

FINMAC紛争解決手続事例(2021年1-3月)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

当センターにおいて実施した紛争解決手続(あっせん)事案のうち、2021年1月から3月までの間に手続が終結した事案は23件である。そのうち、和解成立事案は18件、不調打ち切り事案は5件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争21件>、<売買取引に関する紛争2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	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> 申立人は過去に大きな損失を出した経験があり、取引を止めるつもりであったが、被申立人担当者から損をすぐに取り返せると勧誘され、リスク等について十分な説明を受けないまま期限前償還条項付き仕組債(ノックイン、株価指数・為替リンク債)等を購入した結果、市況の悪化により大きな損失を被らされた。よって、被申立人に対して、説明義務違反等を理由として、発生した損害金2,064万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は長年に亘り株式等の取引を行うなど、投資経験が豊富な投資者である。本件取引について、被申立人担当者は、申立人に対して商品の購入を提案した際、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、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、申立人の主張は事実と反しており、被申立人において請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2021年3月、紛争解決委員は、「申立人は投資経験が豊富で、本件商品の価格変動リスクや為替リスクについて認識していたと考えられることから、より慎重に投資判断すべきであった。被申立人は、申立人に対する勧誘において過失はないとの主張であり、双方の主張に隔たりがあること、また、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度であるため、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】
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> これまでの投資方針と異なり、外国株式や国内株式等を頻繁に勧誘されて取引した結果、大きな損失を被った。発生した損失額430万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人からの勧誘が増えたことは認めるが、取引回数等からみても頻繁な勧誘とまでは言えず、又、勧誘時における総じて友好的な会話が通話録音に残されており、申立人の理解を得た上で取引している。申立人が被申立人担当者の提案に基づき取引した結果により損失が発生したことは遺憾であるものの、被申立人に違法行為はなく、申立人の要求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2021年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が10万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の取引回数等からすると過当取引であったとまでは捉えられず、当事者双方から提出されている書面に照らす限り、被申立人の勧誘に違法性があつたとまで断定することは難しい。しかしながら一方で、申立人は高齢であり、且つ元々積極的な投資を行っていたわけではなく、被申立人はより慎重で丁寧な説明に心がけるべきであったと史料する。被申立人において一定の金銭を支払って解決を図ることが望ましい。</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
3	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、絶対儲かる等の断定的判断の提供や、申立人は市場第1部銘柄を希望していたのに、新興市場銘柄を継続して勧められたことにより投資方針と異なる銘柄の売買を継続して行い、損失を被った。よって、発生した損失5,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人においては断定的判断等、明確な法令違反はない。申立人は取引開始後1ヶ月で投資方針と異なる新興市場銘柄の取引で利益を出し、その後も新興市場銘柄であることを認識して取引を重ねてきた。被申立人としては申立人が新興市場銘柄の売買を了解していたので法令違反はないという認識だが、投資を休む提案をする等申立人に配慮した方が良かったとも考えられ、それらを踏まえ、過失相殺を考慮した紛争解決委員の意見を伺い、あっせんでの解決を目指したい。</p>	和解成立	<p>○2021年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が180万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> 被申立人担当者の勧誘において、通話記録から断定的判断の提供や損失補てんの約束は確認出来ない。また、申立人の年齢や投資経験から考えて、適合性に問題があるとまでは言えない。ただ申立人が投資意向を伝えた直後に、その意向と異なる勧誘をしている点において、配慮が足りなかったと考える。以上の点を勘案し、申立人の損失額のうちの一定金額を支払う事で和解する事に妥当性が有る。</p>
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人がくりっく株365取引を行う際、被申立人担当者は販売用資料を交付しただけで、取引の特性及びリスク等について詳しい説明を行わないまま取引をさせた結果、損失を被った。よって、発生した損害金197万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は社会的経験と地位を有している顧客であり、被申立人担当者による本件取引に関する説明について理解出来るだけの能力を有している。本件取引については、同担当者が提供した情報に基づいて、申立人が自ら端末を操作の上で取引しており、被申立人が非難される点はないことから、申立人の請求に応ずることは出来ない。</p>	和解成立	<p>○2021年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が16万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、投資経験がほとんどない申立人に対して、本件のようなハイリスクな取引を勧誘したこと自体、適合性の原則に問題があったと思われる、更に取引内容やリスク等の説明が不十分であった点も認められる。一方、申立人は、重要事項確認書にチェック及び署名した上で、自らが操作して取引を行っているが、金融商品取引は基本的に自己責任であることを踏まえれば、慎重に判断して取引をすべきであった。これらの点を勘案し、被申立人が申立人の損失額の内、一定の金額を支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
5	売買取引に関する紛争	その他	商品先物	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人が行う商品先物取引において、被申立人の都合による理由で建玉が強制的に決済された。被申立人は取引所変更に伴う手続を申立人に事前通知していると事であるが、詳しい説明や連絡は無い。本件強制決済により発生した損害金188万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は申立人に対し、商品先物取引市場が大阪取引所に移管される事に伴い、新たな口座開設等の事務手続を行うように通知しており、手続を行わない場合は、強制決済を行う旨を事前に通知をしている。よって、被申立人は、申立人の請求に応ずることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年3月、紛争解決委員は、「被申立人は、取引所変更に伴う取引ツールの変更について、申立人にその手続を事前に通知するメールを複数回送信している。被申立人からのメールは、申立人において使用頻度が減っているメールアドレス宛てに送信されていたが、申立人がそのメールを確認していないとしても、被申立人に法的な責任があるとまでは言えない。本件あっせんにおいては、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
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	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(ノックイン、株価指数・為替参照型)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950万円の賠償を求める。</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、ノックイン時のダブルプット等について詳しく説明を行い、勧誘は適正に行われている。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。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>○2021年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し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> 申立人は被申立人の担当者から本件仕組債について概ね説明を受けているものの、これまでの投資経験に照らすと本件仕組債の内容を把握するまでの知識があったかについて疑問が残る。又、被申立人の説明から購入までの熟慮期間も十分ではなかった。以上の事を勘案し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。</p>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、仕組債(ノックイン、株価指数・為替リンク債)等の勧誘に際し、商品知識の無い申立人に対し、詳しい説明を行うことなく購入させた。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1,090万円の賠償を求める。</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、目論見書等の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。申立人は理解力、判断力も有り、投資経験も豊富である。よって、説明義務違反の事実はなく申立人の請求に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○2021年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が80万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債に関しての必要な説明を行い確認書も受け入れている。しかしながら、契約時の説明状況について通話録音を確認したところ、申立人が本件仕組債について十分理解しているとは思われないと認められることから、より丁寧な説明に心がけるべきであった。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>
8	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、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、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2,981万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は投資及び経済に関して豊富な知識・経験を有している。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、資料を基に株価・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。申立人が主張する説明義務違反及び適合性原則違反は存在しない。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>○2021年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し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> 被申立人の申立人に対する勧誘において、明確な違法行為があったということ为前提とすることは難しい。しかしながら、本件仕組債について申立人が十分に理解していなかったと受けとれる点が把握されており、被申立人の説明が不足していた点もある。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
9	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> 被申立人担当者からリスクについて十分な説明なく仕組債を購入させられた。十分なリスク説明がされていれば購入していなかった。説明義務違反であり、発生した損失、1,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は勧誘に際し、申立人に対し店頭にて本件仕組債についてのリスク等を十分に説明をしている。その後、上席者からもリスク説明をした上で契約している事から、十分な説明がなかったという事実はない。また、ノックイン時の償還リスクについても説明しており、損害賠償請求に応じることは出来ない。</p>	和解成立	<p>○2021年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し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> 被申立人の勧誘において、申立人はそれまで仕組債の投資経験があり、年齢的にも適合性の原則に関する問題はないと考えられるが、短期間に本件仕組債を夫婦合わせて4回(計4,000万円)販売したことは資産に対するバランスを欠いており行き過ぎた面があった。被申立人が申立人に一定の金銭を支払い和解することが望ましい。</p>
10	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リスクについて十分な説明なく仕組債を購入させられた。十分なリスク説明がされていれば購入していなかった。説明義務違反であり、発生した損失である1,380万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は勧誘に際し、申立人に対し店頭にて本件仕組債についてのリスク等を十分に説明をしている。その後、上席者からもリスク説明をした上で契約している事から、十分な説明がなかったという事実はない。また、ノックイン時の償還リスクについても説明しており、被申立人において損害賠償請求に応じることは出来ない。</p>	和解成立	<p>○2021年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し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> 被申立人の勧誘において、申立人はそれまで仕組債の投資経験があり、年齢的にも適合性の原則に関する問題はないと考えられるが、短期間に本件仕組債を夫婦合わせて4回(計4,000万円)販売したことは資産に対するバランスを欠いており行き過ぎた面があった。被申立人が申立人に一定の金銭を支払い和解することが望ましい。</p>
11	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、期限前償還条項付き仕組債(ノックイン、株価指数・為替参照型)の勧誘に際し、申立人に詳しい説明を行うことなく購入させた結果、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、本件債券の購入を提案した際、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、同担当者の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、説明義務違反等を理由とした申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2021年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が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> 被申立人担当者は、申立人に本件仕組債の商品内容やリスクを説明していたと主張しているが、申立人が買付けを了承したとはいえ、十分な説明を受けていないと主張しており、申立人が十分に理解しないまま取引を行ったとも言える。また、同担当者が申立人に対して、より踏み込んで理解度を確認するなどの配慮が不足していたとも言える。これらの点を勘案し、被申立人が本件取引において発生した損失の一定割合を申立人に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
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	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(ノックイン、株価指数・為替リンク債)について申立人に勧誘する際、詳しいリスク説明等を行うことなく購入させた結果、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2,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人に口座開設した以降、クレジットリンク債やデュアルカレンシー債等の取引をしている。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、契約締結前交付書面及び提案書等を用いて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、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、申立人が主張するような事実はなく、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2021年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が200万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は被申立人担当者から本件仕組債について概ね説明を受けていたと考えられるが、本件仕組債のリスクについて真に理解していたのか疑問があり、同担当者の上司者による説明も不十分であったと考えられる。申立人は仕組債の投資経験自体は乏しくないものの、一連の取引については申立人自身の投資判断によるものというよりは、信用していた同担当者の説明に同調した結果であったと思われる。よって、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>
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人への期限前償還条項付き仕組債及び投資信託等の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく購入させた結果、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1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は多額の金融資産を有しており、投資経験も豊富な投資家である。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、資料を基に商品内容及びリスク等について詳しく説明を行っているが、複雑な商品性であったことを考慮すると、申立人が正しく理解しているかについては、深度ある確認をする事が必要であった。その点において被申立人の配慮が十分ではなかったと思われる事から、紛争解決委員の意見も踏まえ、話し合いで解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が300万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は投資経験が豊富とはいえ、本件商品の取引にあたり十分な説明を受けていないとの主張であり、被申立人担当者は、申立人が本件商品のリスクを正確に理解していたのかについて確認する配慮が欠けていた事実は否定できない。これらの事情を勘案し、本件取引により発生した損失の一定割合の金額について、被申立人が申立人に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	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対する本件仕組債の勧誘時に十分なリスク説明を行わなかったことから、仕組債の買付けによって被った損失4,449万円について、被申立人に対し、損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件仕組債の取引当時は三十代後半で商品性等を理解することに問題のない年齢であり、多数の関係企業を経営し、豊富な資産を有していた経営者である。また、株式等の取引経験を有しており、本件仕組債の取引を行うにあたって、適合性に何ら問題はない。被申立人担当者が申立人に対して、本件仕組債について十分な説明を尽くしていたことは明らかであり、説明義務違反は存在しないことから、申立人の主張には理由がなく、被申立人は本件請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2021年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が70万円を申立人に支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、被申立人担当者から本件仕組債を勧誘された際、商品性やリスク等の事項が記載された書面の交付を受け、商品内容等について説明されており、申立人の年齢、職業及び投資経験等に照らして、本件仕組債について必要とされる説明は行われたものと考えられる。しかしながら、同担当者が申立人に対して本件仕組債の買付けを勧誘した際の具体的なやり取りは客観的には明らかではなく、買付けに際して、満期償還時の償還額が額面を大きく割り込む可能性があることについて、申立人が十分に理解していたかどうか疑問の余地もある。以上を勘案し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払い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
15	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> 被申立人担当者は、申立人に対する本件仕組債の勧誘時に十分なリスク説明を行わなかったことから、仕組債の買付けにより被った損失3,925万円について、被申立人に対し、損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件仕組債4銘柄の買付前に、本件仕組債と同様の仕組みで日経平均株価とブラジル・リアル参照のデジタルクーポン型株価指数・為替リンク債を買付している。6銘柄のデジタルクーポン型株価指数・為替リンク債のうち、結果として本件4銘柄がノックインし償還されたことで損失が発生したとして、申立人はその損失の賠償を請求しているが、それら4銘柄の買付取引において、申立人の主張する説明義務違反等の事実は無く、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2021年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が700万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、本件各仕組債の勧誘に際し、商品性やリスクについて一応の説明は行っているものの、各仕組債がノックインした場合、投資元本が大きく毀損すること等、申立人がそのリスクの大きさについて、実感をもって理解できる程度に説明したと認めるに足りる客観的な証拠は不足していると言わざるを得ない。他方、申立人は、年齢や経験を踏まえると、金融商品を理解する能力には申し分なく、本件仕組債の商品特性に関する理解が不足している場合、被申立人に対し質問することも可能であり、仕組債の購入を断ることも可能であった。以上のことから、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払い、和解することが相当と考える。</p>
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は2銘柄の仕組債の勧誘に際し、申立人にリスクについて十分な説明を行わないまま、本件仕組債を購入させた。その結果、発生した損失2,678万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件仕組債購入以前に類似する商品を購入してノックインした経験を有しており、本件仕組債が高い利金が期待される一方で、相応のリスクを含む商品であることは理解していたはずである。被申立人担当者は本件仕組債の販売に際し、商品内容及びリスクについて十分な説明を行っており、損害賠償には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2021年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し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> 申立人は被申立人担当者の提案に基づき受動的に取引していたと思われ、本件仕組債に対するリスクの高さを判断する能力を有していたとは認められない。また、同担当者は、申立人が本件仕組債を買い付けるための資金が相続によるものであることを知りながら多額の買付けを勧誘したことは、適合性の観点から適切であったとは言い切れない。一方、申立人は本件仕組債を買付けした後、商品内容について理解を示すような発言が通話録音に残っている。以上のことから、双方が互譲し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。</p>
17	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> 申立人は被申立人担当者からの詳しい説明が無いまま仕組債を勧められて購入したが、その結果、多額の損失が発生した。被申立人の説明不足を理由として、発生した損害1,545万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対する本件仕組債の勧誘に際し、前回の勧誘時に提案したものの約定に至らなかった同様の仕組債との相違点や商品性等について、各種資料に基づいて詳しく説明を行ったところ、申立人が買付意向を示したことから契約に至っている。申立人は高齢であるが、金融商品の投資経験が豊富であり、自らの責任と判断により金融商品取引を行うことが可能な投資家である。よって、被申立人の投資勧誘行為について違法性は認められず、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2021年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し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> 被申立人担当者等の申立人に対する本件仕組債の勧誘においては、適合性の審査が適切に行われたか、また、本件仕組債の商品性やリスクについて説明が十分に尽くされていたかについては疑義がある。一方、申立人は、金融商品取引について長年の経験があり、金融商品にマーケットリスクがあることは理解出来ていたと思われる。以上の事情に鑑み、被申立人が申立人に一定の金銭を支払うことで和解する事が妥当と考える。</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
18	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	法人		<p><申立人の主張> 申立人の仕組債の取引に際し、被申立人担当者から元本確保型で元本割れリスクがないとの説明で購入した結果、市況の悪化により大きな損失を被った。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由として、発生した損害金6,437万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、申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品特性やリスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っていることから、申立人の請求に応じることはできない。ただし、被申立人においては、結果的に申立人に対する配慮が欠けた商品を提案したと認識しているため、その配慮不足の程度に応じた金額を支払う用意がある。</p>	和解成立	<p>○2021年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が1,863万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者において明確な説明義務違反が認められるものではないが、申立人における元本棄損のリスク許容度が極めて低いことを認識していながらデリバティブを内包する商品である仕組債を勧誘し、結果として申立人に多大な損失を発生させたことは、被申立人において申立人に不適合な商品を勧誘した面を否定することは出来ない。以上の点を勘案し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から元本割れは無いと説明を受けて買い付けた仕組債で損失が発生した。よって、被申立人に対して、損害8,300万円について賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は豊富な取引実績を有している投資者である。被申立人担当者は、本件仕組債の勧誘時に商品内容及びリスクについて、各種資料に基づいて十分な説明を行っており、申立人が主張するような説明は行っていないことから、申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年3月、紛争解決委員は双方から事情を聴取したが、申立人の買付資金の性格や被申立人担当者における本件仕組債のリスク説明に関する双方の認識に大きな隔たりがあり、当事者間の話し合いで和解が成立する見込みがないものとして、【不調打ち切り】</p>
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	80歳代前半	<p><申立人の主張> 高齢者である申立人に対し、被申立人担当者は家族に相談することなく、一方的に投資信託等の金融商品を勧誘し、取引を行わせた。被申立人の高齢者取引ルールは申立人の投資意向を無視したものであり、発生した損失124万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引については、被申立人担当者が訪問などにより申立人の同意及び了承の下で行われたものである。また、申立人との取引は日本証券業協会が公表している「高齢者顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」に沿ったものであり、申立人の事情を無視して被申立人が取引ルールを定めたものではない。よって、申立人の請求には理由がなく、賠償には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年3月、紛争解決委員は、「本件取引の契約時に家族が同席していなかったとしても、被申立人に不法行為があったとは言えない。」との見解を示した上で、被申立人に対して本件あっせんにおける和解の意思を確認したところ、申立人は投資経験が豊富であり、適合性上の問題がない等の理由により、金銭的な解決には応じられないと主張した事から、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】</p>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
21	売買取引に関する紛争	その他	ラップ	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> ファンドラップについて、被申立人担当者に対し、利益の出ているタイミングで解約を申し出たが、同担当者は解約に応じなかった。その後、同担当者が解約に応じた時には、市況の悪化により損失となった。よって、発生した損害金141万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、申立人のファンドラップの解約意向に対して、いたづらに引き延ばしていた訳ではないものの、申立人の真意を汲み取り、適切に対応することが出来ていなかった事は認めず、申立人への対応として行き届いていない部分があったと認識している。よって、あっせん手続きにおいて合理的な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が70万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人担当者にファンドラップの解約意思を何度も伝えているにも拘らず、同担当者は様々な理由を述べて解約を回避し、先延ばししていたと考えられる。他方、申立人は解約意思があったとはいえ、同担当者の説得に応じて継続していた事等、申立人にも一定の過失があったと考えられる。以上の点を勘案し、申立人における損失額の一定割合に相当する金額を被申立人が負担することで和解すべき事案と考える。</p>
22	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> 申立人は被申立人担当者からWTI原油価格連動投信を勧められ、同投信が原油先物取引と連動して限月がある事やロールオーバーにより長期保有すると価格差が生じて損失が生じる等、本件投信に係る詳しい説明を受けることなく契約した結果、多大な損失が発生した。よって、本件投信の特性及びリスク等についての説明が不十分であった被申立人に対して、発生した損害金1,046万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の投資経験、投資知識及び投資意向等に照らせば、被申立人担当者による本件投信の勧誘については、何ら適合性の原則に反するものではなく、また、本件投信に係る説明義務違反もないことから、被申立人が申立人の請求に応ずることは出来ない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年2月、紛争解決委員は、「被申立人担当者は申立人に本件投信を株式と同じようなもの等と説明しているため、申立人が商品性を誤解していた可能性がある。また、本件投信は申立人の投資方針にそぐわない商品であったともいえることから、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。」との見解を示して和解を促したものの、申立人が和解する意思がないことを明確にしたため、【不調打ち切り】</p>
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人担当者から上場投資証券を勧められ、詳しい説明を受けることなく契約したところ、契約直後に市況の悪化により損失を被った。被申立人による本件商品の特性及びリスク等についての説明が不十分であったことに起因するものであり、発生した損害金1,971万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は株式の信用取引を含め投資経験が豊富であり、金融資産的にも富裕層の投資家である。被申立人担当者における本件商品の説明は、早期償還条項について説明していないなど一部不十分であったが、申立人の投資経験や判断能力を持ってすれば、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十分可能であった。本件は申立人の自己責任に基づく投資であり、被申立人は申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2021年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し和解による解決を求めたところ、被申立人が985万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> 本件商品について、被申立人担当者は申立人に早期償還条項の説明を行っておらず、また、取引所発行のリーフレットも交付していなかった。なお、被申立人からは、損失の発生から申立人によるあっせんの申立てが遅かったことに対して考慮して欲しいとの申し出があったが、特段の考慮は必要としないと考えられる。それらの事情を踏まえ、被申立人が申立人の損失に対する一定の割合について負担することが望ましいと考える。</p>