

FINMAC紛争解決手続事例(2020年10—12月)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

当センターにおいて実施した紛争解決手続(あっせん)事案のうち、2020年10月から12月までの間に手続が終結した事案は53件である。そのうち、和解成立事案は31件、不調打ち切り事案は21件、一方の離脱は1件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争41件>、<売買取引に関する紛争12件>であった。

(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。

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	売買取引に関する紛争	その他	普通社債	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 上場企業の社債の途中売却において、他の証券会社の価格と比較し、損失額を縮小する方法があるにも拘らず、その方法を説明・開示される事なく、他社比で異常に安い価格で売却を強いられた。説明が不十分である事により発生した損害金134万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件社債の売却において、「異常に安い価格での途中売却を強いた」事実は存在せず、申立人が任意に実行した本件社債の売却における売却価格に関し、仮に他業者が提示していた価格との差があったとしても、当該差額が被申立人の行為による損害であると解する根拠は不明であるから、申立人の請求には法的理由がない。</p>	不調打ち切り	○2020年11月、紛争解決委員は、「本件社債が相対取引である事は、被申立人が適切に表示説明をしていると考えられ、申立人は本件社債を売却するに当たり、被申立人のウェブサイト上で売却価格を確認した上で注文を出している。また、被申立人は債券取引に関して適切な情報提供を行っている。申立人は本件紛争で和解をしたとしても、監督官庁や自主規制機関等に伝えたと主張しており、それはADRの趣旨に反する行為となる事から、本件はあっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	70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うことなくトルコリラ建債券を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等に起因して発生した損害金450万円の賠償を求める。</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債券の購入を提案した際、資料を基に為替変動リスク等について、詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は理解力も有り適合性に問題はない。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年12月、紛争解決委員は、「申立人は為替リスクについて認識していたものの、本件債券の償還期間が3年であるにも拘らず、10年と誤解していた。被申立人担当者の勧誘に誤解を招く言動があったかもしれないが、商品の資料には3年であることが明記されている。双方の主張に隔たりがあるものの、一定の金銭を支払うことで和解することが妥当であると考え、被申立人に検討を依頼したが、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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
3	勧誘に関する紛争	適合性の原則	不動産投信	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 投資信託を4回にわたって勧められ、購入した。その後、十分な説明がないまま、投資信託を売却し、更に承諾していない株式等も一緒に売却され損失を被った。売却による損失1,724万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の担当者は、申立人の投資信託の買付に際し、自宅を訪問し商品性及びリスク等について説明し申立人の了承を得た上で販売している。その後の売却についても市場環境が変化したことを説明し、損失額を伝えた上で売却注文を受注したものであり、無断で投資信託及び株式を売却した事実はない。よって、損失を賠償する理由はない。</p>	不調打ち切り	○2020年11月、紛争解決委員は、「申立人は個別の取引における損失額について十分理解していなかったと思われるが、被申立人の提案を受け入れて自らの意思で売買注文を出している。又、損失を出して乗り換えた銘柄があっせん期間中に値上がりしていることもあり、被申立人は本件について金銭的な解決には応じられないと主張し、あっ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】
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	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不適切な説明を受けて外国株式及び国内株式の売買を行った結果、多大な損害を被った。よって、被申立人に対して、取引により生じた損害金1,319万円の賠償を求める。</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商品の勧誘を行った際、商品性等の説明について一部不適切な点があったとの懸念があるため、申立人が主張する事実の内容と被申立人の認識と摺り合わせを行い、紛争解決委員の見解を参考にしてあっせん手続により円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年10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600万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> 被申立人担当者は申立人に取引を勧誘するにあたり、自らが被申立人の営業担当者の中で成績がトップであること、自らが担当する顧客の運用実績は平均すると月次ベースで5.0%の利益を上げていることなど、一部事実を誇張したセールストークを行い、これにより申立人が本件一連の取引を行うに至っている。これらの勧誘行為は著しく不適切と言わざるを得ない。他方、申立人が行った取引は、申立人の投資判断の下に行つたと評価できる面があり、年齢、職業に鑑みても判断能力に欠けるところは皆無である。以上により、被申立人が申立人に対し、損失額の約52%を支払うことで双方が互譲し、解決することが望ましい。</p>
5	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> 被申立人担当者から強引な勧誘を受けて株式の信用取引を行った。申立人は株式の信用取引の経験が有り、損失が生じ得ることは十分理解しているが、本件取引は明確な意思表示が無いまま取引が成立した。よって発生した損害金1,431万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は投資経験も豊富で判断力も有る。本件信用取引は強引に勧誘したとの認識はなく、申立人の判断で取引されたとの認識である。申立人の主張と当社の認識は著しく相違があり、本件あっせんに於いて金銭的解決に応じる用意は無い。</p>	不調打ち切り	○2020年10月、紛争解決委員は「申立人は担当者主導の強引な取引であったと主張したが、通話録音を確認したところ、独自の相場感を持っており、担当者の提案を訂正している場面もあった。一方で、担当者は個別銘柄を特定して、『買わせてください』という勧誘をしており適切とは言えない。」との見解を示した上で、被申立人の意向を確認したところ、金銭的解決に応じる用意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】

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	説明義務違反	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、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信用取引を勧め、売買を繰り返させた結果、大きな損失を被らせた。よって、適合性原則違反等に起因して発生した損害金3,850万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して信用取引口座開設の際、取引の仕組み・リスクについて説明し、申立人に十分に理解して頂いた。そのうえで申立人は自己判断により、同意・承諾して口座を開設した。信用取引を含む全ての取引は、申立人の自己判断により行われており、適正な取引である。よって申立人の要求に応じることは出来ない。</p>	不調打ち切り	○2020年10月、紛争解決委員は、「申立人は本件取引は担当者に言われるまま取引したと主張しているが、被申立人は信用取引を含む全ての取引において、申立人の判断による適正な取引であるとの主張で、双方の主張に隔たりがある。被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
7	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は保有していた株式を売却し、被申立人担当者が勧めた株式等で運用を始めたが、同担当者は損失が膨らんでも報告することはなく、結果として大きな損失を被らせた。よって、発生した損害金5,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の株式等の取引において、提案の都度、申立人に説明を行って、売買の意思を確認していたが、同担当者による行き過ぎた勧誘行為があった事は否めないと認識している。よって、あっせんにより、話し合いによって解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年11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1,250万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> 本件ブルベアファンドは相場に詳しい人や毎日相場を見ている人が取引するものであり、適合性に疑念がある。又、一回の取引金額も大きく、ブルベア両建の取引をしている時もあった。被申立人は申立人が商品知識がない事を知りながら取引を続けていたとも思える。以上のことから損失の5割程度の金額を支払う和解案を提案する。</p>
8	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人による株式の無断売買によって、合計で37万円の損害を被ったため、被申立人に対し、37万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が無断売買されたと主張する取引については、いずれも申立人から売買注文を受けて被申立人が注文を執行したものである。また、これらの取引について取引報告書を送付しており、申立人も内容を確認しているはずであるが、取引内容に関して問い合わせやクレームなどの連絡を受けたことは一度もない。以上のことから、申立人の主張はいずれも事実と反しているため、本申立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】 (あっせん期日2回開催した後に取下げ)

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	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	女	50歳代後半	<p><申立人の主張> 株式の売却注文を電話で取消し依頼したにもかかわらず、その依頼を受けた担当者が取消しをせずに売却注文が執行されてしまったために被った損失273万円について、被申立人に対して、損害賠償を求めます。</p> <p><被申立人の主張> 本件注文の取扱いに關し、申立人との間で何らかの行き違いが生じたことは事実と相違ないので、あっせんにおいて妥当な解決を図ることを求めます。</p>	和解成立	<p>○2020年12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130万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> 本件に関する通話録音等、全体として外観すると、申立人から注文の取消しの申出があったと捉えるのが自然である。損害額の算出については、本件紛争が生じたと認められる日から、本件あっせんの申立てを行った日までの対象株式の終値を平均して算出のうえ、その一定割合で和解すべき事案と考える。</p>
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人の金融商品仲介業者担当者は申立人が障害者であることを知りながら、手数料目的で頻繁に勧誘を行い株式売買を行わせた。その結果、損害が発生した。よって、700万円の損害賠償を求めます。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の金融商品仲介業者担当者は申立人が障害者であることを事前に知り得ていない。又、複数の取引において申立人自身の判断で売買しており、手数料目的で売買したものでない。よって、損害賠償には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2020年12月、紛争解決委員は次の見解を示し、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125万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> 被申立人の金融商品仲介業者担当者は、日々の取引において、申立人の投資意向等について、より丁寧に把握するよう努めていればこのような事態には至らなかったと考えられる。よって、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が望ましい。</p>
11	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者によって株式の銘柄を取り違えられて、買い付けられてしまった。そのため、本来希望していた銘柄の買付け及び売却で利益を得ることができず損失を被った。被申立人の過失による損失119万円について、損害賠償を求めます。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する『本来希望していた銘柄の買付け及び売却』があったと認めざるべき理由はないことから、申立人のかかる利益に相当する損害は認められない。ただし、本あっせん手続の趣旨を尊重し、紛争解決委員の意見を参考に解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年12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80万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> 証券会社は、顧客から個別株式の売買に関して問い合わせがあった場合、その銘柄を確実に確認し、顧客の要望に沿った対応を行うべき注意義務がある。特に、証券会社は、証券取引について専門的知識を顧客に提供する者として、同一ないし類似の呼称のある銘柄の有無等について習熟し、銘柄の相違等が発生しないよう慎重に確認する義務がある。被申立人担当者は、上記義務を怠り、申立人の希望する株式銘柄を取り違えたことにより、申立人が損害を被ったのであるから、申立人の主張する損害額を控えめに算定し、これを基礎として、申立人及び被申立人双方が互譲により合意できる内容で和解することが相当と考える。</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
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人の金融商品仲介業者担当者から、「損はさせない。」等と勧められて十分な説明を受けないまま取引所株価指数証拠金取引(くりっく株365)を行った結果、損害を被った。同担当者の売買手数料を稼ぐことを目的とした等の不適切な勧誘により、発生した損害金392万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の金融商品仲介業者担当者は、申立人に対して「損はさせない。」等の勧誘は行っており、当該商品の説明書面を交付後、商品の仕組みやリスクについて説明し、申立人の理解を得て取引を開始している。同担当者は、売買手数料を稼ぐことを目的とした等の不適切な勧誘は行っていないことから、申立人の損害賠償には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2020年10月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し和解による解決を求めたところ、被申立人が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> 被申立人の金融商品仲介業者担当者は本件売買委託手数料について十分に説明しておらず、申立人が手数料について誤認していた可能性がある。また、1か月の売買委託手数料が200万円を超える月もあり過当取引の可能性もある。一方、申立人は自らの意思でインターネットから発注している事もあり、本件紛争の解決として被申立人が60万円を申立人に支払い和解する事が望ましい。</p>
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組投信	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詳しい説明を受けることなくブルベアファンドを勧められ、言われるままに購入した。その後、申立人は被申立人担当者に損失回避の相談を行ったものの、適切なアドバイスを得られず、売買を繰り返した結果、市況の悪化により大きな損失を被った。よって、説明義務違反等を理由として、発生した損害金3,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人のブルベアファンド売買において、取引の都度、申立人の承諾を得て注文を受注している。しかしながら当該取引が比較的短期間に相当数行われており、同担当者による行き過ぎた取引である事は否めないとの認識であるため、紛争解決委員の意見を参考にして、あっせんにおいて話し合いでの解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年12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94万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> 本件は申立人の適合性に関して問題はないと考えられるものの、被申立人担当者の提案によるブルベアファンドのスイッチング取引が、比較的短期間に頻繁に行われていた。同担当者において説明義務違反があった訳ではないが、申立人に適切な助言をしていれば損失額の低減が図れたと思料する。よって、違法取引を前提とするのではなく、過当取引の可能性が有るという事に鑑み、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
14	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、期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由として、発生した損害金2,521万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、為替変動リスク、発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は同様の仕組債を複数経験しており、リスク等は理解していたはずである。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>○2020年10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50万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、個々の取引においてその都度承諾していることが同われ、自己責任は否定できない面がある。一方、損失金額が高額であり、申立人の心労が重大であり、早期解決が望まれる。これらの点を勘案し、一定の解決金を支払う事で和解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
15	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> 2015年4月及び7月に被申立人から詳細な説明を受けないまま、期限前償還条項付きの仕組債2銘柄を購入したところ、大きな損失が発生したため、1,556万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、商品提案時に関係資料を交付のうえ商品及びリスク説明を行い、申立人は、その内容を十分理解し、自身の判断と責任において契約を締結することを確認したうえで約定している。また、申立人は本件仕組債以外にも複数の仕組債取引を行っており、その中で本件申立に係る仕組債2銘柄についてのみ説明不足を主張していることから、本件申立には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2020年10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128万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> 被申立人担当者が申立人に交付した本件仕組債の説明書には、為替レート等の下落により、どの程度の損失が発生するか具体的な記載がされていない。また、申立人と被申立人担当者の通話記録においても、被申立人担当者が説明した償還の算定式を申立人は十分に理解できなかったことがうかがえる。 他方、申立人は、申立人の投資経験等を考慮すると、適切な説明があれば本件仕組債の基本的な仕組みを理解することは可能であったと考えられ、本件仕組債の購入以前にも同種の仕組債を複数購入し利益を得ていることから、被申立人担当に対して説明を求める機会は何度もあったと思われる。以上により、被申立人が申立人に対し、過去の同種の仕組債の取引による利益と本件仕組債の取引による損失を通算した後の損失額の40%を支払うことで双方が互譲し、解決することが相当である。</p>
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は投資経験は長いですが、専業主婦で投資の専門家ではないにも拘らず、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ハイリスク商品を勧め、売買を繰り返させた結果、大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由として、発生した損害金1,451万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資経験、資金性格、投資方針を踏まえ、本件金融商品を勧誘している。また申立人が75才以上となった際には役席者が健康状態、理解力及び投資意向を確認している。よって説明義務違反及び適合性原則違反の事実はなく、当社が負うべき責任はないと判断する。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年10月、紛争解決委員は、「申立人は10数年の取引経験があり、適合性原則違反とまでは言えない。説明義務違反については通話録音等の証拠がないので、判断できない。被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】</p>
17	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> 申立人は、本仕組債の購入に際し、被申立人担当者から安全な商品で元本割れをすることはないとの説明を受け購入したが、償還により損失が発生した。リスクについて説明は受けていなかった事から、発生した損害金458万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対し資料を交付のうえ本仕組債の商品性やリスクについて十分に説明し、申立人はこれを理解し自らの意思で買付している。本件取引に関し、被申立人担当者の投資勧誘行為に違法性はなく、損害賠償を負うものではない。</p>	和解成立	<p>○2020年10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47万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> 本件仕組債取引当時の申立人の属性を考慮すると広義の適合性の観点から全く問題が無いとは言えない。一方、申立人にも相応の過失が認められる。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の1割を支払う事で和解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
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際し、償還金がゼロになる可能性が有る等、詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由として、発生した損害金6,621万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人はこれまでも同様の仕組債に投資し、多額の利益を得ている。それらの利益とは別に本件で発生した損失のみ請求している。よって申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年10月、紛争解決委員は、「申立人は投資経験も豊富な資産家である。申立人はダブルブットについて説明されていないとの主張であるが、上席者の確認電話の通話録音に説明されている事が残っている。双方の主張に隔たりがあるものの、被申立人は申立人の資産配分において、ダブルブット型商品に集中しており、配慮に欠けていたと考える。これらの事情を考慮して一定の金額を負担することは可能か被申立人に打診したところ、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】</p>
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、元本保証であると勧誘され、ブラジルレアル建外国債券を買付けた。被申立人担当者は詳しいリスク説明を行わず、誤った説明で購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由として、発生した損害金500万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。よって、申立人の主張は失当であり、互譲の精神をもってしても、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2020年11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40万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> 申立人の知識、経験、財産の状況に照らして不適切とまで言える様な勧誘を被申立人担当者が行った事実は認められない。ただし、契約当時高齢であり、1,000万円という高額をリスクの高い本件仕組債に投資させるに当たり、「投資額を抑制してはどうか」と確認するなどの配慮が足りない部分があった。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の1割を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際し、ダブルブット等について詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由として、発生した損害金4,500万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを上席者が確認して契約に至っている。申立人は同様の仕組債48銘柄の買付実績があり、その都度適切な説明が行われている。本件はあくまで想定以上の相場変動が原因である。よって、申立人の請求には到底応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年11月、紛争解決委員は「被申立人は本件仕組債を含めて同一通貨の仕組債を複数回勧誘し契約している点でバランスを欠いている。又、顧客カードに登録されている金融資産の申告額においても双方で共有されておらず確認が不十分であると考え、被申立人は本件仕組債の買付に際し商品の説明不足や申立人の理解不足はないことから要求に応じることはできないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対する期限前償還条項付仕組債の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく購入させた結果、損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由として、発生した損害金121万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件仕組債を勧誘するにあたり、申立人に対して十分な説明義務を果たさなかった事は、概ね申立人の主張通りである。ただし、同担当者は申立人への本件仕組債の勧誘時に、重要事項等を記載した説明書類を交付しており、申立人からは当該説明を受けた旨について記載した確認書を受け入れている。よって、申立人にも一定の過失は免れないことを踏まえて、あっせんにおいて和解を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年11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90万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> 被申立人担当者の本件仕組債勧誘時の説明が十分ではなかった事は、双方の言い分に争いは無い。申立人は本件仕組債の目論見書、リスク等が記載された商品説明書の交付は受けている。また重要事項やリスクの説明を受けたとの確認書に署名捺印している事から、申立人にも一定の過失がある。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の約8割を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
22	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 金融商品の知識がない申立人に対し、被申立人担当者は想定されるリスクについて具体的な説明をすることなく、仕組債を勧誘した。申立人の投資方針に沿わない不適切な販売であり、発生した損失7,440万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の担当者は仕組債の勧誘に際し、提案書や損益シミュレーション等を交付してその仕組みやリスクについて十分な説明を行っている。又、申立人は他社において仕組債の取引を行う等商品性を理解した上で取引している。よって、適合性原則違反や説明義務違反等と評価される理由はなく、申立人に対し、損害賠償を負うものではない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年11月、紛争解決委員は、「申立人は過去に金融取引で損害を受けた経験があり、又、本件事案以外に同種の仕組債の取引が複数回あり、利益を得ている。一方、被申立人においては、一回の取引金額が大きい取引の勧誘を行ったことが、損失が拡大した要因ともいえることから解決金を支払うことであっせんによる和解を提案したが、被申立人は本件において、金銭を支払う要因は見当たらないとの見解を示したことから、あっせんによる解決は困難である」との見解を示し、【不調打ち切り】</p>
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人は仕組債の商品性について、リスク等十分な説明をしないまま購入させ、申立人は多額の損失を出した。発生した損失950万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の勧誘に際し、違法行為はないものの、申立人の取引経験を考慮すれば、購入までの検討期間を設けることや買付け後により丁寧な対応が行われるべきであったと考え、紛争解決委員の意見を踏まえ、あっせん手続きにて解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年11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> 被申立人担当者は本件仕組債の商品内容やリスクについて一定程度の説明をしていると解されるが、申立人が十分な理解を得るだけの説明が出来ていなかった事は、その後の通話記録において明白である。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の一定割合を支払う事で和解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
24	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して仕組債等の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく、あたかもリスクがないような説明を行い、強く購入を勧めて購入させた。その結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反を理由として、発生した損害金570万円の賠償を求める。</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仕組債等の購入を提案した際、資料を基に詳しく説明を行い、申立人が理解したことを確認して契約に至っている。また、同担当者が購入を強要した事実はない。申立人の適合性等にも問題はなく、被申立人において申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年12月、紛争解決委員は、「申立人は理解力が有り適合性については問題がなく、被申立人担当者における勧誘時の通話録音を聴く限り、被申立人に法令違反が認められるとまでは言えない。申立人が主張する被申立人の勧誘後のフォロー不足等に係る道義的責任を根拠とする損害賠償は難しく、被申立人が金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく、かつ、ノックインする事はない等誤った説明で購入させた。その結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由として、発生した損害金2,700万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、説明資料等を基に商品内容、為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。また上席者が理解状況の確認も行っている。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年12月、紛争解決委員は、「双方の主張に隔りがあるものの、申立人が本件仕組債を購入する投資家として、属性等において疑問が残る。また3,000万円もの多額の資金を同じ仕組みの債券に投資させた事は配慮に欠けていた。これらの事情を考慮して一定の金銭を負担することは可能か被申立人に打診したところ、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」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	仕組債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から十分な説明を受けないまま、仕組債3銘柄の買付けにより被った損失2,868万円について、被申立人に対し、損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件の3銘柄の仕組債について、被申立人は資料に基づき商品内容、仕組み及びリスクなどの説明を行い、申立人から投資確認書を受け入れている。申立人は家族とも相談しながら、自らが理解・判断した上で購入を決定していたことから、申立人に生じた実現損失及び評価損失は申立人自身に帰すべきものであり、損害賠償請求に応ずることはできない。</p>	不調打ち切り	○2020年12月、紛争解決委員は、「双方から事情を聴取したところ、申立人が主張する本件仕組債に係る被申立人の説明不足について、被申立人は商品性やリスクの説明等は適切に行い、かつ、投資確認書によって申立人が説明内容を理解した旨の確認をしている。双方の主張に大きな隔りがあることから、あっせんでの話し合いにおいて和解が成立する見込みがない。」との見解を示し、【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
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 期限前償還条項付きデジタルクーポン型株価値指数・為替リンク債の勧誘に際し、被申立人担当者から十分な説明を受けずそのまま買付した。償還により損失が発生した事から、700万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の自宅を訪問し、本件仕組債についてリスクも含めて十分な説明を行っており、申立人の主張は事実と異なる。一方、初めて仕組債投資を行う申立人に対し熟慮期間を提供する事なく約定した事やアフターフォロー不足を踏まえると配慮が不十分であった可能性があるため、紛争解決委員の意見を拝聴したうえで話し合いの中で解決に努めたい。</p>	和解成立	<p>○2020年12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100万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> 申立人は被申立人担当者から本仕組債のリスクについて概ね説明を受けていたと考えられるが、申立人が商品性を把握するに足る知識や投資経験があったかについては疑問が残る。又、申立人が購入に至る判断をするには熟慮期間が十分でなかったことは否定出来ない。よって、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が望ましい。</p>
28	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、期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際し、申立人に詳しい説明を行うことなく、全く心配いらないと誤った説明で購入させた。その結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由として、発生した損害金800万円の賠償を求める。</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仕組債の購入を提案した際、契約締結前交付書面等の資料を基に商品内容及び為替変動リスク等について詳しく説明を行い、上席者も申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人の主張する事実はなく、申立人自身の判断による取引であることから、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2020年12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100万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> 申立人は被申立人担当者から本件仕組債の商品内容やリスクについて概ね説明を受けていたと考えられるが、リスクについて真に理解出来ていたのかは疑問がある。申立人は仕組債の取引経験自体は乏しくはないものの、そのほとんどは公募申し込みによる取引であり、本件を含め私募債の取引経験は少ないことに鑑みれば、被申立人においてはもう一段の配慮が不足していたと認められる。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の一定割合を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
29	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	80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詳しい説明を行うことなく仕組債を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由として、発生した損害金1,958万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件仕組債の買付け以前から、新興国通貨であるトルコリラ建債や仕組債等の投資経験がある。被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、資料を基に為替変動リスク等について詳しく説明を行い、上席者が申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。よって、申立人の主張する事実はなく、申立ての趣旨記載の債務は負っていない。</p>	和解成立	<p>○2020年12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162万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> 申立人は金利に重点を置いており、被申立人に仕組債を提案することについて希望していた。被申立人担当者は、本件仕組債について概ね商品の仕組みやリスクについて説明は行っているものの、申立人が買付けを了承したとはいえ、難解でリスクの高い本件商品についての申立人の理解度に対する配慮が欠けていたという事実は否定できない。これらの点を勘案し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払う事で和解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
30	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、満期償還時の元本割れリスクが無いかのような説明を受けるなどして仕組債4銘柄を購入した結果、損害を被った。よって、適合性に違反するような商品を購入させた被申立人に対して、申立人が被った損失2,055万円について、損害賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 本件各仕組債の購入は、申立人が被申立人からその商品内容やリスクについて説明を受け、その内容を十分に理解した上で自らの判断で購入したものであり、被申立人に適合性原則違反や説明義務違反は存在しない。よって、被申立人が損害賠償責任を負うものではなく、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2020年12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100万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、仕組債を含む二十数件の取引を行ってきたが、これらの取引においては損失を被っていないことから、仕組債の仕組みやリスクについて、十分な理解のないまま取引していたと考えられる。このような申立人に対して、被申立人担当者は、本件仕組債4銘柄を勧誘するに際し、説明書や目録見書などを示して一応の説明を行っていることは伺えるものの、仕組債の内容やリスクについて十分に理解されるための説明としては、いささか適切さを欠いていた可能性も否定できないことから、和解案に示した金額で双方が互譲し、和解すべき事案と考える。</p>
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者は申立人が自己責任を問い得るレベルの十分な説明を尽くさず、法人である申立人に高リスク商品のEB債を勧誘して購入させた。その結果、発生した損失1億6,518万円について損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人代表者との面談等を通じ、資産の状況、投資知識、経験等について確認し、本件取引を含む一連の取引を提案することについて問題は無いと判断したことから取引提案に至っているものであって、同担当者の取引提案が適合性原則違反を構成するものではない。また、被申立人担当者は、取引の都度、商品内容やリスク等について資料を用いて説明し、申立人代表者もその内容を理解した上で取引を行っていたものであり、同担当者の取引提案について説明義務違反も存しない。以上のことから、被申立人は、申立人に対し、損害賠償責任を負うものではないことから、本申立てには応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年12月、紛争解決委員は、「本件事案は、申立人の属性に照らして被申立人の担当者が行った勧誘行為の妥当性が争点になるとの考えの下、双方から事情を聴取したが、この点に関する双方の主張は大きく食い違っていることから、当事者間において和解が成立する見込みがない。」との見解を示し、【不調打ち切り】</p>
32	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女		<p><申立人(事業者)の主張> 被申立人に対する投資信託の販売において、広義の適合性原則の観点から十分な対応とは言えないところがあったことから、紛争解決委員から、適正なあっせん案を提示いただき、早期に和解し紛争解決を図りたい。なお、被申立人側より、本件投資信託の取引について契約無効である旨の主張がなされているが、申立人としては契約は有効に成立しているとの認識である。</p> <p><被申立人(顧客)の主張> 被申立人は当時85才と高齢であり、投資に関しては未経験者である。申立人は、被申立人の定期預金を原資に1,000万円以上の投資信託を買付けさせ、更に短期間でリスクの高い株式投信を買わせたのは、適合性の原則に反する。よって取引は無効であり、原状回復を求める。</p>	和解成立	<p>○2020年10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、申立人が被申立人に269万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> 申立人作成のお客さまシートにおいて、被申立人が保管していたお客さま控えは氏名以外の投資意向等の欄が空白であった。全て記入後に交付すべきであった。本件取引において、申立人は被申立人の年齢や属性に配慮し、十分に説明を尽くしていなかったことを伺わせる。双方の主張に隔たりは有るが、これらの点を勘案し、本件取引の損失の7割を支払う事で和解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
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人の担当者は、海外居住が多い申立人に対し、本商品は海外居住者の売買が不自由であることを説明せずに契約させた。又、2018年8月の売却注文に対し対処しなかった事から、2020年6月の受取り償還金との差損金、339万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が当社において国内非居住者として取り扱われる事となった場合、売買が制限される事や必要な手続きについて適切な説明を行っていない。 被申立人の担当者が2018年8月に売却の申し出を受けた事実はないが、同年10月の申立人の売却意向に対し、売却代金の受取り方法について不適切な説明をして、申立人の売却の判断を留保させた。申立人は当時本商品を売却したものととして、売却代金と分配金・償還金合計額との差額300万円の範囲であせんにおいて解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年11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270万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> 被申立人担当者は申立人が国内非居住者に該当し、売買に制約が掛る事を説明していない。買付け後にも、国内非居住者として売却を可能にするための手続きを説明していない。通話録音によれば申立人は2018年10月3日に売却意向を示しており、同日までに担当者から正しい説明を受け、手続きをしていれば売却できたものと考えられる。これらの点を勘案し、本件取引で発生した損失の9割を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人支店長から、信用取引の契約締結前交付書面を受取ったが、詳しい説明が無いまま取引が始まった。被申立人から電話による執拗な勧誘を受け、頻りに売買を繰り返し、また、売却時に損失額を提示してもらえないことも多かったことから、結果として大きな損失を被った。よって、適合性原則違反等を理由として、発生した損害金3,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、申立人に対して契約締結前交付書面を交付し、信用取引の仕組み・リスクについて説明を行い、申立人の理解を得た上で約諾書に署名捺印を頂いた。取引の都度、申立人の了解を得ており、申立人の要求に応ずる事は出来ない。</p>	和解成立	<p>○2020年11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1,171万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> 申立人が信用取引を行うに当たり、十分な知識が備わっていたかや勧誘時の説明が十分であったかは、その妥当性に疑問は残るが、適合性や説明義務に違反があったとまでは判断できない。ただし、信用取引が開始された直後から、被申立人担当者主導で頻りに取引が継続され、取引終了までに相当の手数料を申立人に負担させた。申立人が積極的にリスクの高い投資を志向していたとは認められないこと、また、意思疎通に関わる一定の疾患があると推察されることを踏まえると、過当取引に該当すると解する余地が十分にある。これらの点を勘案し、信用取引で申立人が負担した手数料の一定割合を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
35	売買取引に関する紛争	その他	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による再三の外国株式等の売却指示に応じなかった。その結果、発生した損失506万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市況予測を伝えたものであり、最終的には申立人が納得して売却に至らなかったものと認識しており、損害賠償請求には応じかねる。</p>	和解成立	<p>○2020年11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131万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> 通話録音によれば、申立人は売却したいとの意向を複数回伝えているが、明確な売却の指示はしていない。被申立人担当者は申立人の意向を最終確認していない。証券取引においては投資家自身が投資判断すべきで、証券会社はあくまでアドバイスに努めるべきである。本件は双方がそれを怠った事が発生原因である。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の5割に相当する金額を支払う事で和解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
36	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株価指数OP	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、オプション取引について不適切な勧誘を受け、頻繁に売買させられた。結果として発生した損害金1億5,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本申立の取引に関し、被申立人の認識している事実は申立人の主張と大きな隔たりがあるものの、被申立人担当者の受注時確認が一部不十分であった点等が確認された。申立人の知識や投資経験等を踏まえ、本あっせん手続きにおいて、紛争解決委員の意見も頂き、話し合いをさせて頂きたい。</p>	和解成立	<p>○2020年10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150万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> 申立人の本件オプション取引において、被申立人担当者は商品及びリスクを十分に説明したと言うものの、一部取引の受注時において、注文内容の確認が不十分なまま取引を行っている事が認められる。一方、申立人は投資経験が長く、金融商品取引に関する理解力も相応のものが有り、本件オプション取引に関しての自己責任は否めない。それらを勘案し、双方互譲により被申立人が150万円を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
37	売買取引に関する紛争	その他	株価指数OP	法人		<p><申立人の主張> 日経225オプション取引において、被申立人の責めに帰すべき約定遅延により損害を被った。よって損害金190万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張している注文は、速やかに発注していたとしても当日の値動き等から見て約定されたという蓋然性がなく、被申立人においては適切に注文執行に至っていることから、損害金を負担すべき瑕疵はない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年12月、紛争解決委員は、「申立人が発注の為に被申立人宛てに電話をして約定するまでの時間が、通常の時間であったかどうかを判断することは難しい。本件は、被申立人の事務処理のミスではない為に過失相殺することも難しく、被申立人が金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】</p>
38	売買取引に関する紛争	その他	株価指数OP	法人		<p><申立人の主張> 日経225オプション取引において、被申立人の責めに帰すべき約定遅延により損害を被った。よって損害金190万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張している注文は、速やかに発注していたとしても当日の値動き等から見て約定されたという蓋然性がなく、被申立人においては適切に注文執行に至っていることから、損害金を負担すべき瑕疵はない。</p>	不調打ち切り	<p>○2020年12月、紛争解決委員は、「申立人が発注の為に被申立人宛てに電話をして約定するまでの時間が、通常の時間であったかどうかを判断することは難しい。本件は、被申立人の事務処理のミスではない為に過失相殺することも難しく、被申立人が金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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
39	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	法人		<p><申立人の主張> FX取引において、急激な為替変動が発生し、被申立人の為替レート配信停止等により保有ポジションがロスカットされ多額の損失が発生した。契約時の説明に不備がある事が原因であり、発生した損失1,999万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張は、当社が意図的に異常値を発生させ、ロスカット制度を悪用して、顧客の損失を発生させたと言うものである。かかる主張は事実無根である。当社は外資系・日系の大手銀行等から配信されたレートを配信しているに過ぎず、配信レートやスプレッドに異常値は無い。当社が意図的に異常値を引き起こす事はなく、本件ロスカットは相場変動によるものに過ぎない。よって申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	○2020年10月、紛争解決委員は、「被申立人はカバー先金融機関からの為替配信レートを基に、申立人にレート配信をしたに過ぎず、意図的に相場変動やスプレッド拡大を行う事は考えられない。申立人はロスカット以前の評価損が実現損になった訳で、自己責任とも言える。双方の主張に隔たりがあり、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
40	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人はスワップポイント狙いでFX取引を行っていたが、被申立人の異常な為替スプレッドのかい離が原因で、度々ロスカットされた。被申立人に対し、意図的、故意のロスカットにより発生した損失1,476万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張は事実無根である。被申立人は外資系及び日系の大手銀行等から配信された為替レートを配信しているに過ぎず、配信レートやスプレッドに異常値は無い。被申立人が意図的に相場変動を起こす事はあり得ず、本件各ロスカットは相場変動によるものに過ぎない。よって申立人の主張は全く根拠がなく、申立人の要求に応ずることは出来ない。</p>	不調打ち切り	○2020年10月、紛争解決委員は、「被申立人はカバー先金融機関からの為替配信レートを基に、申立人にレート配信をしたに過ぎず、意図的に相場変動やスプレッド拡大を行う事は考えられない。申立人はロスカット以前の評価損が実現損になった訳で、自己責任とも言える。双方の主張に隔たりがあり、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
41	勧誘に関する紛争	適合性の原則	外国為替証拠金(店頭)	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 投資経験もなく、被申立人担当者から詳しい説明を受けずままFX取引を勧誘され取引を始めた。その後も状況が分からないまま取引を続け、損失が拡大した事から、1,100万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事前に説明書を交付し取引内容等について十分な説明を行っている。又、市況等の情報提供は行っていたが、取引については情報等を基に申立人の判断で行った結果であるため、被申立人において損害賠償の責任を負うものではない。</p>	和解成立	<p>○2020年12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380万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FX取引の仕組みやリスク等の理解度は低いと思われる。被申立人は申立人の適合性をより慎重に検討すべきであった。又、被申立人担当者からの助言提供により短期間に多数の売買がなされており、被申立人は申立人に対する配慮を欠いた点がある。以上の点を勧告し、被申立人が申立人に対して本件取引の損失金額の35%を支払うことで和解する事が望ましい。</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
42	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> FX取引について十分な説明を受けないまま全ての建玉が不当に強制決済され、損失が発生した。表示・周知義務違反であり、発生した損失6,600万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は適正な表示・周知をしており、申立人の登録アドレス宛に必要なメールを送信している。よって、申立人の主張は受け入れられない。</p>	不調打ち切り	○2020年12月、紛争解決委員は、「被申立人の営業日に関する周知が不足していた部分も否めないが、申立人において証拠金不足のメールが届いていないと主張するのであれば、その客観的な証拠が無い限り、主張する事も困難である。被申立人は本件取引において、適正な表示、周知及び注意喚起をしており、金銭的な解決には一切応じられないと主張したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】
43	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)	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、為替について知識・経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま、取引所為替証拠金取引を勧め、その結果損失を被らせた。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40万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人には取引所FX取引「くりっく365」のセミナーに参加して頂き、被申立人担当者は取引の仕組みやリスクについて改めて説明し、口座開設して頂いた。個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されている。紛争解決委員のご意見を頂き、紛争の早期解決に向け、話し合いさせて頂きたい。</p>	和解成立	<p>○2020年11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3万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> 申立人は被申立人が開催したFXセミナーに参加した事をきっかけに口座を開設するに至り、その際にFX取引の手数料やロスカットについて説明を受けている。しかしその後、被申立人の営業員が2020年6月に本件取引の勧誘をした際には改めて本件取引のリスクやロスカット等について詳細な説明を行ったという状況は見受けられない。申立人の属性や投資経験等を踏まえれば、一定金額を被申立人が負担することによって和解すべき事案である。</p>
44	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	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、FX取引について知識・経験のない申立人に対して、詳しい説明を行わないまま、メキシコペソを対象とする取引を勧誘し、その結果、多額の損失を被らせた。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552万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対してくりっく365を勧めたのは事実だが、申立人は自ら被申立人のFXセミナーに参加希望をするなど、FX取引について興味を示しており、同担当者が取引の仕組みやリスクについて説明を行った上で口座開設に至っている。口座開設後の個々の取引については、申立人の意思に基づき発注されており、本件取引の結果被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、申立人の請求に応じることはできないが、あっせんでの話し合いには応じる。</p>	和解成立	<p>○2020年12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> 申立人は自ら興味を持って被申立人が主催するセミナーに参加して口座開設をしている。本件は自己責任の取引ではあるが、申立人がFX取引の仕組みやリスクについて十分に研究し、熟知した上で取引を開始したかは疑わしく、申立人にも相応の過失がある。反面、被申立人担当者は、申立人に対して高額な取引を勧誘しており、取引結果等の説明について十分であったとは言い難い。以上の点を勘案し、申立人の実損額の一定程度の金額を被申立人が負担することによって和解すべき事案である。</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
45	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	その他投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から誤った説明を受けて原油先物関連の上場投信を買付けたことによる損失24万円(評価損失額)について損害賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 本件商品は申立人の主張するような「原油価格に連動しない」商品ではないことから、担当者の勧誘時の説明は全くの誤りではない。また、株式取引を30年以上続けている申立人の投資経験や判断能力を持ってすれば、担当者の説明によって本件商品の基本的な商品性を理解し、投資するか否かを判断することは可能である。よって申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	○2020年10月、紛争解決委員は、双方から事情を聴取したところ、概ね事実関係は一致しているものの、被申立人が「本件の評価損は、申立人の投資者としての自己責任の結果であり、被申立人が金銭を支払って解決する事案ではない。」との意向を明確に表明したことから、当事者間において和解が成立する見込みがないものとして、【不調打ち切り】
46	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他投信	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、詳しい説明を受けることなく上場投資信託を勧められ買付けた。「以前と同じ。」との説明で、他の商品と誤認させるような勧誘で有った。よって、説明義務違反であり、発生した損害金55万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者の本件商品の説明において、他の商品と誤認させるような勧誘や説明は行っていない。ただし、申立人が商品性等を理解するに欠ける部分があったとの懸念があることから、紛争解決委員の意見を参考に、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2020年11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38万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> 本件取引については、申立人の承諾を得ていたとはいうものの、被申立人は本件商品の説明が十分であったとは言えないと認めている。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の5割に相当する金額を支払う事で和解することが望ましい事案と考える。</p>
47	売買取引に関する紛争	その他	ETN	女	30歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人が発注したOIL関連ETN売却注文に関し、被申立人は誤って注文禁止とした。売却注文は翌日執行されたが、本件商品価格が下落し、損失を被った。被申立人の過失により生じた損失80万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人が誤って本件ETNの受注停止をした事は事実であるが、申立人が何時、どのタイミングで売却の注文を出したのか明らかではない。申立人の損害賠償金額の主張に異論は有るが、あっせんにおいて紛争解決委員の意見を参考に解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2020年12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86万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> 被申立人が本件事案のスタート時点で全く過失の無い申立人に対して損害を発生させた事に鑑みると、申立人に立証責任を厳しく課す事は公平の観点から好ましくない。申立人は本件あっせんにおいて法外な金額を請求している訳ではなく、総合的に勘案しても客観的な金額の請求であると考え。本件は被申立人の誤りに起因していることを鑑みて、被申立人は申立人が主張する日時で本件商品を売却したと仮定して計算した金額の満額を申立人に支払うことで和解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
48	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	個人	50歳代前半～60歳代前半	<p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続4件については和解が成立し、終了した。同一銘柄の紛争であり、その争点は説明義務違反で概ね共通していることから集約して記載する。</p> <p><申立人の主張> ・説明義務違反…商品性(仕組み、リスク)、早期償還条項について説明が不十分であった、あるいは、詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。</p> <p><被申立人の主張> ・商品の説明に一部不十分であった点等について確認されるところであり、申立人が主張する事実の内容と認識のすり合わせを行いながら、申立人の属性等を勘案し、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○紛争解決委員が事案ごとの個別事情を踏まえた見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を促した。結果として、被申立人が個別事情に応じた和解金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> 被申立人担当者は、申立人に対し、本件商品の重要な事項についての説明が不十分であり、申立人がこの商品のリスクを十分に理解しないまま買い付けた状況に鑑みると不適切であったと言わざるをえない。 一方で、申立人も買付けに当たって慎重に判断すべきであったという過失が認められる。 双方が互譲の上、解決すべき事案と考える。</p>
49	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	個人	60歳代後半～70歳代前半	<p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続2件は和解成立の見込みなく、打ち切りとなった。申立人及び被申立人の主張並びに処理状況は概ね共通していることから集約して記載する。</p> <p><申立人の主張> 被申立人担当者から強く勧められ、十分な説明のないまま取引した結果、損失を被った。発生した損失の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は投資経験や財産の状況から適合性に問題のない者である。被申立人担当者は勧誘に際して基本的な商品の仕組みやリスク、早期償還条項について説明していると考えますが、本あっせん手続の目的と趣旨に照らし、話し合いに応じる余地はある。</p>	不調打ち切り	<p>○紛争解決委員は、被申立人が商品やリスクについて説明しているとの心証を持ったもののその物証がないこと、一方で申立人は自身の意思で買付けていることなどを総合的に考慮のうえ、一定の金銭を被申立人が支払い、解決するとの和解案を提示した。しかし、申立人から受け入れられないとの意思表示があったため、あっせんによる解決は困難であるとの見解を示し、【不調打ち切り】</p>