

## FINMAC紛争解決手続事例(平成27年10-12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27年10月から12月までの間に手続が終結した事案事案は、43件である。そのうち、和解成立事案は20件、不調打ち切り事案は17件、一方の離脱事案は5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30件>、<売買取引に関する紛争10件>、<事務処理に関する紛争3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	女	90歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 取引先銀行に資金を預けていたところ、系列の証券会社(被申立人)に口座を開かれ、その資金でEB債を買われ損失が出ていたことが判った。申立人は当時80歳代の高齢者であり、投資経験は殆どなく、本件のようなハイリスクな商品を理解できる知識・経験はなく、財産の状況に照らしても、被申立人による本件EB債の買付の勧誘は不相当であった。また、本件EB債について十分な説明を受けていないし、そもそも、説明を受けた記憶すらない。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1億5000万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は被申立人に証券口座を開設する際に、株式や仕組債の投資経験は3年以上である旨を申告しており、他社において仕組債等に1億円超の投資をしていたはずであるし、会社の会長職にあり、十分な収入があった。また、本件EB債を買い付ける前に同様の商品を購入し利益を得ており、運用結果に満足して、本件EB債への再投資を決めているが、その際、担当者は契約締結前交付書面及び発行体関連情報を交付し、同書面に則って具体的な商品内容を説明し、申立人はこれらの内容を理解、納得した上で、確認書に署名押印している。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10月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方互譲のうえ和解することを勧告したところ、被申立人が約1800万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が契約当時80歳代と高齢であることや、申立人の投資経験、投資目的などからして、被申立人が本件取引を申立人に勧めたことは適合性や説明義務にまったく問題なかったとまでは言えない。また、申立人が現在90歳代前半と高齢であることから、本件紛争が長期化することは避けるべきである。</p>
2	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、夫から相続した株式や投資信託を安定資産として保有していくつもりであったし、それ以外には投資の経験はなかったが、2年前に担当者が替り、投資信託や外国株式での運用を強く勧められ、リスクや手数料について十分な説明を受けずに、電話連絡だけで言われるままに売買を頻繁に行い損失を被った。よって、発生した損失約250万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は、申立人と取引する際、電話や自宅訪問によりリスクや手数料の説明を十分に行っている。また、申立人が高齢であることに配慮して、申立人から取引の承諾を得た後に、上席者から申立人への確認の電話を入れ、申立人が商品の内容を理解しているか、その上で取引を承諾しているかを確認している。よって、本件取引は申立人の意思に基づいて行われたものであり、すべて正当なものであることから、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成27年12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40万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人は、被申立人の口座では年数回程度しか取引していなかったが、現担当者になって以降、即ち70歳代後半を過ぎてから頻繁に外国株式等の売買を行うようになっていた。申立人は、積極的な値上がり益を追求するような投資意向は有しておらず、申立人の知識、経験等からすると、一連の取引は現担当者主導で行われたと認めるのが相当である。なお、一連の取引による申立人の損失は約190万円であることから、この金額をもとに過失相殺を適用して和解案により和解することが妥当と判断する。</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	上場株式	男	80歳代後半	<p>〈申立人の主張〉 口座名義人である亡夫は、当時すでに80歳代で、投資経験が乏しく、判断力、理解力が劣っていたにも拘わらず、被申立人担当者から国内株式、外国株式、外貨関連の投信を次々と勧められ言いなりになって取引したところ、大きな損害を被った。一連の取引は適合性原則違反、説明義務違反に相当することから、相続人として、発生した損害約460万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 口座名義人は、20数年前に被申立人に口座を開設し、株式、投信等数十銘柄を取引してきており、高齢とはいえ証券投資に係るリスクについて十分理解していた投資家であり、一連の取引は口座名義人の責任・判断において行われてきたものであり、相続人の主張は認められない。なお、本件取引における通算損失額は約460万円ではなく、約160万円である。</p>	和解成立	<p>○平成27年12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130万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〉 口座名義人は、被申立人の口座ではほとんど取引していなかったが、現担当者になって以降、即ち80歳代を過ぎてから頻繁に外国株式等の売買を行うようになっていた。口座名義人は、積極的な値上がり益を追求するような投資意向は有しておらず、口座名義人の知識、経験等からすると、一連の取引は現担当者主導で行われたと認めるのが相当である。なお、一連の取引による口座名義人の損失を正確に検証したところ約230万円であることから、この金額をもとに過失相殺を適用して和解案により和解することが妥当と判断する。</p>
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80歳代前半	<p>〈申立人の主張〉 申立人は、高齢で投資経験が乏しく、判断力、理解力が劣っていたにも拘わらず、被申立人担当者から国内株式、外国株式、外貨関連の投信を次々と勧められ言いなりになって取引したところ、大きな損害を被った。一連の取引は適合性原則違反、説明義務違反に相当することから、発生した損害約730万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人は、20数年前に被申立人に口座を開設し、株式、投信等数十銘柄を取引してきており、高齢とはいえ証券投資に係るリスクについて十分理解していた投資家であり、一連の取引は申立人の責任・判断において行われてきたものであり、申立人の主張は認められない。なお、本件取引における通算損失額は約730万円ではなく、約150万円である。</p>	和解成立	<p>○平成27年12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150万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、被申立人の口座ではほとんど取引していなかったが、現担当者になって以降、即ち80歳近くになってから頻繁に外国株式等の売買を行うようになっていた。申立人は、積極的な値上がり益を追求するような投資意向は有しておらず、申立人の知識、経験等からすると、一連の取引は現担当者主導で行われたと認めるのが相当である。なお、一連の取引による申立人の損失は約270万円であることから、この金額をもとに過失相殺を適用して和解案により和解することが妥当と判断する。</p>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	60歳代後半	<p>〈申立人の主張〉 被申立人を所属金融商品取引業者とする金融商品仲介業者の担当者は、取引所為替証拠金取引(くりっく365)及び証券CFD(くりっく株365)について仕組みやリスク等を十分に理解できない申立人に対して頻繁に勧誘を行って取引させ、くりっく365については売り建玉の放置、くりっく株365については強引な勧誘及び売り建玉の放置を行い、大きな損害を被らせた。よって、被申立人に支払った手数料相当分約640万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 当該金融商品仲介業者の担当者は、申立人に対して本件取引の勧誘を行ったのは事実だが、申立人に対して売買助言を行い、申立人自身から被申立人に売買注文が出されている。よって、本件取引は最終的に申立人の判断によるものであることから、被申立人及びその仲介業者において法令違反行為は認められない。しかしながら、当該仲介業者において、申立人の取引経験等の属性を考慮したうえで取引を抑制する等の配慮がなされていたとは言いがたいことから、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	<p>○平成27年10月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に互譲の精神で和解による早期解決を求めたところ、被申立人が申立人に対し約350万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p>〈紛争解決委員の見解〉 申立人は、当該仲介業者の担当者から慎重な取引をお願いしやすとの助言を受けながら、当該担当者の勧誘・助言を鵜呑みにして被申立人との取引を継続したという過失があると認められるものの、そもそも申立人の取引経験に照らして、申立人には本件取引を行う適格性について疑義があるうえ、当該仲介業者による勧誘が行き過ぎたものであったと推測せざるを得ない。</p>
6	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〉 30年前に購入したゼロクーポン債が償還されることとなり、被申立人担当者より「売却か償還かを決めてほしい」と連絡があり、「償還なら雑所得、売却なら譲渡所得になる」と言われ、その違いが解らなかったのを問いただすと、「確認しておく」と言われた。その後、申立人は3日間不在にし、帰ってきたところ、既に売却可能日を過ぎており、本件債券は償還され、その結果多額の税金を払うこととなった。その原因は担当者の説明不足によるものであることから、約240万円の損害賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人個人の事情に照らして償還と売却のどちらが総合課税上有利になるかは、申立人の所得・収入等の個別具体的な情報なくしては判断できず、また、かかる内容の相談は税理士の業務の範疇に入るものであり、税理士資格を持たない証券会社の営業員が対処すべき事項ではない。また、申立人は会社経営者であり、毎年度確定申告を行う等により、税制は理解されていると思われ、公認会計士や税理士等の専門家に相談することも比較的容易であろうことから、担当者が個別の税務に関するアドバイスまでもをすべきであった特段の事情は見受けられないし、担当者は、本件債券の償還及び途中売却のそれぞれの場合の課税上の取扱いの違いや売却最終期日などの相当な情報提供は行っている。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10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〉 償還を迎える本件ゼロクーポン債について、被申立人担当者が償還か売却かいずれを選択すべきかを申立人に説明する義務があるとは言えないものの、当該担当者は、申立人からどちらが有利かとの質問を受けた時点で適切な回答ができず、「調べて連絡します」と言っておきながら、その連絡を失念している。税制に関する情報提供は証券会社のサービスの一環ではあるが、本件に関して言えば、信義則に反した言動と言える。申立人の請求金額に対して大きな割合の賠償を行うべき事案ではないが、一定額の支払いに応じてしかるべきである。</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
7	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	60歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は被申立人に一部上場銘柄の株式を預託していたところ、年末に被申立人より譲渡損益のハガキが届き、預託していた株式が勝手に売却され、新興銘柄の株式が買い付けられていたことを知った。被申立人に問いただしたところ、申立人の妻に承諾を得たとのことであったが、妻は自分の知らない銘柄に取引することを承諾していたことはないと言っており、被申立人の行為は無断売買に当たる。また、仮に妻が承諾した取引であったとしても、値動きの激しい新興銘柄について全く説明しておらず、妻は専業主婦であり株式売買の知識を持たない者であることから、担当者の勧誘行為は説明義務及び適合性原則に反している。よって、本件取引により発生した損失約1100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人名義の口座は以前より申立人の妻が管理しており、本件取引についても申立人の妻に対して説明等を行い、承諾を得たうえで注文を執行していることから、無断売買の事実は認められず、説明義務違反もない。また、申立人の妻は被申立人において20年以上金融商品の取引を行っており、本件において適合性面で問題があるとは認められない。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切り)	○平成27年10月、紛争解決委員は、「一部上場銘柄の無断売買は認められないが、被申立人が正式な代理人届も受け入れずに申立人の妻とやりとりしたこと及び今までと異なる新興銘柄を短期かつ頻繁に取引を繰り返していたことは被申立人の過失である。それに対して申立人の妻が代理人ではないのに代理人として振舞ったことは申立人の過失である」との見解を示し、実質的な損害額約400万円に対する過失相殺5割の和解案を提示したところ、被申立人から100万円を上限とする和解であれば応じるとの見解が示され、申立人に検討する時間を与えたが、申立人からその和解案を受け入れられないとの回答があり、これ以上の話し合いは困難と判断し、【不調打切り】
8	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者より、保有投資信託からインドネシア株式への乗換えを勧誘され、取引に応じたが、後日、取引報告書が届き、承諾した覚えのない国内株式の売買が行われていたことが判明し、その結果、インドネシア株式の買付代金に不足金が発生した。そして、被申立人に無断売買であると苦情を申し出たところ、不足金は担当者が入金していたことが判った。当該国内株式の無断売買により発生した損失約30万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が、保有投資信託を売却してインドネシア株式を買付するという提案をしたところ、申立人はこれを了承し、当該保有投資信託を売却した。担当者は、予定どおりにインドネシア株式を買付提案する考えではあったが、本件国内株式が短期的に値上がりしそうだと考え、申立人に、その買付を提案をし、申立人は本件国内株式を買い付けた。その後、本件国内株式が値下がりしたことから、損切りして、インドネシア株式を買うことを提案したところ、申立人はこれを了承し、本件国内株式の売却とインドネシア株式の買付を注文した。しかし、本件国内株式は申立人の指値で売却することができなかったことから、担当者は、申立人に断りなく、本件国内株式の指値を変更した。その結果、インドネシア株式の買付代金に不足金が生じ、担当者は申立人に告げずに申立人の口座に不足金を入金した。これらのことから、本件国内株式の売買は、売付時の指値変更を担当者が申立人に断りなく行ったという事実はあるものの、本件国内株式の売買そのものが無断売買であるという事実は認められないため、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	○平成27年10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8万円を支払うことで【和解成立】  <紛争解決委員の見解> あっせん手続の全趣旨からみても、被申立人担当者が申立人に無断で本件国内株式を買い付けたことを認めるに足りる証拠はない。しかしながら、本件国内株式の売却にあたって、当該担当者が申立人から指値で売却依頼を受けたものの、申立人に無断で指値を変更して売却しており、この点は問題である。よって、少なくとも被申立人は、これによって生じた損害を賠償する責任がある。なお、被申立人は、当該担当者が約9万円を申立人の証券口座に現金入金して支払っており、申立人に経済的損失はないと主張するようであるが、当該担当者のこのような行為はそもそも違法であり、その行為態様からみても悪質であり、損益相殺の対象とすべきではない。
9	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>&lt;申立人の主張&gt; 保有株式4銘柄を株券電子化のため被申立人に預け入れたことを契機に、被申立人担当者による無断売買、実質的な一任売買等により株式、投信等の頻繁な取引で大きな損害を被った。よって、発生した損害約2000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人担当者からの提案を断ることはほとんどなかったことから、申立人の意思を十分に確認することなく注文を執行し、後刻承諾を得ることもあったが、取引の都度、被申立人から取引報告書が送付されており、申立人から内容について何ら苦情を申し出ることにはなかった。申立人によるすべての取引は申立人自身が事前又は事後に承諾したものであり、結果については自己責任であるため、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切り)	○平成27年10月、紛争解決委員は、事情聴取の結果、和解案の提示を試みたが、被申立人において、結果については申立人の自己責任である旨を強く主張し、歩み寄る姿勢が見られないことから、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
10	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>&lt;申立人の主張&gt; 亡夫から株式を相続した申立人は、株式取引の経験がまったくなく、現金化して3人の子供に分けたいという意向があったが、被申立人担当者がそれを無視して株式の売買を勧め、特に最後の銘柄については、申立人次女が即刻、取引を停止するよう申し入れていた直後の売買であり、損害を拡大させた大きな要因となっている。適合性原則違反等を起因として約500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、その都度申立人の意思確認を行ったうえで注文を受けており、無断又は申立人の意向を無視して売買を行ったことはない。しかしながら、最後の銘柄については、買付の翌営業日に売却するなど不適切な点も否定できないことから、あっせん場で解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年10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340万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は、相続した金融商品を売却・現金化して子供たちに分与したいという申立人の意向を無視して国内株式売買に誘い込み、短期間に相当数の銘柄を取引させており、被申立人の手数料稼ぎと非難されても抗弁できないものと思われる。よって、被申立人も認めている最後に勧めた銘柄に係る損失に手数料の一部を加算した金額を被申立人が負担することで和解することを勧告する。</p>
11	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	国債	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 損失が出ている保有投信を解約してまで買い付けるつもりはなかったが、被申立人担当者より、「短期で利益が見込める」とギリシャ国債を執拗に勧められ、保有投信を解約してギリシャ国債の買い付けに応じたものの、同席していた支店長が「短期ではなく1年のスタンスで見て欲しい」と言ったため不安な気持ちになり、契約直後に契約破棄と保有投信を解約しない旨を申し出たが、担当者は強気な発言を繰り返し、強引に話を進めてしまった。再度、電話して、契約破棄を申し出たが、買付が終了しているので破棄はできないと言われてしまった。その結果発生した損失約270万円の損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 担当者は、ギリシャ国債の商品性やリスクに関する説明を行い、ギリシャ情勢に関し公表された情報に基づく勧誘を行っており、申立人から、商品性やリスクを理解したこと及び自らの判断と責任において発注する旨の「投資確認書」の提出を受けている。また、申立人は金融商品への投資に関して十分な知識、経験等を有しており、本件取引についてもその商品性やリスクを十分に理解したうえで、最終的には自らの投資判断で取引を行っている。したがって、申立人の請求に応じることはできない。もともと、申立人から買付後、何度か問い合わせを受けたのは事実であり、ギリシャ国債に関するリスク懸念について、勧誘時又は勧誘後にこれを十分に払拭できていなかったとするならば、これを斟酌して解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成27年10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70万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が本件債券購入時に投資確認書を差入れていることや申立人の投資経験等を考慮した場合、被申立人の勧誘等に違法性があつたとは言えないが、申立人が購入を逡巡している状況もあつたため、即日受注するのではなく、十分な考慮期間を与えてから受注するなどの対応があつてもよかつたのではないか。これらの点を勘案して和解案による解決が妥当と考えられる。</p>
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	40歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 投資経験の乏しい申立人は、被申立人担当者からリスク等について十分な説明を受けないうまま2本の仕組債を購入した。適合性原則違反及び説明義務違反を起因として契約を無効とした場合の損失額約8500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、本件2本の仕組債を買い付ける前に、同種の仕組債を買い付けており、その際に説明を行ったのは本件2本の仕組債と同一の担当者である。被申立人担当者によるリスク説明に何ら不十分な点はなく、各仕組債の買付は有効であり、被申立人が金銭の支払いを行う理由はない。</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27年10月、紛争解決委員は、当事者双方の主張を慎重に聴取し和解の糸口を探ったが、被申立人が申立人の投資経験が豊富な点を強く主張し適合性の点からも説明義務の点からもまったく問題はないと反論したことから、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】</p>
13	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	女	30歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた投信はいつでも売却可能な投信であつたにも拘わらず、被申立人担当者が「毎月最終週の一週間しか売却できない」と誤った説明をしたことからその期間内に売却してしまった。よって、実際の売却金額と、被申立人が申立人に本件取引の原状回復の説明を行った日に本件投信を売却したと仮定した場合の売却金額との差約15万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が虚偽告知を行ったこと、及び、被申立人の事後の対応に不適切な点があつたことは事実であり、あっせんにおいて、不法行為責任等が生じるかどうか、真摯に解決に向けて話し合う用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成27年10月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約10万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件投信の売却が被申立人担当者の全体的な虚偽の告知による結果であり、被申立人が申立人に対して原状回復等を適切に説明すれば約定取消しも可能であつたと思われるが、申立人の損害については、当該売却とそれ以降、本件投信の高値までの中間値で売却したとして損害金を計算することが妥当である。</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
14	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	50歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から十分な説明を受けずそのまま株式の売買を勝手にされ損失を被った。当該担当者の不適切な行為によるものであり、発生した損害約1300万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、日常的に申立人の夫に取引を一任しており、夫は申立人の実質的運用者であるとともに、被申立人担当者により一部取引を一任していたが、そもそも被申立人及びその夫も当該一任取引を了承していたことから、本件取引による損失は申立人口座に一部帰属すべきものである。申立人及び被申立人においてそれぞれ不備が認められることから、あっせんにおいて解決を図る用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成27年11月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約700万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 関係者の供述及び関係資料を総合すると、申立人は、申立人の夫に一任して株式売買を行っていたところ、申立人の夫は、被申立人担当者と連絡を取り合って株式売買を行っていたが、同担当者は、途中から申立人又はその夫に連絡を取らずに株式売買を行っていた。その点は被申立人自らも落ち度を認めているが、他方、申立人は、被申立人から取引の都度、取引報告書が送付されているにも拘わらず、開封せず確認しなかったという落ち度がある。以上の事情等を勘案して、双方互譲により和解案による解決を勧告する。</p>
15	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から外国株関連の投信を勧められたが、株価上昇の見込みがある旨を説明されたのみで、リスクについての説明を受けずに購入したところ、大きな損害を被った。投資経験の乏しい申立人に対して説明義務を果たしていない。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を起因として発生した損害約230万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、本件投信の勧誘にあたって目論見書とリーフレットを用いて商品内容、リスク説明等を行い、申立人の理解を得たことを確認のうえ契約に至っている。また、申立人は、本件のような外国株関連の投信等への投資の経験は豊富であり、潤沢な資金を積極的な投資方針のもとに運用してきている。よって、適合性原則違反及び説明義務違反には該当せず、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切り)	○平成27年11月、紛争解決委員は、当事者双方から慎重に事情聴取し、和解案の提示が可能かどうかを探したが、被申立人が説明義務、適合性等について問題はなく、法令違反行為はない旨を強く主張したため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
16	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対し、十分な説明を行わず、「株価上昇している。心配ない。大丈夫」等と断定的判断の提供により外国株関連の投信を勧め、大きな損害を被らせた。よって、発生した損害約260万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、本件投信の勧誘にあたって目論見書とリーフレットを用いて商品内容、リスク説明等を行い、申立人の理解を得たことを確認のうえ契約に至っている。また、申立人は、本件のような外国株関連の投信等への投資の経験は豊富であり、潤沢な資金を積極的な投資方針のもとに運用してきている。よって、適合性原則違反及び説明義務違反には該当せず、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切り)	○平成27年11月、紛争解決委員は、当事者双方から慎重に事情聴取し、和解案の提示が可能かどうかを探したが、被申立人が説明義務、適合性等について問題はなく、法令違反行為はない旨を強く主張したため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
17	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歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 勧誘の要請をしていないにも拘わらず、勝手に通貨の種類を決められて店頭FX取引を売買させられた結果、大きな損害を被った。相手方営業員主導の不当な取引であり、発生した損害約150万円の賠償を請求する。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、当社の金融商品に関するアンケートに対し、商品ラインナップの中で興味のあるものとして「店頭FX」と回答し、詳しい説明を受けたいと要請しており、それを受けて被申立人担当者が商品内容等について説明を行い、口座開設のうえ取引を開始している。また、通貨についても申立人自身で選択しており、申立人の主張するような不当な取引ではない。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切り)	○平成27年11月、紛争解決委員は、不招請勧誘が禁止されている店頭FX取引を申立人に勧めた経緯に疑念があり、適合性原則の観点からも申立人の属性に疑問があるとの見解を示し、和解案を提示したが、持ち帰り検討した申立人から訴訟を提起するとの回答があり、あっせんでの解決が困難となったため【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
18	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は申立人に対し、信用取引の保証金に関して未だ余力があると伝えてあったが、実際には申立人の保有株1銘柄を申立人の同意なしに保証金に振り替え、その後、複数の銘柄の売買をさせていた。よって、誤認勧誘を起因として一連の取引が行われなかったものとしての評価損等約290万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の保有株1銘柄を代用有価証券として振り替えたことは認めるが、申立人は、当時、日経平均株価が下落し、追加買付を行うには当該保有株を担保に入れなければ買付ができないことを認識していたのは明白である。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27年10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50万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人が申立人の保有株1銘柄を申立人の了承を得ないで担保に入れる処理をしたことについては当事者双方に争いがなく、被申立人の事務上のミスがあったことになる。ただし、株を担保に入れるかどうかは信用取引を行ううえで担保不足が生じているか否かの計算上の問題にすぎないため、申立人の了承を得ないで担保に入れたこと自体によって、それにより可能となった取引で生じた損失について被申立人が全部負担すべきであるとか、当該取引についてなかったことにすべきであるということには直ちに繋がるものではないと考える。他方、申立人にとって担保不足の状態にあることを知らされないまま注文したことになり、信用取引の受発注にあたって証券会社側が顧客に正しい情報の提供を怠ったという側面があることも否定できない。とはいえ、申立人においても自己の担保の状況については把握しておくべき情報であり、本件について被申立人に大きな過失割合を認めることはできないと考えられる。</p>
19	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	男	40歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 実父から相続する予定でその後売却するつもりであった株式について、被申立人担当者の相続手続きが遅延したことで株価が下落し、損害を被った。よって、被申立人に対し約100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人から、相続手続き及び他社への移管手続きの申出を受けたが、その際、申立人から、他社へ移管後直ちに本件株式を売却するとの意思表示は受けていない。本年5月中旬に申立人から必要書類を受け入れていたが、事務手続きのミスにより未処理となっていた。その後約3ヵ月間は申立人から何の連絡もなく、本年8月中旬になって初めて処理状況を尋ねる連絡を受け、手続きを失念していたことが判明し、本年9月初旬に手続きを完了した。相続手続きを失念していたことは被申立人の事務手続きのミスであり、謝罪するが、相続手続き及び他社移管が完了後直ちに本件株式を売却する意向であったならば、遅くとも本年6月中には手続きの処理状況を問い合わせる連絡がなされていたはずである。申立人の主張する損害はその後の株価下落による価格差であることから、その請求に応じる因果関係は認められない。</p>	和解成立	<p>○平成27年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約30万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人の事務手続遅延がなかった場合、申立人が本年5月中旬以降、どの時点で本件株式を売却しようとしたか特定は困難であるが、当該事務手続の遅延が長期に及び、申立人が問い合わせるまで発覚しなかったことも事実である。したがって、以上の経緯や本件相続財産額、その後の本件株式の価格の推移等を総合的に判断すれば、和解案により和解することが妥当と考える。</p>
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	40歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から投信を勧められたが、高利回りであることを強調するのみでハイリスクの商品であることを全く説明されず購入した結果、基準価額がどんどん下がり続け大きな損害を被った。高齢者への不当な勧誘であり、発生した損害約350万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、十数年前に被申立人に証券口座を開設し、株式、投信等の証券取引を行ってきた投資家であり、本件投信の勧誘については、被申立人担当者が申立人から保有商品の含み損を挽回する方法を検討したい旨の連絡を受け面談することとなったもので、資料等を提示したうえで詳しく説明し、申立人の理解度を確認のうえ契約に至っている。よって、説明義務違反等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27年10月、紛争解決委員は、商品内容について被申立人が十分説明を果たしたかどうか争点であるとして和解案の提示を試みたが、当事者双方の主張が真っ向から対立しており、話し合いの余地が見られないことから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
21	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	ラップ	女	50歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; ファンドラップの解約において適切な対応を受けられず処理が遅延した。また、それにより自宅の改築費用を捻出する必要が生じてしまい、別の商品(投信)も解約するに至った。よって、一連の行為により被った損害約30万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件ファンドラップ契約終了に伴う申立人からの主張については、被申立人担当者の手続き遅延の結果損失が発生したことを認め、当該損失額について請求に応じる用意がある。ただし、その遅延により解約した別の投信については、申立人からの売却注文が適正に出されており、被申立人に過失は認められず、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成27年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれを受け入れ、被申立人が申立人に対し約25万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件ファンドラップ契約は契約書にて必要な手続きが定められており、適切な対応を行った場合の解約手続きが開始された時期の特定は困難であり損害額が適正とは言いきれないものの、被申立人担当者の手続き遅延により損害が発生したことは明らかである。他方、投信の解約については損害の因果関係が及ばないことから、当該解約による損失は申立人の請求の対象とすべき理由が見当たらない。</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
22	売買取引に関する紛争	無断売買	外国為替証拠金(くりっく365)	女	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者による取引所為替証拠金取引(くりっく365)の無断売買により大きな損失を被った。よって、被申立人の違法行為により発生した損害約220万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 当初の担当者においては申立人から注文を受けて売買しており、申立人がまったく知らなかったとの主張は認められない。しかしながら、次の担当者になった後においては、当該担当者からの証言により不適切な売買があったことが判明したことから、申立人の損害金の一部について賠償に応じる用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成27年12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140万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人の取引経過の説明及び被申立人から提出されている取引記録等を精査すると、申立人が当初の担当者に対して一任取引を容認していた蓋然性が高く、過失相殺を考慮する必要がある。なお、次の担当者において無断売買があった点は争いが無いことから、双方互譲のうえ和解案により和解することが妥当である。</p>
23	売買取引に関する紛争	その他	ラップ	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 契約していたファンドラップの解約を申し入れたが、解約できておらず、被申立人担当者に問い合わせたところ、一旦は解約手続きを失念したことを認めたが、あとになって正式な注文を受けていないと主張してきた。何度も解約したい旨を伝えていたにもかかわらず手続きをとろうとしなかったことにより解約が遅れ、損失が拡大した。発生した損害約460万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人担当者に対して本件ファンドラップについて最終的に解約の申し入れをしていない。また、その後、担当者の上席者から再度ファンドラップの減額又は解約について意向を聞いたときも申立人は解約を申し入れておらず、被申立人が送付した解約申し入れ書も提出されていない。本件ファンドラップについて申立人は依然として保有中であり損害は発生していないことから、申立人の主張は失当である。</p>	一方の離脱	申立人からの【あっせん申立ての取下げ】
24	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	男	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた投信の基準価額について被申立人担当者に報告を求めたが、1ヵ月以上経って時価より高い虚偽の価格の提示を受けた。当該担当者が当初の報告を怠ったため売却の機会を失ったことから、発生した損害約150万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人の妻から残高の書類の作成依頼があり、時間を要したものの、依頼のあった時点での基準価額を記載した書類を提出しており、申立人は、当該書類を受領した時点での基準価額を把握したうえで売却注文を出している。それより前に注文を出した事実もないことから、書類作成が遅れたことと本件取引の損失とは因果関係がなく、申立人の主張する金員を支払う義務はない。</p>	一方の離脱	申立人からの【あっせん申立ての取下げ】
25	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>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた投信の基準価額について被申立人担当者に報告を求めたが、1ヵ月以上経って時価より高い虚偽の価格の提示を受けた。当該担当者が当初の報告を怠ったため売却の機会を失ったことから、発生した損害約540万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人から残高の書類の作成依頼があり、時間を要したものの、依頼のあった時点での基準価額を記載した書類を提出しており、申立人は、当該書類を受領した時点での基準価額を把握したうえで売却注文を出している。それより前に注文を出した事実もないことから、書類作成が遅れたことと本件取引の損失とは因果関係がなく、申立人の主張する金員を支払う義務はない。</p>	一方の離脱	申立人からの【あっせん申立ての取下げ】



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	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	女	40歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた投信の基準価額について被申立人担当者に報告を求めたが、1ヵ月以上経って時価より高い虚偽の価格の提示を受けた。当該担当者が当初の報告を怠ったため売却の機会を失ったことから、発生した損害約60万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人の母親から残高の書類の作成依頼があり、時間を要したものの、依頼のあった時点での基準価額を記載した書類を提出しており、申立人は、当該書類を受領した時点での基準価額を把握したうえで売却注文を出している。それより前に注文を出した事実もないことから、書類作成が遅れたことと本件取引の損失とは因果関係がなく、申立人の主張する金員を支払う義務はない。</p>	一方の離脱	申立人からの【あっせん申立ての取下げ】
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	為替スワップ	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 小規模な業容で複雑な仕組みのデリバティブ取引を必要としない申立人に対して、被申立人担当者は、十分な説明を行うことなくクーポンスワップ契約の締結を勧め、ヘッジニーズを超えた取引をさせ、その結果、急激な円高により損害が拡大した。よって、適合性原則違反等を起因として取引による損害及び解約による損害の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、通貨オプションなど貿易決済に伴う外貨建取引について豊富な経験があり、本件取引についても申立人からの希望があり開始されたもので、取引内容、リスク等については適切かつ十分な説明を行っている。本件取引の終了に際しては双方合意のうえで解約し、解約金の支払いをもって原契約に関する双方の債権債務が一切消滅することが確認されている。よって、申立人の主張は失当であり、そ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11月、紛争解決委員は、申立人において本件デリバティブ取引と同種の取引の経験があり、ヘッジ比率も申立人の業容に比してそれほど高いものではないこと等があっせんにおいて明確になったことから、当事者双方の歩み寄りを求めてもあっせんでの解決は困難と判断し【不調打ち切り】
28	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	仕組債	男	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から仕組債を勧められたときに、前回と同じ商品であると資料を渡されたが、実際は同じ条件ではなく、契約を3回拒否したが手続きを強引に継続し、後日解約を申し出た際には架空の金額を提示された。その後、本件仕組債の条件決定日に明細書を渡され、すでに本件取引はスタートしていると言われたが、実際には約2週間後が発行日であった。このように被申立人において虚偽の説明が繰り返されたことから、解約により発生する損害約950万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して、本件仕組債について十分な説明を行い、申立人からその旨の確認書を徴収している。また、同担当者は、電話で本件取引内容や条件について申立人が理解したうえで取引を行うことを確認している。さらに、申立人はすでに同種の仕組債について早期償還を受けており、当該商品の内容については十分理解しているはずであり、かかる申立人の投資経験を考慮しても、申立人の主張は事実と反する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っせん手続を打ち切り)	○平成27年11月、紛争解決委員は、申立人が前回購入した商品とは異なり、本件債券については組成前のサンプルにおいて申込みが成立しキャンセルができない旨が資料に記載されていたことから、申立人の主張は認め難いと判断し、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
29	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人が保有していた投信を強引に買増しをさせ、その後基準価額が下がった時点で申立人が解約を申し出ようとしたが誠実な対応をせず、申立人は値下がりするまま保有し、大きな損害を被った。分散投資という申立人の意向を無視した不当な勧誘であることから、発生した損害約80万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、買増しについて複数の商品の資料を持参して申立人の意向を聞いたところ、申立人が自ら本件投信を選択したもので、申立人の意向に反するとの主張は失当である。また、申立人から解約の申出を受けた事実もない。よって、申立人の主張する賠償額の算定根拠が必ずしも明らかではないものの、金額の多寡を問わず、賠償に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成27年12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5万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件投信について申立人が解約を申し出たとの主張について被申立人は否定しており平行線だが、申立人が強い口調で主張しており、訴訟提起の可能性も否定できない。本件紛争を早期に解決する趣旨から、申立人が解約を申し出たと主張している日と実際に解約した日の基準価額の差約50万円の1割を被申立人が負担することで解決することが適当と考える。</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
30	売買取引に関する紛争	システム障害	株価指数先物	男	50歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 日経225ミニ取引の買建玉が被申立人のシステム障害によりほぼ同値で決済されてしまった。システムが健全に稼働していれば決済されずに利益を得られたはずであり、逸失利益約80万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 発生したシステム障害により申立人が買い建てた建玉が不正に成行で決済されたのは事実であり、それにより申立人が被った損害金は約5万円であるため、当該金員を補てんする用意はある。ただし、約75万円については被申立人は該当する建玉を申立人から受注しておらず、約定価格の確定できない注文により発生したかもしれない利益を指すため、いわゆる機会損失に該当することから、被申立人に支払義務はない。</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 手続を打切り)	○平成27年11月、紛争解決委員は、申立人が主張する損害額について、被申立人が受注していないため金額の確定は困難であり、申立人に対して、実現損に相当する金額にあつせん申立金を加算した額約5万円での和解の用意があるか打診したが、申立人に和解する意思がないことから、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた債券について、償還期日の6ヵ月前の利金支払い時に一方的に元本が全額繰上償還されたことにより、残り6ヵ月分の利金を受け取ることができなかった。当初の条件にない繰上償還が行われたことによる損害であり、当該利金約2200万円の支払いを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人に対し本件債券に早期償還条項が付帯している事実を伝えられなかったのは、本件債券の発行体が発行時に当該条件等を開示するに際して不手際があったことに起因するもので、被申立人は販売業者として注意義務を尽くしても回避し得なかったものである。しかしながら、あつせんの場合において、法的根拠を明確にしたうえで和解が成立するよう誠意をもって対応したい。</p>	和解成立	○平成27年12月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、約1200万円を申立人に支払うことで【和解成立】
32	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者に、事業のための大切な資金であるので、たとえ利益が大きく出なくても決して損失を出さないことを条件に証券取引を行うと伝えてあったにも拘わらず、同担当者は、銘柄の詳細を説明することなく、外国株式取引に引き込み、大きな損害を被らせた。扱者主導の不当な取引であり、発生した損害約2600万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、数年前に被申立人に口座開設して以降、株式、投信等で運用を行っている法人投資家であり、実際の投資判断は代表取締役が行っているが、同代表取締役も個人口座を開設のうえ株式、投信、債券等で積極的に運用を行っている。被申立人は、申立人から「事業のための大切な資金であり、たとえ利益が大きく出なくても決して損失を出さないこと」との条件を出された事実はなく、本件申立ての対象となっている各銘柄については、被申立人担当者が複数銘柄を提案し、その中から申立人自身が最終的に選択して取引を行ったものである。よって、扱者主導との主張は失当であり、結果については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 手続を打切り)	○平成27年12月、紛争解決委員は、「被申立人は資金用途について知らされていなかったと主張しているが、通常のやりとりで話題に出なかったとは考えにくく、資金の性格から適合性の点で問題ないとは言えない」との見解を示し、当事者双方に歩み寄りを打診したが、双方の主張に大きな隔たりがあり、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	不動産投信	男	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、高齢者への投信の短期乗換えは禁止されているが上司に許可を得ていたと申立人から本件投信を勧め、知識・経験の乏しい高齢の申立人に対し十分な説明を行うことなく契約を締結させた。しかしながら、本件投信の運用成績が悪くなり解約したところ大きな損害が発生し、その後当該担当者は、その損害の埋め合わせとして増資株を大量購入させた結果、当該株式の売買においても損害が発生した。よって、説明義務違反等を起因として発生した損害約330万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人が保有していた投信の運用成績が芳しくないことから別の商品への提案要請を受けることとなり、当時70歳代後半と高齢だったことから、社内ルールに従って上席の面談のうえ本件投信への乗換えとなった。その後、本件投信が当初の期待どおりに価格が上がらない状況が続いていたことから、申立人は被申立人担当者に挽回策の提示を求めようになった。そして、新規公開株等に申込みを行うようになり、複数の銘柄において利益を上げていたが、本件株式については公募売出しの申込みを提案したところ、応募し買付注文が約定したものの、相場の下落により予想どおりに株価が上昇せず、申立人自身でインターネットで売却し売却損が発生した。以上のとおり、申立人は、高齢ではあるがインターネットで自発的に自らの判断で売買を行っており、結果について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>	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27年12月、紛争解決委員は、申立人が「投信の乗換えに係る重要事項確認書兼注文書・目論見書受領書」に署名・捺印しており、被申立人も高齢者へのガイドラインを遵守している旨強く主張していることから、あつせんにより金銭的解決を図るのは困難であると判断し【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
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	不動産投信	女	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、高齢者への投信の短期乗換えは禁止されているが上司に許可を得ているといたうえで本件投信を勧め、知識・経験の乏しい高齢の申立人に対し十分な説明を行うことなく契約を締結させた。しかしながら、本件投信の運用成績が悪くなり解約したところ大きな損害が発生し、その後当該担当者は、その損害の埋め合わせとして増資株を大量購入させた結果、当該株式の売買においても損害が発生した。よって、説明義務違反等を起因として発生した損害約120万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人が保有していた投信の運用成績が芳しくないことから別の商品への提案要請を受けることとなり、通常、同担当者は、同様に口座を保有している申立人の夫に話をすることとしているため、申立人の夫が当時70歳代後半と高齢だったことから、社内ルールに従って上席の面談のうえ本件投信への乗換えとなった。その後、本件投信が当初の期待どおりに価格が上がらない状況が続いていたことから、申立人は被申立人担当者に挽回策の提示を求めるようになった。そして、新規公開株等に申込みを行うようになり、複数の銘柄において利益を上げていたが、本件株式については公募売出しの申込みを提案したところ、応募し買付注文が約定したものの、相場下落により予想どおりに株価が上昇せず、申立人自身でインターネットで売却し売却損が発生した。以上のとおり、申立人は、高齢ではあるがインターネットで自発的に自らの判断で売買を行っており、結果について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>	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12月、紛争解決委員は、申立人が「投信の乗換えに係る重要事項確認書兼注文書・目論見書受領書」に署名・捺印しており、被申立人も高齢者へのガイドラインを遵守している旨強く主張していることから、あっせんにより金銭的解決を図るのは困難であると判断し【不調打切り】
35	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 高齢の申立人の2銘柄の株取引において、被申立人担当者は、同様に高齢で判断能力が劣る申立人の夫に商品内容等について説明し売買させた。そのうち1銘柄については「大きく上がる」等と断定的判断の提供が行われている。よって、適合性原則違反及び断定的判断の提供を起因として発生した損害約730万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人において申立人との通話記録を確認したところ、申立人が主張する断定的判断の提供、適合性原則違反等の違法行為は認められず、被申立人担当者の提案に対して申立人の判断で売買しており、取引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。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切り)	○平成27年12月、紛争解決委員は、被申立人担当者が申立人の夫に電話で説明した際に、申立人が電話の傍に居て「話は聞いていた。よろしく」といった発言をしており、被申立人の説明方法、受注方法等に特段の問題はなかったと考えられることから、当事者双方に歩み寄りを求めても、あっせんにより金銭的解決を図るのは困難であると判断し【不調打切り】
36	勧誘に関する紛争	適合性の原則	国為替証拠金(店)	女	50歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人が一定の病的症状があるにもかかわらず、申立人に対して店頭FX取引の案内を行い、申立人はその病状から断り切れないまま同担当者主導で売買を繰り返した。また、申立人は為替に関してまったく精通していない。申立人に対する不当な勧誘であることから、発生した損害約450万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、証券総合口座を開設し、投信を購入したが、その時の意向アンケートで「FX取引に興味あり。資料送付希望」と記載していたため、被申立人担当者が申立人に連絡のうえ申立人宅を訪問し、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、FX口座を開設している。申立人の病状について申立人自身が告知する機会があったと思われるが、被申立人は何も知らされていない。口座開設後は、担当者が情報提供を行い、申立人の意思で注文が出されているが、損害については相場の状況による結果である。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	○平成27年12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70万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】
37	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、投信の追加購入に際し、申立人に対して、当該投信は3ヵ月後には満期になり、後継商品に切り替わり、しかも切替えに係る手数料として0.5%がかかるとの説明を一切行わなかった。よって、説明義務違反を起因として満期に発生することが見込まれる損害約7000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; (答弁書提出前に申立人よりあっせん申立てを取下げ)</p>	一方の離脱	申立人からの【あっせん申立ての取下げ】

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
38	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から十分な説明を受けないまま扱者主導で投信の乗換え、外国株式の回転売買又は無断売買を繰り返された。本件投信の乗換えは誤認勧誘であり、本件外国株式の約定についても無効であるため、原状回復に要する費用約4800万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、本件投信Aから投信Bへの乗換えに際し、投信Aが大きな評価益となっていることから、売却して利益を確定し、成長株を主な投資対象とする投信Bで運用することを勧めたところ、資料を読んだうえで商品内容について理解を示し契約に至っている。その後、投信Bの運用成績が芳しくないことから、外国株式Cでの運用を勧めたところ、外国株式取引確認書に署名・捺印し、買付注文を出し約定となったが、本件株式Cの決算発表の結果、「赤字・減配」であったため、挽回策として外国株式Dでの運用を提案し、発行会社の概要等を説明したところ、買付に同意し約定に至っている。以上のとおり、一連の取引は申立人自身の判断で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切り)	○平成27年12月、紛争解決委員は、当事者双方の主張が真っ向から対立しており、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打切り】
39	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、国債を保有していた高齢の申立人に対して、詳しい説明を行わないまま残存期間が約10年の既発債券を勧め乗り換えさせた。年齢等の申立人の属性に照らして不適切な勧誘であり、被申立人に対して原状回復及びそれに要する費用約40万円の負担を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、約20年前に被申立人に証券口座を開設し、これまで株式、債券、転換社債、投信等に投資してきた投資家であり、本件債券と同種の既発ユーロ円債を過去に5回買い付けている。本件債券について被申立人担当者は申立人に対して、既発債であり残存期間が約10年であること、利回りが年1.533%であること、途中売却が可能であること等詳しい条件を説明したところ、申立人が関心を示し、保有する国債約2000万円のうち約1000万円を本件債券買付に充てることとなった。本件債券の買付金額が国債の売却金額より約140万円多くなることを説明したところ、別途入金する旨承諾し、約定に至っている。以上のとおり、本件債券の買付について被申立人において手続きに遺漏はなく、申立人の判断により買い付けられたものであり、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を打切り)	○平成27年12月、紛争解決委員は、国債から乗り換えた本件債券は、残存期間が長いとはいえ、大手企業発行の円建ての普通社債で流動性も高く途中売却が可能であることから、被申立人に違法性を認めさせるのは困難な事案であり、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
40	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	50歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、総額約700万円の限度で信用取引を行いたい旨、及び、取引した銘柄について1～2割の損失が生じたら取引を解消するので必ず連絡してほしい旨を被申立人担当者に伝えていたにも拘わらず、限度額を超えた取引が行われ、損益に関して適切な情報提供がなく大きな損失を被った。よって、過当取引等を起因として発生した損害のうち約2000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人に対して信用取引を提案したのは事実だが、地元企業の取締役である申立人に対してその仕組み、制度等を十分に説明し、申立人の理解度を確認したうえで信用取引口座の開設に至っている。同担当者は申立人から「総額約700万円の限度で取引を行いたい。取引した銘柄について1～2割の損失が生じたら取引を解消するので必ず連絡してほしい」との意向を伝えられておらず、もし、そのような意向を聞いたならば、投資金額の3倍まで取引可能な信用取引の性格上、申立人の投資意向に即した取引とは言えないことから、信用取引口座の開設を認めることはあり得ず、申立人の主張は失当と言わざるを得ない。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切り)	○平成27年12月、紛争解決委員は、申立人が信用取引の限度額や一定の損失が発生した場合には取引を解消する旨を被申立人担当者に伝えていたと主張しているが被申立人が否定しており立証は困難であること、及び、申立人が地元企業の取締役として経済活動を行っており取引について相応の見識を有していると考えられ適合性についても特段の問題がないことから、当事者双方の歩み寄りを求めても解決は困難であると判断し【不調打切り】
41	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	男	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 新規上場株式を100株購入するため、保有する別の銘柄の株式を売却するため相手方に注文を出したが、受渡日に売却金額が振り込まれなかったため、当該新規上場株式を購入できなかった。相手方が振込手続を失念したことによるものであり、当該新規上場株式を売出し価格で保有できるようにするため、売出し価格と時価との差額約3万円の負担を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の主張について争いはなく、当該株式の売出し価格と申立人が市場で購入した価格との差額を支払う用意がある。</p>	和解成立	○平成27年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が約3万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> 当事者双方の主張に争いがなく、本件株式100株の売出し株の購入金額と申立人が市場で購入した買付金額との差額を被申立人が負担することが妥当な解決方法である。

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	普通社債	男	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人が注文・約定判断をするための重要な資料を交付せず、かつ、申立人の了解・同意を得ずに割引外国債券を約定した。本件約定は申立人の意思を無視したルール違反であり、不成立・無効として原状回復を求める。これに要する費用は概算で約850万円であり、被申立人が全額負担することを求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件取引の受注時の通話録音により、被申立人担当者の勧誘・受注に何ら瑕疵はなく、申立人が明確に発注していることを確認できており、申立人の主張は失当と言わざるを得ない。</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27年11月、紛争解決委員は、「無断ないし未確認売買であれば、原状回復の請求のみでもあっせんの対象とせざるを得ないが、通話録音によれば、申立人が本件債券の購入に同意しているのは明白である」との見解を示し、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。
43	売買取引に関する紛争	無断売買	普通社債	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に無断でメキシコペソ建ての債券を買い付けていたことが判明した。同担当者は、申立人に対して事後に本件債券の買付を了承してほしいと依頼してきたため、同担当者の立場を慮り、被申立人の店頭で現金を持参して本件債券の買付代金相当額を入金し、以後、本件債券を保有してきた。その後約2年経過し、被申立人監査部長が申立人の自宅を訪問し、当該担当者による不正行為が判明した旨の説明を受けた。よって、本件債券買付による損失約35万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者による無断買付、事後の了承を依頼したこと、及び被申立人からの申立人に対する説明については事実であり争いが無いが、申立人が事後に了承し、利金を受け取ってきたこと等を踏まえ、あっせんの場で解決を図る用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成27年11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20万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件あっせん手続の全趣旨からみても、当初、被申立人担当者が申立人に無断で本件債券を買い付けたことに争いはない。しかし、申立人は本件債券の買付の事実を事後に聞き承したうえで入金しているが、この事実は、申立人に不利益に評価されるべき事実である。以上の点を勘案し、双方互譲のうえで、本件債券の買付代金と売却代金との差額に、これまで申立人が受け取った利金を控除した金額の5割を被申立人が負担することで和解するのが妥当である。</p>