

FINMAC紛争解決手続事例(平成29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29年1月から3月までの間に手続が終結した事案は、24件である。そのうち、和解成立事案は13件、不調打ち切り事案は8件、一方の離脱は3件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争20件>、<売買取引に関する紛争3件>、<投資助言に関する紛争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	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取引所為替証拠金取引を勧められ、金融に関して何の知識もない申立人は、扱者主導で売買を繰り返す、追加証拠金の差入れにも応じた結果、損失を拡大させた。適合性原則違反であり、被申立人の不当な勧誘により生じた損害金約240万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 口座開設の際、申立人の意向を確認した上で手続を進め、個々の売買についても申立人の意思に基づいて執行している。また、申立人からすべてを決済したいとの意向が示された時には速やかに応じている。申立人の主張には誤認があり、被申立人の主張に基づき妥当なあっせんを求める。</p>	和解成立	<p>○平成29年1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求めたところ、被申立人が約120万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 取引所為替証拠金取引は不招請勧誘を禁止されていないものの、リスクの高い難しい取引であり、申立人のように投資経験のほとんどない者に勧誘を行うことは適合性の観点から好ましくなく、契約締結に際して取引のリスク説明が十分なものであったかが明らかではない。また、申立人の金融資産に照らして過度の金額の取引をさせていることから、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>
2	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> 被申立人担当者は、高齢の申立人が長期保有の方針で買い付けていた国内株式を強引に売却させ、外国株式、外貨建て債券、投資信託及びラップ口座(ファンドラップ)などに乗換えさせ、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、発生した損害金約560万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が買付けの提案をした外貨建て債券については、国内株式の売却代金を充当したのではなく、申立人が新規資金を振込むことによって購入しているが、購入に際しては、商品内容、リスク等について説明しており、更に申立人が高齢であることから、翌営業日に役員である支店長が受注している。また、ファンドラップについても国内株式からの乗換えではなく、新規資金の振込みによって契約しているが、これについても同担当者がファンドラップの仕組み等について詳しく説明し、申立人の理解を得て契約に至っている。外国株式及び投資信託の買付けについては、国内株式の売却代金を充当したことは事実であるが、個々の銘柄について詳しく説明を行った上で、申立人が理解したことを確認しており、説明義務は果たしている。以上のとおり、本件各商品の勧誘等に関し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>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	<p>○平成29年1月、紛争解決委員は、「国内株式の売却については申立人が承諾している取引であると考えられるものの、高齢の申立人に対して、被申立人が外国株式や外貨建て債券等を多額に購入させたことは適合性の原則における問題があったのではないかと指摘し、申立人が保有している商品をすべて解約して現金化した金額に一定額を加えて申立人に支払う旨の和解案を示したが、申立人が当該和解案を受諾することはできないと回答したため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</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	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人担当者に対して、保有していた投資信託の売却注文を何度も発注したにも拘わらず、同担当者が注文を執行しなかった結果、本件投資信託の基準価額が下落し損害が発生した。同担当者が売却注文の執行を拒否したことにより被った損害金約70万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人担当者に対して、本件投資信託を売却したい意向を示していたものの、当該担当者から株式相場の見通し等の説明を聞くと、自らの判断で継続保有を決めるなど、正式に売却の注文をしたことはなかった。しかしながら、被申立人担当者が申立人の投資意向等を何度も示されていたなかで、本件投資信託の売却に至らなかった一連の対応は、不十分な点があったと言わざるを得ないことから、あっせん場で妥当な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成29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60万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> 申立人は被申立人担当者に対して、本件投資信託の売却意向を明確に示しており、同担当者はその意向を受けて売却注文の執行手続きを行うべきであったことから、手続きを行わなかった被申立人による「申立人から本件投資信託の正式な注文を受けていない」という主張は認められない。また、被申立人担当者が本件投資信託を売却しなかったことを申立人が追認しているとは判断できない。よって、双方互譲により、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。</p>
4	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	ラップ	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 契約したファンドラップについて、昨年半ば以降、被申立人担当者に解約したいと相談していたところ、年内には元本に戻るという断定的判断の提供があり、また、マイナスなしで解約するという約束をされた。その後も解約したいという意向を無視され、年明けになってから解約したところ損失を被った。被申立人の法令違反行為により発生した損害金約120万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件ファンドラップについて平成27年内に元本に戻る等と断定的判断の提供を行った事実はない。一方、申立人から複数回に渡って解約の意思を表示されていたにも拘わらず、同担当者が申立人に対して解約を思い留まり契約を継続するよう説得したのは事実であることから、あっせん場で申立人との円満な解決の道を考えたい。</p>	和解成立	<p>○平成29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60万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> 本件ファンドラップについて解約の意向を示していた申立人に対して、被申立人担当者が契約を継続するよう複数回に渡って行った勧誘については、行き過ぎた点があったことを考慮すると、双方互譲の上で和解す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	ETN	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 信用取引で買い付けた原油ブルETNについて、名義書換料が発生すること等の仕組みについて一切説明を受けず、売買の損失だけでなく大きな費用負担を強いられた。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金約160万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 信用取引における名義書換料については、申立人に交付した契約締結前交付書面に記載があり、被申立人において説明義務は果たしている。しかしながら、本件取引の名義書換料は建玉額に対して過大であり、本件のように名義書換料が取引判断に重大な影響がある場合においては、証券会社としてのサービスの範疇ではあるものの、被申立人として顧客に注意喚起すべきであったと認識しており、あっせんにおいて和解へ向けて協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成29年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80万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が顧客に交付する契約締結前交付書面に名義書換料の記載があること等からすれば、被申立人に説明義務違反があったとまでは認定できないものの、申立人の過去の取引に照らしてみても建玉額に対する名義書換料が過大であり、あっせん申立てまで行った事情に鑑みれば、本件の具体的な名義書換料に関する申立人の認識の欠如ないし不十分さが、当該申立人の取引動機に影響を与えていた可能性は否定できない。また、被申立人は、申立人に対して多額の名義書換料が発生し得ることを注意喚起するという配慮が欠けていたと言える。よって、双方互譲の上、和解案による解決を図ることが妥当と考える。</p>
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	90歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人支店長及び担当者が、申立人が一般口座で保有するA株式の譲渡益を特定口座で保有する含み損を抱えるB株式を売却することで相殺することを勧めたことから、申立人はA株式及びB株式を売却した結果、損害を被った。適切な説明を行わなかったことを起因として発生した損失約80万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人支店長及び担当者が訪問した際に、「含み損を抱えるB株式を売却した場合、A株式の譲渡益と相殺されて納税の軽減が可能である」という一例を示したところ、両銘柄を成行で売却することを自ら決意していることから、取引自体に違法性があるとは考えられない。申立人が高齢者であるため、訪問時には適合性を見極めるために支店長が同行しているものの、本件取引は上場株式であることから一律に勧誘を制限することは馴染まないと考えているが、あっせん場で取引に係る違法性及び損害金算定基準の正当性について、あっせん委員の意見を伺い判断させていただきたい。</p>	和解成立	<p>○平成29年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方互譲の考え方に基づき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> 被申立人担当者らに違法行為等があったとまでは認められないものの、申立人が高齢者であることを勘案すれば、緊急性や必要性がない状況において、同担当者らの行為が申立人の顧客属性に配慮した対応であったかについては疑問が残る。よって、双方が互譲し、被申立人が申立人に対して解決金を支払うことで和解することが望まれるが、申立人の主張する本件売却株式の買戻しに要する金額を基準にした損害金額を算定することは困難であることから、売却時の委託手数料に相当する金額を解決金として、被申立人が申立人に対して支払うことが望ましい。</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	上場株式	女	30歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して詳しい説明を行わないまま投資信託の購入・乗換えをさせた後、知名度の低い銘柄の株式を購入させた結果、当初の投資金額を大きく元本割れさせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金約120万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、数年前に、被申立人に口座開設したが、そのきっかけは被申立人の広告を見て外貨建て債券の購入を希望したものであり、実際に当該債券の購入後も同種の別の債券を購入している。本件投資信託については、これらの外貨建て債券で損失が出たことで被申立人担当者が乗換えを提案し、商品内容、リスク等について説明した結果、申立人が購入を決めたものである。その後、同担当者が本件投資信託の運用成績について説明し、別の投資信託や外貨建て債券等への乗換えを勧め、更に本件国内株式を提案した。本件国内株式については結果として評価損が発生しているが、勧誘・説明の点で被申立人に違法性は無いため、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成29年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10万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人の勧誘や対応の内容が直ちに法令違反に該当するものではないが、被申立人担当者による申立人宅での会話の録音を確認する限り、同担当者の発言に全く問題がなかったとはいえず、申立人が本件株式の売却機会を逸したと思っても仕方がないことから、被申立人が一定額の賠償金を支払うことで解決することが適切と考える。</p>
8	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> 被申立人担当者からFX取引を勧められ、「米ドルが上がります」「頑張りますのでお任せください」等と言われ信用して売買した結果、大きな損失を被った。取引開始時に十分な説明もなく、取引自体を理解していない申立人の老後の資金を投資させた被申立人による適合性を無視した不当な取引であり、発生した損害金約400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して本件取引を提案したのは事実だが、その際、商品内容、リスク等を詳しく説明し、申立人が理解したことを確認の上で口座開設して取引を開始している。同担当者が「米ドルが上がります」等の断定的な発言や「頑張りますのでお任せください」等と言った事実はない。よって、結果として損害が発生したが、これは申立人の自己責任であり、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成29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200万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> 申立人は投資信託を3年保有していた程度の投資経験であり、FX取引のような複雑な取引をするには適合性に欠けると思われる。被申立人において直ちに法令違反があったとは断定できないものの、短期間に相当数の売買を繰り返しており、手数料目的の過量取引であったということが否定できない。申立人の属性から見て本来、FX取引を勧めるべき顧客であったとは言えず、被申立人の過失割合が大きい事案である。</p>
9	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「5、6年先には必ず3、4倍になる。絶対に儲かる。」と執拗に勧められた投資信託について、十分な説明を受けずに購入したところ、一度も値上りすることなく大きな損失を出し結果となった。本件取引において発生した損失約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、申立人に対して本件投資信託を提案する際、「3、4倍になる」や「絶対に儲かる」と言ったことはなく、強引に勧誘した事実もない。また、申立人は購入後、被申立人に対して当該投資信託の運用成績が悪いという趣旨の申出を行った際、自ら「必ずしも儲かるものじゃない」「損もあることは理解している」という発言をしていることから、商品性を理解していたこと、さらに自己責任により取引していると認識していたことは明らかである。よって、申立人が支払いを求めている損害賠償請求に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	<p>○平成29年1月、紛争解決委員は、当事者双方に事情聴取を行ったが、各々の主張に隔りがある上、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あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</p>
10	投資助言に関する紛争	助言内容不満	上場株式	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から電話による勧誘があり、十分な検討ができないまま投資助言契約を締結させられた。その後、申立人の投資相談に対して被申立人から十分な助言が得られず、また、当初聞いていた説明が異なっていたことから損失が発生した。よって被申立人に対して約35万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して投資助言契約に係るサービス内容及びリスク等を丁寧に説明し、十分に検討するよう促しており、勧誘方法に関しては問題なかったと認識している。また、申立人が上場株式の取引を行う際の投資相談に対しては適切な助言や適正な説明を行っており、法令上、被申立人に非はないと解釈している。しかしながら、被申立人は申立人が高齢者であることを確認しておらず、勧誘時の適正性判断となる健康状態や理解力等の確認を怠ったことから損失が発生した可能性は否定できない。このため、法令上の特別利益の提供及び損失補てんに抵触しないとの認識を前提に損害賠償を受け入れる意思がある。</p>	和解成立	<p>○平成29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> 被申立人担当者に違法行為等があったとまでは認められないものの、申立人が高齢者であることを勘案すれば、リスクや投資手法の説明をより丁寧にを行うなどの対応が望まれるところ、同担当者の説明が当該申立人の顧客属性や理解度に配慮した対応であったかは疑問が残る。一方、申立人においては、過去の取引経験等からすると株式取引に係るリスクについてはある程度承知していたものと考えられることから、自己責任の部分もあつたと認められる。よって、双方互譲により、被申立人が申立人に対して解決金を支払うことで和解することが妥当と考えられる。</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
11	売買取引に関する紛争	システム障害	上場株式	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 国内株式を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、低い価格で約定してしまった。さらに、約半年後にも、同じ株式を指値で売却注文を出したところ、同様に相手方のシステムの不具合により指成注文に変わり、低い価格で約定してしまった。申立人に不利な約定であり、原状回復に係る費用約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人においてシステムの不具合が発生し、申立人の主張するとおり各取引について約定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、本件2件につい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、申立人があくまで原状回復を希望したため、本件あっせんの申立てとなったが、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史料しており、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ち切り)	○平成29年3月、紛争解決委員は、被申立人が提案する和解案での解決の可能性を探り、申立人に打診したが、後日、申立人から受諾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【不調打ち切り】
12	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、知識も取引経験もなく、また、視力に障がいがあることから、外国債券を取引することは不安である旨を被申立人担当者に伝えていたが、当該担当者から「配当が良い」と言われ、非常にリスクの高い外国債券等を勧められるままに購入した結果、大きな損失を被ったことから、被申立人に対して約100万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して資料を用いて商品内容について一応の説明を行っているものの、申立人が相談できる家族にも事前に資料を渡した上で、当該申立人が投資判断する際に熟考できるような時間を与えていない等、視力が不自由な申立人に対する配慮を欠いた勧誘を行っていた。さらに各商品の取引については、必ずしも申立人が積極的ではなかったこと等を踏まえると、被申立人に大きな過失があると考えることから、あっせんによる解決を求める。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年1月、紛争解決委員は、あっせん期日において、本件で損害を被ったとする申立人の保有商品について評価益が発生していることが確認されたため、あっせんを行うのに適当でない事実が認められたと判断して【不調打ち切り】
13	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> 被申立人担当者から突然電話があり、取引所為替証拠金取引を勧められたが、申立人は証券投資等の経験がなく断ろうとしたところ、「任せてください」等と安心させられ、商品内容等を理解できないまま扱者主導で取引した結果、大きな損害を被った。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1,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者からの提案に応じ、申立人自身の意思で取引を開始しており、各注文についても申立人自身の判断で行っている。申立人は、本件取引の内容を理解した上で売買した結果、損害が発生したものであり、結果については自己責任と言わざるを得ない。</p>	和解成立	<p>○平成29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> 被申立人に対して、次の問題点を指摘せざるを得ない。 ①年金生活者である申立人に対し、ハイリスクの取引を勧めたこと。 ②金融資産のほとんどすべてを本件取引につき込ませたこと。③本件における両建ては問題であり、手数料稼ごとも見られても仕方がないこと。 よって、申立人が被申立人に支払った手数料の5割(実損額の約80%に相当)を被申立人が負担すると和解案により和解することが妥当と思われる。</p>
14	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、リスクの高い投資信託を十分に理解しないまま被申立人担当者の執拗な勧誘により購入した。同担当者は、「毎週現況を報告する」と言っていたが、その後音沙汰がないことから、被申立人との取引の見直しを図り、保有株式の移管と本件投資信託の売却を申し出たところ、同担当者から「来週には売りたい」と言われて応諾した。しかし、その後連絡がないまま償還に至った。よって、被申立人の不当遅延行為により被った損害金約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託について申立人から売却依頼があったにも拘わらず、被申立人担当者が速やかに受注しなかったこと及びその後の申立人への連絡を怠ったことは事実であり、申立人の主張に齟齬はないことから、申立人からの賠償請求について応じることで解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成29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> 双方の主張に隔たりはなく、被申立人が自己の過失を認めていることから、申立人の請求金額に相当する金額を支払うことが妥当である。</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
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢の申立人に対して十分な説明を行わないまま複数の外貨建て債券を勧誘して購入させ、多額の損害を被らせた。購入した商品の中にはインドルビーやトルコリラ建てのものもあり、高利回りであることのみ強調され、為替リスク、地政学的リスク等について詳しい説明を受けなかった。よって、発生した損害金約160万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約2年前に被申立人に口座を開設しているが、その際、投資経験「株式20年、外国証券10年、貯蓄型投資信託15年、投資信託15年」、金融資産「5000万～1億円」とそれぞれ申告しており、属性として問題はないと認識している。被申立人担当者は、本件各債券の為替チャート等の資料を基に商品内容、リスク等について詳しく説明を行い、申立人が理解したことを確認したうえで契約に至っている。よって、同担当者の行為に違法性は認められず、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29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> 被申立人が高齢である申立人に対して、高い為替リスクのある外貨建て債券を勧めたことは、営業面において若干の行き過ぎがなきにしもあらずと言える。よって、双方互譲により和解案により早期解決することが妥当と考える。</p>
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、生前口座名義人であった高齢の実母に対して十分な説明を行わないまま複数の外貨建て債券を勧誘して購入させ、多額の損害を被らせた。購入した商品の中にはインドルビーやトルコリラ建てのものもあり、高利回りであることのみ強調され、為替リスク、地政学的リスク等について詳しい説明を受けなかった。申立人は、実母の死去により当該財産を相続したものであり、発生した損害金約240万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の亡母は、約2年前に被申立人に口座を開設しているが、その際、投資経験「株式30年、貯蓄型投資信託10年、投資信託10年」、金融資産「2,000万～3,000万円」とそれぞれ申告しており、属性として問題はないと認識している。被申立人担当者は、本件各債券の為替チャート等の資料を基に商品内容、リスク等について詳しく説明を行い、申立人の亡母が理解したことを確認したうえで契約に至っている。よって、同担当者の行為に違法性は認められず、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29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100万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人が当時すでに高齢であった実母に対して、高い為替リスクのある外貨建て債券を勧めたことは、営業面において若干の行き過ぎがなきにしもあらずと言える。よって、双方互譲により和解案により早期解決することが妥当と考える。</p>
17	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> 被申立人担当者は、申立人に対して十分な説明を行わないまま保有していた外国債券と投資信託を売却させ、多量の外国株式に乗り換えさせ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、繰り返した売買取引により発生した損害金約1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して保有商品から外国株式への乗換えを提案したのは事実だが、申立人が、当初の外国債券を中・長期的な観点で保有するという運用方針を変更し、自己責任で外国株式に買い替えて売買したものであり、個々の取引について申立人が最終的に判断した結果である。投資の自己責任の原則により被申立人が賠償を行う理由はなく、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)	<p>○平成29年3月、紛争解決委員は、「申立人の自己責任割合は大きい、外国株式取引については扱者主導で行われており、外形的には合理性のない取引が行われている」と指摘し、事情聴取を行い双方に互譲を求めたが、両者間における主張の隔たりは埋められず、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>
18	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から外国株Aの売却を勧められ、売却代金をMRFに入金することに承諾したが、後日、実際には同担当者は外国株Bへの乗換えを勧めて買い付けていたことが判明した。申立人は外国株Bの買付が行われたという認識がなく、同担当者の誤認勧誘である。よって、外国株Bの評価損約100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者の提案を受け、本件乗換えに合意しており、外国株Bの配当金も受け取っている。申立人は、「外国株Bの買い付けに係る取引報告書を受領した直後に被申立人に電話連絡した」と主張しているが、そのような事実はなく、同担当者が外国株Bの買付後1ヵ月以上経過した日に申立人へ当該外国株Bの状況を説明した際にも、「買い付けた記憶はない」等の苦情は受けていない。よって、申立人が承諾した上での売買であることは明らかであり、申立人の要求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成29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6万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> 被申立人から提出を受けた通話録音によると、被申立人担当者から外国株Bの勧誘を受けた際に、申立人が承諾したように聴き取れる部分もあるが、その後不安を述べている点や、同担当者の受注確認の仕方に疑問がないとも言え切れない。よって、一定の賠償に応じるべき事案である。</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
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代後半	<p>〈申立人の主張〉 被申立人への仲介を行う銀行の担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行うことなく、ブラジルレアル通貨を参照通貨とする円建ての仕組債を勧め、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、発生した損害金約280万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 当該銀行担当者は、申立人の投資意向を確認の上で本件仕組債を勧め、また、リスク等についての説明も行い、申立人の理解度を確認して契約に至っている。なお、申立人は、本件以外に2本の同種の仕組債を購入して利益を得ており、損失が出た本件仕組債についてのみあつせんの対象としている。申立人の請求は不適切なものであり、和解に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成29年3月、紛争解決委員は、「申立人において適合性に問題があるとは思われないが、初対面の担当者(仲介の銀行担当者)が申立人に対して難解な商品に多額の投資を行わせた点は不可解である。」との見解を示し、被申立人に譲歩の余地がないか探したが、申立人及び被申立人双方の主張の隔たりは埋まらず、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70歳代前半	<p>〈申立人の主張〉 被申立人への仲介を行う銀行の担当者は、申立人に対して、詳しい説明を行うことなく、ブラジルレアル通貨を参照する円建ての仕組債等のリスクの高い3本の債券を勧め、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、発生した損害金約2,000万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 当該銀行担当者は、申立人の投資意向を確認の上で本件3本の仕組債を勧め、また、リスク等についての説明も行い、申立人の理解度を確認して契約に至っている。なお、申立人は、本件以外に計8本の同種の仕組債を購入した経緯があり、全仕組債における損益状況は差引約400万円の損失となっており、損失が出た本件3本の仕組債についてのみあつせんの対象としている。申立人の請求は不適切なものであり、和解に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成29年3月、紛争解決委員は、「申立人において適合性に問題があるとは思われないが、初対面の担当者(仲介の銀行担当者)が申立人に対して難解な商品に多額の投資を行わせた点は不可解である。」との見解を示し、被申立人に譲歩の余地がないか探したが、申立人及び被申立人双方の主張の隔たりは埋まらず、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
21	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	60歳代後半	<p>〈申立人の主張〉 被申立人担当者は、「安全性の高い商品であれば購入する」という申立人の投資方針を無視して、外国株式を勧め、購入させたが、その後当該企業は業績が悪化して破産した。申立人は、破産前に「株を売却したい」と申し出たが、被申立人担当者から「今売却すると手数料がかかる」と引留められ、その後破産してしまったため、損失を確定して別の売買益との損益通算もできなくなった。被申立人の不適切な勧誘方法や顧客対応が適合性の原則に違反していることから、損害金約480万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 被申立人担当者が申立人に対して本件外国株式を勧めたのは事実だが、その際に申立人の投資意向を確認し、申立人の投資経験、財産の状況等に適合する商品であると判断したものであり、本件取引において当該企業の破産という結果にはなったが、投資の自己責任の原則から、被申立人が賠償に応じるべき事案であるとの認識はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成29年3月、紛争解決委員は、「被申立人に違法性はないものの、申立人の投資経験等からすると、本件外国株式について申立人自身で情報収集することが困難ではなかったかと考えられる。」との見解を示し、和解の糸口を探したが、申立人及び被申立人双方の主張の隔たりは埋まらず、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
22	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式投信	男	30歳代前半	<p>〈申立人の主張〉 スイッチングして買い付けた投資信託について、被申立人担当者から「約30万円の利益が出ている」と聞いたため売却したが、実際には損失が出ていた。誤認させたことによる損失であり、損害金約50万円の賠償を求める。</p> <p>〈被申立人の主張〉 被申立人担当者においては、申立人からスイッチング後の投資信託の買付金額について照会された際に該当する金額を伝えたが、「約30万円の利益が出ている」と説明した事実はない。申立人の主張は被申立人の認識と著しく隔たりがあり、金銭的解決に応じることはできない。</p>	一方の離脱	申立人による【あつ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
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ラップ	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が不在中に申立人の取引代理人となっている申立人の実母にファンドラップを勧め、詳しい説明をせず申立人名義で契約させた。実母は、同担当者に対して、かねがねリスクの高い商品には投資しないと伝えてあったにも拘わらず、「年1%の利回りが期待される。銀行の定期預金より有利」とのみ説明され、仕組みやリスク等の詳細について説明を受けなかった。よって、説明義務違反、適合性原則違反等により発生した評価損約60万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> なし(答弁書提出前に申立人によりあっせん申立て取下げ)</p>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】
24	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	普通社債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からNZドル建て債券を勧められ、「為替損が発生することもあるが、その場合には償還の10～20日前には税制面から必ず償還の手続きを取り、為替差損が発生していれば外貨で受け取り、新たな外貨商品を勧めるので安心である」との説明を受けて購入を決めたが、償還日に日本円で償還されてしまい、為替損が発生した。よって、約束を果たさず虚偽の説明により被った損害金約10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が償還後、申立人に連絡して円貨償還になった旨を説明したのは事実であり、配慮不足であった点は認めるが、申立人が主張するような「償還の10～20日前には税制面から必ず償還の手続きを取る」といったルール等はなく、そのように説明した事実もない。よって、被申立人において法令違反等はないことから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】