

## FINMAC紛争解決手続事例(平成28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28年10月から12月までの間に手続が最終した事案は、40件である。そのうち、和解成立事案は18件、不調打切り事案は18件、一方の離脱は3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28件〉、〈売買取引に関する紛争11件〉、〈事務処理に関する紛争1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	上場株式	女	80歳代前半	<p>〈申立人の主張〉 被申立人担当者による申立人の意向を無視した株式等の過度な取引、及び無断売買により、多額の損失を被った。よって、適合性原則違反等を理由に発生した損失約2,200万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人は、数年前に被申立人に証券取引口座を開設した際に、「投資経験」の欄には株式、債券及び投信の取引について10年以上と申告しており、他社においても証券取引の経験が豊富な投資者である。一連の株式取引については、被申立人担当者の提案に対して、申立人自身の判断により売買を決断しており、結果については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>	和解成立	<p>○平成28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>〈紛争解決委員の見解〉 申立人の取引について、被申立人担当者による無断売買があったことは認められず、また、申立人の取引経験等に鑑みると、被申立人が適合性の原則違反などの違法な勧誘行為があったとは言えない。しかしながら、申立人の取引について、被申立人は相場状況や損失発生の可能性を考慮する等、申立人に対してもう少し慎重な勧誘や助言があってもよかつたと言える。よって、被申立人が申立人へ一定の解決金を支払うことにより解決することが妥当と考えられる。</p>
2	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	70歳代後半	<p>〈申立人の主張〉 被申立人担当者は、優良な債券を長期保有することにより利金を得るといふ堅実な取引を行うという申立人の投資意向を無視し、株式取引を勧誘して扱者主導により頻繁に売買を繰り返す、多額の損害を被らせた。よって、過当売買、適合性原則違反等に起因して発生した損失約110万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 申立人が問題とする取引は、社会通念上違法な過当売買であるとまでは言えず、取引による損失については自己責任の原則により申立人が自ら負担すべきものである。しかしながら、一連の取引は、短期間に相当多数に及び、申立人に損失が生じているのも事実であり、この点に鑑み、自己責任の原則を最大限に考慮したうえで、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28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75万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>〈紛争解決委員の見解〉 ① 客観的に見て、わずか1ヵ月の間に多数回の取引が行われており、回転率が高く、また、被申立人担当者の主導により取引が重ねられているなど口座支配性も推認される。 ② 損失額よりも手数料額が高くなっており、手数料目的とみられる余地がある。 ③ 申立人は、現物株の回転取引が始まるまでは債券等の投資を行っており、この頻回売買が申立人の意向に沿ったものとは考えにくい。 以上の点から、一定の損害賠償が必要な過当売買と評価されてもやむを得ない事案である。</p>
3	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〉 被申立人担当者から「リスクの少ない商品」として外貨建債券を勧められて購入したが、償還されるまでの的確な運用状況説明も、リスク軽減の助言もなかった。また、原油価格連動型上場投資信託を勧められて購入した際にも、「中長期的に価格上昇が期待できる」等と説明を受けただけで、その後価格が上昇したときにも適切な助言がなく、売却のタイミングを逸した。よって、説明義務違反等を起因として発生した損失約1,400万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 被申立人担当者が本件外債及び上場投資信託を勧誘した際に、いずれも、申立人の投資意向を確認のうえ商品内容、リスク等について十分説明し、申立人の理解・納得を得たことを確認し約定している。また、約定後の情報提供も適切に行っており、申立人自身が売却か継続保有かの決断をしており、結果については申立人の自己責任と言わざるを得ない。よって、申立人の請求には応じることができない。</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10月、紛争解決委員は、双方の過失割合を勘案して和解案を提示したが、申立人から、和解するには一定の条件を付したいとの要求があり、検討した結果、当該条件を受け入れたの和解は紛争解決委員の提示した和解案を受諾することになるとは言えず、あっせんでの円満な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
4	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	50歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた米国株が値下がりしてきたため、損切りしたい旨を被申立人担当者に申し出たところ、思い留まるよう強引に説得され断念したが、その後、値下がりが続く損失が拡大した。被申立人担当者の不誠実な対応により損失を被ったもので、発生した損失約100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件株式について申立人が売却の意向を示したのは事実だが、申立人は投資経験の豊富な投資者であり、自己責任の原則により発生した損失については継続保有を決断した申立人が負担すべきである。しかしながら、本件米国株の株価動向等について申立人に十分な情報を提供してきたとは言えない面もあり、あっせん場で協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28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30万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 通話録音を聴いた限りでは、申立人が本件株式について売却の意向を明確にしているのに被申立人担当者が強引に売却を思いとまらせている箇所があり、法令上の問題が生じ得るが、申立人においても、その属性から金融知識がないとは言えず、同担当者の主張を受け入れずに申立人自身の意思を貫くことはできたと思われる。よって、双方互譲により被申立人が一定の賠償に応じるのが妥当と考える。</p>
5	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; 被申立人担当者は、高齢で判断能力の乏しい申立人に対して、債券の購入及び保有株式からの乗換えを扱者主導で行わせ、大きな損失を被らせた。よって、本来売却するつもりがなかった株式への原状回復及びそれに係る費用約70万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件各取引については、申立人の承諾を得て行われており、被申立人において不法行為等はないと認識しているが、申立人が高齢であること等について配慮が足りなかったことにつき相応の過失があることを認め、和解に向けてあっせん場で協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28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30万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人において申立人に対する配慮が足りなかった一方、申立人及び申立人の子息においても、被申立人担当者の名刺が申立人の自宅に置いてあったことを知ったにも拘らず、被申立人に連絡をなかったことに一定の落ち度がある。これに加えて、申立人が一部の商品について継続保有を希望していることから、その他の株式等について原状回復させうえて、被申立人が和解案のとおり金額を負担することで解決すべき事案と考える。</p>
6	売買取引に関する紛争	過当売買	外国為替証拠金(くりっく365)	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人営業員からしつこく取引所為替証拠金取引(くりっく365)を勧められ、短期間に過度の売買を繰り返され、大きな損失を被った。よって、扱者主導の不適切な取引であり、発生した損失約150万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、過去に商品先物取引の経験があり、証拠金による取引の形態に精通していた。被申立人担当者から本件取引を提案したところ、興味を示したため、本件取引の仕組み、リスク等について説明し、理解したことを確認のうえ契約に至っている。口座開設後は、被申立人担当者の助言を受けて申立人自身で通貨の選択等を行い売買をしており、結果については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。なお、申立人の実質的な損失額は約90万円である。</p>	和解成立	<p>○平成28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15万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; ①申立人が「しつこく勧誘された」と主張しており、法令で禁じられている「再勧誘禁止・意思確認義務」に違反しているか事情聴取したが、被申立人が「初回の勧誘に対して申立人が興味を示したため商品内容等を説明した」と反論しており、この点は平行線のままである。 ②被申立人は、本件取引の商品内容、リスク等について申立人に説明したと主張しているが、申立人が理解していないことは事情聴取により明らかであり、説明義務及び適合性の点でまったく問題がなかったとは言いがたい。 ③申立人も、被申立人担当者から言われるとおりに取引に応じており、その過失割合は大きいものがあり、譲歩のうえ和解することが望ましい。</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
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、申立人が保有している仕組債Aが期限前償還になることから、その償還金で別の仕組債Bを購入するよう勧められ、その条件で購入を承諾したが、後日、仕組債Aが償還にならなかったと連絡してきた。仕組債Aの償還を条件で購入することを承諾したものであるから、仕組債Bは購入しないと伝えたが、被申立人は、仕組債Bの買付代金を立て替えてあるので支払うよう催促してきた。被申立人は、仕組債Bの購入を承諾しないことがわかると、申立人が支払いを受けるべき他の金融商品取引による配当金等について、何の説明もないまま支払いを中止した。</p> <p>ついで、申立人が受け取るべき滞納中の金員約700万円を直ちに支払い、別途保有中の円建て債券の売却手続をとり、さらに保有中の投資信託Aから投資信託Bへの乗換えができなかったことによる損失約100万円を賠償するよう求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人が申立人に勧誘した仕組債の買付約定に瑕疵があるのか否か、あるとして、それに起因して発生する損害について全面的に当社が責任を負うべきなのか、あるいは、申立人にも責任の一端があるのかをあっせん委員の意見を聞いた上で話し合いで解決したい。また、被申立人において円建債券の解約手続を拒んだことはなく、申立人が当該債券の売却代金が仕組債Bの買付代金と相殺されることを忌避して売却しなかったものであるが、本件についても、あっせん委員の意見を聞いた上で話し合いで解決したい。なお、投資信託については、制度的に投資信託Aから投資信託Bへ乗り換えることができなかったものであるため、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>	和解成立	<p>○平成28年11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510万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人が仕組債Aの期限前償還判定日の前日に仕組債Bの購入を行うには相応の資金的裏付けが必要であるが、償還がされない時の原資確保に関する被申立人担当者の供述は説得力に乏しいと言わざるを得ない。</p> <p>よって、被申立人担当者の仕組債Bに関する勧誘は不適切な点があり、仕組債Bを売却することにより発生する損失については被申立人が負担することが相当である。</p>
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 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うことなく強引に信用取引を勧め、同担当者主導で申立人の資産に照らして過大な数量の取引を繰り返した。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失約2,100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、過去に上場企業の役員を務めていた時期に被申立人の前身会社に口座開設して株式の現物取引を行っていた投資者であり、本件信用取引については、被申立人担当者からの提案に対して取引を開始する意向を示したため、信用取引の仕組み、リスク等の説明を聞いたうえで取引を開始した。各取引については、申立人自身が銘柄を選定し、株価等のチェックを行うなど申立人の責任と判断において売買したものであり、申立人の主張を認めることはできない。</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12月、紛争解決委員は、説明義務違反等の違法行為があったとは言えないまでも適合性に疑義があるとして和解案を提示したが、後日、被申立人から和解案を受諾することはできないとの回答があったことから、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>
9	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 資料の送付や訪問を断ったにも拘わらず、被申立人営業員からしつこく取引所株価指数証拠金取引(くりっく株365)を勧められ、同時に取引所為替証拠金取引(くりっく365)についても簡単な説明だけで両取引の口座を開設させられ、毎日、朝、昼、夕方と執拗に電話で注文の指示を出され、売買を繰り返させられた結果、大きな損害を被った。適合性の原則違反並びに扱者主導の不適切な取引であり、発生した損失約550万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が初めて申立人に連絡した際に、取引所株価指数証拠金取引(くりっく株365)の勧誘である旨を説明したところ、申立人は、「他社で現物株取引を行っており、個別銘柄の長期運用では利益が出ないため、日経平均株価指数で運用できる商品があるならば非やってみよう」と言い、勧誘を了承した。取引所為替証拠金取引(くりっく365)についても同様に提案したところ、申立人が興味を示したため同担当者が関係資料を送付したあと、申立人の自宅を訪問して両取引の商品内容、リスク等について十分時間をかけて説明を行っている。よって、本件取引は申立人の責任と判断により両取引の口座を開設して取引を開始したものであり、売買の結果については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	<p>○平成28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80万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 取引所株価指数証拠金取引(くりっく株365)及び取引所為替証拠金取引(くりっく365)の双方について、申立人は再勧誘禁止規定違反、説明義務違反等を主張しているものの、被申立人がその主張を真つ向から否定しており、あっせんにおいてその真偽を判定することはできない。しかしながら、申立人による両取引の数量を見ると、被申立人担当者が頻りに勧誘した過大な売買と受け止められても仕方のないほどの取引が行われており、申立人の属性に即した適合性に合致した取引とは言えない。他方、申立人においても自身の取引端末への入力によって売買が行われており、申立人自身の取引の損失に対して一定の責任を負うべきである。</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
10	売買取引に関する紛争	システム障害	上場株式	男	50歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有の国内株式について指値で売却注文を出したところ、相手方のシステムの不具合により指成注文に変わり、指値より低い株価で約定してしまった。申立人に不利な約定であり、約定した株価とあっせん申立て時点の株価との差額に当該株数を乗じた約390万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人においてシステムの不具合が発生し、申立人の主張するとおりの約定がなされたのは事実である。被申立人は、当該不具合発覚後、速やかに原因を調査し、対処方法について協議した結果、申立人に対して、当初の指値を約定単価とした場合の受渡代金と「指成」執行により約定した受渡代金との差額及びこれに係る指成約定の受渡日から差額支払日の前日までのMRF分配金相当額を申立人に支払う内容の解決方法を説明した。しかしながら、申立人があくまで現時点の株価との差額を要求したため本件あっせん申立てとなったが、被申立人において上述の解決方法は、損失補てん禁止の法規制に抵触することがないと考えられる範囲内で合理的なものであると思料しており、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っせん手続を打切り)	○平成28年10月、紛争解決委員は、「本件不具合に関して申立人に対して特例的な取扱いが可能かどうか被申立人に持ち帰り検討するよう依頼し、可能であれば次回期日を設定しあらためて話し合いを行うこととし、不可能であればあっせんを打ち切る」との見解を示したが、被申立人において検討した結果、特例的な取扱いができないとの回答があり、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	男	80歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、高齢で難聴と白内障を患い、記憶と判断が曖昧になっている申立人に対し、高額で為替リスクがある複雑な外貨建て債券を非常に短時間の説明のみで、考える時間も、家族に相談する時間も与えずに売りつけた。申立人の家族が、被申立人に対して当該申立人の健康状態について説明をした上でキャンセルを申し出たところ、一旦は了承したにも拘らず、被申立人は勝手に系列銀行の担当者呼んで申立人の定期預金を解約した後、申立人に急いで契約金の振込みを行わせ、事後的に家族に対してキャンセルできない旨を伝えてきた。よって、本件取引の損失約110万円について賠償請求したい。</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説明義務を十分に果たし、適合性の原則にも合致した勧誘を行っており、本件商品の説明後、申立人の発注の意思表示に基づいて本件外貨建て債券の発注入力を行っていることから、取引は有効に成立している。また、本件商品は既発外債であり、申立人には取引をキャンセルすることは制度上不可能である旨の説明が行われており、当該申立人からの了解を得た後に振込み手続が行われている。よって、本件取引に係る損失は確定していないが、申立人が求めている本件取引により被った損害の回復については応じられない。</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28年12月、紛争解決委員が、被申立人が本件債券を売却して発生する損失の50%を申立人に対して支払う内容の和解案を提示し、被申立人が持ち帰り検討した結果、被申立人は合意したが、その後、申立人から和解には応じられない旨の申出があったため、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】
12	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から信用取引を勧められ、詳しい仕組み等がわからないまま、同担当者主導で次々と売買させられ、多額の損失を被った。高齢者に対する適合性を無視した不当な勧誘であり、発生した損失約1,500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して信用取引を提案した際、契約締結前書面等を用いて仕組み、リスク等について十分時間をかけて説明しており、申立人から「すべてわかったわけではないが、随時担当者に聞きます」と言われて取引が開始されている。被申立人において法令違反はないと認識しているが、申立人が比較的高齢でもあり、あっせん場で話し合いにより解決する用意がある。</p>	和解成立	○平成28年11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】  <紛争解決委員の見解> 申立人に長年の投資経験があり、被申立人の信用取引開始基準に適合しているとはいえ、それまで信用取引の経験はなく、信用取引開始時にすでに70歳を超えており、信用取引の開始以降、高額な取引が頻繁に行われている。申立人の属性に照らせば、取引の回数や金額が適合性に即しているとは言い難いことから、一定の和解金の支払いが必要な事案である。
13	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	男	30歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人が、オンライン・トレードによる株式のクロス取引において、受注完了後、寄付き前に執行されるべき現物売り注文を直ちに執行しなかったことから、寄付き後の執行及び約定となった。よって、その結果被った損失約2,700万円について損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人が寄付き前に行った成行の現物売り注文は、ソフトリミットを超える注文であったため、被申立人は管理者等による発注制限解除の承認を経てから注文を執行しており、注文の執行に係る債務不履行及び注意義務違反は認められない。よって、申立人の損害賠償請求には応じられない。</p>	和解成立	○平成28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1,800万円を支払うことで【和解成立】  <紛争解決委員の見解> 申立人は、被申立人から現物株式の注文におけるソフトリミットに関する説明を受けていれば、発注をどのように行いか判断できたと認められることから、被申立人が申立人に対する説明義務を十分に果たしていなかったと認められる。他方、申立人は被申立人が定めるサービス品質保証制度において、注文執行までに最大5分を要する可能性があることを認識していたと見られる。よって、双方互譲の考え方により、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。

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	説明義務違反	仕組債	男	50歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、外貨償還等の商品の仕組みについて十分な説明を受けないうまま仕組債を買付したことにより被った損失約100万円の損害賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して契約締結時に口頭及び書面を用いて商品について十分な説明を行い、理解が得られたことから約定に至ったと認識している。しかしながら、申立人から電話で問い合わせを受けた際、当該担当者は、満期まで保有していれば元本が戻ってくる旨の説明を行っていることもあり、本件について、あっせん委員の意見を聞きながら話し合う用意がある。</p>	和解成立	<p>○平成28年11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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 契約締結後、申立人からの本件債券に関する問い合わせを受けた被申立人担当者が間違った説明を行ったことにより、申立人が途中売却を検討する機会を失ったことを考慮し、被申立人が申立人に対して和解金を支払うことで双方互譲して和解することが望ましい。</p>
15	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者からロシア・ルーブル建ての債券を勧められ、2年後に満額で償還されると言われ購入したところ、為替差損が生じ、投資元本を割り込んだ。説明義務違反であり、発生した損失約30万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が本件債券を提案した際に、「外国証券に関する確認書兼買付指示書」により、価格変動リスク、金利変動リスク、為替変動リスク及び発行体の信用リスクについて説明を行っており、申立人は、投資元本は保証されないことについて納得のうえ買い付けている。よって、被申立人において説明義務違反等の法令違反はなく、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成28年11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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 昨今、外貨建ての債券や定期預金等は広く認知されてきてはいるものの、申立人の投資経験からすれば、被申立人において、流動性が低いと思われるロシア・ルーブルの為替リスクについて、申立人が十分理解できたかどうかについて一層の配慮が必要であった。双方の過失割合を勘案して和解案により早期解決することを勧告する。</p>
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	ラップ	女	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、投資経験の乏しい高齢の申立人に対して、詳しい説明を行わないうまま保有株式からファンドラップや外債等へ乗り換えさせ、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を理由に発生した損失約720万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、本件各取引について申立人に適切な説明を行い、申立人自身が納得し理解したことを確認のうえ契約を締結している。申立人に記憶がないことを理由に説明を受けていないと主張しているが、その主張は失当である。しかしながら、申立人が高齢であり、ファンドラップの契約や一般的にリスク度が高いとされている新興国通貨建て債券を勧誘する等、一部の取引においては申立人の投資意向や目的に対する配慮が十分であったとは言えない面もあるため、あっせんの場で解決に向けて話し合いたい。</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ち切り)	<p>○平成28年11月、紛争解決委員は、当事者双方の過失割合を勘案して和解案の提示を試みたが、双方の主張に隔たりが大きく、あっせん期日を複数回設けて事情聴取を行った結果、これ以上話し合いを続け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】</p>
17	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた外国株を損切りでもいいから売却したいと被申立人担当者に再三依頼していたが、受け入れられず、その結果、大きな損害を被った。よって、発生した損失約600万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が本件株式について申立人から売却の意向を伝えられていたのは事実だが、同担当者が様子見や乗換提案を行ったのに対して、申立人からは、今忙しいからと切電されたり、乗換えを考えてみるといった返答があり、その後、申立人から明確な売却依頼を受けていない。申立人は、実際に売却するまで約3年もの間、一度も被申立人に具体的な連絡をしてきておらず、申立人の主張と行動が矛盾しており、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11月、紛争解決委員は、一定金額での金銭的和解を勧め、被申立人の受諾を得たため、申立人が持ち帰り検討したが、申立人から受諾できないとの回答があったことから、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>

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	説明義務違反	株式投信	男	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人営業員から勧められて購入した複数の投資信託について、購入後、基準価額が下がり始め、不安になり同営業員に助言を求めたところ、「大丈夫。私も保有しています」と安心させられて継続保有を決めたが、その後のフォローがないまま下げ止まることなく損失が拡大した。よって、被申立人の助言義務違反等を理由に、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; 申立人は、数年前より複数銘柄の投資信託の購入・解約を繰り返し、利益を上げてきた投資者であり、本件各投資信託についても、申立人自身の判断で購入を決め、その後の基準価額の動き等についてインターネットで調べるなどしっかりした投資行動を取ってきた。被申立人担当者は、本件各投資信託について申立人から「売ってしまったほうがいいのか情報がほしい」と言われたときには、運用状況等を細かく説明してきたが、売却すべきかどうかの最終的な判断は申立人が下すべきものであり、被申立人としてフォローに問題があったとの認識はなく、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28年10月、紛争解決委員は、「申立人が自分自身で判断して購入した本件各投資信託に係る売却のタイミングについて相手方担当者から適切な助言がなかったことを理由に賠償を求めているが、たとえ『まだ持っていたほうがいい』と助言されても、最終的な判断を下すのは投資家自身であり、同担当者の助言を鵜呑みにしてしまった落ち度がある。他方、本件は申立人の担当者への依存度が高い面もあり、購入後のフォローをもう少し細かく行ってもよかつたのではないかな。」との見解を示し、和解の糸口を探ったが、双方の主張に隔たりが大きく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
19	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人営業員から「4、5ヵ月後には2割は儲かる」と言われて投資信託を購入したが、元本を大きく割り込んでいる。同担当者による不当な勧誘であり、発生した評価損約200万円の賠償を求める。</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口座を開設して以来、国内債券、外国債券、国内外の投資信託等さまざまな証券取引を行ってきた投資者であり、本件投資信託について被申立人担当者は、その商品内容やリスクについて資料をもとに詳しく説明し、申立人が理解したことを確認のうえ契約に至っている。申立人が主張するような「4、5ヵ月後には2割は儲かる」等と断定的判断の提供を行った事実はなく、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っせん手続を打ち切り)	○平成28年10月、紛争解決委員は、「勧誘時の通話録音を聞いた限りでは、被申立人担当者は、部分的に断定的判断の提供と捉えられても致し方ないような言葉を使っており、不適切な勧誘と言わざるを得ない。一方で申立人は被申立人に十数年前に口座開設して以来、債券、投資信託等に投資してきたおり、金融商品の持つリスクについて一定の理解をしていたと考えられる。」との見解を示し、過失割合を考慮し、被申立人が申立人の実損(評価損)の約2割に相当する約30万円を負担することの和解案を提示し、双方が持ち帰り検討したが、申立人から和解案を受諾することはできないとの回答があったため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	80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5本の投資信託から別の投資信託に詳しい説明を行うことなく乗り換えさせた。高齢で証券投資に関する知識の乏しい申立人が損失を出してまで買い替える必要性はなく、また、損失について十分な説明を受けていれば当該5本の投資信託を売却することはなかった。よって、発生した損失約690万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人から、保有していた5本の投資信託について単一銘柄にまとめていきたいとの意向を聞いたため、複数の投資信託を紹介したところ、申立人が本件投資信託を選択したものであり、被申立人から乗換えを勧誘したものではない。よって、被申立人において、5本の投資信託の売却及び本件投資信託の買付については申立人の適合性や意向に沿った適切な取扱いを行っており、申立人の主張を受け入れることはできない。</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10月、紛争解決委員は、「申立人の主張するように本件乗換えの必然性はないと言えるが、取引当時のやりとりについて被申立人側に詳細な記録があるのに対し、申立人の記憶が曖昧である。また、当該5本の投資信託の解約時に損失の説明が不十分だったことの証明も時間が経過しており困難である。その他の状況から見て、申立人の主張が弱く、被申立人側の記録を覆すには至らない。」との見解を示し、和解案を提示するまでには至らず、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
21	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; 被申立人担当者は、投資経験及び知識のない申立人に対して、適切な説明を行うことなく不適切な信用取引を勧誘し、約3年半に亘り取引を継続させた結果、申立人に多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に発生した損失約3,600万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人の担当となったのは数年前であるが、その数ヵ月前に提出された顧客カードには「株式取引経験約20年」と記載されており、現に同担当者は申立人から、外国債券や投資信託を主に取引した後、株式取引も取り入れたことを聞いていた。本件信用取引については、口座開設のため事前に上司の面談が必要であることから、同担当者の上席者が申立人と面談し、資料を基に取引の仕組み、リスク等について説明し、申立人から確認書の提出を受けて取引を開始した。その後一年周期で取引継続の意思確認の面談を行い、申立人からその都度確認書の提出を受けて取引を続けてきたが、取引はすべて申立人の判断で行われてきたものである。結果については申立人の自己責任であり、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	○平成28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830万円を支払うことで【和解成立】  <紛争解決委員の見解> あっせん資料及び事情聴取の内容を総合すると、被申立人の勧誘行為等に違法性があるとは言えないまでも、被申立人担当者の主導で建玉限度額を次から次に引き上げるといった行為は、申立人の投資意向を十分に汲み取ったものとは言えず、申立人の属性から見て適合性に問題があったと言わざるを得ない。その他の事情を勘案し、申立人に対して一定額を被申立人が賠償することで和解することが妥当と考える。

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
22	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	60歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は株取引の知識や経験がなく、金融商品について十分な理解をしないまま、被申立人担当者主導で株式の信用取引や投資信託について頻繁な売買をさせられ、再三の解約申し出にも応じてもらえず、損失を取り戻すためと称して執拗に取引を勧められ、多額の損失を被った。よって、発生した損失約3,400万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、各商品についてリスク、仕組み等を説明し、申立人の承諾を得て契約に至っており、同担当者の行為について損害賠償責任があるとの主張は争う。しかしながら、あっせんの場合であつせん委員の見解を聴いたうえで解決の糸口を探ることとした。</p>	和解成立	<p>○平成28年12月、紛争解決委員が次の見解を示してあっせんでの和解を勧告したところ、双方が互譲し、被申立人が約200万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 取引の一部について申立人自身の判断で発注していた事実はあるが、その期間は限られており、取引全体としては被申立人担当者の勧誘によるものが多かった。損失が膨らみ撤退したい旨を申立人が申し出た頃には生活が逼迫していたにも拘わらず、同担当者がすぐには受け入れなかったために更に損失が膨らんだ。以上の状況を勘案すると、申立人の損失のすべてを被申立人の責任とすることは妥当ではないが、一定の賠償に応じるべき事案と見做す。</p>
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	不動産投信	女	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、元本固定かつ毎月利息が配当金としてもらえるとの説明を受けて不動産投資信託を勧められて購入した結果、多額の損失が発生した。よって、被申立人に対して、被った損失約150万円について損害賠償を求め。</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、不動産投資信託の目論見書等に基づき、商品の仕組み、リスク及び元本が保証されていないことについて十分説明している。被申立人においては、担当者が販売時における説明義務を履行しており、適正な投資勧誘であると認識していることから、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28年12月、紛争解決委員が次の見解を示してあっせんでの和解を勧告したところ、双方が互譲し、被申立人が約30万円を支払うことで【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、申立人に対する本件不動産投資信託の説明の際、当該商品のメリットを強調するのみで、リスクについて申立人が十分に理解できるほどの説明をしなかったのではないかと疑問がある。一方、申立人は被申立人担当者によるメリットの説明を鵜呑みにし、自ら署名捺印した確認書に記載されている商品のリスクについて十分確認しなかった点において自己責任があると言わざるを得ない。よって、申立人は本件不動産投資信託を速やかに売却するとともに、被申立人は申立人に対して解決金を支払うことで双方互譲して和解することが望ましい。</p>
24	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	上場株式	女	70歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の保有する上場株式を必ず買い戻すと約束しておきながら、その売却代金で一方的に他の上場株式、外国株式及び外国債券の売買を繰り返した。その結果、大きな損失を被ったことから、発生した損失約640万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人が保有する上場株式を売却する際、必ず買い戻せるということではない旨を伝えており、買い戻しの約束をしたものではない。また、売却資金による一連の取引については、申立人からの受注の際、買付の場合は銘柄の状況、売却の場合は損益状況等について電話で説明し、申立人の了承を得た上で注文を執行している。よって、申立人の主張は事実ではないことから、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28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320万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人の一連の取引については、概ね被申立人担当者主導の強い勧誘によるものであり、購入時に企業の将来性を根拠に勧めておきながら短期間で売却させているなど、申立人の投資意向に沿った取引とは言い難い状況が認められる。特に外国株式については、被申立人担当者において申立人が理解し得るだけの十分な説明を行ったとは認められず、適合性の観点からも疑問が残る。一方、申立人は、被申立人担当者からの強い勧誘や説明が不十分であったとはいえ、最終的に承諾して取引を行っており、自己責任によるものと言わざるを得ない点も認められる。よって、双方が互譲し、本件で発生した損失について、被申立人が相応の割合で負担することが望ましい。</p>
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	40歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から仕組債における重要事項や商品を理解するために必要な事項の説明がなく、誤った投資判断により仕組債を買い付けたことから、早急な契約解除及び発生した損失約2,500万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は申立人に対して、為替チャート等を示しながら本件仕組債の商品性やどのような場合に元本割れが生じるか等のリスクについて説明し、損益シミュレーション等を用いて説明も行い、申立人が理解していることを確認したうえで契約を締結している。よって、申立人の主張する契約解除及び損害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)	<p>○平成28年12月、紛争解決委員は、事情聴取を重ねたものの、被申立人担当者が申立人に対して本件仕組債の説明を十分に行ったか否かに関する双方の主張に隔たりが大きく、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がないと判断し【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
26	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	80歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、高齢の申立人に対して、デュアルカレンシー債やEB債といった仕組みが複雑で難解な商品を詳しい説明を行わずに購入させ、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を理由に発生した損失約3,000万円の賠償を求める。</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口座開設して以来、EB債、デュアル・カレンシー債、国内債券、株式、投資信託、ファンドラップ等の取引を行ってきた投資者であるが、本件仕組債の勧誘に際して、担当者は、資料を用いて商品の仕組み、リスク等を説明し、申立人が理解したことを示す確認書に署名・捺印を得ており、詳しい説明を行わず購入させた事実はない。よって、申立人の主張は失当であり、金銭的解決を図る用意はない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】
27	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	女	80歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は保有している株式A銘柄について、実質的に長女が資金捻出して買い付けたため、長女への名義変更が可能かどうか被申立人に照会したところ、手続可能との回答を得た。その後、約3か月経過して他の保有株式B、C及びD銘柄を売却したいと申し出たが、A銘柄の手続未了を理由に売却できず売却機会を逸し損失を被った。被申立人の事務処理の遅延によるもので、発生した損失約200万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人が申立人から保有株式A銘柄の名義を変更したい旨の申出を受けたのは事実であるが、申立人と申立人の長女との資金混同が疑われるため、上席に報告し、申出内容の検証作業に着手した。その間、申立人がB、C及びD銘柄を売却したいとの意向を示したが、A銘柄の手続に絡み、借名取引になることを回避するためにかなりの時日を要することとなり、手続未了のため他の銘柄についても受注できない旨を説明した。当該手続については約6か月を要して完了したが、その時点でB銘柄等の株価が急落したことから、あっせん申立てに至った。本件は、過去の株式買付取引に関して資金混同が疑われる事柄が発覚したため、事実関係の調査及び確認のうえ口座是正を図った事案であり、資金混同は借名取引、資金洗浄等の重大な法令違反にも繋がりがねない事象であることから、被申立人において慎重に手続をとったものであり、適正に行われたものと認識している。よって、申立人の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っせん手続を打ち切り)	○平成28年12月、紛争解決委員は、「被申立人は、申立人の入院中に口座凍結に関する説明を行ったり、申立人へのヒアリングができなかったとしても、他の移管作業を先行するなど適切な対応ができたものと思われる。」との見解を示し、事実関係を精査したが、本件は逸失利益の賠償請求であることから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、投資経験及び知識の乏しい申立人に対し詳しい説明を行うことなく日本円/トルコリラのデュアル・カレンシー債及びトルコリラ建て債券を勧めて購入させ、その結果、為替の変動により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反、適合性原則違反等を起因として発生した損失約360万円の賠償を求める。</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各債券の購入を提案した際に、資料をもとに為替変動リスク、発行体の信用リスク等につ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て契約に至っている。よって、申立人の主張は失当であり、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11月、紛争解決委員は、「申立人の属性から見てリスク商品に対する理解度に問題はない」との見解を示しつつ、事情聴取を踏まえ、和解の糸口を探ったが、双方の主張に隔たりが大きく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
29	売買取引に関する紛争	システム障害	上場株式	男	40歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた国内株式について指値で売却注文を出したところ、相手方のシステムの不具合により指成注文に変わり、指値より低い株価で約定してしまった。申立人に不利な約定であり、あっせん申立て時点の株価と約定単価との差額に当該株数を乗じた約15万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人においてシステムの不具合が発生し、申立人の主張するおりの約定がなされたのは事実である。被申立人は、当該不具合発覚後、速やかに原因を調査し、対処方法について検討した結果、申立人に対して、当初の指値を約定単価とした場合の受渡代金と指成執行により約定した受渡代金との差額及びこれに係る指成約定の受渡日から差額支払日の前日までのMRF分配金相当額を申立人に支払う内容の解決方法を説明した。しかしながら、申立人があくまで現時点の株価との差額を要求したため本件あっせん申立てとなったが、被申立人において上述の解決方法は、損失補てん禁止の法規制に抵触することがないと考えられる範囲内での合理的なものであると認しており、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	○平成28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1万円を支払うことで【和解成立】  <紛争解決委員の見解> システムの不具合は被申立人の過失であることは明らかだが、本件取引後、申立人が売却代金を引き出しているなどの状況を勘案すると、被申立人側の提案にも一定の合理性はあると考えられる。あっせんの場において、被申立人は非を認めつつも被申立人側の提案に歩み寄りができるだけの柔軟性がないことは残念であるが、申立人が早期解決を目指すならば、当該提案を受け入れて、和解により解決することが望ましい。

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	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>&lt;申立人の主張&gt; 普通社債を保有していたところ、被申立人担当者から「お持ちの社債と比べ利回りが5倍になります」と言われ投資信託を勧められ、目論見書の交付も受けないうちに勝手に購入させられた。その後、本件投資信託の基準価額が下落し、大きな損害を被った。よって、説明義務違反等を理由に、本件投資信託の契約を無効とするための賠償金約980万円を請求する。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が申立人に本件投資信託を提案したところ申立人が興味を示したため、目論見書と販売用資料を提示し、商品内容、リスク等について詳細な説明を行った。その際、同担当者は、申立人が保有している社債より高い利回りになる可能性がある旨の説明をしたが、社債より利回りが5倍になると断定的に説明した事実はない。よって、被申立人として説明義務は果たしており、申立人の請求に応じる理由はない。</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)	○平成28年12月、紛争解決委員は、「被申立人担当者は、本件投資信託について3つのコースの中の特定のコースありきで勧誘しており、申立人に投資経験がほとんどない状況で、説明義務を果たしたと言いがたい」との見解を示し、双方互譲により和解することを勧めたが、双方の主張に隔たりがあり、また、申立人は終始、被申立人が請求金額全額を支払うことを主張したため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
31	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から勧められて既発の豪ドル建て債券を購入したが、購入後にパソコン画面で確認した価格と約定価格が大きくかい離していた。勧誘時の説明義務違反であり、本件債券の契約解除及びそれに係る費用約30万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が本件債券を勧めたところ、申立人が関心を示したため、償還日や利率を伝え、買付価格が額面を超えていること及び最終利回り予想等を説明し、申立人の承諾を得て契約に至っている。申立人が主張しているパソコン画面に表示される価格はあくまで参考価格であり、同担当者が「時価が表示される」と説明したという事実はなく、申立人の請求に応じる理由はない。</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)	○平成28年12月、紛争解決委員は、「被申立人担当者の勧誘時の説明は、申立人の理解状況を確認するまではしていないが、説明義務について法令違反とまで言えない。また、申立人は既発債券の売買において証券会社の利益となる手数料相当額があることは理解していた。」との見解を示したが、双方の主張に隔たりがあり、歩み寄りとは困難な状況であると判断し【不調打ち切り】
32	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; 被申立人担当者は、高齢の申立人に対し、十分な説明をせずに信用取引を勧め、担当者主導で売買した結果、申立人は多額の損失を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に発生した損失約940万円の賠償を求める。</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て以来、国内株式、外国株式、外国債券等に投資してきた投資者であり、当初から積極的に値上がりを志向する運用方針であった。数年前にはいわゆる「アベノミクス効果」により国内株式が上昇基調の一方で、保有していた投資信託の値動きが緩慢で不満であるとの苦情を申し出てきたため、担当者が信用取引を提案したところ申立人が興味を示し、同担当者が信用取引について説明を行い、申立人が70歳を超えていることから、当時の支店長が面談説明を実施し、申立人が理解したことを確認のうえ信用取引口座の開設に至っている。以上のとおり、適合性、説明義務等において不法行為等はなく、申立人の請求に応じることはできない。なお、申立人の信用取引における損失額は約570万円であり、申立人が主張している約940万円とは大きく異なっている。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】
33	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	不動産投信	女	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、投資信託Aから投資信託Bへの乗換えを勧められたことを受け、投資信託Aの売却を依頼し、投資信託Bについて説明を受けることとなったが、その日、同担当者が投資信託Aの売却注文の執行を失念し、翌日に売却され、基準価額の下落により予期せぬ損害を被った。被申立人の執行ミスであり、発生した損失約10万円の賠償を求める。</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投資信託Aから投資信託Bへの提案をしたのは事実であり、それを受けて、申立人から投資信託Aを売却したうえで代金を振り込むよう依頼されたが、同担当者は、投資信託Aの売却については重要事項の説明が必要であること及び投資信託Bの商品説明等が必要であることを申立人に説明し、それぞれについて説明を行った。その際にも申立人から投資信託Aの売却代金の振込みを依頼されたが、すでに当日の売却締切時間を過ぎていたため翌日の発注となった。よって、投資信託Aを当日売却できなかったことはやむを得ないものの、同担当者が申立人の意向について過失により気づかなかったことにより翌日の売却となったのは事実であり、あっせん場で解決に向けて協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成28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10万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者が投資信託Aについて申立人から正式に売却注文を受けていなかったとしても、申立人の意向を汲み取れず、受注・執行しなかったことについては、被申立人担当者に大きな過失があることは事実であり、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
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者からEB債を勧められた際に、他社株式で償還された場合の当該株式の取得価額について、正しくは償還日の時価となるにも拘わらず、転換価額であるとの誤った説明を受けた。よって、予期せぬ税負担を強いられるため、被申立人の説明義務違反を理由に、転換価額と終値との差額に税率を乗じた約620万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者が本件EB債を申立人に勧誘した際に、他社株式で償還された場合に当該株式の取得価額が償還日の時価になることを説明しなかったことは事実であり、同担当者に正確な知識がなく、申立人からの指摘に対して即答できなかったことも事実である。しかしながら、株式の取得価額がどの時点の株価になるかという点については、EB債販売時の本質部分ではなく、税制に関することであるから、説明義務の対象とはならない。ましてや、ログイン後に同担当者が即答できなかったからと言って違法となるものではない。申立人が主張している損害額は、当該株式の価格が転換価額まで上昇したことを想定して算出していると思われるが、当該株式の価格は現在そのような状況ではなく、また、申立人に損害は発生しておらず、仮に転換価額まで上昇したとしても、それは現行の税制に基づいて利益とされ課税されるものであり、申立人の損害ではない。よって、申立人の主張は失当であり、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11月、紛争解決委員は、あっせん期日における申立人の主張が苦情申出時点の内容から変化してきており、申立人の主張の正当性に疑問がある。」との見解を示しつつ、事情聴取を踏まえ、和解の糸口を探ったが、双方の主張に隔たりが大きく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
35	勧誘に関する紛争	説明義務違反	公社債投信	女	70歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 保有していた投資信託を外貨決済で売却し、売却代金(米ドル)を外貨MMFを買い付けたところ、被申立人担当者に「これからは円安が進む。為替益に税金がかかることになるが、税金がかからない方法がある」と言われ、クロス取引を提案され、当該クロス取引について詳しい説明がないまま、同担当者を信用し提案に応じたが、予期せぬ円高により多額の損失を被った。よって、説明義務違反等を理由に発生した損失約600万円の賠償を求める。</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外貨MMFを外貨決済で全額売却し、直ちに外貨決済で全額買い付けるといふ、いわゆるクロス取引を提案したのは事実であるが、申立人は保有していた投資信託や当該外貨MMFにおいて為替益が生じていて、本件取引時、さらに円安へ向かうという強い相場観を持っていた。申立人は、翌年に改正される証券税制の対応等について当該担当者へ頻繁に相談していたこともあり、同担当者は本件取引の効果等について十分説明し、申立人の理解を得て執行したことから、申立人の請求には理由がなく、金銭的解決には応じられない。</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12月、紛争解決委員は、「被申立人は、通話録音を聞いたうえで、申立人の主張を全面的に否定しており、一方、申立人は主張を二転三転させたうえで、被申立人が録音の記録を改ざんしていると主張しており、双方が歩み寄る余地はない。」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】
36	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	80歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 高齢の申立人が被申立人に定期預金を預けていたところ、被申立人担当者主導で詳しい説明がないまま強引に投資信託に乗り換えさせられ、多額の損失を被った。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失約270万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、株式、投資信託の経験が豊富で、被申立人における投資信託の取引についても、一時期取引がない期間を除いても十数年の投資経験があるうえ、本件投資信託の勧誘に際して、被申立人は説明義務を果たしている。よって、説明義務違反及び適合性原則違反であるとの申立人の主張は失当であり、金銭的解決を図る用意はない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】

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
37	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投資	男	50歳代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の「安全第一」「短期投資」という投資方針を完全に失念し、十分な説明を行わないまま投資信託を勧め、その結果大きな損害を被らせた。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失約160万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、数年前に被申立人に証券口座を開設したが、その際、投資意向として「収益性追及、リスクの高い商品にも積極的に投資」と自己申告しており、これまで投資信託のほか仕組債、外国株式等の取引を行っている。本件については、申立人から「余裕資金があるが、金利が付かない状況でただ置いておくのも馬鹿らしいので、2、3ヵ月の運用で何かいい商品はないか」と聞かれたため、担当者が面談したところ、申立人から「投資予定額が1500万円で、運用期間は2、3ヵ月、半年、1年のものをそれぞれ紹介してほしい」との意向が示され、本件投資信託を含め複数の投資信託を紹介し、今後の見通し等を説明した結果、申立人自身が本件投資信託の購入を決めたため、あらためてリスク等について説明を行い、契約に至っている。よって、申立人の適合性に問題はなく、説明義務も果たしていることから、申立人に対して賠償に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成28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60万円を支払うことで【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人の投資経験からすれば、本件投資信託の商品性やリスク等についてはある程度は理解していたものの、被申立人担当者が申立人の意向に沿った商品を勧誘しなかったこと等については相応の過失があり、双方互譲により和解案により和解することが妥当である。</p>
38	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>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から断定的判断の提供を受けて買い付けた国内株式で損をさせられ、さらに次々と勧誘された取引で損が拡大した。よって、被申立人の法令違反を理由に発生した損失約2,500万円の賠償を求める。</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口座を開設したが、その際に「国内株式の取引経験数十年」と申告していた。本件について申立人は断定的判断の提供があったと主張しているが、被申立人担当者は相場の見通しを述べたに過ぎず、その主張は失当であり、また、その後も申立人の要望を受け、適宜銘柄を紹介し、申立人の同意を得たうえで取引を行ってきたものであり、法令違反等はない。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)	<p>○平成28年12月、紛争解決委員は、「本件株式について被申立人担当者の勧め方に多少の強引さがあったのではないかと思われるが、最終的に申立人が注文を出しており、全体的に被申立人に法令違反と言える点が見当たらない。」との見解を示し、あっせんでの解決の糸口を探ったが、双方の主張が対立しており、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】</p>
39	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	証券CFD	男	40歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 取引所株価指数証拠金取引(くりっく株365)の新規売り注文の取消しをしようとしたところ、被申立人は、実際には同注文を取消した事実はないにも拘らず、当該注文を取消した旨のメールを発信したことから、申立人はその旨を誤信し、売り注文を取消す機会を逸した。その結果、本件売り注文が執行されて予期せぬ損失を被った。あっせん申立て時点で本件売りポジションを決済しておらず、当該時点で決済したと仮定した損失額等約900万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、二度に分けて新規売り注文を出しているが、その時点で証拠金不足が発生した。被申立人においては証拠金不足が確定したすべての口座に対し、一律に注文を取消した旨のメールを発信する仕様になっていたが、一方で、被申立人の取引システムでは、反対建玉数量の範囲内での注文のように、両建てとなって証拠金を増加させない注文の場合には取消しが行われない仕様となっていた。このため、申立人に対しても上述のメールは送信されたが、本件注文は、反対建玉数量の範囲内のいわゆる両建てにあたる注文であったため、実際には取消しにならなかったものである。本件注文の後、被申立人のシステムにおいて週末に臨時メンテナンスが行われたこともあり、申立人は、「週明けに本件注文が約定されたことを知り、直ちに被申立人へ取消しの意思を伝えた」と主張しているが、そのような事実はない。よって、申立書の内容と申立人の言動が矛盾しており、到底容認できる内容ではなく、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)	<p>○平成28年12月、紛争解決委員は、「約定が成立した以上、時間を遡及しての注文取消しは不可能であり、原状回復させるには決済するか方法はないが、双方において根本的に本件に関する考え方が食い違っており、あっせんでの解決は困難である」との見解を示し【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
40	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	男	40歳代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 店頭FXにおいて、被申立人が申立人に提示していないレートで約定し、不測の損害を被った。実勢レートでの約定ではない不正な取引であり、発生した損失約1万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人が提供しているチャートはあくまで参考までに表示しているものであり、また、被申立人の取引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の約定という事実もない。よって、申立人の主張は失当であり、請求に応じることはできない。</p>	その他	<p>○平成28年12月、紛争解決委員は、被申立人が提示している店頭FXのチャートはあくまで参考と見るのが妥当であり、被申立人が自社においてシステム障害が発生した事実はないと強く主張していることから、期日を設けても和解による解決が困難であると判断し、あっせん手続きを行わないこととした。</p>