張③></p> <ul style="list-style-type: none"> ・被申立人は、本件商品の仕組み、リスク(早期償還条項を含む)について説明を行っていた。よって、申立人の請求には応じられない。 	和解成立	<p>○紛争解決委員が事案ごとの個別事情を踏まえた見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を促した。結果として、被申立人が個別事情に応じた和解金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></p> <p>被申立人担当者は、申立人に対し、本件商品の重要な事項についての説明が不十分であり、申立人がこの商品のリスクを十分に理解しないまま買い付けた状況に鑑みると不適切であったと言わざるを得ない。</p> <p>一方で、申立人も買付けに当たって慎重に判断すべきであったという過失が認められる。</p> <p>双方が互譲のうえ、解決すべき事案と考える。</p>