

FINMAC紛争解決手続事例(平成25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25年4月から6月までの間に手続が終了した事案は、85件である。そのうち、和解成立事案は49件、不調打ち切り事案は20件、一方の離脱事案は11件、その他は5件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争74件>、<売買取引に関する紛争7件>、<事務処理に関する紛争2件>、<投資助言に関する紛争1件>、<その他の紛争1件>であった。その内容は、以下のとおりである。

(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	紛争の概要	終了方法	処理状況
1	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、金融商品知識に乏しく、また、病気により心身ともに正常でなくなった申立人に対して、本人の意思を確認することもなく、高度な投資商品を購入させて損失を負わせた。よって被申立人に対し、申立人の病状が悪化した平成19年以降に行われた取引に伴う損失約300万円について、無断売買、説明義務違反、適合性原則違反を理由に損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 通話録音を確認する限りでは、本人から指示を受けて受注していることが確認できるが、申立人が重篤な病気を抱えていたことから、投資判断能力や理解度に応じた十分なる説明義務を履行していたかという点については、結果的に、適合性の原則を欠くおそれのない取引であるとまで断定することが困難であることも否定し難い。ただ、申立人の主張する平成19年以降の取引については、保有していた投信を売却した資金を対象とすると通算して利益となっていることから、申立人の請求には応じられない。</p>	見込みなし(和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成25年4月、紛争解決委員は和解案を提示したが、被申立人が受諾できないことを明確にしたため、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し【不調打ち切り】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	70代後半	<p><申立人の主張> これまで利息収入を得ることを目的として定期預金と同じような商品であるとの認識で被申立人より社債を購入してきたが、担当者より勧められて購入した新株予約権付社債が発行会社の経営破綻により多額の損害を被った。担当者は本件新株予約権付社債の発行会社が倒産した場合、償還されない旨の説明を一切しておらず、申立人が本件商品のリスクを理解したとは到底言えない。よって、説明義務違反を起因とした損失約1,800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人において国債や社債、転換社債を複数銘柄買付けており、担当者は、社債は発行体の倒産によって元本割れをすることを繰り返し説明し、申立人は、社債が定期預金とは異なり、発行体の倒産等により元本割れの可能性があることを十分認識していた。本件商品についても万が一倒産すれば償還金は元本割れし、最悪はゼロになることを説明している。よって、申立人の請求には応じられない。</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25年4月、紛争解決委員は、本件は、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を実施しないことが適当であると判断した。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
3	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、海外取引として商品の注文生産・販売や輸入L/C代行などを行っていたが、あくまで顧客が為替リスクを負い、申立人自身が同リスクを実質的に負うことはなかったにもかかわらず、担当者から「円安リスクヘッジのため」と店頭通貨オプション取引を次々と勧められた。融資取引のある被申立人からの提案を断りきれず契約したが、円高局面に過大な損失が発生するリスクを内包する取引であるという重要事項の説明を怠っていた。不当な取引であり、既払いの損失の賠償及び未払金・解約清算金の合計額の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人から、仕入れについては中国から輸入しており、為替リスクを負っている旨を聞いていたため、本件各取引が申立人にとって有用であるとの認識から提案したもので、本件各取引の商品性、リスク等を詳しく説明し、申立人の理解を得て契約を締結したものであり、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年4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、被申立人が申立人の債務の約35%に相当する額の請求を放棄することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料を総合すると、本件各契約を締結するにあたり、被申立人において申立人の業態を十分把握していたか疑義があること、また、申立人におけるヘッジ対象額についての客観的な資料による裏付けを十分取ったとはいえないところがあると指摘できる。他方、申立人の投資経験に照らすと、被申立人が申立人に対する説明義務を果たしていないとまではいえず、申立人のリスク耐性が相当程度あり、総体的には申立人の自己責任といえる部分があることなどを総合勘案すると、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当である。</p>
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	男	80代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、自らが代表取締役を務める会社の取引先銀行より被申立人を紹介され、担当者から勧められるがままに次々と仕組債等を購入した。申立人は高齢で株取引の経験すらなく、仕組債といった複雑な商品のリスクについても全く理解できなかったが、銀行の定期預金の延長のつもりで、取引をしていた。よって、本件取引により生じた損失約1億5,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件仕組債等を購入する以前にも、申立人が代表取締役を務める会社の名義で3本の仕組債を購入している。また、申立人自身も、他の証券会社と取引があり、金融商品取引について豊富な知識や経験を有していた。被申立人は申立人に対し仕組債の買付けを勧誘するにあたり、いずれの商品についても、その商品内容、リスク等を十分に説明し、申立人はこれらを十分に理解していた。したがって、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ち切り)	○平成25年4月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
5	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	法人		<p><申立人の主張> 申立人が行った仕組債等の取引は、前代表取締役が行ったものだが、前代表取締役は高齢で株取引の経験すらなく、仕組債といった難しい内容やリスクについて全く理解していなかった。本件仕組債等は、取引先銀行より被申立人を紹介され、銀行の定期預金の延長のつもりで、担当から勧められるがままに次々に資金を預けて取引してきたものである。よって、本件取引により生じた損失約1億1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、申立人の意向に沿った商品を紹介しており、そのすべての商品内容及びリスク等について十分な説明を行っている。申立人も説明を十分に理解し、納得した上で購入している。また、当時、代表取締役は他の証券会社との取引があり、金融商品取引について豊富な知識や経験を有していた。よって、何らの違法・不法行為もないため、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25年4月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は大幅に外貨実需が減少しており、将来のドルの実需を予測してクーポンスワップ契約に臨むことは、実質的に到底期待できない中小企業であるが、被申立人より勧められ、長期で、しかも実需を上回るクーポンスワップ契約を締結した。適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、本件取引により生じた損害金の支払いと本件取引において申立人の債務が一切存在しないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 現在オーバーヘッジにあることは認めるものの、申立人は、毎年のドル送金額が安定しており、為替リスクヘッジニーズを有していた。本件契約の締結に際し、申立人は、交換レートとその他取引との相関関係、為替デリバティブ契約の各商品性やヘッジ比率の把握の重要性等の理解を時間をかけて深化させ、十分にこれらを理解する能力を有していた。よって、申立ての趣旨に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に譲歩を求めたところ、被申立人が申立人の債務のうち約25%を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は直接貿易で相当の取引量、実需がある会社であり、被申立人は、資料に基づいた説明を行い、一定の説明を行ったことがうかがえ、申立人は本件各契約の基本的内容について理解していたものと認められる。一方、被申立人は、申立人の外貨実需額及び、他社との為替デリバティブ契約によるリスクヘッジ状況をもっと慎重に確認すべきではなかったかと思われる。</p>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人は、申立人として為替変動リスクのヘッジニーズがないにもかかわらず、非上場の中小企業で時価会計を採用していないことを利用して、経済合理性について申立人を誤認させ、クーポンスワップ取引を勧めた。しかしながら、急激な円高により損害が拡大している。不当な勧誘であり、発生した損害の賠償及び解約した場合に発生する違約金の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は中国から商品を輸入しており、為替変動リスクをヘッジするニーズがあると認識している。商品内容、リスク等について十分説明を行い、当時の申立人代表者の理解・納得を得たうえで契約に至っており、強引に勧誘した事実はない。よって、請求には応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年4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、本件を中途解約し、双方に債権債務がないことを相互に確認し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 担当者による申立人のヘッジニーズの確認が十分でなかった可能性があり、被申立人が一定割合の賠償に応じるべきであったが、その後の市況の変化により損害額が減少したことで、今後、申立人が被申立人に対する請求を放棄することにより和解することが妥当と考える。</p>
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は為替リスクのヘッジニーズを有していなかったが、担当者は融資との抱き合わせを前提に通貨オプション取引を勧誘し、リスクに関する十分な説明を行わずに契約を締結させた。よって、支払済の為替差損額の支払いと、未払いの為替差損額の支払請求権の放棄と、現存する取引について解約違約金の負担なく無償で解約することを求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、輸入商品について米ドル建ての決済があり、為替リスクヘッジニーズがあると聞いたため、申立人にとって有用であると判断し本件取引を提案した。担当者が詳しく説明を行い、申立人の判断により契約に至っている。優越的地位の濫用の事実もなく、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年4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、申立人の債務のうち約3分の1について被申立人が請求を放棄することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 説明義務違反、適合性原則違反等の申立人の主張は直ちに認められないものの、被申立人の販売・勧誘についても一部妥当性について疑問が残ることは否定できないことから、双方互譲のうえ、和解案により解決することが妥当である。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「外貨預金は為替差損によって元本割れしている。金利は低い、非常に有利な条件で短期で償還され、元本を取り戻せる商品がある。」等とリスクについて何の説明がないまま仕組債を勧められ購入したところ、発行体及び保証会社の破たんにより投資元本のほぼ全額を失った。説明義務違反であり、発生した損害金約2,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人が系列の銀行で特約付外貨定期預金をしており、為替差損をカバーするための商品に興味があるとのことだったので、本件仕組債を提案したものである。その上で、担当者は、本件仕組債の商品内容、リスク等について詳しく説明し、その結果、申立人自身が理解を示し、申立人の判断で購入したもので、勧誘に関して違法性はない。よって、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が申立人の損害額の1割に相当する約200万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、被申立人の説明を受けて買付申込書及び確認書等必要書類に署名・押印の上、本件仕組債を買っていることから、被申立人に説明義務違反等の違法行為は存在しない。ただし、買付当時60歳を超えた申立人に対し、償還まで30年かかる中途解約が困難な仕組債を勧誘した点に問題がなかったとはいえない。</p>
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、デリバティブに関する知識に乏しく、特段の為替リスクヘッジニーズもなかったが、担当者から十分な説明を受けずに「当分は円高にはならない。コストがかからない。」等として、店頭通貨オプション取引を勧められた。長年融資を受けてきた取引銀行からの提案であり、大きなリスクはないと判断し複数回契約したが、急激な円高により損失が拡大している。説明義務違反、適合性原則違反、優越的地位の濫用であり、既払いの損失及び解約清算金相当額の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、国内商社から円貨で仕入れる中国製等の商品価格に係る為替変動リスクヘッジを目的として本件各契約を締結した。申立人は、かかる為替リスクをヘッジするため、すでに他行との間で同種のデリバティブ取引を行っており、本件各契約の内容等について精通していた。本件各契約の勧誘・説明は適切に行われ、申立人は十分に商品内容やリスクを理解して取引に及んでおり、優越的地位の濫用等の事実もなく、請求に応じることはできない。しかしながら、今後の対応については取引銀行として真摯に対応していきたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年4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、申立人の債務の約3割に相当する額を被申立人が免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 担当者は、本件各契約について資料に基づき所要の説明は行っており、申立人はその内容について確認のうえ必要書面に記名・押印していることから、被申立人に説明義務違反があったとは認められない。他方、本件各契約の締結に際し、被申立人は、申立人による円建ての国内商品仕入価格に係る為替変動リスクヘッジをその目的としているが、円建ての国内仕入であればその他の価格変動要因も相当にあると考えられるなかで相関性の検証が不十分なまま過大なリスクヘッジとなる懸念のある契約締結を許容していたと言える。以上の点を勧告し、和解案により解決することが妥当である。</p>
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 外貨需要はあるものの、為替相場判断を専門に担当する役員等を置いていない申立人に対して、被申立人は8年という決済期間の契約を勧めた。すでに他行との間で為替デリバティブ契約を締結していた申立人にとって必要のない取引であり、適合性に反した勧誘である。よって、未払金・解約清算金の合計額の支払義務のないことの確認及び既払いの損害金の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人の取り扱う商品のほとんどが米国製又はヨーロッパ製であり、売上げの25～30%が米ドル建ての直輸入の商品であり、他行との間で為替デリバティブ契約を締結していることを踏まえ、過大にならない範囲で同種のデリバティブを検討する必要があると聞いたため、申立人にとって有用であると判断し本件契約を提案した。適合性の点で問題のない取引であり、申立人の請求には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの申立て取下げ】 (解約清算金などが評価益に転じたため)

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
12	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 輸入取引は行っているものの、特段の為替変動リスクヘッジニーズがなかったにもかかわらず、申立人の意向・実情を十分確認することなく、担当者は詳しい説明がないまま過大な危険を伴うデリバティブ商品を勧め、2本の契約を締結させた。その結果、急激な円高により損失が拡大した。適合性原則違反、説明義務違反であり、既存の損害の賠償及び未払金・解約清算金の合計額の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、取り扱う商品を米国等から米ドル等の外貨建てで輸入しており、かかる輸入取引に伴う為替リスクをヘッジするため、本件各契約締結以前から他行との間で為替デリバティブ契約を複数締結していた。担当者は、当該他行との間のデリバティブ契約の終了等に伴い、申立人からの要請を受け、本件各契約を提案した。申立人は商品内容や取引条件等について十分理解したうえで各契約を締結している。よって、被申立人が不法行為を構成する事実はなく、申立の内容には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの申立ての取下げ】 (解約清算金などの評価損失が縮小したため)
13	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人より十分な説明を受けずに、申立人の意向と実情に反した長期の通貨オプション取引を勧められ契約したが、損失が生じた。損害金の支払いと、本件契約を解約した場合の債務の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 海外から商品を仕入れており、仕入価格は為替変動の影響を受け、販売代金に価格転嫁できないことを確認したうえで、為替リスクヘッジニーズへの対応として本件通貨オプション取引を勧誘した。各種リスク等について説明を行い、申立人の理解と納得を十分に得たうえで契約に至っている。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25年4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、申立人の債務の約3割に相当する額を被申立人が免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 証拠書類等を総合すると、担当者は、本件取引の商品内容、リスク等について申立人に対して所要の説明は行ったと思われ、申立人は基本的内容については理解していたと認められる。他方、申立人のヘッジ対象額の検証や他行における契約状況の把握が不十分であったと指摘することができる。以上の点から、和解案により解決することが妥当である。</p>
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	法人		<p><申立人の主張> 担当者より勧誘されて仕組債を購入したが、担当者は勧誘に際し、あたかも確実に利益が得られるような発言をし、商品内容、リスク及びリスクの発生原因等に関する説明を十分に行わず、かつ、適合性の原則から著しく逸脱していた。よって、本件仕組債に生じた損失約4,600万円の支払を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、本件仕組債の買付け勧誘において、断定的判断を提供したことはなく、指数が下がった場合に元本がどのように毀損するかや、指数が半分以下であると償還額はゼロになること、途中売却できない場合があること等、具体的な説明を行い、申立人は理解の上、本件仕組債を購入している。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っせん手続を打ち切り)	○平成25年4月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、和解が成立する見込みがないと判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 為替リスクヘッジを行う必要もなく、デリバティブ取引の知識も有していなかったが、被申立人は取引を行うメリットのみを強調し、取引による損失の発生やリスク等のデメリットの説明を十分に行わず、申立人に対し2本のクーポンスワップ契約を行わせた。よって、本件取引により生じた損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は為替デリバティブ取引の経験があり、本件クーポンスワップ取引の条件及びリスクを十分に理解し、間接貿易におけるヘッジ目的として、本件取引を契約している。本件取引のリスク等については、担当者より十分な説明を受けて、申立人の判断と責任において本件取引を行っており、被申立人に何ら不法行為は存在しない。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ち切り)	○平成25年4月、紛争解決委員は、被申立人の歩み寄りの姿勢が全くなく、和解が成立する見込みがないものと判断し【不調打ち切り】
16	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	女	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より保有投信について「下落基調であるが、今売却すれば損は出ない」と言われて買換えをしたが、実際は保有投信に損失が生じていた。よって、投信の買付の無効取消と、保有投信の原状回復(原状回復費用約60万円)を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の誤った説明により売却した投信の買戻し(原状回復)に応じることは可能であるが、同投信の売却代金で購入した投信の買付無効及び原状回復に係る費用差額の負担の求めには応じることはできない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの申立ての取下げ】 (あっせん対象商品に利益が発生したため)
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	60代後半	<p><申立人の主張> 担当者から、リスク等について十分な説明を受けずに「米国国債なので安心です」、「いつでも換金できます」等と勧められ、米ドル建て米国国債ストリップ債を購入したが、元本が大きく欠損した。説明義務違反であり、発生した損害約180万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 米ドル預金の現金出金手続を行った後、申立人から円転せずに米ドルのまま別の商品に投資する意向が示されたため、本件債券を提案した。担当者は同意を得て、商品内容等について詳しく説明を行い、申立人の判断により購入に至っている。申立人の主張はいずれも事実と反している。</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25年4月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
18	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験が乏しく高齢である申立人に対し、情報収集の困難な外国株を次々に勧誘し損失を拡大させた。著しく適合性原則に反する行為であり、発生した約1,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式、投信、国内外の債券等への投資経験が10年以上あり、適合性について問題はなかったと認識している。担当者は、申立人の意向を確認したうえで各商品について説明し、申立人の判断で取引してきたもので、請求に応じる理由がない。</p>	見込みなし (特別調停案の提示に対して被申立人がこれを受諾せずあっせん手続を打ち切り)	平成25年3月、紛争解決委員より特別調停案が提示されたが、被申立人が特別調停案を受諾せず、訴訟提起したため【不調打ち切り】
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 外貨実需が多少あったものの、特段の為替変動リスクヘッジニーズがないにもかかわらず、担当者から十分な説明を受けずに「円安基調であり、米ドルは130円になる」等と勧められ、クーポンスワップ取引を2本契約した。その後、急激な円高により損失が拡大している。デリバティブ取引に精通していない中小企業への不当な勧誘であり、発生した損失及び弁護士費用の賠償並びに解約違約金等の支払免除を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、商社を通じて海外から原材料を調達するとともに、商品については一部中国から直接購入していた。後者については円建てで決済されるものの、為替相場に応じて円建て価格が決定される方式に変更することとなったことから、申立人の意向・要望を確認のうえ、本件契約を提案した。申立人代表者は、大手メーカー出身で為替について十分な知識を有しており、申立人の判断により為替デリバティブの導入を決めている。申立人の主張は不当である。</p>	和解成立	<p>○平成25年4月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が譲歩し、被申立人が解約清算金及び未払の差額決済金の合計額のうち約25%を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人と被申立人の主張事実が全く異なっており、事実認定ができないが、本件各契約締結にあたり、申立人の実需額に関する確認が主としてヒアリングに留まっている点において、被申立人の検討が必ずしも十分ではなかったとも考えられる。かかる事情を考慮すると、双方が歩み寄って和解することが望ましい。</p>
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人はデリバティブの理解に必要な金融知識を有していなかったが、担当者より勧められクーポンスワップ契約を締結した。しかし、他行でも多額のデリバティブ契約を締結しオーバーヘッジであったうえ、発生した損失等は申立人の財務耐久力を超えており、適合性原則に反するものであった。よって、既払いの損失と解約清算金の合計額の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は米ドル建て仕入れを行っており、為替リスクヘッジニーズがあった。また、外国為替取引について豊富な知識を有していた。被申立人は他社における為替デリバティブ取引の内容やヘッジ比率、その他の業況等についてヒアリングを行い、申立人の意向も確認のうえ、本件取引を提案し、約定に至っている。ヘッジ比率や財務耐久力等の問題はなく、適合性原則違反には該当しない。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25年4月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が互譲し、被申立人が申立人の未払の差額決済金のうち約4割を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件契約について、申立人の主張する適合性原則違反等の事実が存在することは直ちに認められないが、被申立人による申立人の米ドル実需の金額等の検証について十分とはいえない点もあった。本件契約に基づく未払の差額決済金の6割を申立人、4割を被申立人が負担する内容による和解案を提案する。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
21	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は国内企業より木材等を仕入れ、製造・加工を行い、販売を業とする会社であり、為替リスクをヘッジする必要性もなく知識もなかったが、被申立人より十分な説明を受けずに勧められ、クーポンスワップ取引を契約し、これまでに多大な損失が生じた。未払金及び中途解約清算金の支払義務がないことについての確認及び既払金の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が仕入れていた木材等は輸入品であり、為替相場の影響を受けないことはあり得ない。また、申立人は、為替デリバティブ取引の知識と経験を有していた。被申立人は申立人に対し、商品性やリスク等について十分に説明を行い、ヘッジニーズの確認・検証が不十分であったとは言えない。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25年5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、双方が受諾し、被申立人が申立人に対し、解約清算金、未払金及び承認債務（融資債務）を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件各契約が申立人の事業において必要な契約であったのかどうか疑問がある。本件各契約を中途解約し、申立人が支払うべき解約清算金、未払金及び承認債務の合計額につき、被申立人が負担することによって本件を解決することが相当である。</p>
22	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は輸入を行っておらず、国内企業から仕入れている輸入品の価格自体もほぼ一定であり、為替の影響を受けていないので為替デリバティブ契約の必要性は一切なかったが、被申立人より申立人が理解できる十分な説明がなく、財務耐久力を超過した本件クーポンスワップ契約を勧められ、締結した。よって、本件契約の未払金及び中途解約清算金の支払義務がないことの確認、既払金の一部返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、商社経由の輸入品の仕入価格に係る為替変動リスクヘッジを目的として、被申立人との間で複数本の為替デリバティブ契約を締結している。被申立人は、知識、経験に問題のない申立人が十分に理解していることを確認し、また、適合性の検証も適切に実施して契約に至っており、不法行為を構成する事実はない。よって、申立の内容には応じられないが、今後の対応については取引銀行としてあっせんの場合で真摯に協議したい。</p>	和解成立	<p>○平成25年5月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が譲歩し、解約清算金及び未払金の支払債務のうち、被申立人が申立人に対し約45%を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件各契約に係る被申立人の説明義務履行に問題があったとはいえないものの、被申立人は、申立人の輸入材等の国内仕入価格と米ドル円相場との相関を検証することなく契約を締結しており、その結果オーバーヘッジとなる懸念のある契約締結を許容しており、適合性原則の観点からは明確に違法とはいえないものの、本件各契約の契約締結目的の妥当性についての検証が不十分であった点において、業務の遂行に不適切な点があったことは否めず、問題が全くないとはいえない。</p>
23	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	投資信託	男	60代後半	<p><申立人の主張> 保有していた本件投信について、担当者に損益状況を問い合わせたところ、利益が生じている旨の説明を受けたため売却注文を出したが、実際には損失が出た。後日、担当者が残高口数と評価損益を間違えて申立人に伝えたことが判明した。誤った説明に起因する売却であり、原状回復及びそれに要する費用約30万円の支払いを求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張に概ね間違いはないが、申立人が本件投信の精算金額が間違っていることに気付いてから苦情申出までに時間が経過していることもあり、あっせんにおいて事実関係を確認したうえで解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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、21万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件事案に関し、双方に争いはなく、評価損益について担当者から誤った情報提供がなければ、申立人は本件投信を売却しなかった可能性が高い。他方、申立人は、本件投信の売却約定後に送付された取引報告書の内容をその時点で確認していれば、早期の申出が可能であったはずであり、証券事故処理による原状回復が可能であったと考えられる。以上のとおり、双方に一定の落ち度が認められることから、和解案により和解するのが相当である。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
24	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 担当者は、金利変動リスクや為替リスクヘッジニーズのない申立人に対して、商品内容やリスクについて十分説明しないまま執拗に勧め、店頭通貨オプション取引及びクーポンスワップ取引を複数契約させた。その後、急激な円高により損害が拡大している。よって、すでに発生した損害の賠償及び今後発生が見込まれる解約清算金の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人代表者との間で、融資に際して金利固定化ニーズがあること、仕入価格が為替の影響を受けており為替変動リスクがあることについて認識を共有していたため、申立人にとって有用であると判断し本件各契約を提案した。取引条件、メリット、デメリットについて十分説明を行い、申立人の判断により契約に至っている。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人の債務の約5割に相当する額を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の商流や価格の決定方法等から為替変動リスクヘッジのニーズが存在していたとは考えにくく、申立人との間での認識共有が不十分なまま契約を締結したことは、被申立人に問題がないとは言い切れない。一方、あっせんの結果及び証拠書類によれば、担当者は申立人に対して、本件各取引の仕組み、リスク等について一応の説明をしようとして契約締結しており、申立人にも一定程度の責任は認められる。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案により和解することが妥当と考える。</p>
25	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	60代前半	<p><申立人の主張> 株式取引の経験が全くなく、理解できる能力がないにもかかわらず、十分な説明をせずに、過大な外国株式取引を行わせ損失が生じた。損失約350万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引は、申立人が自らの投資意向と判断により行ったものであり、担当者は申立人に外国株式取引のリスク等に関して十分な説明を行い、さらには取引口座を支配していた事実も認められないことから、申立人の請求は応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、当事者双方が互譲し、被申立人が申立人に対し約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> 申立人は、本件外国株式取引を行うまで夫から相続した株式を売却した以外に株式取引の経験を有していなかったことは口座開設時の申告から明らかで、担当者は申立人が提出した登録内容変更依頼書の内容の矛盾に気がつくべきであった。他方、申立人が前記登録内容変更依頼書を提出していること、申立人が買付を行った外国株式を長期保有し、損失を拡大させていること及び申立人自身自己責任の部分があることを自認している事情が認められることから、和解案により和解することが妥当と考える。</p>
26	売買取引に関する紛争	システム障害	株式	男	40代後半	<p><申立人の主張> 保有していた国内株式について、ホームトレード画面の売買損益欄に約5万円の利益が出ていることを確認したため売却注文を出し約定したが、実際には約10万円の損失となった。画面上の誤表記が原因であり、原状回復及びそれに要する費用約10万円の支払いを求める。</p> <p><被申立人の主張> システム変更に伴い、ホームトレードの画面を一新したが、変更直後の画面上の評価損益に関して十分な注記が付されていなかったことは事実として認める。他方、申立人は、自分自身でコスト管理・損益確認も可能であったと思われる一面もあること等から、損害額の算定と応分の負担割合につき、あっせんの場で話し合う用意があり、円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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6万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件は、被申立人の画面表記の不備が起因して、申立人が意図しない損失での売却につながったことは明白であるが、申立人においても本来の損益確認が可能であったと思われること等から、双方互譲のうえ、和解案により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	紛争の概要	終了方法	処理状況
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、輸入取引はあるものの、事業年度によって取引額が一定せず、特段、長期にわたる為替リスクヘッジのニーズがなかったにもかかわらず、担当者から、今後米ドル及びユーロが高くなると断定的な説明を受け、為替デリバティブ取引について理解できないまま、通貨オプション取引を勧められ複数契約した。その後、急激な円高により損失を被った。一連の取引は申立人の財務耐久性を超えており、不当な勧誘である。よって、既払いの損失の賠償及び解約清算金等の損失見込額の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の輸入仕入に伴う外貨実需は、為替リスクの影響を考慮すべき量にのぼっており、担当者は申立人にとって有用であると判断し、本件各契約が提案した。商品内容、リスク、中途解約が原則禁止である点等について詳しく説明を行い、申立人の理解・納得を得たうえで契約に至っている。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方の主張の相違点を考慮しつつも双方に互譲を求めたところ、被申立人が申立人の支払債務のうち約45%を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件契約の一部は長期に亘り、かつ3年半以上先スタートでの導入となっているが、申立人からの要望があったとしても、実需検証の観点から、既存取引が終了する時点で導入要否を検討してもよかつたのではないかと考える。他方、本件は直接貿易で替ヘッジニーズは相応にあることに加え、申立人は被申立人以外とも多数のデリバティブ取引を行っていることから、申立人にはデリバティブ取引に係る知識・経験とも相応にあったことが認められる。</p>
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	50代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、担当者に対し、「初めての投資であり、安全性の高いものでなければ困る」と伝えてあったにもかかわらず、担当者より「安全な商品で。心配ありません。」と言って複雑かつ高リスクの他社株転換条項付社債を勧誘され、購入した結果、他社株式で償還され、元本を大きく割り込んだ。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約1,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、申立人の夫が経営する会社の役員であるが、申立人の夫が本件契約の直前に同種の他社株転換条項付社債を購入したことにより、申立人も興味を示して、買付意向を持ったため、担当者が商品内容、リスク等を十分に説明したあと、申立人が夫と相談のうえ申立人自身の判断で購入を決めたものである。よって、適合性原則違反、説明義務違反の事実はなく、請求に応じことはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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、被申立人が申立人に対し、損害額約1,400万円の2割に相当する280万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件について、申立人は被申立人の説明を受けて買付申込書及び確認書等必要書類に署名・押印の上本件仕組債を買付けていることから、被申立人に適合性原則違反、説明義務違反等の違法・不法行為は存在しない。もともと、被申立人は安定重視の投資意向を持つ申立人に対し、リスクの高い仕組債を勧誘し買付けさせた点、仕組債投資が初めてである申立人に対し、1度の面談および口座開設時に申立人が記載した外形上の属性でのみ本件EB債の適合性ありと判断した点につき問題がなかったとは言えない。</p>
29	売買取引に関する紛争	その他	投資信託	男	70代前半	<p><申立人の主張> リーマン・ショックの直前に「投信を売却して欲しい」と言ったが、担当者は「大丈夫です」と言って売却を拒否した。その後リーマン・ショックで値下がりがし、損失の回復を待ったが回復しなかったため、苦情を申し出たが、「売却注文は受けてない」と言われた。損失約3,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> リーマン・ショック前後に担当者は申立人と頻りに連絡を取っていたが、その中で、担当者は申立人より今後の見通しの相談を何度か受け、担当者はその都度、株式市場や為替の状況、検討されている金融政策などについて丁寧に説明し、その上で様子を見てはどうかと提案をしている。これについて、申立人も了承しており、売却注文を受けた事実はない。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ち切り)	平成25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、あっせん手続での解決は困難と判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
30	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は為替リスクを一切負っていないにもかかわらず、「基本的には円安である。円高で損失が出そうときは米ドルのまま預金しておき、円安になったときに円転すればよい。」等と楽観的な説明のみで、円高が進んだときの想定損失額のシミュレーション等について一切説明がないまま勧められ、店頭通貨オプション取引を契約したが、急激な円高により損失が膨らんでいる。適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、本件取引により生じた損失の賠償及び解約清算金の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は商品及び資材について輸入仕入を行っており、被申立人として申立人が相応の為替リスクを負っていたと認識している。申立人の商流における外貨建債務に対するリスクを聴取したうえで、申立人にとって有用であると判断し本件契約を提案した。商品内容やリスク等に係る説明義務も果たしており、申立人の主張は不当である。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が解約清算金の約1割に相当する金額を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件各契約の締結によって、申立人が被申立人より購入することとなった米ドルを被申立人の支店等を通じて海外送金等に使用した実績がなかった等の事情に鑑みれば、申立人のヘッジニーズに対する被申立人による検証が十分に尽くされたとは言えない。一方、申立人においても、本件各契約のメリットやリスクについて十分検討することなく、また契約内容の不明な点について被申立人に対して詳しい説明を求めることなく、被申立人から勧められるままに漫然と本件各契約を締結した点に落ち度が認められる。以上のような事情を考慮すると、本件各契約により発生した損失については、双方がそれぞれ応分の負担をして解決することが相当である。</p>
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人は、申立人との間で為替デリバティブ契約を締結させたが、本件取引は12年もの長期間の契約であり、申立人にとって取引当初は有利な為替レートが設定されていたが、担当者は、その後の米ドル相場下落(円高)により中途解約した場合の違約金の算定方法等契約締結の判断に必要な事項について説明をしなかった。申立人の外貨実需を超えた取引であり、複雑な商品内容等を理解できないまま契約した結果、大きな損害を被った。不法行為による損害賠償及び解約清算金の支払義務のないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件契約締結は、取引開始時点と比較し、円高が一定のレートまで進んだ場合に限られ、取引が消滅するのは、一定期間経過後に円安が一定のレートまで進んだ場合に限られること等、本件取引条件を詳しく説明し、締結に至るまでは、申立人から適宜質問を受けるなど十分な時間を費やしている。よって、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【あっせんの申立ての取下げ】
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人は、申立人との間で為替デリバティブ契約を締結させたが、本件取引は15年以上の長期間の契約であり、申立人にとって取引当初は有利な為替レートが設定されていたが、担当者は、その後の米ドル相場下落(円高)により中途解約した場合の違約金の算定方法等契約締結の判断に必要な事項について説明をしなかった。申立人の外貨実需を超えた取引であり、複雑な商品内容等を理解できないまま契約した結果、大きな損害を被った。不法行為による損害賠償及び解約清算金の支払義務のないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件契約締結は、取引開始時点と比較し、円高が一定のレートまで進んだ場合に限られ、取引が消滅するのは、一定期間経過後に円安が一定のレートまで進んだ場合に限られること等、本件取引条件を詳しく説明し、締結に至るまでは、申立人から適宜質問を受けるなど十分な時間を費やしている。よって、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【あっせんの申立ての取下げ】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人は、申立人に対して、被申立人のグループ会社との間で為替デリバティブ契約を締結させたが、本件取引は10年以上の長期間の契約であり、申立人にとって取引当初は有利な為替レートが設定されていたが、担当者は、その後の米ドル相場下落(円高)により中途解約した場合の違約金の算定方法等、契約締結の判断に必要な事項について説明をしなかった。よって、不法行為による損害賠償及び解約清算金の支払義務のないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件契約は申立人と被申立人のグループ会社との間で締結されたものであり、また、本件あっせん申立の趣旨は当該グループ会社の債権の不存在の確認を求めるものであるが、被申立人は、当該グループ会社を当事者又は利害関係人に含めた和解案が示されることを前提としない限り、本件あっせん手続において申立人との紛争を解決する意思を有していない。なお、取引条件等については、十分説明を行ったうえで契約に至っているが、「解約清算金」とは何か、明確にすることを求める。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの申立ての取下げ】
34	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 十分な説明を受けずに、申立人の意向と実情に反した長期の通貨オプション取引を勧められ契約したが、損失が生じた。損失の賠償及び本件契約を解約した場合の債務の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 海外から商品を仕入れており、仕入価格は為替変動の影響を受け、販売代金に価格転嫁できないことを申立人に確認したうえで、為替リスクヘッジニーズへの対応として本件通貨オプション取引を勧誘した。各種リスク等について説明を行い、申立人の理解・納得を十分に得たうえで契約に至っている。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25年5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、申立人の債務の支払いを免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、本件契約が申立人による円建て仕入価格に係る為替変動リスクヘッジを目的としているが、当該仕入価格が米ドル/円相場の影響を受けていることについて、被申立人において合理的に検証していたとは言い切れない可能性があり、その結果申立人にとって過大なヘッジとなる懸念のある契約締結を許容していた。以上の点からすれば、適合性原則の観点から違法とはいえないものの、本件契約締結目的の妥当性について検証が不十分であった点において、被申立人の業務の遂行に不適切な点があることは否めない。よって、双方互譲のうえ、和解案による解決を勧告する。</p>
35	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	70代後半	<p><申立人の主張> 申立人は高齢で判断能力が低下している等の理由で、被申立人との取引における行き違いを未然に防ぐために、申立人と直接コンタクトを取るのではなく、代理人と一緒に対応する旨を話し、被申立人に対し代理人申請をしていたが、担当者は、申立人代理人への確認をせずに、保有商品をすべて売却し高リスクの投信の買付けを行わせた。申立人の意思を無視した不当な取引であり、原状回復及びそれに要する費用約80万円の支払いを求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人に対して投信の乗換えを提案する際、商品性、リスク等について詳しく説明し、申立人の同意を得ている。その際、代理人(申立人の娘)への連絡の必要性の有無を申立人に打診したが、申立人から不要である旨返答を得ており、正当な取引であると認識しているが、申立人が代理人の手続きをとる際に、代理人の置かれた立場等について申立人の理解が十分ではなかったと推測されるため、あっせんの場で円満な解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年5月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が申立人に対し、あっせん期日の基準価格等を基に算出した損失総額の3分の2に当たる約90万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件取引につき、申立人との約定そのものはあったものの、被申立人は申立人の代理人設置の趣旨につき、十分な理解に至っていなかったことも否めないことから、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	紛争の概要	終了方法	処理状況
36	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は一部米ドル建て輸出があるものの、大部分は円建て輸入で、特段の為替変動リスクヘッジニーズはなかったにもかかわらず、担当者は円建て仕入部分の為替の影響についていかなる調査をすることもなく、単に「ヘッジに有効である」というのみで詳しい説明を行わないまま、複数の為替デリバティブ契約を締結させた。申立人は複雑な仕組みの商品の内容を理解するに必要な知識は有しておらず、適合性に違反した不当な取引であり、既払いの損害金の賠償及び解約清算金等の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人の商流やニーズ等を確認したうえで提案した。条件についても他行から提示を受けている内容等を被申立人に開示しながら、申立人自身が比較検討し、被申立人との間で本件各契約を締結している。よって、申立人の主張は不当であり、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25年5月、紛争解決委員は和解案を提示し、当事者双方に互譲を勧めたが、双方の主張に大きな隔りがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
37	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 長期的な為替変動リスクのヘッジニーズがなく、複雑で難解なデリバティブ取引に関する知識・経験がなかったが、担当者から執拗に勧められ2本の通貨オプション契約を締結した。その結果、急激な円高により多額の損害を被った。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害の賠償及び解約した場合の清算金等の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 中国等からの輸入仕入が多く、為替変動の影響を価格転嫁することは容易ではないとの理由から、複数の金融機関との間で同種のデリバティブ契約を締結していることを聞いたため、申立人にとって有用であるとの判断し本件各契約を提案した。その結果、申立人の判断により契約に至っている。申立人は他行との取引の経験から、商品内容等について十分理解していた。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25年5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、申立人の債務のうち約8割の支払いを免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料を総合すると、双方の間で申立人が為替リスクのヘッジニーズがあることの一般的認識はあったものの、被申立人が認識していたヘッジ比率は他行分を含めるとかなりの高率であり、被申立人において申立人のヘッジ状況の確認が必ずしも十分ではなかったと考えられる。一方で、本件各契約について、申立人は、商品内容、リスク等について説明を受け、これを承知した旨の「確認書」を被申立人に差し入れており、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。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ、和解案による解決を勧告する。</p>
38	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人の為替リスクヘッジニーズは限定的であり、米ドル実需も大きくなかったにもかかわらず、被申立人は「定期的に有利なレートで米ドルを購入することができる」などと無難な商品であるかのように説明し、「定期的に有利なレートで米ドルを購入することができる定期購入プログラム」と思い込ませ、長期間の据置期間や解約権まで設定された非常に複雑・難解なリスクの高い為替デリバティブ契約を勧め、締結させた。適合性の原則及び説明義務に違反しており、本件取引における為替差損金の支払を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は輸入仕入に伴う外貨実需を有し、かつ、外貨実需が安定的に推移しており、本件為替デリバティブ取引を行う為替リスクヘッジニーズを有していた。また、申立人の言う「定期的に有利なレートで米ドルを購入することができる定期購入プログラム」のようなものは、具体的にいかなる取引であるか全くもって不明であり、企業経営者である申立人代表者において、本件契約の内容を全く認識せず、あるいは完全に誤信して契約締結に至ったなどという主張は信じ難いものと言わざるを得ない。よって、申立の趣旨には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの申立ての取下げ】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
39	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないまま仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。申立人は亡夫から引き継いで口座を持っていただけで、社会経験の乏しい独り暮らしの高齢者である。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約6,700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、平成8年4月に口座開設して以来、株式、国内外債券、国内外投信、EB債等の取引経験のある投資家であり、本件仕組債についても、担当者が早期償還条項、ノックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、申立人の判断により購入を決めている。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解案を提案したところ、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約290万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、申立人が独居老人であり、後に成年後見審判がなされたことから考えると、申立人が本件仕組債を始める当時には判断力に衰えがあったものと思われ、申立人が投資経験が豊富で、かつ管理職からも説明しているとはいえ、担当者の勧誘には不十分な点があったものと推測される。よって、損失の約2割を支払うことで解決することが適当である。</p>
40	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	50代前半	<p><申立人の主張> 申立人の妻が被申立人担当者より「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないまま、申立人名義で口座開設し、本件仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。申立人は、外形上、口座を持っていることになっているが、被申立人とは面識もなく、直接説明を受けたこともない。適合性原則違反、説明義務違反であり、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> 申立人は、申立人の妻が窓口となり平成16年9月に口座開設したが、本件仕組債については、担当者が申立人の妻に対して早期償還条項、ノックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、最終的には申立人の判断により購入を決めている。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解案を提案したところ、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約160万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、担当者による勧誘には説明不十分な点があったものと推測される。また、申立人に対しては担当者が直接説明及び勧誘を行っていない点及び誰が出資者であり、誰の意向を確認すべきかという対応も不適切であったものと推認される。よって、損失の約8割を支払うことで解決することが適当である。</p>
41	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	50代後半	<p><申立人の主張> 申立人の義母の紹介により被申立人担当者から「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないまま本件仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、申立人の義母の紹介で平成16年9月に口座を開けて以来、国内外債券、投信等の取引をしてきたが、他社でも取引し投資に関する情報をネットで得ていると聞いている。本件仕組債についても、担当者が早期償還条項、ノックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、申立人の判断により購入を決めている。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解案を提案したところ、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約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> 本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、担当者による勧誘には説明不十分な点があったものと推測される。よって、損失の約5割を支払うことで解決することが適当である。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
42	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	20代後半	<p><申立人の主張> 申立人の母親が担当者から「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けず、申立人の口座を開設し申立人の名義で本件仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。申立人は、外形上、口座を持っていることになっているが、被申立人とは面識もなく、専ら申立人の母親が窓口となって取引してきたもので直接説明を受けたこともない。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、申立人の母親の指示により平成15年6月に口座開設したが、本件仕組債については、被申立人担当者が申立人の母親に対して早期償還条項、ノックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、最終的には申立人の判断により購入を決めている。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解案を提案したところ、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約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> 本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、担当者による勧誘には説明不十分な点があったものと推測される。また、申立人に対しては担当者が直接勧誘、説明を行っていない点及び誰が出資者であり、誰の意向を確認すべきかという対応も不適切な点があったものと推認される。よって、損失の約8割を支払うことで解決することが適当である。</p>
43	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	20代後半	<p><申立人の主張> 申立人の母親が担当者から「非常に利率の良い商品がある。人気がありすぐに購入しないと売れてしまう」と煽られるように勧誘され、商品内容、リスク等について詳しい説明を受けず、申立人の口座を開設し申立人の名義で本件仕組債を購入したが、結果として元本を大きく欠損した。申立人は、外形上、口座を持っていることになっているが、被申立人とは面識もなく、専ら申立人の母親が窓口となって取引してきたもので直接説明を受けたこともない。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、申立人の母親の指示により平成15年6月に口座を開設したが、本件仕組債については、被申立人担当者が申立人の母親に対して早期償還条項、ノックイン条項等を含め商品内容、リスク等を説明した結果、最終的には申立人の判断により購入を決めている。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解案を提案したところ、双方がこれに合意し、被申立人が申立人に約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> 本件については、双方の事実主張に隔たりがあるものの、担当者による勧誘には説明不十分な点があったものと推測される。また、申立人に対しては担当者が直接勧誘、説明を行っていない点ないし誰が出資者であり、誰の意向を確認すべきかという対応も不適切な点があったものと推認される。よって、損失の8割を支払うことで解決することが適当である。</p>
44	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	80代前半	<p><申立人の主張> 老後の資金を堅実に蓄積する投資姿勢であったにもかかわらず、理解できる説明を行わず、極めてリスクの高い投資信託の購入へと導き、短期間に不必要かつ不合理な乗換売買を頻りに繰り返させ、結果、高リスクの銘柄へ集中的に投資させた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した約5,600万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は昭和47年に口座開設して以来、幅広い金融商品を取引しており、大きな損失を被った経験もある。本件投資信託はいずれも投資対象にそれぞれ特徴があるものの、基本的な仕組みは何ら難しい点はなく、リスク分散ために行った本件投資信託の勧誘は、申立人の適合性に反するとは言えず、また、説明に不足はなかった。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ち切り)	<p>○平成25年5月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続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	紛争の概要	終了方法	処理状況
45	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	80代前半	<p><申立人の主張> 取引銀行から被申立人を紹介され、担当者から詳しい説明を受けることなく、複雑かつ高リスクの日経平均連動債を勧められ購入した結果、元本が大きく欠損した。高齢で投資経験もなく、定期預金のための資金であり、適合性原則違反及び説明義務違反に該当する。よって、発生した損害金約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、関連銀行からの紹介により口座開設したが、その際に、投資経験として投信を挙げており、資金性格は「余裕資金」、投資意向として「利回り重視」の欄に印をつけており、定期預金のための資金であったとか、投資経験がないということはありません。また、本件債券については、目論見書等をもとに、ノックイン基準、利率判定基準、期限前償還判定基準等を含め商品内容、リスク等を詳しく説明しており、説明義務も果たしていることから、申立人の請求には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25年5月、紛争解決委員は、商品内容説明に関して当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせんの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
46	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	80代前半	<p><申立人の主張> 証券投資の経験がなく、定期預金を希望していたところ、十分な説明がないまま預金と誤認させられ、次々と執拗に勧められ投資信託3本を契約した。全額生活資金であり、生活に支障をきたしている。発生した損害約430万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、3本の投資信託の勧誘に当たって申立人の投資意向を確認したうえで、商品内容やリスク等について詳しく説明を行った。また、その都度、申立人の理解度を確認して契約に至っている。よって、申立人の請求には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25年5月、紛争解決委員は、商品内容説明に関して当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
47	その他の紛争	詐取・横領	投資信託	男	70代後半	<p><申立人の主張> 投信の新規購入及び切替えに際して、申立人のカードが必要とのことで、被申立人担当者に数回手渡したが、その間、同担当者が申立人の証券総合口座から複数回にわたり出金・着服していたことが被申立人の内部調査で判明した。詐取・横領を起因として約200万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> なし(答弁書提出前に申立人があっせんの申立てを取下げ)</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの申立ての取下げ】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
48	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> すでに他行と同種のデリバティブ取引を契約していたため、それ以上の為替変動リスクヘッジニーズがないにもかかわらず、担当者から十分な説明を受けないまま勧められ店頭通貨オプション取引を契約したが、急激な円高により損失が拡大している。融資を受けている立場の、デリバティブ取引に精通していない中小企業への不当な勧誘であり、発生した損失の賠償及び解約違約金等の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人の商流、年間輸入額及び他行との間で締結したデリバティブ契約の金額等を把握したうえで本件取引を提案している。本件取引の導入は申立人自身の判断により決定しており、請求は不当である。</p>	和解成立	<p>○平成25年5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、被申立人が申立人の債務の約65%の請求を放棄することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、中国等からの輸入仕入を行ってきており、外貨実需があり、本件契約を締結した前年には他の金融機関との間で同種のデリバティブ契約を締結している事実に鑑みれば、ただちに被申立人に適合性原則違反及び説明義務違反の事実が存在するとまでは認められない。ただし、被申立人が、申立人の契約期間中にわたる財務耐久性や外貨実需の継続性について十分な検証を行ったかどうか疑問が残る。以上の点及びその他諸事情に鑑みると、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当である。</p>
49	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、米国等からの輸入取引があるものの、販売価格は為替相場の変動があっても転嫁可能であったため特段のヘッジニーズはなかった。しかしながら、担当者は、本件契約を締結すれば追加融資に応じる等優越的地位を濫用し、有利な価格で購入できる等メリットの説明のみでリスク等について具体的な説明がないまま契約させた。適合性原則違反及び説明義務違反等を起因とする損害賠償金の支払いを求めるとともに、解約清算金及び未払金の合計額の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件契約以外にも平成14年に2本、平成20年に1本の同種のデリバティブ契約を被申立人との間で締結している。被申立人が優越的地位を濫用した事実は一切なく、仕入商流において為替リスクヘッジニーズが存在することについて申立人との間で認識を共有したうえで、通貨オプション取引の商品性等について十分説明を行い、申立人が理解・納得して契約に至っている。よって、請求には応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に対し譲歩を求めたところ、被申立人が申立人の債務のうち約65%の請求を放棄することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件契約の契約目的となる為替変動リスクヘッジニーズの存在について、価格転嫁の可否に関する客観的な裏付けによる確認がなく、申立人との間で認識共有が不十分なまま契約が締結されたことは、被申立人に相応の過失があると考えられる。他方、あっせんの結果及び証拠書類を総合すれば、被申立人は申立人に対して取引の仕組み、リスク等について所要の説明を行ったことが認められる。以上の点を勘案し、和解案により解決することを勧告する。</p>
50	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人は、取引の仕組みや、追加保証金等の負担により多額の損失が発生し得ることを説明せず、申立人がこれらを理解しないまま、信用取引を強く勧誘し、取引を過度に頻繁に行わせた。その上、多額の損失が発生していることを知りながら、損害の拡大防止を急ったばかりか、利益獲得が確実であるかのような誤導的かつ断定的な説明を行い、申立人に信用取引を継続させた。以上により発生した損害約2,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人に信用取引の仕組みについて十分に説明しており、申立人は説明を理解した上で、信用取引を開始した。その後も担当者は申立人に損益等について十分に説明しており、申立人は信用取引の損益等について十分に理解していた。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25年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が申立人に対し被申立人の過失が認められる本件信用取引の損金の4割に相当する約750万円を支払うことを提案したところ、双方がこれを受諾し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 担当者は、信用取引の理解が不十分かつ信用取引を行う必然性・必要性があったとは思われない申立人に対し、信用取引を勧誘したこと、信用取引における株式売買の頻度が担当者の主導による過当取引であった疑いがあること、申立人が信用取引の継続への不安を担当者に表明していたにもかかわらず、担当者は損失拡大防止を講じた形跡は伺えないこと等を勘案すると、申立人にも過失相殺要因があるにせよ、被申立人に過失があったことを否定することは困難である。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
51	売買取引に関する紛争	システム障害	株式	男	80代前半	<p><申立人の主張> 保有していた国内株式をインターネット画面で売却注文後、取消操作を行ったところ、画面上で注文取消結果が表示されたが、後日、改めてインターネット画面を開いたところ、当該株式が売却されていた。売却は申立人の本意ではないことから、原状回復及びそれに要する費用約80万円の支払いを求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件売却発注時に株式注文システムにおいて障害が発生し、国内株式注文取引の各証券取引所への取次ぎが遅延したが、本件売却発注時の相場状況を踏まえると、本件取引は、発注とほとんど同時に約定が成立していたことが明らかである。また、申立人の画面上は「取消中」と表示されており、取消が完了したとの表示はされていない。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25年5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6万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が売却注文取消しの画面操作をしたあと、「取消完了」との表示はされておらず、売却注文が取り消されたとの判断は早計であったが、担当者は申立人に対し、注文取消しを受け付けると一旦回答しておきながら、翌営業日にはやはり取消しは不可能と返答するなど、申立人を困惑させた責任はある。他方、申立人も、その後の株価の推移を見て自分自身で本件株式の該当株数を買戻しており、請求額は大幅に減額されるべきである。以上の点を勘案し、和解案により和解することが妥当と考える。</p>
52	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は商社を通じ仕入れを行っていたが、不定期・短発で、その都度、金融機関からドルを調達しており、為替デリバティブ取引を行ったことなどなかった。しかしながら、担当者からメリットを強調、デメリットを過少した説明がなされ、間接的には輸入品であり為替リスクヘッジが必要と勧められ、申立人は為替リスクヘッジの必要があり、被申立人が提案する為替デリバティブ取引は有用で、メリットが大きい一方でデメリットが小さいと誤信して契約した。本件契約には適合性原則違反及び説明義務違反が存在するため、本件契約により生じた損失の支払と、中途解約損害金及び未払金等の債務を負担しないことについて確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は商社を介して仕入れを行っていたものの、その商流から、申立人の仕入価格は直接為替変動の影響を受けている。申立人から「為替変動リスクがあること、今後も同程度の輸入仕入額が発生する見込みであること」を確認しており、オーバーヘッジもない。また、本件契約に際して、申立人に適切に説明を尽くし、これに対し、申立人は自己の希望する契約条件を申し出る等しており、申立人も理解したうえで本件契約等に取り組んでいるのは明らかである。よって、法的問題が認められるような事実はなく、申立人の要求には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】 (評価損失が縮小したため)
53	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	債券	女	60代後半	<p><申立人の主張> 外国債券の購入にあたり、取引コースを変更したところ、手数料が高くなってしまった。担当者より、取引コースを変更すると手数料が高くなることの説明がなかったため、手数料差額金約30万円の支払を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、以前に、本件で変更した取引コースと変更前の取引コースの両方で取引経験があることから、手数料体系の違いについては十分認識していた。よって、コース変更に伴う取引手数料の差額金の請求には応じられない。</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25年5月、紛争解決委員は、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を実施しないことが適当であると判断した。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
54	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 海外からの仕入れはあるものの、特段の為替リスクヘッジニーズがなかったにもかかわらず、担当者から商品内容、リスク等について詳しい説明がないまま、実需を超えた内容の店頭通貨オプション取引等を勧められ、契約した。その後、急激な円高により損失が拡大している。説明義務違反、適合性原則違反であり、既払いの損失の賠償及び解約した場合の清算金の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から為替変動による販売価格への転嫁は困難との説明を受けており、また、すでに他行との間で同種のデリバティブ契約を複数締結していたことから、申立人が本件各契約の必要性を認識していたのは間違いない。本件契約を締結する際に、他行との契約内容についてヒアリングしてオーバーヘッジとならないことを確認している。申立人の主張に合理性がなく、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6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、申立人の債務のうち約2割を被申立人が免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料を総合すると、被申立人において申立人と他行との間の為替デリバティブ契約の締結状況に関する確認が不十分だったと思われるが、他方、申立人においても、被申立人の提案を十分に検討したのか疑問が残ること等が指摘でき、これらの事情を総合考慮すると、双方が歩み寄って和解することが望ましい。</p>
55	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人の外貨実需は安定しないうえ、売上に与える円安リスクの影響は比較的軽微であったが、被申立人より執拗に勧められ、円高時に2倍のレバレッジが作用し過大な損失が発生する通貨オプション契約を6本締結した。その結果、決済によって多額の損失負担を余儀なくされ、経営危機に晒されている。被申立人の勧誘は適合性原則違反等の不法行為であるため、発生した為替差損の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人はほぼ100%直接輸入により仕入れを行っており、為替変動リスクをヘッジする目的で、平成16年より本件通貨オプション取引契約を締結している。また、他行においても多数回の通貨オプション取引を契約している。契約の都度、商品性や各種リスク等の説明を適切に行い、申立人の十分な理解を確認し、適合性の検証も適切に実施している。よって、申立人の主張は不当であり、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)	○平成25年6月、紛争解決委員は、適合性及び説明段階の対応等について主張が対立しており、事実認定は困難であるため、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
56	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	法人		<p><申立人の主張> 担当者は、申立人の投資意向を無視して次々と投信を勧誘し、確実に利益が得られ損はしないかのような説明を行った。申立人が同担当者の説明を信用し本件投信を購入した結果、元本が大きく欠損した。説明義務違反であり、発生した損害金約1,700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式、債券、投信等への投資経験が5年以上あり、投資目的についても「積極投資」と記載していた。また、申立人代表者個人も投資経験が豊富であり、本件投信については、申立人の意向を確認したうえで、リスク等の説明を行い、申立人の判断で購入している。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っせん手続を打ち切り)	○平成25年6月、紛争解決委員は、リスク説明義務が果たされていたどうか焦点であり、慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張・認識に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
57	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	男	50代前半	<p><申立人の主張> 担当者は、申立人の投資意向を無視して、取引経験のない信用取引を執拗に勧誘し、仕組みを理解させないまま多額の取引をさせ、大きな損害を被らせた。適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約2,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式、債券、投信等への投資経験が5年以上あり、かつ、投資目的については「値上がり益を追求するため、大きなリスクも許容する」と記載しており、担当者がその意向に沿って信用取引を提案した結果、申立人の判断で取引を開始したものである。申立人は投資銘柄を選択する能力を有しており、結果については自己責任であり、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)	○平成25年6月、紛争解決委員は、双方の主張について慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張・認識に大きな隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
58	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	投資信託	女	70代後半	<p><申立人の主張> 豪ドル建てMMFの相続手続において、豪ドルの預金口座に送金してほしいと伝えていたにもかかわらず、円決済されて送金された。よって、豪ドルで送金された状態に戻すための費用約860万円の支払を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の娘より電話で、「母の口座を豪ドルで開いたので、母の口座に移したい」旨の話が一方向的にあったが、それ以上の具体的な話はなく、被申立人としては、申立人から売却代金を豪ドルのまま決済・振込送金するよう指示を受けていないため、申立ての趣旨には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解をもとに和解案を提示したところ、双方が受託し、被申立人が申立人に約160万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人からの豪ドルでの決済・振込送金の具体的な指示はなく、かえって円貨口座への振込送金の指示をしていたことは認められるが、相続手続の際、申立人は豪ドル建ての預金口座を持参し、豪ドル口座に移管したい旨の話をしたことや申立人は非居住者であること、被申立人が申立人に対し通貨種別等を確認しなかったこと等の事情を勘案し、被申立人が申立人に対し、和解案に則した解決金を支払うのが妥当である。</p>
59	売買取引に関する紛争	無断売買	投資信託	男	70代後半	<p><申立人の主張> 申立人の承諾なく、預けていた投資信託及び債券が勝手に売却され、株式信用取引をさせられて損失が発生した。発生した損失約190万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は投信や外債での運用が主であったが、担当者は申立人の投資経験・資産状況・知識は十分であると判断し、株式信用取引を提案したところ、申立人は担当者の提案に対し非常に意欲的であったため、信用取引のリスク等をじっくりと時間をかけて説明し、申立人の理解・了承の上で信用口座開設手続を行っている。そして取引の都度申立人の承諾を得て注文を執行している。よって、申立人の主張は事実ではなく、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ち切り)	○平成25年6月、紛争解決委員は、双方の主張に隔たりがあり、あっせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
60	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	法人		<p><申立人の主張> 取引銀行から相手方証券会社を紹介され、難解な仕組みのEB債を次々と勧められた。取引銀行との良好な関係を維持するには購入を断るという選択肢がなく複数契約した結果、多額の損害を被った。当該銀行との共同不法行為に基づき、相手方に対して損害賠償として約1億1,000万円及びこれに関連する遅延損害金の支払いを求める。</p> <p><被申立人の主張> 系列銀行の担当者より、証券ニーズのある顧客として申立人を紹介され、申立人財務担当者と面談したところ、既に他社において株式及び投信を5,000万円以上投資しており、今後さらに3,000万円ほどの運用を検討しているとのことであったため、本件EB債を勧め、商品内容、リスク等について説明したところ、申立人の社内手続を経て購入した。いずれも、当該財務担当者が商品内容を吟味したうえで購入を決めており、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25年6月、紛争解決委員は、双方から慎重に事情を聴取し、和解の糸口を探ったが、双方の主張に隔たりが大きく、和解する見込みがないと判断し【不調打ち切り】
61	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式	女	60代前半	<p><申立人の主張> 担当者から、「7年経てば元に戻る」と言われ、保有していた国債を無理やりデジタルクーポン債に乗り換えさせられ、さらに外国株式の乗換売買を繰り返した結果、損失が出ていることを説明せず、保有していた外債を無断で売却し、その代金を外国株式の損失の穴埋めに充て、損失を拡大させた。被申立人の不当な行為により発生した損害金約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、昭和54年3月に口座開設して以来、国内外株式、国内外債券、仕組債、EB債など幅広く投資を行っているが、国債からデジタルクーポン債への乗換えについては、申立人の意向を確認の上、商品内容、リスク等を説明し、申立人の判断で行っている。また、外国株式については、その都度市況の説明等を行ったうえで、申立人の意向に沿って売買しており、外債についても、損失が膨らんでいることを説明し、外国株式で取り戻すほうが良い旨助言した結果、申立人自らの判断で売却しており、無断との主張は失当である。よって、請求に応じることができない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの申立ての取下げ】
62	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 仕入れは全て国内メーカーからであり、米ドルを利用する機会は全くなく、間接的な為替変動リスクも負っていなかったにもかかわらず、十分な説明を受けずに長期の通貨オプション取引を契約し、損失が拡大している。損失の支払い及び本件契約を解約した場合の債務の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 海外から商品を仕入れており、仕入価格は為替変動の影響を受け、販売代金に価格転嫁できないことを申立人に確認したうえで、為替リスクヘッジニーズへの対応として本件通貨オプション取引を勧誘した。各種リスク等について説明を行い、申立人の理解・納得を十分に得たうえで契約に至っている。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25年6月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が譲歩し、損害金の約2割に相当する額を被申立人が負担し、被申立人が当該金額から解約清算金等を控除した額を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 契約目的となる為替変動リスクヘッジニーズの存在について、客観的な裏付けによる確認がなく、申立人との間で認識共有が不十分なまま契約を締結したことは、被申立人に相応の過失があると考えられる。他方、あっせんの結果及び証拠書類等を総合すれば、被申立人は、商品内容、リスク等について所要の説明を行ったことが認められる。以上の点を勘案し、和解案により和解することを勧告する。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
63	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	60代後半	<p><申立人の主張> 内容及びリスクについて十分に説明を受けずに購入したヘッジファンドがほぼゼロ円で償還されることとなった。約100万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件ファンドを販売する際に、担当者は申立人に十分に説明しており、また、申立人の投資確認書からも、重要事項(リスク等)の説明を受け、商品内容等を十分に理解した上で取引を申込み旨の確認をしていることから、申立人の請求には正当な理由がなく、これ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25年6月、紛争解決委員は、リスク説明義務が果たされていたどうか焦点であり、慎重に事情聴取したが、当事者双方の主張・認識に大きな隔たりがあり、あつせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
64	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、海外取引として商品の注文生産・販売や輸入/輸出代行などを行っていたが、為替リスクはあくまで顧客が負い、申立人自身が実質的に負うことはなかったにもかかわらず、担当者から「円安リスクヘッジのため」として店頭通貨オプション取引を勧められた。主取引銀行である被申立人からの提案を断りきれず契約したが、円高局面に過大な損失が発生するリスクを内包する取引であるという重要事項の説明を怠っていた。不当な取引であり、既払いの損失の賠償及び未払金・解約清算金の合計額の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、海外からの仕入れは米ドルで行っており、仕入価格が為替相場の影響を受けて変動するリスクを負っている旨をかねてより聞いていたため、申立人にとって有用であると認識し本件取引を提案した。本件取引の商品性やリスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得て契約に至っている。よって、請求には応じることはできないが、今後の対応については取引銀行としてあつせん場で協議していきたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が譲歩し、被申立人が申立人の債務のうち、約3割に相当する分を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料を総合すると、申立人が大きな為替リスクを負っていないことや、他行ですでに同種のデリバティブ契約を締結していることを考えると、オーバーヘッジの可能性もあることについて、被申立人は申立人との間で認識共有が十分ではなかったと考えられる。他方、申立人の投資経験に照らすと、被申立人は申立人に対して説明義務を果たしていないとまでは言えず、申立人の自己責任といえる部分がある。以上の点を勘案し、和解案により和解することが妥当と判断する。</p>
65	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は米ドル取引をしていたが、スポットでの外貨調達であり、デリバティブの取引経験は一切なかった。しかしながら、被申立人は十分に説明することなく、申立人の理解力・判断力・管理能力や財務耐久力を超えるクーポンスワップ契約を必要以上に締結させた。その結果生じた損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は輸入業務を行い、すでに複数の金融機関で多数のデリバティブ契約を締結済であるため、外国為替やデリバティブの知識を持っていた。被申立人は提案書などを示して商品内容やリスク等について説明を行い、申立人は十分に理解のうえ契約している。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25年6月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方が譲歩し、被申立人が解約清算金及び未払の差額決済金の合計額の約3割に相当する額の支払を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人に適合性原則違反等の法令違反があったとは判断できないが、本件契約当時、被申立人は申立人のヘッジ比率および財務耐久力の検証が不十分であった点などを踏まえ、双方が譲歩して解決することが妥当である。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
66	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> すでに被申立人及び他行との間で為替系デリバティブ契約を複数締結済であったところに、何度も執拗に本件契約を勧められた。LC枠を開設してもらっている関係から断ることができずに締結したが、明らかにオーバーヘッジで、発生した損失等は申立人の財務耐久力を超えるものであり、適合性原則に違反している。よって、未払金、解約清算金の債務が存在しないことの確認及び既払いの損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の取り扱う商品の9割は輸入品で、米ドルの実需がある。申立人代表者は貿易業務に従事してきた経歴を持ち、貿易取引や外国為替取引に対する深い知識を有している。為替変動の業績への影響も十分理解し、本件取引の契約内容を十分理解して自身の判断により契約している。また、仮にオーバーヘッジであったとしても、被申立人は申立人と他行との間の各契約について詳細を知る立場になく、適合性原則違反には該当しない。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25年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に譲歩を求めたところ、被申立人が解約清算金の約3割に相当する額の支払を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は直接貿易で相当の取引量、実需がある会社であり、被申立人は、資料に基づいた説明を行い、その証として被申立人からの記名捺印を受け入れていることなど、一定の説明を行ったことがうかがえる。一方、被申立人は、申立人の米ドル実需額をもっと慎重に確認すべきではなかったかと思われ、また、申立人の知識・経験と本件各契約の複雑さを比較すると、適合性に問題がなかったと断定することはできないと思われる。</p>
67	売買取引に関する紛争	その他	CFD	男	40代前半	<p><申立人の主張> CFD取引で証拠金不足が発生し強制決済されることとなり、電話で強制決済の時間を聞いたところ、「翌日の始値」との説明を受けたため、敢えて追加証拠金を入金せず強制決済されるのを待ったが、説明とは異なり「当日の終値」で決済されてしまった。誤った説明により生じた損失約120万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の証券CFD取引のルールでは、決められた時間までに追証が解消しない場合、被申立人の任意で強制決済を行うことができることになっており、本件は申立人より当該時間までに追加証拠金の入金がなかったため強制決済したものである。ただし、被申立人の説明に誤りがあったことは事実であり、誤った説明がなければ当該時間までに入金できた可能性を申立人が証明するのであれば、和解による解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員は「被申立人が想定損失額の3割に相当する額である約30万円を申立人に支払うことで和解すること」を提案したところ、被申立人はこれを承諾したが、申立人は和解金の受取を辞退し、相互に何らの債権債務のないことを確認して本件紛争を解決することで双方が合意し【和解成立】</p>
68	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人の実需を超えた過大な為替デリバティブ取引を勧められ契約したが、本件取引は、この種の取引に精通していない申立人の理解力・判断力を超えたハイリスク商品であった。適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、本件取引により生じた損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人が中国から米ドル建てで輸入しており、為替リスクヘッジニーズがあると認識していること、他行でも同種のデリバティブ契約を締結していること等を聴取したことから、申立人にとって有用であると判断し本件契約を提案した。商品内容やリスク等に係る説明義務も果たしており、申立人の主張は不当である。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	<p>○平成25年6月、紛争解決委員は当事者双方に和解案を提示したが、申立人が和解案を受諾しないことを表明したため【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	紛争の概要	終了方法	処理状況
69	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	女	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人が認知症患者である申立人との間で行った約5000万円にのぼる証券取引について、これを無効として、原状回復することを求める。</p> <p><被申立人の主張> なし(本件は、被申立人の答弁書の提出前に、紛争解決委員があっせん手続を行わないと判断したため)。</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25年6月、紛争解決委員は、申立人と被申立人との取引で申立人に利益が生じていること等を考慮し、業務規程第31条第1項5号により、本あっせん事案について、あっせん手続を実施しないことが適当であると判断した。
70	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	債券	男	70代前半	<p><申立人の主張> 金利は少なくとも安全でリスクのないものを強くお願いしたにもかかわらず、担当者より「絶対大丈夫」と転換社債を熱心に勧められ購入したが、発行会社が破綻し大きな損失が出た。よって、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> 担当者とその上司は申立人に対して、転換社債の商品性やリスクを事前に説明し、申立人が十分に検討、理解した上で適切に買付約定したものと認識しており、あっせんにおいて金銭的解決に応じる用意はない。</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25年6月、紛争解決委員は、申立書、答弁書及びその他証拠資料等を確認の上、本件については、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を実施しないことが適当であると判断した。
71	売買取引に関する紛争	その他	株式	男	70代前半	<p><申立人の主張> 電話で株式A銘柄を8株買い付ける注文を出し、担当者から約定連絡を受けたが、株価が一桁少なかったため驚き、電話で単価に間違いはないか確認後、72株を追加で買い付けた。しかし、単価が気になるため再度担当者に確認したところ、類似した社名のB銘柄を買い付けていたことが判明した。担当者による不注意であるため、蒙った損失約36万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 投資銘柄についての確認が不十分であった過失は認めるが、担当者は銘柄コードや業種について申立人に確認しており、申立人が意図する銘柄を既に保有していることや申立人の経歴を考慮すると、申立人は銘柄の相違について十分確認できたはずであり、損失額全額の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人はこの見解に対し、5割であれば即日和解が可能であると伝え、申立人もその割合を受け入れることを表明したため、被申立人が約18万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 事実関係に係る双方の争いは基本的になく、被申立人の過失は明らかだが、損害賠償額の算定にあたっては、申立人にも相応の過失が認められることから、意に反して買い付けた株式の売却損の約6割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>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
72	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は輸入取引はあるものの、数量はわずかで、特段、長期にわたる為替リスクヘッジニーズがなかったにもかかわらず、担当者は商品内容やリスク等について詳しい説明を行うことなく、申立人が他行との間で同種のデリバティブ契約を締結していることを知り、被申立人においても同様の商品を提案できると勧め、本件契約を締結させた。その結果、急激な円高により損失を被った。適合性原則違反、説明義務違反であり、既払いの損失の賠償及び解約清算金等の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、取扱商品の一部を欧米から直接輸入により仕入れており、他行との間で為替デリバティブ契約を締結していると申立人から聞いたため、同様の商品を提案したのは事実であるが、申立人が興味を示し、契約条件について双方で協議を重ね、申立人の要望も受け入れ、本件契約に至っているため、適合性原則違反、説明義務違反との申立人の主張は不当である。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6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、申立人の債務のうち約25%の支払いを免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が主張する適合性原則違反等の事実が存在することは直ちに認められないが、被申立人において申立人の実需額の検証について十分とはいえない点もあった。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ、和解案による解決を勧告する。</p>
73	売買取引に関する紛争	その他	株式	男	80代前半	<p><申立人の主張> 国内株式の買付注文において、1株と言うべきところ、誤って100株と言ってしまい、単価が50万円を超える銘柄であったため、巨額な買付代金になってしまい、当日中に99株を売却したが、差引損失が約140万円発生した。被申立人から適切な助言があれば防げた事案であり、売買手数料を除く純損失の9割に相当する約130万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件国内株式について、担当者は申立人から「100株買い」との発注依頼を受けたが、発注後、改めて確認したところ、「100株ではない。1株である」と言われ、本件が判明した。担当者が買付注文を受けた際に概算精算金額を確認しなかったことが一因としてある。申立人は、普段から銘柄、株数、売買の別、単価等を自身で決めており、本件株式を二度に亘り1株ずつ買い付けたことがあることから、あっせんの場合において話し合いのうえ解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成25年6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、申立人の損失額約130万円のうち約120万円を被申立人が負担することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人からの買付注文時の担当者とのやりとりの内容については、双方に争いはなく、申立人が本件株式100株の買付を依頼したものの、同担当者がこれを受注した際に、本件取引の概算精算金額を確認しなかったこと等、被申立人に相応の落ち度が認められることから、双方互譲のうえ、和解案により和解するのが相当である。</p>
74	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 長期の為替変動リスクをヘッジするニーズがないにもかかわらず、担当者は執拗に勧め、レソコ特約等の付帯条件を被申立人主導で設定して通貨オプション取引等を複数契約させた。適合性原則違反等を理由に、損害の賠償及び未払金等の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人の商流、為替変動リスクヘッジニーズを確認したうえで、商品内容等について説明を行い、申立人の理解・納得を得て本件各契約の締結に至っている。申立人は、本件各契約締結より前に、すでに他行との間で同種のデリバティブ契約を複数締結しており、適合性の問題もなく、本件各契約はすべて有効である。よって、申立人の請求に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に譲歩を求めたところ、被申立人が申立人の債務のうち約45%の支払いを免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、申立人に対し、輸入代金の支払いについて、為替リスクヘッジの経済効果があるとして本件各契約を勧誘したところ、申立人には海外からの米ドル建ての直接輸入があり、さらには、国内の商社から間接的に輸入する場合も米ドルの為替変動の影響を受けると考えられることから、申立人には為替リスクヘッジのニーズはあったと認められる。被申立人は、どの程度のリスクヘッジニーズがあるかの検証にあたって、申立人にヒアリングをしたのみで、証拠資料を徴求する等詳細にわたって調査したとは言えない。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案により和解することを勧告する。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
75	勧誘に関する紛争	適合性の原則	投資信託	女	80代前半	<p><申立人の主張> 亡夫から相続した株式を強引に投信や仕組債に乗り換えさせられた。投資経験がなく、商品を選定する能力のない申立人に対する適合性原則違反、説明義務違反であり、発生した損害金約6,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、亡夫から株式等を相続したが、その際に申立人の属性等を聴取したところ、約30年の株式投資経験があり、金融資産は「1億円以上」、投資目的は「中長期的視野に立った値上り益重視」と申告している。それを受けて、国内株式、投信、仕組債等を勧めたが、いずれも商品内容、リスク等について十分説明したうえで、申立人の理解を得て契約に至っている。よって、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25年6月、紛争解決委員は、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、話し合いを続けてもあつせん手続での解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
76	勧誘に関する紛争	説明義務違反	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、外国通貨を一切使用していないことから、デリバティブ契約には抵抗があったが、「支出がなく、雑収入になります」と勧められた。融資を受けていることから、良好な関係を継続させたいとの思いで契約したが、その後の急激な円高により損害が拡大している。よって、すでに発生した損害の賠償及び今後発生が見込まれる解約清算金の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、原材料を商社経由で仕入れており、商社に支払う価格は米ドル価格をベースに当日の為替相場を織り込んで決定されることから、申立人が為替変動リスクをのヘッジニーズがあることを確認のうえ本件取引を提案した。取引条件、メリット、デメリットについて十分説明を行い、申立人の判断により契約に至っている。よって、申立人の請求には応じられないが、取引銀行としてあつせん場で協議する用意はある。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に譲歩を求めたところ、被申立人が申立人に対し、解約清算金及び未払の差額決済金の合計額の約35%の部分の支払債務を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は申立人の商流や値決め方法を正確に注意深く聴取を行ったといえる証跡も乏しく、従って為替変動リスクヘッジニーズの確認は不十分であり、申立人との間で認識共有が不十分のまま契約を締結したことについては、被申立人に問題がないとは言いきれないと考えられる。一方、あつせんの結果及び証拠書類によれば、被申立人は申立人に対し取引の仕組や商品内容、契約のメリット、デメリット等について、一応の説明をしたうえで契約締結しており、申立人にも一定程度の自己責任は認められる。</p>
77	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	70代後半	<p><申立人の主張> 担当者より、仕組債及び外国株の購入を勧められ、言われるがままに購入した結果、損失が発生していた。申立人は、高齢で商品の知識がないうえに、闘病中でかつ薬の副作用により、理解力が低下していたにもかかわらず、勧誘の際、担当者は十分な説明を行っていなかった。よって、約990万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は長年株式等の取引経験のあるベテラン投資家である。担当者は各商品について十分な説明を行っており、申立人は各商品について十分に理解した上で買い付けている。担当者は、申立人が入院中に見舞いに訪れた時までは、申立人の判断能力に問題はないと思っていたが、退院後に申立人の様子が以前と変わったと感じたため、その後取引の提案を行っていない。したがって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員は次の見解を示し双方に互譲を求めたところ、被申立人が申立人に対し損害額の3割に当たる約260万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人と被申立人は11年前にあつせん手続を行ってから、申立人が取引を再開するまでの間に7年間の取引中断期間があったことからすれば、担当者が取引再開時点において申立人に対して一定の配慮をすべきであったこと、申立人の損失の大部分を占める外国株式取引について、数量・頻度がやや過大であったこと、他方、申立人は各取引について、周りの家族に相談できる環境にあったこと、家族も申立人の各取引について知りうる環境にあったことなどの諸般の事情を勘案すると、双方が互譲し和解することが相当である。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
78	投資助言に関する紛争	投資助言	その他	男	70代後半	<p><申立人の主張> 海外のファンドに興味があり、相手方に向いたところ、担当者から特定の海外ファンドを勧められた。高齢で英文資料を読解する能力もなく、商品内容がよくわからないまま投資したが、元本が大きく欠損した。説明義務違反及び適合性原則違反であり、発生した損害約57万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は高齢ではあるが、過去に十分な投資経験を持ち、投資商品に関する十分な知識を持っていた。担当者は申立人に対して投資助言者として十分な事前説明を行っており、申立人の主張は認められない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6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、被申立人が約28万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 投資助言業者として被申立人に説明義務違反があるとは認められないものの、申立人が高齢であること及び本件ファンドの特性に鑑みて、申立人にとって本件ファンドが投資対象としての的確であるか十分に検証したか疑わしい。他方、申立人も、インターネットで自分自身で検索し被申立人のウェブサイトへ到達し、内容を閲覧したのち、被申立人の本社に向くなど投資に対する積極姿勢を示しながら、本件ファンドを提案された際に、不明な点について質問等をすることなく、安易に申込書等に署名するなど一定の過失が認められる。以上の点を勘案し、和解案で和解することが妥当と考える。</p>
79	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	80代前半	<p><申立人の主張> 担当者より、「保有している投資信託は分配金を含め約60万円の利益が出ている。有利な商品ではないので、他の有利な商品に替えられてはどうか」と勧められ、トータルリターンで約60万円の利益があるならばと保有投資信託2銘柄を売却したが、トータルリターンは約13万円の利益しかなかった。よって、差額約47万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は本件投資信託の売却に際して、約60万円の利益は本件2銘柄の受取済分配金を含めた運用損益を指すもので、申立人が主張する過去の運用損失を差し引いた運用損益は約13万円であることを説明している。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせんの申立ての取下げ】
80	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	男	70代後半	<p><申立人の主張> 口座開設時より20年以上にわたり被申立人より勧誘されて行った現物取引や信用取引等において、適合性原則違反、説明義務違反及び信用取引の過当性があったため、発生した損失約2億円の支払を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は会社経営者としての経歴を有し、20年以上もの間、被申立人において取引を行っており、年間買付総額数千万円規模の投資を継続して行い、本件信用取引開始前には数億円規模に至っており、投資方針、投資目的などからも、現物取引はもちろん、信用取引の勧誘を行ったことも含めて、適合性原則に著しく違反するものではなく、説明においてもリスク等を十分に理解したうえであり、説明義務違反もない。また、申立人より損害賠償請求が行われたのは、20年以上にわたる取引関係が終了してその合計損失額が確定した時点から起算しても、既に3年以上が経過していることから、申立てに応じる余地はない。</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25年6月、紛争解決委員は、本件については、業務規程第31条第1項5号により、あっせん手続を実施しないことが適当であると判断した。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
81	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 直接輸入を行っておらず、また、米ドル建ての支払債務がないにもかかわらず、十分な商品説明を受けずにクーポンスワップ取引を勧められ、契約したが、急激な円高により損失が拡大している。よって、損害賠償及び解約時の清算金の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、海外から商社を通じて輸入しており、為替リスクがあることを確認している。また、本件取引前、すでに他行とも同種の取引を契約している。申立人は、デリバティブ取引が持つメリット、デメリットについて十分な知識を有しており、申立人自身の判断により契約に至っている。よって、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に譲歩を求めたところ、被申立人が中途解約清算金及び未払の差額決済金の合計額のうち約4割の部分の支払債務を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料を総合すると、申立人に直接の為替実需自体が存在しないうえ、申立人によれば、為替変動が仕入価格に与える影響はそれほど大きくなく、かつ、仕入価格変動はその業界のルールに則り、販売価格に転嫁可能であるとのことであり、仮にそうだとすれば、為替リスクヘッジニーズの存在という為替デリバティブ取引の前提が崩れることになるところ、これらの点について、被申立人の検討が必ずしも十分ではなかったと思われる。他方、申立人は、為替デリバティブ取引について全く未経験者でなかったものであり、被申立人から本件契約の仕組み等について一応の説明を受けていたためであるから、相応の自己責任があると考えられる。</p>
82	勧誘に関する紛争	適合性の原則	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 申立人の輸入仕入の全体に占める割合は4割であり、しかもその輸入仕入原価は調整可能であったが、被申立人はデリバティブについて素人である申立人に対し、十分な説明を行わずに過剰な取引量の直物為替先渡取引等を勧め、契約させた。よって、為替差損の賠償及び既払の一部解約清算金の返還の請求並びに解約清算金及び未払金の支払義務がないことの確認を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他行においても為替デリバティブ取引を行う等、為替系デリバティブ取引につき豊富な経験・知識を有していた。被申立人は、申立人からその商流、実需及び為替リスクヘッジニーズを確認したうえで、各商品の仕組みやリスクについて十分に説明を行い、申立人の理解・納得のもと、本件各契約の締結に至っている。したがって、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に譲歩を求めたところ、被申立人が申立人の支払債務の約5割に相当する額を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料及びあっせんの結果を総合すると、被申立人において申立人における米ドル実需の調査・分析が必ずしも十分であったとは言いが、その結果申立人の損失額が多額になったことが指摘できるが、申立人においても、被申立人の提案に対し鵜呑みすることなく、自ら十分に調査・検討すべきであったところ、これを怠ったと言える。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案により和解解決することを勧告する。</p>
83	勧誘に関する紛争	適合性の原則	その他デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人より勧められて、過剰な取引量のクーポンスワップ取引を契約した結果、多額の差損が生じ資金繰りが圧迫された。申立人の事業は、輸入仕入が5割であり、本件契約がなくても円安の為替リスクに対応できる。被申立人もその点を理解していたはずであるので、適合性原則違反等を理由に被った為替差損の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、申立人からその商流、実需及び為替リスクヘッジニーズを確認したうえで、本件商品の仕組みやリスクについて十分に説明を行い、申立人の理解・納得のもと、本件契約の締結に至っている。よって、適合性原則違反等の問題はなく、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成25年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に譲歩を求めたところ、被申立人が申立人の支払債務の約5割に相当する額を免除することで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 関係資料及びあっせんの結果を総合すると、被申立人において申立人における米ドル実需の調査・分析が必ずしも十分であったとは言いが、申立人においても、被申立人の提案に対し鵜呑みすることなく、自ら十分に調査・検討すべきであったところ、これを怠ったと言える。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案により和解解決することを勧告する。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争の概要	終了方法	処理状況
84	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	40代後半	<p><申立人の主張> 担当者から商品内容、リスク等について詳しい説明を受けないまま、難解な仕組みの債券を複数勧誘させられ購入したが、元本が大きく欠損した。したがって、被申立人に対して不法行為に基づく損害賠償として約4,000万円の支払を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立書に記載されている本件各債券について商品内容、リスク等について十分な説明を行って販売しており、不法な勧誘は一切認められないと確信している。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25年6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、申立人に約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> 申立人は、為替変動の影響を受ける本件各債券の商品性を十分に理解していたとは言い難いが、会社役員という立場で経済活動しており、担当者からの説明に対して、不明な点を質問するなど本件各債券の商品性を理解する努力をしたかどうか疑わしい。一方、本件各債券のうち1本はレバレッジのある複雑な仕組債であり、当該債券を販売するに際しては、高いレベルの説明が要求される商品であったと思われるが、担当者が十分に説明義務を果たしたかどうか疑わしい。以上の点を勘案し、和解案により和解することが妥当と考える。</p>
85	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人より外債を購入する際、担当者との話し合いの中で早期売却について尋ねたところ、「早期売却しても元本は戻る」と言われたので、元本は保証されていると思っていた。ところが、早期売却したところ損失が生じた。説明と違っていたため、損失約100万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は証券知識及び取引経験が豊富であり、担当者は本件外債について、十分に時間をかけた上で申立人の投資意向に従い提案し商品説明を行っており、「早期売却しても元本は戻る」との説明は一切行っていない。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25年6月、紛争解決委員は次の見解を示したところ、当事者双方が合意し、被申立人が申立人に対し約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> 申立人からの要求により担当者が2度にわたり交付した手書きの書面には、いずれも早期に売却しても元本を割り込むことがないかのようなグラフが記載されており、当該グラフの記載が申立人の投資判断に影響を与えた可能性があるから、和解案により和解することが妥当と考える。</p>