

FINMAC紛争解決手続事例(平成26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26年4月から6月までの間に手続が終了した事案は、23件である。そのうち、和解成立事案は12件、不調打ち切り事案は9件、一方の離脱事案は1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20件＞、＜売買取引に関する紛争3件＞であった。その内容等は、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	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＞</p> <p>中途解約が認められない等の取引条件やリスクについて十分な説明を受けず、経済的合理性のない通貨オプション取引を勧められ契約したが、為替相場の変動により損失を被った。確定した損失額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＞</p> <p>申立人は、長年、中国から直接貿易による輸入を行い、被申立人や他行と外為取引を行っている。本件取引契約前にすでに他行との間で同種のデリバティブ取引を契約している。本件取引契約にあたって、被申立人担当者は十分に時間をかけて説明し、申立人が商品内容等について十分理解していたことは明白であり、請求は不当と言わざるを得ない。</p>	和解成立	<p>○平成26年4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一定の額を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞</p> <p>関係資料を総合すると、申立人の主張する説明義務違反の点については、双方の主張に隔たりが大きいものの、本件契約の契約期間がいずれも10年間であり、将来の経済情勢の変動等を踏まえると、申立人の意向であったとしても長いと評価せざるを得ないこと、双方の主張の隔たりは別としても、ヘッジ率が一時的にせよ、若干高いと評価せざるを得ないこと、また、本件契約7本のうち契約5ないし7については、既にヘッジ率が高いと被申立人が認識していたのであれば、実需把握をより慎重に検討すべきであったにもかかわらず、甘かったと評価せざると得ないこと、本件事案を総体的に観察すると、申立人の自己責任の部分があることなどの諸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>
2	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	株式	女	40歳代後半	<p>＜申立人の主張＞</p> <p>株主優待と配当金を得る目的で、長年にわたり保有していたA銘柄株について、担当者から「9月までに買い戻せば定期券等の株主優待と配当金は得られる」との説明を受けたため売却し、その資金で株式取引を繰り返し、最終的にB銘柄株を保有した。しかしながら、B銘柄株について、新株予約権につき無償増資であるとの虚偽説明を受けたため、新株予約権の売却ないし権利行使の機会を逸し、さらにB銘柄株の下落もあり、予定していたA銘柄株の買い戻しができなくなった。よって、虚偽説明等により被った損失約700万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞</p> <p>申立人の請求のうち、B銘柄の新株予約権付与に関する賠償請求については、担当者が申立人に対し、株式分割のような説明をしたため、申立人は新株予約権の売却ないし権利行使申込みによる換金を行わないまま経過したことから、合理的な賠償に応じる。しかしながら、A銘柄に関する請求については、申立人はA銘柄を購入しようと思えば購入でき、申立人が配当金や株主優待を受ける機会を逸したことで、B銘柄新株予約権に関する説明の誤りとは相当因果関係を欠くため、応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○平成26年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が約90万円を支払う旨の和解案を提示したところ、当事者双方がこれを受諾し【和解成立】</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞</p> <p>本件B銘柄新株予約権付与に関する説明に問題があったことにより申立人が被った損害について被申立人が申立人に支払うことを提案する。また、被申立人担当者と申立人の通話記録によれば、被申立人担当者は、申立人に対してC銘柄株買付けの勧誘を行ったところ、申立人は、C銘柄株で利益が得られた後にA銘柄株を再度買付けたい旨を述べた上で、A銘柄株を売却してその資金をもってC銘柄の買付けを発注することに応じている。したがって、被申立人担当者がA銘柄株に戻す契約を行ったものとは言いえない。A銘柄株に関する申立人の請求は法的には困難な面もあるが、申立人は、被申立人担当者が約束したものと誤解した可能性が窺えることから、申立人がA銘柄株を所有していれば享受できたはずの経済的利益(株主優待券や配当金等)の一定部分を被申立人が申立人に支払うことは、本件紛争を解決する意味で是認し得るものと考えられる。</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
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から十分な説明を受けずに、勧められるまま外国債券と投資信託を購入したが、多額の評価損失が発生した。購入資金は申立人の娘の保険金であり、元金が減ることのないよう被申立人担当者をお願いしていた。また、申立人はうつ病で判断ができない状態であった。よって、契約無効による買付代金約4,000万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件取引の数年前まで地元で有数の会社の取締役を務めており、本件取引時は飲食店を営んでいた。投資方針は「安全性と収益性のバランスを配慮したい」というものであり、被申立人においてもリスクのある金融商品の取引経験があるなど、投資に関する知識も十分に持っていた。担当者が申立人からうつ病と聞いたのは本件取引の後であり、それ以前に投資判断ができない状況であると担当者が感じたことはなかった。本件は、申立人より運用を考えてほしいとの申し出を受け、担当者がいくつかの商品を提案した結果、申立人が本件債券等を購入したもので、約定に先立って十分な説明を行い申立人は十分に理解している。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【あっせん申立ての取り下げ】
4	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	株式	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者に電話でA株式200株の成行買注文を依頼した。同日大引け後、電話で不出来報告を受けたが、郵送された取引報告書により実際は買い付けられていたことが判明した。本件株式はその間に高値を付けていたため、正しく出来通知を受けていれば売却できた価格による精算金額と実際に売却した価格による精算金額との差額の支払いを求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が申立人の代表者に誤った約定報告をしたことに争いはない。また、本件株式は買付日にはストップ高で引けており、被申立人が申立人宛に発送した取引報告書によって、申立人が初めて本件株式200株の買付けの事実を知ったと考えられることから、あっせん手続において円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成26年4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、本件株式200株の実際の売却価格による精算金額と、本件株式200株を買付価格と同額の株価で売却した場合の精算金額との差額約60万円を支払うことで合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が誤った約定報告を行ったことが本件紛争の原因であり、申立人が損害を被ったことは明らかであるため、双方が互譲し和解することが望ましい。</p>
5	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者に、銘柄・上限数量・下限価格を指定した上で価格を一任する、いわゆるオアベター注文で株式A銘柄を売却するよう依頼したが、担当者はこれを執行しなかった。当日A銘柄はストップ高の値を付けており、正しく発注されれば、ストップ高の値で売却できたはずであるので、当該価格による約定金額と、申立人がその後に売却した平均売却価格による約定金額との差額約1,000万円の支払いを求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は前担当者の時にオアベター注文を承認し、他の銘柄でオアベター注文による売却を受注しており、かかる事情を考慮すれば、本件発注がオアベター注文の発注と解されるところ、担当者が申立人のA銘柄売却の意向を正しく認識できず、申立人の意向に沿った注文執行を行わなかったことは事実である。よって、あっせん手続において解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○平成26年4月、紛争解決委員が次の見解を示したため、被申立人が約900万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> あっせんの場で、当事者双方が、注文日のオアベター以上の価格で成立した株式A銘柄の取引価格と出来高の加重平均額を、本来売却できたであろう価格として損害額を算定することに合意したことを認める。</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
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 長期保有による配当、株主優待を目的として株式投資を行っていたところ、被申立人担当者は投資が安全であることを強調し、投資目的を変更すれば確実に資産は増やせると強引に勧誘してきた。そこで、申立人は、担当者の言うまま投資目的を変更して投資することとしたが、短期集中的な外国株式及び国内株式の投資により大きな損失を被った。よって、発生した損失約800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 投資目的を強引に変更させたり、「確実に資産を増やせると勧誘した事実や「投資が安全である」と強調した事実はない。申立人は本件取引以前にも多様な銘柄の株式取引を行って損益を経験しており、「長期保有による株式配当、株主優待を目的」とする株式投資を行っていたとの評価はあたらぬ。本件取引は、申立人が取引損益を認識しつつ、利益獲得や損失回復を志向して継続したものであり、当該取引に係る損失について、被申立人に責任があるものとは認められない。</p>	和解成立	<p>○平成26年5月、紛争解決委員が次の見解に基づき、当事者双方に譲歩を求めたところ、被申立人が約130万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は本件取引以前に株式取引による損失を経験しており、株式取引のリスクを理解して注意を払うことのできる投資者であると考えられ、本件取引についても自らリスクに注意を払った投資を行うことが求められるが、一方で、被申立人の勧誘によりなされた多頻度の外国株式取引に関しては、国内株式取引に比べて情報を得にくいという性質があるところ、被申立人担当者の銘柄推奨についても、投資判断に必要な情報の提供が十分になされていたか否か、また申立人に対しリスクに注意を払った投資を行うことを十分に認識させるようなものになっていたかという点で疑問が残る。</p>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	債券	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「元本保証、早くて2～3年で売買可能、配当金が年に2～3回ある」と5分間で説明され、これ信じて為替連動債と日経平均連動債を購入したが、元本保証の商品ではなく損失が発生した。よって、損失約800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式、債券、投資信託のみならず、本件各債券以外にも株価に連動する仕組債や為替に連動する仕組債への投資を行っている。本件債券の買付に際しては、目論見書、為替チャート、日経平均チャート等に基づいてリスクを説明している。担当者は、本件債券買付のための投資信託売却注文時の電話で、申立人から「元本保証のやつを買うのか」と問われて「はい」と回答しているが、これは売却執行に気を取られて申立人の発言をよく理解せず返事したものであり、元本保証であると説明したものではない。本件については、紛争解決委員の見解を伺いながら対応を検討したい。</p>	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	<p>○平成26年4月、紛争解決委員は和解案を提示し、受諾を勧告したが、申立人より本件債券の保有を継続したいことから和解案には応諾しないとの申し出があり【不調打ち切り】</p>
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 知識もないため、投資など全くする気がなかったが、担当者から説明もなしに、「もったいない、これにしましょう」「国債だから保証されているので、お金は減らない」と勧められ、事務的に投資信託の買付を行った。その後損失が発生したので、被申立人に問い合わせをしたところ「今は最低の時。1～2年待てば取り戻す」と言われ、保有を続けた。その結果、発生した損失約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託の販売に際してリスク等重要事項を十分に説明し、申立人は商品内容を理解して買付を行っている。本件投資信託購入時、申立人はすでに投資経験が十分にあり、被申立人から頻繁な運用状況報告を受け、継続保有を判断している。申立人の主張は、運用が上手いかしない結果責任を被申立人に転嫁しているにすぎず、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が約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> 法令違反があったとは言えないものの、申立人の属性からすると為替変動の範囲の広い商品を勧めたことが良かったかどうかという点が残る。</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
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 平成11年に被申立人担当者から投資信託の勧誘を受け、50万円分を買いつけたが、申立人はこれまでに元本割れのおそれのない商品しか購入したことがなく、このような元本割れリスクのある投資信託の購入は初めてであった。また、高齢で商品知識がないにもかかわらず、被申立人担当者は簡単な説明をただけであった。よって、発生した損失約20万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は申立人に対して、本件投資信託の目論見書を交付したうえで説明している。当該目論見書には、株式など値動きのある証券に投資するもので、元本保証されていない旨を明記している。また、申立人の住所に定期的に取引残高報告書や運用報告書を送付しており、価格が大きく下落していることは報告されていたが、申立人から苦情を受けたことはない。担当者の申立人に対する勧誘に問題はなく、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つせん手続を打ち切り)	平成26年4月、紛争解決委員は、取引時は約15年前であつてどのような説明がなされたかについて記録が残っておらず、双方の主張に隔たりが大きく、和解の見込みがないと判断し【不調打ち切り】
10	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> 被申立人から勧められて複数回の通貨オプション契約を締結したが、損失が発生している。申立人には為替リスクのヘッジニーズがないのに、長期・巨額で、原則として解約できず、コストが過大である取引を勧誘したことは、申立人の財務耐久力からしても、申立人社長の属性からしても、適合性原則違反である。また、解約清算金や想定最大損失などの説明も十分ではなく、説明義務違反である。よって、発生した損失の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、本件各契約の締結に先立ち、申立人に対し契約の基本構造、原則として中途解約ができないこと、被申立人の承諾を得て中途解約する場合には清算金の支払義務を負う可能性があることを説明し、申立人はこれを認識、理解していた。また、申立人から一部商社経由で仕入れているものもあり、その部分については円安リスクが発生しており、リスクヘッジニーズがある旨の話があつた。他行との間でも多数の為替デリバティブ契約を締結しており、本件各契約締結に際しても、申立人社長は自らの為替相場観に基づき、主体的に意向を示したり判断したりしている。以上のことから、申立の趣旨には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方の主張を考慮しつつ双方に譲歩を求めたところ、本件各契約の資金受渡の決済及び同決済資金の借換えを用途とする資金として、被申立人が申立人に対して貸付けた資金のうち、約4,000万円の債務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> 申立人は商品理解力も十分にあり、また申立人は被申立人以外の他行でも多数のデリバティブ取引を行っていることなどから、デリバティブ取引に係る知識・経験とも相応にあつたことが認められ、適合性原則との関係において、問題は認められない。一方、ヘッジニーズの有無及びヘッジ比率は、基本的には申立人が判断すべき事項ではあるが、被申立人も申立人からの聴取内容のみに基づき判断した結果、他行導入分も含めると結果的にオーバーヘッジとなっており、被申立人の検証が十分であつたとは言いきれず、適切さに欠ける。</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> 申立人には為替リスクのヘッジニーズは一切なかったが、被申立人から「円安時に生じる関連会社の差損の穴埋めになる」と勧められて通貨オプション取引を契約した。本件契約は主としてリスクテイクという内容であり、また、申立人の属性及び契約時の状況からして適合性原則違反であるし、商品性及び適合性に於いた説明や解約清算金、想定最大損失についての説明を行っておらず、説明義務違反である。よって、発生した損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件為替デリバティブ契約は申立人より、関連会社を経由して外国から材料を間接的に輸入し、決済は円建てであるが、毎月価格が見直され、その価格は商品市況及び為替相場を基に算出されていることを聴取したことから、為替変動リスクのヘッジのため提案・勧誘したもので、「円安時に関連会社の差損の穴埋めになる」として勧めたものではない。また、本件契約のリスクに対する十分な財務耐久力を有していることなどから、適合性に問題はない。さらに、本件契約の提案・勧誘にあたって、提案書を使用して、仕組み、内容及びリスク・デメリットについて具体的に説明し、申立人からこれを理解したうえで、自らの責任と判断で行うことを確認している。よって、申立の趣旨には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年6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双方に譲歩を求めたところ、双方が譲歩し、被申立人が申立人の支払債務のうち約4割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> ①本件は、実質子会社も含めると申立人には一定程度の為替ヘッジニーズがあつたと認められ、また申立人は為替に一定程度精通している上、財務耐久力も相応にあり、デリバティブ取引に係る知識・経験とも相応にあつたことが認められることから、適合性には問題があるとは言いきれない。 ②ヘッジニーズやヘッジ比率は基本的には申立人が判断すべき事項ではあるが、被申立人も主に申立人からの聴取内容に基づき判断している点は確認が十分であつたとまでは言いきれず、また本件契約2の取引期間10年は長い点も適切さに欠けると考える。</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
12	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	債券	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「戦争が起こらない限り元本を割ることは決してない。騙すようなことはしない。絶対に安全である」との説明を受け、言われるままに仕組債を購入したが、説明とは異なり損失を被った。よって、損失約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張するような「戦争が起こらない限り元本を割ることは決してない。騙すようなことはしない。絶対に安全である」といった抽象的な説明や絶対に安全であると誤解を招くような説明は行ってない。また、申立人は本件債券の仕組みやリスクを十分に認識しており、「言われるままに購入した」ものではないと考える。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切り)	○平成26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、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
13	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	投資信託	女	20歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「戦争が起きてビルが破壊されるといった不測の事態が起こらない限り、元本を割るようなことは決してない」との説明を受け、言われるままに外国不動産投資信託を購入したが、説明とは全く異なり、損失が発生している。よって、損失約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 契約当時、申立人が未成年者で、当社に母親を親権代理人とする届出が提出されたため、担当者は母親に対してのみリーフレットや目論見書を交付したうえで、本件投資信託の商品説明やリスク説明を行っており、申立人に対しては一切の説明を行っていない。また、母親から安全性の高い商品で運用したいとの意向を示されたため、当時募集中の本件投資信託を紹介し、興味を持たれたので勧誘したが、申立人が主張するようなことを言った事実はなく、最終的に母親が購入を判断しているため、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解による解決を勧めたところ、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> 当時申立人は未成年者であり、親権者が購入を判断したとはいえ、リスク商品である本件投信を未成年者に取得させることが適合性の配慮に欠けている。また、2倍から3倍になる可能性もあるといった説明で高収益への期待感を持たせた勧誘にも問題がある。一方、申立人の親権者は、子供のために思い自身の判断で購入したことの責任は、自身にあることは認識されている。よって、本件については、双方に一定の過失が認められる。</p>
14	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	投資信託	男	20歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「戦争が起きてビルが破壊されるといった不測の事態が起こらない限り、元本を割るようなことは決してない」との説明を受け、言われるままに外国不動産投資信託を購入したが、説明とは全く異なり、損失が発生している。よって、損失約30万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 契約当時、申立人が未成年者で、当社に母親を親権代理人とする届出が提出されたため、担当者は母親に対してのみリーフレットや目論見書を交付したうえで、本件投資信託の商品説明やリスク説明を行っており、申立人に対しては一切の説明を行っていない。また、母親から安全性の高い商品で運用したいとの意向を示されたため、当時募集中の本件投資信託を紹介し、興味を持たれたので勧誘したが、申立人が主張するようなことを言った事実はなく、最終的に母親が購入を判断しているため、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○平成26年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解による解決を勧めたところ、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> 当時申立人は未成年者であり、親権者が購入を判断したとはいえ、リスク商品である本件投信を未成年者に取得させることが適合性の配慮に欠けている。また、2倍から3倍になる可能性もあるといった説明で高収益への期待感を持たせた勧誘にも問題がある。一方、申立人の親権者は、子供のために思い自身の判断で購入したことの責任は、自身にあることは認識されている。よって、本件については、双方に一定の過失が認められる。</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
15	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> 申立人の取引先はすべて国内の間屋で、為替とは無縁であって、通貨オプション取引を行う必要がなかった。しかしながら、被申立人からリスクについての説明や中途解約した場合に巨額の違約損害金を支払わなければならない旨の説明を受けることなく、強く勧められて本件通貨オプション契約を締結した。よって、適合性原則違反、債務不履行、不法行為に基づき、本件取引により発生した損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件取引の開始当時、直接貿易は行っていなかったが、国内商社を通じ間接貿易を行っており、為替相場の影響を受ける仕入額が存在していた。取引に当たっては、為替リスクのヘッジニーズの確認及び契約内容の説明を行っている。よって、申立の趣旨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26年5月、紛争解決委員は、双方の主張が対立しており、被申立人は本件についてあつせん手続で和解する意思がないことを明確にしていることから、これ以上話し合いを継続しても和解の見込みがないと判断し【不調打ち切り】
16	売買取引に関する紛争	その他	債券	女	80歳代後半	<p><申立人の主張> 外国債券を購入したことになるが、購入を指示した認識は全くない。よって、当該債券を売却した場合の損失及び当該債券購入のために地方債を売却したことにより生じた損失の合計約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件外国債券の販売については、事前に十分に説明を行っており、注文確認時の申立人との通話録音記録も残っていることから無断売買ではない。また、地方債の売却は、申立人が本件外国債券購入のために発注したものであり、そもそも損失が発生していない。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つせん手続を打ち切り)	○平成26年5月、紛争解決委員は、判断能力が劣っている申立人に対して意思確認等に問題がないとはいえないとして、和解による解決を試みたが、当事者双方の主張に隔たりが大きく、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】
17	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から勧められるまま、理解もなく外国株式を買付けた。その後、本件外国株式の現状を尋ねたところ、約270万円の損失であったにもかかわらず、200万円の損失であると虚偽の報告を受けた。同日、申立人は「200万円の損失だったら売却してほしい」と注文を依頼したが、故意に注文を無視された。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> 申立人は、日頃より新規公開株式に興味を持ち、今回も新規公開の本件外国株式の購入を決め、上場後の対応や方針も自身で考えていた。また、担当者が損失額を誤って伝えたのは、担当者が時価での試算を行わずに端末の確認画面に表示された2営業日前の株価を反映した損失額を伝えたためであり、損失を意図的に小さく見せようとしたわけではない。さらに、同日の会話でもって、申立人が本件外国株式の売却注文を発注したとは言えず、担当者は申立人の意向を伺ったに過ぎない。申立人もその投資経験を勘案すれば、売却注文ではないことを認識していたと思われるため、申立人が主張する損害賠償請求には応じられない。しかし、株価下落局面で売却意向を把握していたにもかかわらず、担当者が連絡しなかったことは配慮に欠ける行為であると言え、当該日以降の値下り分の一部について負担することにより解決を図りたい。</p>	和解成立	○平成26年6月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、被申立人が約80万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】

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	金融先物デリバティブ	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、為替変動リスクのヘッジニーズがない申立人に対して「米ドルは、これまでの10年で100円を切る円高になったことはない」等とあたかも利益が生じるから安心であるかのように為替デリバティブ契約の締結を勧めた。その結果、初回に締結した契約は思惑どおり円安が続き、ロックアウト特約が適用され当該契約は消滅した。その後も同様に勧め、同種の本件契約を締結したものの、一転急激な円高となり、巨額の損失を被る結果となった。レシオ特約や円安時にのみロックアウト特約が設定されるなど申立人に極端に不利な契約となっており、説明義務違反、適合性原則違反を理由に発生した損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の潤沢な資産背景、申立人がリターンの大きい取引を希望していたこと等を勘案して本件通貨オプション契約を提案した。契約に至るまでの間、複数回にわたり仕組みやリスクについて説明を繰り返し、申立人代表者から今後は円安傾向が進むであろうとの相場観が披露され、申立人が十分な理解力を有していることを確認している。以上の点から、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26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、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】
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	債券	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は仕組債の投資経験や知識がなく、資金も老後生活資金であったにもかかわらず、担当者は十分な説明を行わず、安全かつ有利であると強調して仕組債の購入を勧めた。このため、申立人はリスクのない高利回りの有利な商品と判断して本件仕組債を購入したが、損害が発生している。よって、主申立てとして、本件契約は錯誤により無効であるので約5,000万円の損害賠償を求め、予備的申立てとして、適合性原則違反及び説明義務違反の不法行為に基づき約3,000万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件ユーロ債の内容や仕組みは単純であること、申立人は相応の資産と積極的な投資意欲を有し、また資金は余裕資金で、株式(信用取引を含む)、公社債、転換社債、投資信託、外国証券等の長年にわたる豊富な投資経験があったこと、被申立人担当者は本件ユーロ債につき必要かつ十分な説明を尽くしており、申立人は熟慮のうえ本件ユーロ債を購入したこと等からすると、錯誤無効及び適合性原則違反、説明義務違反について何ら理由がないものと考え、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26年6月、紛争解決委員は、被申立人が和解をする意思がないことを明確にしたことから、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】
20	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> 被申立人より買い付け、保有していたファンドについて、ファンドマネージャーが引継前の旧ファンドでインサイダー取引を行っていたとして証券取引等監視委員会から課徴金納付命令勧告を受け、辞任したため、強制解約となり損失を被った。被申立人は、監視委員会が旧ファンド運用会社をインサイダー取引の疑いで調査している事実を認識しながら、申立人に告げずに本件ファンドを販売した。よって、説明義務違反に当たるため、発生した損失約700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は投資業を行う適格機関投資家である。当局がインサイダー取引に関する調査を行っていたことについて、被申立人は申立人に対する説明義務を負担していないし、あくまで疑義が提起されたに過ぎない不確かな情報を顧客に報告する方が不適切である。また、課徴金勧告と本件ファンドの損失とは因果関係がない。よって、申立人の主張には理由がない。</p>	その他 (紛争解決委員が紛争解決手続を行わないこととした)	○平成26年4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、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。

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
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	投資信託	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人から不動産投資信託を購入したが、購入時に純資産価格の下落要因等のリスクについて十分な説明がなかったこと及びリーマンショック時の純資産評価額を過少評価していたことから、発生した損失約670万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託の販売時、担当者だけでなく、当時の支店長からも目論見書に記載された商品内容や仕組み、リスクについて説明し、申立人はその内容を確認・納得した上で申込みを行っている。また、本件投資信託の純資産価格の変動は、被申立人の故意過失のある行為によって生じたものではなく、被申立人には申立人に対する違法行為はない。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26年6月、紛争解決委員が次の見解を示して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240万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件投信については申込確認書のリスク確認欄に申立人の署名押印があり、一定の説明が行われたことは認められるものの、今回問題になっている純資産価格の見直しについては、必ずしも十分な説明がなされたとは認められない。また、時効については、申立人の損害の認識時点を特定することが困難である。以上の点など諸般の事情を勘案して、双方互譲のうえ、被申立人が、申立人の本件投信の買付金から売却金及び分配金を控除した合計額の約3割5分を、申立人に対して支払うことで和解解決することを提案する。</p>
22	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> 被申立人より勧められて購入した仕組債①②は、為替レートの動向によっては最長で30年間、金利を受け取ることなく多額の資金が固定されるリスクのある商品である。このリスクとリターンを衡量したうえで適切な投資判断を行うには、高度な専門知識と経験が必要であるが、申立人は為替レートの変動を適切に予測する能力を有しておらず、大きなリスクを伴う投資意向はなかった。また、一定の説明を受けたものの、リスクについて十分な説明を受けていない。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に、被った損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債①については、申立外銀行の担当者が勧め、同行の証券仲介によって買い付けたものであり、被申立人担当者により適合性原則違反の違法投資勧誘が行われたとの主張はその前提を欠く。仕組債②については、案内書に沿って条件並びに償還元本変動リスク、価格変動リスク、信用リスク等のリスクがあることを説明し、申立人自らが選択して購入している。よって、仕組債①②ともに適合性原則違反及び説明義務違反の違法投資勧誘が行われた事実は存在せず、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26年6月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、譲歩の余地がなく、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】
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からリスクについての十分な説明を受けないまま、適合性のない取引を勧められ、そのとおりに短期間で多量の株式売買を行い、また、投資信託を購入したことにより損失を被った。よって、発生した損失約590万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の金融商品取引にあたり、法律上説明すべき事項を申立人に理解できるように説明している。また、勧めた金融商品はいずれも申立人の知識、経験、財産の状況等に照らし不相当とは言えず、適合性の原則にも違反しない。よって、被申立人が申立人に対し損害賠償を行う理由はなく、申立人の趣旨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26年6月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり、譲歩の余地がなく、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】