

FINMAC紛争解決手続事例(平成30年4—6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30年4月から6月までの間に手続が終結した事案は26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13件であった。紛争区分の内訳は、
 <勧誘に関する紛争22件>、<売買取引に関する紛争2件>、<事務処理に関する紛争1件>、<投資助言に関する紛争1件>であった。その主なものは、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	上場株式	女	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信用取引を勧めて売買を繰り返させ、その結果、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> 申立人は、十数年前に被申立人の前身会社に口座を開設して以来、国内投資信託及び外貨建て債券等に投資してきた投資家である。本件取引については、被申立人担当者が信用取引を提案した際、申立人が興味を示したため、資料を基に取引の仕組み及びリスク等について説明を行い、申立人の理解状況を確認の上で取引を開始した。個々の売買については、申立人の判断により行われており、被申立人による違法な投資勧誘が行われた事実はないことから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成30年4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165万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> 本件取引において、明らかに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が、その一方で、申立人が信用取引を開始するに当たって、申立人の属性からして取引回数が多いように見受けられること等、被申立人が必ずしも適切であったとは思われない面もあり、その他諸般の事情を考慮し、被申立人が損失額の3割を負担することで和解することを勧める。</p>
2	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歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から取引所為替証拠金取引を勧められ、扱者主導でトルコリラやメキシコペソなど、情報収集が困難な通貨を中心に売買を繰り返した結果、ロスカットになり、損害が拡大した。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約350万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人において、申立人の適合性については厳格に審査しており、本件取引の仕組み及びリスク等について十分に説明して申立人の理解を得た上で取引を開始している。通貨の種類については、高金利国のカントリーリスクや流動性リスクについて説明し、申立人が十分に理解した上で取引している。損害については申立人自身の判断による売買の結果であり、被申立人において法令違反行為がないことから、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5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> 双方への事情聴取及び証拠書類を総合すると、被申立人に適合性原則違反、説明義務違反、また、扱者主導等の違法行為があったとは直ちに認められず、基本として、投資による損失は投資家である申立人に帰属すると思える。他方、被申立人の違法行為とは言えないまでも、申立人が取引所為替証拠金取引等のデリバティブ取引の経験を有していなかったことに鑑みると、申立人が主要通貨に加えて、マイナー通貨の取引を開始した際、被申立人担当者は申立人に対して、より具体的な説明を行って本件取引に対する本質的な理解を求めたり、当該マイナー通貨の取引を抑制するように助言したりする必要があったのではないかと考えられる。以上の点から、被申立人が一定額の賠償に応じるべき事案と考える。</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
3	投資助言に関する紛争	助言内容不満	上場株式	男	40歳代後半	<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投資助言契約を締結したが、同担当者から毎週メールで個別銘柄情報の提供を案内するという説明を受けていたものの、全くメールが届かないなど、投資に係る適切な助言を受けることができなかった。よって、被申立人に対して、契約料の約200万円について返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人と投資助言契約を締結した直後からメールで個別銘柄情報の案内を送信しており、上昇見込みのある銘柄について適切な投資助言を行っていたと認識している。しかしながら、被申立人の不手際により、銘柄情報を配信することができなかったことがあり、その結果、申立人に対して投資機会を失わせた可能性は否定できないことから、あっせんの場合で解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成30年4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> 申立人が被申立人と締結した投資助言契約については、高額な契約であるにもかかわらず、被申立人における情報提供は極めて不十分であり、申立人の考えていた情報提供がなされていなかったと言わざるを得ない。また、申立人がクーリングオフの期間内に被申立人に対して解約の意思表示をしていたことを鑑みると、被申立人は申立人が支払った全額を返還し、和解すべき事案と考える。</p>
4	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	法人		<p><申立人の主張> 被申立人との契約により、毎月指定日に被申立人から申立人の自社株について買付を行うこととなっていたところ、被申立人の事務手続が正しく行われなかったことにより、本来よりも高い株価で買付けることとなり、本来正しい事務手続が行われていたら買付できたであろう株数よりも少ない株数での買付となった。よって、実際の買付株数と本来買付できたであろう株数との差分の株数に相当する金額約1,300万円(申立日前日の終値による)の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人において、申立人の自社株買付における社内事務手続が正しく行われなかったため、申立人への売却注文の遅延により気配値が上昇して、前日終値と乖離した買付となったことは事実である。よって、申立人の請求金額について、全額の支払いに応じる。</p>	和解成立	<p>○平成30年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に争いがないうちから、被申立人が約1,300万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> 被申立人において、適正に社内事務手続が行われていれば、申立人が主張する株数について、買付けることができた蓋然性は高いと考えられることから、被申立人は申立人の請求金額の全額を負担すること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	普通社債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資意向を確認することなく、トルコリラ建て債券を勧め、一方的に契約手続を進めた。申立人は、本件債券について詳しい説明を受けておらず、購入の意思を示さなかったため約定自体が無効であり、発生した損害金約100万円の賠償を求める。</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て以来、主に国内株式を取引してきたが、銘柄選定や売買のタイミング等を自身で判断してきた投資家である。本件債券を提案するにあたって、担当者が申立人に対し、利回り、適用為替レート、精算金額等の約定内容を説明したところ、申立人が承諾したことから約定に至っている。よって、申立人の主張は事実と異なり、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30年4月、紛争解決委員は、「申立人は本件取引の約定は無断で行われたと主張する一方で、適合性原則違反の主張もしており、申出内容に矛盾がある。被申立人は、必要な説明を行い、関係書類も交付した上で、面前で約定したとの主張であり、双方に譲歩の余地はない。」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】</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	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、FXについて知識・経験のない申立人に対して十分な説明・意向確認を行わないまま契約を締結させて、マイナーな通貨の商品を売買させるなど、担当者主導で取引を繰り返させ、申立人に損害を被らせた。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約150万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に本件取引を提案した際、勧誘受諾意思を確認した上で資料に基づいて取引内容を十分に説明し、申立人の理解を得たことを確認して口座開設に至っている。取引開始後は、申立人自身の意思により注文を出しており、取引に際して必要となる証拠金についても申立人の判断で入金している。よって、申立人の主張は事実と反しており、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成30年5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【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 事情聴取した限りでは、申立人は年齢等に鑑みても理解力・判断能力に問題ないと思われるものの、FXの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。被申立人担当者を信頼して取引をした結果、大きな損失を出していることについては、申立人の自己責任である面は認めないものの、被申立人において相応の賠償に応じることで解決することが妥当と考える。</p>
7	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で証券投資に関する知識・経験の乏しい申立人に対して、保有している投資信託を売却し、別の投資信託に乘換えるよう執拗に勧め、無理やり契約させた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、被った損害金約100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他社でインターネット取引をしていると発言したことがあり、実際に投資信託の基準価額等を自身でパソコン等により情報収集できる投資家である。本件取引については、乗換えの提案を行う前に上席者が申立人に電話をして理解度及び健康状態等を確認し、その後電話で具体的な条件等を説明しており、通話録音にもその会話が残されている等、被申立人において強引な勧誘はなかったものと認識している。よって、申立人の要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30年4月、紛争解決委員は、「乗換えを提案した時の通話録音を聴いた限りでは、被申立人の説明に不備はなく、その翌日に契約しており、取引については申立人の自己責任と言わざるを得ない。しかしながら、申立人が80歳を超えていること、理解力が年相応に劣っていると思われること等を勘案して、被申立人に和解することが可能か打診したが、双方の主張は平行線であり、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であると判断し【不調打ち切り】</p>
8	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> 被申立人担当者は、申立人に対して詳しい説明を行うことなく、複雑な仕組みのEB債を勧め、急かすように署名・捺印を求めて契約させた。その結果、対象株式で償還された際に多額の損害を被った。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金約1,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、過去に同種のEB債を複数購入しており、期限前償還となった経験もあることから、対象株式が一定の価格まで下落すると当該株式で償還されるというEB債が持つ特性を十分に理解している顧客である。本件取引について、申立人は被申立人担当者に対象となる3銘柄の当時の株価等を質問するなど、リスク等について十分に理解しており、同担当者はその旨を確認した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)	<p>○平成30年4月、紛争解決委員は、「勧誘時の録音を確認したが、申立人が十分に理解しているようには感じられず、株式取引などの経験もない申立人に本件のような仕組みの複雑な商品を多額に購入させたことに疑問を感じる。」との見解を示し、金銭的解決の糸口を探ったが、被申立人が説明義務及び適合性原則の点からも全く問題はないと主張し、双方の主張に大きな隔たりがあることから、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</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	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><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に投資信託を勧められ、よく商品内容を理解できないまま購入したところ損失が発生した。その後、同担当者から「投資信託は仕組みがよくわからないでしょうから、外国株式の方が良い。」と言葉巧みに勧められ、半ば強引に取引させられた結果、損失が拡大した。よって、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> 申立人が問題としている投資信託は、それ以前に数年に亘って申立人が被申立人において取引してきた投資信託と同種の商品であり、担当者による商品説明も十分行われていたことから、申立人は当該投資信託について十分に理解して取引していた。また、その後の外国株式の取引についても、申立人が当該投資信託の取引で生じた損失を取り戻したいとの意向であったことから、担当者はリスク等を説明し申立人の同意の上で買付けたもので、担当者が強引に買わせたものではない。さらに、申立人は、担当者らの相場や為替の状況説明を聞いて、自ら購入を指示していたこともあるなど自らの意思で取引を継続した。よって、被申立人において法令違反行為はないことから、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成30年4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> 本件取引において被申立人に法令違反行為があったとは認められないものの、株式投資の経験が浅い申立人に対して、国内株式ではなく、よりリスクの大きい外国株式を勧めていることについては、申立人の意向に沿った取引とは言い難い。よって、双方互譲の上で、被申立人が申立人に対して一定の金額を支払うことにより和解すべき事案である。</p>
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(店頭)	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人から勧められて投資信託を購入したところ、勧誘の要請をしていないにも拘わらず店頭FX取引を勧められ、仕組みについて理解できないまま担当者主導で売買を繰り返され、その結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約300万円の賠償を求める。</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取引について詳しく説明を受けたい。」との意向を聞いていた。同担当者は、申立人に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旨を記載した確認書を受け入れてから、本件FX取引が開始された。取引については、申立人の判断により売買の注文が出されており、その結果については自己責任と言わざるを得ないことから、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成30年5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、年齢も70歳を超えていることから、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、本件取引に係る申立人の適合性の問題について疑義が生ずる。また、申立人の視覚に障害があること等について、被申立人により相応の配慮がなされるべきであったが、それが十分であったと言えるが甚だ疑問が残る。以上の観点から、被申立人が一定割合の金銭を負担すべき事案であると考ええる。</p>
11	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、高齢で株式については長期保有の方針だった申立人に対して、損益状況等を説明しないまま、短期に次々と保有株式から別の銘柄の株式に乗換えさせた結果、申立人に損害を被らせた。被申立人による不当な勧誘であることから、発生した損害金約60万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引については、被申立人担当者が銘柄の説明を行い、申立人が納得した上で注文を出しており、被申立人においては、受注の都度、支店の役席者が電話を代わって申立人の意向であることを確認し、それらの電話記録も残っている。なお、申立人は、同担当者から提案を受けた銘柄を断っているケースもあり、売買については申立人が明確に自分自身で判断して行っていることから、被申立人担当者が強引に勧めた事実はない。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5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20万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件の対象となった一連の取引については、国内株式の現物売買で銘柄も著名なものが多く、申立人の理解能力は特に問題があるとは言えず、勧誘に違法性があるとまでは言えない。しかし、申立人が80歳を超える高齢であり、従来よりもあまり売買取引を行っておらず、短期的な利益を望まない意向を示していたにも拘わらず、被申立人担当者が短期間に何度も売買を勧誘したことについては、妥当性の点で問題がある。したがって、これらの取引によって被申立人が得た手数料収入のうち、一定割合について申立人に還元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
12	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、被申立人の系列銀行の担当者とともに、申立人が保有していた豪ドル建て債券について、「発行体が破たんするかもしれない」等と申立人の不安を煽り、強引に売却させ、新たに保険商品に乗換えさせて損害を被らせた。よって、申立人の意向を無視した契約であり、売却契約の無効及び本件債券を買い戻すために要する費用約180万円について請求する。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して、本件債券を売却して外貨で利益確定し、同じ豪ドル建ての保険商品に乗換えることを提案したものであり、申立人が検討した結果、自らの自由な投資判断により契約に至っている。本件債券の売却契約が無効との申立人の主張は、その内容及び法的根拠等が不明確であり、主張自体が失当である。</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ち切り)	○平成30年4月、紛争解決委員は、「被申立人が申立人に対して、評価益が出ていて残存期間が約8年ある本件債券の売却を提案したことに合理性があるか疑わしいが、被申立人は、申立人が保険商品の資金捻出のために自らの自由な投資判断で本件債券の売却を決めた」と主張しており、双方の主張に隔たりがある。」との見解を示し、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
13	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の意向を確認することなく、詳しい説明を行わずに申立人が保有する2本の投資信託を売却させ、その売却代金で保険商品を契約させた。高齢者に対する強引な勧誘であり、売却させられた投資信託の原状回復に係る費用等約110万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から「投資信託については、相場をこまめにチェックして売買するのが億劫になった。保険のように、万が一の時に家族に遺せる商品を検討したい。」という趣旨の話があったことから、保険商品の説明を行うに至った。同担当者は、申立人が本件投資信託を売却して当該保険商品を購入する場合、損失を伴う乗換え勧誘に該当するため、上席者に相談した上で、申立人に詳細を説明し、後日申立人から了承を得て、契約(乗換え)を完了させている。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つせん手続を打ち切り)	○平成30年5月、紛争解決委員は、「被申立人の行為に違法性は認められないものの、申立人が買い付けた本件投資信託を比較的短期間で損失にて売却し、すぐに別の商品を勧めて買い付けさせたことについては、適合性に全く問題がないとは言えない。」との見解を示し、歩み寄りを打診したところ、被申立人が、自社で試算した損失額約80万円の2、3割の負担であれば検討の余地があるとの意向を示したが、申立人から、提示された条件では受け入れられ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】
14	売買取引に関する紛争	無断売買	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、申立人の承諾を得ていないにも拘らず、申立人が保有していた投資信託を売却して別の投資信託を買い付ける乗換え取引を行った。よって、被申立人に対して、原状回復に係る費用約40万円について請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人において約10年程前から取引を行っており、金融商品に係る知識や投資の判断能力について問題のない投資家である。本件取引については、被申立人担当者が申立人の自宅を訪問した際、投資信託の比較表等の資料に基づいて、申立人の保有する商品の現状等について説明後、乗換え取引について提案したところ、申立人から承諾を得られたため取引に至ったものである。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つせん手続を打ち切り)	○平成30年5月、紛争解決委員は、「被申立人において申立人の主張する無断売買があったとは言えないものの、被申立人担当者における本件投資信託の乗換え勧誘に関する説明を聞いた申立人が理解をしていたかについては疑問が残る。」との見解を示し、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を提案したが、被申立人が受諾を拒否したため、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
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が当初は断ったにも拘わらず、再度電話で取引所株価指数証拠金取引(くりっ株365)を勧めてきて、「私の言うとおりにすれば大丈夫」等と申立人を安心させて口座開設させ、扱者主導による売買を繰り返し、申立人に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200万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者の説明を受けた後、申立人自身の判断で口座開設している。本件取引については、申立人の意思と判断により注文を出しており、その結果については申立人の自己責任である。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>	和解成立	<p>○平成30年5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> 被申立人は、外形(書面)上は説明を行っているように見えても、申立人の理解に至るまでの説明を尽くしたとまでは言い難い面もあり、申立人の投資経験や属性を考えると、単に取引内容の説明に留まらず、被申立人にはより積極的な助言義務があるべきところ、それを尽くしているとは思えない。反面、申立人においては、よく理解できていなかったと言いつつ、自らの意思で取引を進めている面もあり、これらの点における責任は免れない。よって、諸事情を考慮して、被申立人が一定の金銭を負担することで解決すべき事案であると考え。</p>
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から投資信託とファンドラップを勧められ、「元本保証ではないけれども、毎月あるいは3か月ごとに一定の金額が入ります。」と言われて、詳しい説明を受けないうまま契約を締結したところ、いずれも評価額が下がり、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1,500万円の賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が、申立人が保有していた別の投資信託を利益確定のために売却することを提案し、その売却代金で本件投資信託の買付けを勧めたところ、それを受けて、申立人は、当該別の投資信託に加えて、保有する国内株式も売却して買い付ける意向を示した。本件投資信託について、同担当者は申立人に対して目論見書を交付するとともに、リスク事項を含めた重要部分を十分に時間をかけて説明を行い、申立人から買付けについての承諾を得た上で契約の締結に至っている。また、本件ファンドラップについては、申立人が運用資金を振込入金して、当該資金にてファンドラップで運用する旨の契約書受入れ後、ファンドラップ口座に振り替えられて運用が開始されており、その後、申立人の判断で複数回に亘り増額していることから、商品性については、元本保証ではなく、運用を一任する商品であることを理解した上で契約を締結したと認識している。よって、被申立人において、本件あっせんにおける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)	<p>○平成30年5月、紛争解決委員は、「申立人は、投資信託の分配金が元本からの払戻しであること等について十分に理解していなかったが、利益を出した取引もあり、損失を出した銘柄に限り、説明不足を理由に損害賠償請求することには無理がある。」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】</p>
17	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	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、高齢で投資経験の乏しい申立人に対して、「数ヶ月寝かせていただければ良いことがあります。」等と甘い言葉を使って投資信託、国内株式及びEB債等を次々と勧めて購入させ、その後、EB債が国内株式で償還された際には、断定的な情報を提供して申立人の不安を煽り、当該株式を売却させた。よって、断定的判断の提供及び適合性原則違反等を理由に、これらの売買による損害金のうち、約100万円について賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、数年前に自ら被申立人の支店に架電して口座を開設しているが、その時点で投資方針として「利子・配当と値上がり益のバランスを重視」と申告するとともに、別の金融機関で投資信託を購入し保有していると述べており、商品や金融に関する知識が全くないということはない。本件各商品については、被申立人担当者が商品内容及びリスク等について詳しく説明を行ったところ、申立人の判断により購入したものである。運用の結果として損失が生じているが、これは市場の影響によるものであり、申立人の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っせん手続を打ち切り)	<p>○平成30年5月、紛争解決委員は、「申立人は、本件あっせん対象のうち、特にEB債により償還された国内株式を売却させられたことに不満を持っているが、被申立人担当者が売却を提案した時の通話録音を聴く限り、断定的と言えるほどの勧誘ではなく、申立人としても売却提案を断ることもできたと推測される。ただし、事情聴取したところ、申立人は投資に関して十分な知識があるとは認められないことから、一定額の賠償により解決を図ってはどうか。」との見解を示したが、被申立人が金銭的解決を図ることはできないと主張したため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】</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	説明義務違反	仕組債	男	60歳代後半	<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EB債を購入したが、ノックインになり、対象株式で償還した結果、多額の評価損が発生した。同担当者から勧誘された際、ノックインが何を意味するのか等詳しい説明を受けておらず、被申立人の法令違反は明らかであることから、発生した損失約1,100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約20年前に被申立人の前身会社にて口座を開設して以来、外国債券、外国株式及び投資信託等の取引をしてきた投資家である。本件EB債について、被申立人担当者は申立人の投資意向を確認の上、資料を用いて時間をかけて説明を行い、申立人の理解度を確認して契約に至っている。申立人は本件取引の前に同種のEB債を購入した経験があるが、当該EB債は株価水準がトリガー価格を超えて期限前償還されていた。よって、申立人はEB債の仕組み及び商品特性等について熟知していたと推察されるため、被申立人における説明について不足していたとの主張は認められない。</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5月、紛争解決委員は、「本件EB債の販売時に被申立人担当者が十分に説明を行ったか否かについては、面談での説明であったため事実確認は困難であるが、事情聴取した限りでは、申立人が正確に理解していたと断言することは難しいと考える。被申立人が損失額の一部を負担することで解決を図ってはどうか。」との見解を示して和解を打診したが、被申立人が本件について落ち度はないと主張したため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
19	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、新規公開株式の抽選を申し込んだところ当選したため買付代金を振り込んだが、被申立人のシステム障害により誤って落選となり、当該株式を買い付けることができなかった。被申立人の過失により買い付けることができなかったことから、被申立人に対して当該株式を調達しようとする場合に必要となる約50万円を損失として賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が新規公開株式に当選しながら買い付けることができなかった原因は、被申立人のシステム処理において不具合が発生したものであることは間違いない。しかしながら、申立人は当該株式について買付約定していない上に、仮に得られたであろう利益について請求することは不当であると考え。被申立人としては、当該株式の募集買付代金と上場初値による売却代金との差額を申立人の損失と考えて、あっせんの場で話し合いにより解決したい。</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)	○平成30年5月、紛争解決委員は、双方の主張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】
20	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、投資経験のない申立人に対して、十分な説明を行わずに強引に株式現物及び信用取引を勧め、同担当者主導で売買を繰り返し、その結果、申立人は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を理由に、発生した損害金約2,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は高齢ではあるが、他社での証券取引の経験があり、十分な知識のもと自らの相場観を持っていた。本件取引においても、被申立人担当者の提案に対して、申立人自身の判断で売買を行っている。よって、同担当者主導と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>	和解成立	<p>○平成30年6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> 被申立人担当者が行った勧誘の内容については、申立人の意向を十分に汲み取ったものとは言い難く、申立人の属性から見て適合性に全く問題がなかったとは言えない部分が見受けられる。よって、双方互譲のうえ、被申立人が一定額の賠償に応じるべき事案と考える。</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
21	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	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が何度も断っているが、執拗にFX取引を勧めて口座開設させ、扱者主導で売買を繰り返させた結果、申立人は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らる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人にFX取引を提案した際、勧誘を断られた事実はなく、申立人自身が興味を示したため、商品内容及びリスク等を説明し、申立人が理解したことを確認できたことから口座開設に至ったものである。その後の取引については、申立人の発注意思に基づくものであることを確認した上で注文を受けており、その後、追加証拠金が必要となった際には、申立人の判断で入金の手続きを行っている。よって、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30年6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【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 事情聴取した限りでは、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、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。取引内容について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取引をした結果、大きな損失を出していることについては、申立人の自己責任である面は否めないものの、被申立人において相応の賠償に応じることで解決することが妥当と考える。</p>
22	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、証券CFDにおいて、買建玉に合わせて同数の売りを建てようとしたところ、被申立人担当者から強い口調で売り注文を拒否された。同担当者は、市場が反転することに大きな自信を持っていたが、その後、強制決済されてしまい、得られるはずの利益を逸した。よって、被申立人による断定的判断の提供を理由に、逸失した利益約40万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が売り建てようとした時に、自らの相場観を伝えたのは事実であるが、申立人は自らの判断で正式な売り注文を出さないと判断したものであり、同担当者が申立人の売り注文を拒否したとの主張は失当である。なお、申立人が主張する逸失利益約40万円の根拠についても、申立人が安い価格で買い決済していれば得られたはずだと主張するのであれば、申立人自身が鋭い投資判断を持ち合わせていたことになり、結果は自己責任であると言える。</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)	<p>○平成30年6月、紛争解決委員は、「申立人は、それまでの数回の取引において被申立人担当者との関係は良好であり、今回、同担当者の強い否定的な発言で投資判断が揺らいだ可能性は否定できないが、一方で被申立人は、同担当者が自らの相場観を述べたに過ぎないと主張している。通話録音がないことから事実認定はできないが、取引後、同担当者から無責任な発言があったことも申立人の心情を逆なでしていることもあり、被申立人において一定の金銭を支払うことで和解することを検討されたい。」との見解を示したが、被申立人が金銭的解決は困難であると強く主張したため、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>
23	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、高齢の申立人に対して詳しい説明を行うことなく、「絶対に損はしない」等と外国株式、投資信託及び債券等の取引を次々と勧めて扱者主導で売買させ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反、断定的判断の提供及び過当取引等を理由に、発生した損害金約1,500万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、約20年前に被申立人に口座を開設したが、その時点で既に株式現物取引や投資信託への投資経験が豊富で他社においても取引経験があり、リスク商品に対する十分な理解力を有していた。本件各取引については、被申立人担当者が申立人の投資意向や資産状況を確認しながら提案し、その都度申立人が承諾して理解したことを確認の上で契約に至っており、「絶対に損はしない」等と発言した事実はない。よって、申立人の主張には理由がなく、その請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成30年6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> 被申立人において、一任売買や無断売買等の違法性は認められない一方で、申立人が若干難聴傾向の見られる高齢者であり、相当額の損失が発生していること、また、あつせん制度の主旨に鑑みて、本件対象期間に申立人が被った実損約450万円の1割に相当する金員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
24	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歳代後半	<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勧められて購入したが、その後約2か月経って別の担当者から電話があり、「店頭FX取引をやってみませんか」と言われ、軽い気持ちで説明を受けた。そして、あまりよく理解できないままFX取引の口座を開設したところ、扱者主導で売買を繰り返され、追加証拠金を次々と差し入れさせられ、その結果、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、発生した損失約470万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、証券総合口座開設時の意向アンケートで「店頭FX取引の詳しい説明を受けたい」旨を回答しており、資料送付を希望していた。被申立人担当者が電話をしたところ、申立人が、自身で購入した投資信託は為替の影響を受けることを理解していたことから、為替に興味を示し、FX取引の勧誘を要請した。同担当者は申立人と面談し、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を行い、申立人より理解したとの確認書を受け入れた後、本件FX取引が開始された。一連の取引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>	和解成立	<p>○平成30年6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120万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> 申立人は投資経験の少ない初心者であり、FX取引に関する知識がほとんどなく、仮に口座開設までの経緯や取引の態様について問題がなかったとしても、少なからず申立人の属性や経験等に照らして適合性については疑義が生ずる。その他諸事情を考慮し、被申立人が一定の賠償に応じるべき事案である。</p>
25	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	株価指数先物	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の意向に沿わない株価指数先物取引を勧め、申立人が一旦断つたにも拘わらず、「業界で培った自信がある」等と言って強引に契約させ、次々に追証を差し入れさせて売買させた。その結果、申立人は多額の損害を被った。よって、被申立人に対して発生した損害金約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式投資経験が約40年以上あり、会社役員という属性からしても取引に係る自己責任原則や、有価証券取引がリスク取引であることを理解した上で本件取引を開始したと認識している。被申立人担当者は、申立人に対してデリバティブ注意喚起書面やその他関係書類を交付し、本件取引の仕組みやリスクについて詳しく説明を行い、申立人の理解度を確認した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6月、紛争解決委員は、「双方の主張に隔たりがあり、被申立人が違法性はないと強く反論していることから、これ以上話し合いをしてもあつ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】
26	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><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に投資勧誘を行う際には申立人の長女に説明を行うことを約束していたにも拘わらず、同担当者の上司が突然来訪し、保有していた投資信託を強引に売却させた。申立人の意向に沿わない取引であり、原状回復に要する費用約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、数年前に複数回入院後、長女が後見人として売買に関わってきており、当時の担当者は、サービスの一環として勧誘前に申立人の長女に連絡しているが、その後、申立人は、担当者との電話でのやりとりや店頭での会話において、投資の判断能力等に何ら問題はなく、自ら取引の可否を判断している。本件投資信託の売却についても、担当者が値下がりの可能性がある旨説明した際に、申立人から「事前に長女に相談しているか」と尋ねてくることはなく、また、「長女に相談してから判断する」などと言うこともなく、申立人本人の判断で売却に応じており、売却約定が正当に成立している。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6月、紛争解決委員は、「被申立人担当者は、申立人への勧誘の際には事前に申立人の実娘に連絡することを承知していたところ、本件取引についてはその上司が代わって申立人本人に勧誘している。これは被申立人内部の連絡の不備によるものである。よって、被申立人に一定の過失はあると判断できる。」との見解を示し、双方に和解を勧めたが、被申立人が、申立人には十分な判断能力があったと強く主張したため、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】