

FINMAC紛争解決手続事例(2021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、2021年4月から6月までの間に手続が終結した事案は36件である。そのうち、和解成立事案は26件、不調打ち切り事案は10件であった。紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争23件>、<売買取引に関する紛争11件>、<事務処理に関する紛争1件>、<その他1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	普通社債	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者の行き過ぎた表現による勧誘等によって、申立人は外貨建債券複数銘柄を売却し、別の外貨建債券を買付けさせられ、損失を被った。損害金915万円の賠償を求める。</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債券の売却を勧誘した際、外貨に関する発言に行き過ぎた表現あったことは否定し難い。一方、同担当者の勧誘は強引という程ではなかったと思われる。申立人は、被申立人に投資判断を急かされた、と主張しているものの、自らが売却に同意している。これらの事情を鑑み、申立人の売却時における損失額をベースに過失相殺がなされるべきである。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年4月、紛争解決委員が双方から事情を聴取し、損害金の一部を被申立人が申立人に弁済するとした和解案を提示のうえ、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、双方が合意した。しかしながら、その後、申立人が当該和解案の受諾を辞退したため、申立人に和解をする意思がないものとして、【不調打ち切り】</p>
2	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	普通社債	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に対し、保有する外貨建債券の償還金は外貨で決済する旨を償還前に伝えていた。しかし、同担当者の知識不足等により、円貨で決済されてしまった。被申立人に対して、外貨に戻すために必要な為替手数料相当額等8万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の取引において、外貨決済をしなかったことによる損失は存在しない。しかしながら、被申立人担当者が申立人の意向を聞いていながら、業務知識が欠如していたため、手続内容の確認等を怠った上、申立人に対する対応が不適切であったことは事実である。これらの事情を鑑み、紛争解決委員の意見を参考にしながら、合理的な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が2,000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> 本件紛争の原因となった事実関係についての争いはなく、双方の認識は概ね一致している。しかし、申立人が外貨建債券への乗換えを希望した時点と同一の銘柄を買付けすることは物理的に困難である。加えて、乗換えが実施され時点を特定することも困難である。このため、申立人には、新規に外貨建債券を円貨にて買付けしてもらい、当該買付代金が本件債券の償還金を超過する場合は、当該超過分を損害とすることが適当と考える。なお、本件は、被申立人担当者の業務知識の欠如等に起因したものであること等に鑑みると、あっせん申立金についても、被申立人がこれを負担することが望ましい。</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	説明義務違反	普通社債	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人は、申立人が継続保有を希望していた外国株式を短期間で売却させた後、リスク等について十分な説明を行わないまま外貨建債券に乗換えさせ、損失を被らせた。説明義務違反及び適合性原則違反により被った損害144万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件商品を取引する以前から相応の投資経験を有しており、外貨の変動リスクや金融商品取引の仕組みについては理解していると考え。本件取引について、申立人に対する説明義務違反及び適合性の原則違反はないと考える。一方で、申立人が本件商品を買付けに当たり、必ずしも十分に納得してはいなかったと考えられる。これらの点を踏まえて、あっせんにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が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> 被申立人担当者の申立人に対する勧誘行為については、説明義務違反とまでは言えないものの、申立人の意向に沿わない取引が行われたと認められる部分があり、結果的に申立人は損害を被っている。よって、これらの事情を総合的に勘案し、被申立人が申立人に対して和解金を支払うことで解決することが望ましい。</p>
4	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は外国株式の取引において、被申立人の取引画面に発注する際、買付け可能株数の表示に従い上限の株数を買付けしたところ、本来の買付け可能株数を大幅に上回る株数の買付けとなり不足金が発生した。そのため、超過買付数量を売却せざるを得ず、当該売却で損失を被った。これは被申立人の取引画面に誤った買付け可能株数が表示されていたことによるものであり、損害金32万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が被った損失は、前金制を採用する被申立人のシステムが、本件外国株式の株式分割を二重に計算することがなく、申立人の本件買付け注文を受注することがなければ発生することがなかったことから、被申立人は、申立人に対して損害金を支払うことを骨子とするあっせんを求める。</p>	和解成立	<p>○2021年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が32万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件取引において、被申立人のシステムにインシデントが発生した事実については、申立人との間において争いはなく、被申立人の過失は明らかである。申立人においては、買付銘柄の株価と注文株数からすれば概算金額を計算することは可能であったとの疑義は残るものの、被申立人の買付代金前受制を採用しているシステムにおいて、申立人が取引口座に入金している資金を超える買付注文が行われることはないと考えて発注していた点については、そのように考えても無理はないところである。よって、申立人が超過買付した株数の反対売買による損失について、被申立人が申立人に対して支払うことで和解することが相当である。</p>
5	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	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のアドバイス及び指示に従い、頻りに株式等の取引を行ったところ、1億円強の損失を被った。被申立人の顧客資産管理責任不足により被った損害金1億円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者等は、その時々で申立人にとって最善と考えられるアドバイス及び相場の見通しを伝えており、申立人がこれらを参考にして信用取引を行ってきた。申立人は、自身の投資意向及び相場観に基づいて投資判断を行うことが出来ることから、申立人の損害賠償請求に応ずる理由はない。</p>	和解成立	<p>○2021年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し和解による解決を求めたところ、被申立人が900万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> 被申立人が申立人に対して違法な情報提供をしたとは直ちに認められないものの、半年間で約9,000万円の損失が発生した状況は異常であったとも見受けられる。また、申立人は、被申立人の取引店以外の専門部署にも情報提供を求めており、当該部署から提供された情報を信じたことについては、理解できない訳ではない。これらの諸事情を総合的に勘案し、あっせん制度の趣旨に鑑みて、被申立人が一定の金銭を申立人に支払うことで和解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	紛争概要	終了方法	処理状況
6	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	30歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人において発生したシステム不具合により、申立人が外国株式の購入をする際に表示される画面に誤った買付可能株数が表示された。申立人は、画面に買付可能株数として表示された数量の買付けを注文したところ、取引口座残高を超過した金額の買付けが行われ、損失を被った。被った損失120万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人における本件商品の買付けの際、被申立人のシステムに不具合があり、買付可能株数の表示に誤りがあった事は事実である。ただし、申立人が請求している損失額と被申立人が計算した損失額とは異なっているため、被申立人の計算による損失額を申立人に支払うことを前提として和解するあっせんを求める。</p>	和解成立	<p>○2021年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し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> 申立人及び被申立人において、本件における事実関係について争いはない。よって、申立人が超過買付した株数の売買により発生した損失額について、被申立人の計算による金額を被申立人が申立人に対して支払うことで和解することが相当である。</p>
7	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	男	80歳代前半	<p><申立人の主張> 高齢者の申立人は、被申立人担当者から取引経験のない信用取引を執拗に勧められて売買した結果、多額の損失を被った。信用取引の委託手数料相当額である1,984万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が行った取引は、全ての取引で取引の都度、銘柄・価格・数量を含め、申立人の確認を得てから、適切に受注された取引である。しかしながら、取引の一部には、高齢である申立人の資金属性に対する配慮が十分とは言えず、被申立人担当者の勧誘自体が申立人の最善の利益に繋がる取引ではないものがあつたと考える。被申立人は、申立人の年齢や経験に照らして配慮が欠けていた面もあると認識していることから、紛争解決委員の意見を参考に本あっせん手続で解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が655万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、長年にわたる証券取引の経験があるものの、信用取引の経験は無く、被申立人担当者に強く勧められて信用取引を開始した。信用取引開始から終了までの間に、申立人は3,200万円の損失を被り、そのうちの手数料額は約2,000万円弱である。申立人が信用取引の経験が浅かったこと、80歳近い年齢であったという属性に照らして、比較的短期間に相当量の取引が行われていることから、被申立人担当者主導の行き過ぎた取引が行われた可能性は否定できず、金融機関として申立人への配慮に欠けた勧誘であった可能性は否定できない。以上のことから、和解案に示した金額で双方が互譲し、和解することが相当と考える。</p>
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	90歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者主導の大量の株式取引が行われ、損失を被った。被った損失額156万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に勧誘を行ったことは事実であるものの、売買の意向や取引内容については、同担当者が申立人に確認した上で取引に至っている。また、一時的に取引回数が増加しているが、通算損益では利益になっており、売買回数と損失との因果関係は見られないと考える。しかしながら、高齢である申立人の取引について、被申立人は事前に家族に取引内容を確認する等の配慮が足りなかったと認識している。</p>	和解成立	<p>○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が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> 申立人の取引について、被申立人担当者は申立人の承諾を得ていたとはいふものの、高齢者には理解が難しい銘柄が多く、申立人には同担当者から強く言われると断り切れずに受け入れてしまう面が同われるなど、申立人が各取引について適切に判断できていたのかは疑わしい。一方、申立人においては、取引を断ることが可能であったと考えられることや、十分な確認をしないで取引に応諾していたことについての責任は認めない。証券取引は自己責任が原則であるが、申立人が高齢であったことなどの諸事情を踏まえ、被申立人が発生した損害額の内、一定の金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
9	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人の信用取引における建玉の決済において、意図した建玉と異なる建玉が決済された。被申立人の取引システムの問題が原因であることから、異なる建玉が決済された事により被った損失5万円について、損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する被申立人における取引システムの不備は認められず、本件取引については、正常に注文・約定がなされていた。被申立人においては、本件は申立人が建玉を個別に選択しなかった事が原因で発生したと認識している。ただし、申立人と被申立人のコールセンターによる事前の会話内容を確認すると、コールセンター担当者は、申立人の質問に対して明確な説明ができていなかったと考えられ、その対応については問題があった。申立人が請求する損失金額には異論があるものの、これらの事情を踏まえて、本件あっせん手続を行いたい。</p>	和解成立	<p>○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が2万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、申立人は自ら発注しており、被申立人は取引を正常に執行しているが、被申立人の発注システムに分かりづらい面があったことや、被申立人のコールセンターの担当者による説明内容が不明確であったため、申立人が取引を行うにあたり支障が生じたものと思われる。これらの事情を総合的に勘案し、双方が譲り合い、被申立人が申立人に一定の金銭を支払うこと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歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して行った勧誘は、断定的判断または誤解を招く情報の提供等の違法行為であった。同担当者は、これらの方法による勧誘により、申立人に短期間での難平買い、投機的な銘柄への集中投資及び信用取引等、多数の取引を行わせ、多大な損失を被らせた。被った損害7,422万円の賠償を請求する。</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関する知識、経験及び財産状況等に照らし、適正な勧誘を行っており、断定的判断の提供や過当取引等の違法行為に該当することは行っていないと認識している。よって、申立人からの請求については理由がなく、被申立人において賠償責任を負うものではない。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が3,200万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> 申立人は信用取引の経験があるとはいえ、被申立人担当者が、短期間に利益を得られる手法があるかのような幻想を持たせて取引を勧めたことについては、問題が無かったとは言えない。申立人の個々の取引において、被申立人に適合性の原則や説明義務についての問題があったと考えられることから、それらのことを総合的に勘案し、申立人の損失額の内、一定の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>
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して、株式の信用取引について詳しく説明を行わず、株価が同担当者の思惑とは逆に動いている状況で買い増しを勧める等、強引に取引を勧めて売買を行わせ、大きな損失を被らせた。適合性原則違反等により被った損害金1億2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人における株式の信用取引において、取引の都度、銘柄及び数量等について、申立人の承諾を得て注文を受注している。一方で、同担当者が信用取引を強引に勧めたとは言えないまでも、申立人が信用取引の仕組みを十分に理解していなかった可能性があり、担当者主導による行き過ぎた取引であった事は否めないと認識していることから、あっせん手続により話し合いで解決を図りたい。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年6月、紛争解決委員は、「申立人の年齢、理解力、投資経験及び資産状況からすると、適合性に問題があったとまでは言えないものの、信用取引を理解する能力があったか、被申立担当者による十分な説明が行われていたかという点については疑問がある。そもそも同担当者は、マーケットが悪い時の対応策などについて、申立人が理解できるような説明を行っていたとは思えない。申立人の全ての取引について、同担当者主導で行っていたとなると、違法の疑いも考えられる。」との心証を示し、申立人の取引による損失額の内、一定程度の金額を被申立人が支払うとの和解案を提示した。しかしながら、申立人及び被申立人が各々に主張する金額について開きがあることから、紛争解決委員は、「当事者間に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>

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	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	40歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人は、インターネット取引であるにも拘らず、IFA担当口座として、申立人から割高な手数料を徴収した。約30回に及ぶ株式取引に係る手数料について、インターネット口座であった場合の手数料との差額88万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、当初、被申立人とは別の証券会社で口座開設をしており、その後、被申立人の証券口座に預り残高を移管している。被申立人は、申立人に対して、事前に手数料等諸費用等を記載した資料を交付しているため、申立人は自らの取引に要する手数料を認識、かつ、了承の上で取引を行っていた事実は明白である。よって、申立人における本件の損害賠償請求は失当と言わざるを得ない。</p>	不調打ち切り	○2021年6月、紛争解決委員は「被申立人におけるIFA口座の手数料制度はわかり難い制度であるが、被申立人が申立人に対してどの程度その説明を行い、説明を受けた申立人が十分に理解をしていたのかが、本件あっせんの争点になる。」との見解を示した。しかしながら、双方の主張には大きな隔たりがあり、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】
13	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	40歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人の取引システムに不具合があり、申立人が行った株式の信用取引における売り決済注文が受注されなかった。翌営業日に再発注したところ、損失を被った。また、取引システムの信用取引機能に複数の不具合があり、その影響による損失も被った。被った損害100万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人による信用取引の売り決済注文については、申立人が指定した執行条件に対して、被申立人からの注意喚起が行われなかったことで、申立人が意図したとおりの取引を行えなかったことは事実であり、その後、申立人が発注し直したことにより発生した差損金については、被申立人において金銭を支払う用意がある。ただし、それ以外の申立人からの損害賠償請求には応じられない。</p>	和解成立	○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に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】
14	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から、株式取引等において、短期間に手数料目的と思われる過当取引をさせられ、大きな損失を被った。被った損害金1,700万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人に口座開設後、値上り益重視の運用方針で株式等の取引を行っている。本件取引は、被申立人担当者が提案した銘柄を申立人自身が納得して売買している。申立人は、投資に関する知識や意欲を相当に有していたと共に、判断力も有り、取引による損失を認識していたと考える。よって、被申立人においては、申立人からの損害賠償に応ずることは出来ない。</p>	和解成立	○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が350万円支払うことで双方が合意し【和解成立】

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	断定的判断の提供	証券CFD	男	60歳代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に言われるまま取引所CFD取引を行っていた。市場が混乱した際、申立人は、同担当者に適切な説明等を求めたものの、同担当者は断定的な判断を繰り返すばかりで十分な対応をしなかったため、ロスカットにより多大な損失を被った。被った損害金1,150万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、長年に亘り他社で株式、FX及び投資信託等について、数千万円から1億円程度の金額で取引を行っており、商品知識、投資経験及び理解力の有る投資者である。本件取引については、被申立人担当者が申立人から聞かれて、相場観や商品の提案をしているものの、最終的には申立人が自らの判断により取引を行っていることから、被申立人においては、申立人の不当な損害賠償請求であるとする。</p>	不調打ち切り	○2021年4月、紛争解決委員は、「申立人は年齢も若く、知識や判断力が有り、FX取引も経験している事から、適合性に問題はないと考えられる。被申立人は、申立人に対してある程度の商品説明をした事実は認められたが、申立人が理解できたかは不明である。しかしながら、申立人においても、本件取引を行うにあたり、多少の落ち度はあったと思われる。これらの事情を考慮して、被申立人に一定の金銭を負担することは可能か」と打診した。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】
16	売買取引に関する紛争	その他	証券CFD	男	30歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人は、CFD取引において、申立人が事前に申告した金融資産及び投資可能金額を超過した取引が行われていたにも拘わらず、取引を停止する注意義務を履行することなく、取引を継続させた。また、申立人に余裕資金を保持した取引を行わせるような注意義務を履行しなかった。これらにより申立人は多大な損失を被った。被った損害3,300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、取引画面に入力した投資可能金額を超過して取引させてはならないという注意義務及び申立人に余裕資金が残るような取引をさせる注意義務を被申立人は負うべきであるとの主張であるが、それらを規定する法令諸規則が存在しないことから、被申立人において、申立人の損害賠償請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2021年6月、紛争解決委員は、「申立人の申立ての趣旨は、被申立人の取引画面において、申立人が自ら登録した投資可能金額を上回った取引について、被申立人が取引の制限をしなかったことから損失が拡大したとの内容であるが、投資の原則である自己責任との関係からすると、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】
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 金融商品の投資経験がなかった申立人は、被申立人担当者からくりっく株365の取引を勧められ、同担当者からリスク等の説明を受けることなく、商品性を理解しなまま、同担当者の言うとおりに取引し、損失を被った。被った損害313万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の意向を受け、本件商品に関する説明資料を使って商品の仕組みやリスク等について説明したところ、申立人が理解した上でリスク説明書に署名及び捺印をしている。また、本件の取引開始後、同担当者が市況情報等の情報提供は行っているものの、最終的には、申立人が自身で判断して取引を行っている。以上のことから、申立人は、取引による損失を被申立人に転嫁しているに過ぎず、被申立人が申立人の損害を賠償する責任はない。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が62万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> 申立人は商品性が分からないまま被申立人担当者に取引を勧められたと主張しているが、被申立人に口座開設してから、初回の入金までは相当の時間を要しており、取引について熟考することは可能であった。ただし、申立人の当該商品におけるリスク等の理解度は低かったと思われることから、被申立人が申立人の適合性等について、より慎重に対応すべきであったと言わざるを得ない。以上のことから、被申立人が申立人に対して一定の金額を支払って和解することが望ましい。</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
18	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、知識・経験のない申立人に、詳しいリスク説明を行わずに、くりっく株365の取引を勧めて売買を繰り返させ、多額の損失を被らせた。被った損害金1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して、くりっく株365を勧めたのは事実であるが、同担当者は、取引の仕組みやリスクについて申立人が理解できるように一定程度の説明を行っており、説明責任は果たしている。このため、申立人の主張を全面的に受け入れることはできない。しかしながら、申立人が本件取引のことを真に理解していなかった可能性は否定できない。申立人の意思に基づき発注されていた取引ではあるものの、短期間に取引量が拡大し、頻繁な売買となっていたことからすると、被申立人としては、同担当者における勧誘行為が新規委託者保護義務違反に該当する可能性があると認識している。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が350万円を支払うことで双方が合意【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の取引は、取引開始後の1か月間で頻繁な売買が行われており、被申立人を所属金融商品取引業者とする金融商品仲介業者担当者の勧誘が行き過ぎたものであったと推測せざるを得ない。申立人の投資経験は、30年以上前の商品先物取引と投資信託のみであり、本件取引を行う適合性にも疑義がある。一方、申立人は、本件商品のリスクを理解しないままに取引を継続していたことに過失があったと考えられる。これらの点を勘案し、申立人の発生した損失の内、一定割合を被申立人が申立人に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	60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（ノックイン、株価指数・為替リンク債）の勧誘時に、詳しい説明を行うことなく、誤った説明で同仕組債を申立人に購入させ、大きな損失を被らせた。説明義務違反等により被った損害金800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は現役の経営者であり、投資経験は豊富である。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、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はできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年4月、紛争解決委員が、「被申立人担当者が一定程度の商品説明をした事実は認められる。申立人はリスクを理解出来なかったのであれば、確認書の『十分な説明を受け、理解した。』の欄にチェックをすべきではなかった。双方の主張に隔たりがあるものの、被申立人に本件あっせんの解決に向けて一定の金銭を負担することは可能であるか。」と打診したところ、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>
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人からリスクは取らないと伝えられていたにも拘らず、申立人にハイリスク商品を執拗に勧め、詳しい説明を行うことなく仕組債を購入させた。これにより、申立人は大きな損失を被った。適合性の原則及び説明義務違反等により被った損害金2,165万円の賠償を求める。</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。本件に係る被申立人の投資勧誘について違法性は無く、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>○2021年4月、紛争解決委員は「申立人は、過去に貿易会社の社長を務めていたため、外国為替の知識を持ち合わせていたと思われる。しかしながら、仕組債の投資経験は無かったことから、被申立人が申立人にもう少し詳しい商品説明を行うことが望ましかったのではないか。」との見解を示した上で意向を確認した。被申立人は、譲歩できる要素は無く、和解には応じられないと表明したため、「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	適合性の原則	仕組債	男	50歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の亡父(投資経験が乏しく、理解力・判断力・リスク管理能力に欠ける一人暮らしの高齢者であった者)に対して、詳しい説明を行うことなく仕組債等を勧め、購入させ、申立人の亡父は多大な損失を被った。適合性原則違反及び説明義務違反等により被った損害金3,147万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者による申立人の亡父への本件仕組債等の購入提案に先立ち、同担当者の上席者が、申立人の亡父の健康状態、理解力及び判断力について問題が無い事、本件仕組債等の投資意向が有る事を確認している。被申立人が申立人の亡父の投資方針に反する商品を販売した事実はない。同担当者は、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、申立人の亡父の理解を得たことを確認した上で契約に至っている。よって、申立人の主張する事実は無く、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2021年4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200万円を支払うことで双方が合意【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の亡父は、被申立人担当者から本件仕組債の勧誘を受けた際、商品内容やリスク等について、概ね説明を受けていたとは思われる。一方で、取引当時、70歳を過ぎていた申立人の亡父が、当該リスク等を正確に理解できていたのかどうかについては、適合性の面から疑問がある。よって、これらの事情を勘案し、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>
22	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、申立人への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、大きな損失を被らせた。説明義務違反等により被った損害金182万円の賠償を求める。</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、被申立人においては、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>○2021年4月、紛争解決委員は「本債券の利率判定日に係る説明文の記載は、誤解する表現ではないと断定することはできないが、被申立人担当者の勧誘時における利率判定日の説明の有無が、申立人の買付判断に影響を与えたとは思えない。申立人の主張に対して、被申立人は和解に応じることができないと主張しており、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	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、投資経験が無く、金融商品についての知識も乏しい申立人に仕組債を勧誘する際、ハイリスクな商品であること等を十分に説明しないまま購入させ、損失を被らせた。被った損害金312万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件仕組債を勧誘した際、販売用資料、目論見書及び償還対象銘柄のチャート等の資料を使って説明を行い、元本割れのリスクがあること等を伝えた。申立人は説明内容に理解を示し、投資に関する確認書を差し入れた上で購入している。被申立人においては、本件取引に係る違法性は一切認められず、申立人による損害賠償請求について義務を負うものではない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年4月、紛争解決委員は「被申立人担当者が申立人に対して一定程度の商品説明をした事実は認められたが、申立人は投資経験が乏しく、投資に関するリスクを十分に理解できていたかは疑問が残る。双方の主張に隔たりがあるものの、被申立人に一定の金銭を負担することは可能か。」と打診した。被申立人は勧誘に際し違法行為は無いことから、金銭の支払いには応じられないとの意思を表明したため、「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
24	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十分な説明を受けないまま仕組債を買付け、多大な損失を被った。被った損害金1,888万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の本件債券の購入に際し、資料を基に商品内容の説明を行い、申立人が理解したことを確認してから契約に至っている。また、申立人は本件と同種の債券を複数回に亘り売買して利益を得ており、商品性は十分に理解していたと思われる。申立人が主張するような事実は認められないことから、被申立人において申立人の損害賠償請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が215万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、本件仕組債を購入する以前に、被申立人からダブルプットが組み込まれた仕組債を複数回購入している。記録によると、被申立人担当者は、これらの仕組債の勧誘時に、ダブルプット及びノックインによるリスク等を、十分に理解できる説明を尽くしていなかった可能性が高い。申立人が本件仕組債の購入以前にダブルプットが組み込まれた仕組債を複数回購入していること、を考慮すると、ダブルプット等について、同担当者に対して説明を求める機会は何度もあったと考えられ、適切な説明を受けなければ、申立人は本件仕組債の基本的な仕組みやリスクを理解することが可能であったと考えられる。以上のことから、和解案に示した金額で双方が互譲し、和解することが相当と考える。</p>
25	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> 被申立人担当者は、申立人の投資意向等に合っていない仕組債、投資信託及び株式を複数銘柄買付けさせた後、損切りしている事実を申立人に説明することなく売買を繰り返して、多大な損失を被らせた。被った損害1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人において株式、投資信託及び仕組債等の取引を行ってきた投資者である。本件取引については、取引の都度、被申立人担当者が申立人に対して面談等により商品性等の説明を行い、申立人の了解を得た上で取引を行っている。よって、被申立人における適合性原則違反、説明義務違反及び過当取引等の不適切な勧誘の事実は認められず、申立人からの損害賠償には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年5月、紛争解決委員は、「申立人は投資経験は長い、本件商品を本心に理解していたのかについては疑問である。一方、被申立人は、申立人の年齢等を考慮すると、本件商品の勧誘において、若干の配慮が欠けていた部分があったと考えられる。双方の主張に隔たりがあるものの、これらの事情を勘案し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払う旨の和解案を提示したところ、申立人は了解したものの、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの回答があったため、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>
26	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、申立人に対し、「銀行に預けておくよりはいい」等と言い、元本割れのリスク等について説明を行うことなく、ブラジルリアルに関する仕組債を勧めた。買い付けした申立人は、償還時に多額の損失を被った。説明義務違反により被った損害2,395万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件仕組債の買付前から他社で仕組債の投資経験を有しており、年齢や社会的地位からすると、適合性に問題はなかったと考える。また、被申立人担当者は、申立人が本件仕組債を買い付ける際、案内文書や損益シュミレーション等の資料を用いて、商品内容及びリスクについて説明を行っており、申立人は内容を理解した上で投資確認書に署名をしている。以上のことから、被申立人において説明義務違反はなく、申立人の損害賠償請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対し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> 申立人の年齢やこれまでの取引経験を鑑みれば、被申立人による本件仕組債の勧誘に問題があったとまでは言えないが、外貨取引の経験がなかった申立人がブラジルリアルに関係する仕組債について十分に理解し、その動向について判断できたかという点については疑問が残る。よって、被申立人が申立人に対し、一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。</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
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	国債	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に対し「購入する意思が無い」と断ったにも拘わらず、勧誘行為を受け続けた申立人は、本件債券を購入し、多大な損失を被った。申立人は資金運用でリスクを取ることを望みおらず、本件取引は、被申立人による適合性原則違反等に該当する事から、被った損失7,458万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、申立人の投資経験、投資方針及び資産状況等を踏まえたとで勧誘を行っており、本件債券については公表されている情報に基づき商品性等の説明を尽くすとともに、契約締結前交付書面及び外国証券内容説明書等を交付した上で、申立人が署名捺印した投資確認書を受け入れている。申立人の同意を得て注文を執行しており、法的観点からも全く問題がないことから、被申立人が負うべき責任はないと考える。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が700万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> 申立人は投資経験こそ長いものの、専門的な金融知識を有しているとは言えず、被申立人担当者のアドバイスを受け入れているだけで能動的な取引をしている訳ではなかった。被申立人が主婦である申立人に新興国債券を勧誘し、高額な取引を行っていたことは、適合性の原則上、問題が無いとは言いがたい。これらの点を総合的に勘案し、被申立人が申立人の損失額の一定割合に相当する金額を申立人に対して支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
28	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株価指数OP	男	70歳代後半	<p><申立人の主張> 申立人が行ったオプション取引において、被申立人担当者の注文受注時の確認不足等により、損失を被った。被った損害金33万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が、申立人の本件取引に関し、受注及び約定の確認が不十分であった点等については、被申立人においても把握している。よって、申立人が主張する事実の内容と被申立人の認識について摺り合せを行いながら、申立人の知識や投資経験等を踏まえ、紛争解決委員の意見を参考にしながら話し合いにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が33万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は、被申立人担当者の受注及び約定確認の不備等により、いずれも申立人の認識と異なる取引を行っており、そのことは被申立人も認識している。本件オプション取引の損失を申立人に帰属させることはできず、全て被申立人の責に帰するべきであると考え。よって、被申立人は、申立人が本件あっせんの申立てに要した費用を含めた金額を申立人に対して支払うことで、和解することが望ましい。</p>
29	投資運用に関する紛争	その他	ラップ	男	70歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人は、申立人の亡妻が契約していたファンドラップについて、解約に係る適切な告知をすることなく、妻との契約を死後5か月間も継続させた。被申立人の解約に係る手続きの不備により被った損失920万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人のファンドラップ契約においては、契約顧客が死亡した場合、公的書類により顧客の死亡を確認したことをもって解約することとなっている。被申立人は本件契約条項に基づく正当な取り扱いを行ったに過ぎず、申立人の損害賠償義務を負う根拠は見出し難い。しかしながら、申立人が被申立人担当者からの説明を受けることなく本件契約条項の存在を認識していたとは考えにくいことから、同担当者の契約条項の説明について丁寧であったとは言えない。よって、あっせんにより和解案及び理由が示されれば、誠実に対応したい。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が450万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> 被申立人のファンドラップ契約では、契約顧客が亡くなった場合は本件契約を終了できると定めている。よって、本件において、被申立人が被相続人である契約者が亡くなった事を把握した際、速やかに相続人である申立人に対して公的書類の提出を求めるべきであったと考える。一方、相続人である申立人は被相続人の契約を承継している事から、被申立人に本件商品の手続きについて確認することはできたと思われる。これらの点を勘案し、被申立人から申立人に対して手続の説明を行い速やかに解約手続した場合の金額と、実際に解約が行われた金額との差額の内、一定程度の金額を被申立人が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
30	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	その他投信	法人		<p><申立人の主張> 申立人の米国上場投資信託2銘柄の買付け注文に、被申立人の注文未執行を原因とする、逸失利益が発生した。逸失利益及び遅延損害金の合計1,043万円の損害賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 本件事案に関し、申立人の主張は被申立人の認識と相違ない。よって、あつせん手続を通じて、申立人の本件に係る損害に加え、債務不履行により申立人に生じた実損である遅延損害金を被申立人が支払う事で、紛争解決に繋がると思料する。</p>	和解成立	<p>○2021年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が1,096万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> 申立人及び被申立人の本件あつせんにおける意向及び早期解決の観点からすれば、双方の主張に相違はないことから、本件取引における損失額に遅延損害金等を含めた金額を申立人の損害額として、被申立人が負担することで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	ETN	男	50歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から上場投資証券を勧められ、早期償還条項等の詳しい説明を受けることなく買付けたところ、最後の買付け直後に損失を被った。説明義務違反により被った損害金3,100万円の賠償を求め。</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、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、申立人が主張する事実の内容と被申立人の認識と擦り合わせを行いながら、申立人の属性を勘案し、あつせんにおいて解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2021年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が999万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、取引所の資料を交付し、早期償還条項について説明したとの主張であるが、申立人は資料を交付されておらず、早期償還についても説明されていないとの主張である。双方の主張に相違があるが、同担当者の本件商品に係る説明は不足しており、申立人は商品性を十分に理解しないまま買付けたと考えられる。一方、申立人は、本件商品の買付けは基本的に自己責任であり、慎重に判断し対応すべきであった。以上の点を勘案し、申立人の損失額の約26%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>
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から上場投資証券の買付けを勧められた際、早期償還等のリスク説明が無かった。早期償還により被った損失1,400万円の損害賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件商品についての価格変動の特性や損益変動のイメージについて説明しているものの、早期償還条項については説明していないため、あつせんにおいて、紛争解決委員の意見を聞きながら円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が703万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> 被申立人担当者の申立人に対する本件商品の説明は、取引所の資料を交付したか定かではなく、早期償還条項については説明していなかったため、本件商品に係る説明が不足しており、申立人は商品性を十分に理解しないまま買付けたと考えられる。一方、申立人は、本件商品の買付けは基本的に自己責任であり、慎重に判断して対応すべきであった。これらの点を勘案し、申立人の損失額の約50%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>

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	ETN	男	40歳代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、早期償還条項についての説明を受けないまま上場投資証券を買付けたことにより、被った損失1,081万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が本件商品の購入に至る際、被申立人担当者が行った本件商品の説明において、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、本件あっせん手続で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が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> 申立人は、本件商品を売買する以前に、同種の指数に連動する他の商品を取引していたことから、本件商品の価格変動特性等に関する一定程度の理解や証券投資が自己責任原則であるという基本認識はあったものと推測する。他方、被申立人担当者が本件商品の勧誘を行うにあたり、商品の価格変動特性等を説明したというものの、同担当者が取引所の作成した説明資料等を交付せず、早期償還条項についても説明していなかったことは、実現した損失額の大きさに鑑みると、申立人に対する説明が不十分であったと言わざるを得ない。以上のことから、和解案に示した金額で双方が互譲し、和解することが相当と考える。</p>
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	女	60歳代前半	<p><申立人の主張> 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、損失を被った。被申立人は、本件商品の特性及びリスク等について説明が不十分であることから、被った損害金71万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者の商品説明が一部不十分であった点が認められることから、申立人の主張の内容と、被申立人の認識との摺合せを行いながら、申立人の属性を踏まえ、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が35万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の申立人に対する本件商品の勧誘時の説明において、早期償還条項の説明をしていない点について、双方の主張に相違は無い。よって、被申立人の過失を勘案し、申立人の損失額の50%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>
35	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	女	30歳代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から上場投資証券の買付けを勧められた際、早期償還等のリスク説明が無かった。早期償還により被った損失1,500万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、申立人に本件商品について価格変動の特性や損益変動のイメージについて説明し、本件商品を複数回売買して利益を得ているものの、早期償還条項については説明しておらず、説明資料も交付していない。よって、申立人の属性等に照らし、あっせんにおいて紛争解決委員の意見をいただきながら円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が1,000万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> 被申立人担当者の申立人に対する本件商品の説明は、取引所の資料を交付しておらず、早期償還条項について説明していない等、商品の説明が不足しており、申立人は商品性を十分に理解しないまま買付けたと考えられる。一方、申立人は、本件商品の買付けは基本的に自己責任であり、慎重に判断し対応すべきであった。以上の点を勘案し、申立人の損失額の約65%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>

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	ETN	男	60歳代後半	<p><申立人の主張> 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、契約直後に損失を被った。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り、被った損害金180万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者の商品説明が一部不十分であった点が認められることから、申立人の主張の内容と被申立人の認識との摺合せを行いながら、申立人の属性を踏まえ、あっせんの場合で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2021年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が112万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> 被申立人担当者の申立人に対する本件商品の説明は、取引所の資料を交付しておらず、早期償還条項についても説明していない等、本件商品の説明が不足しており、申立人は商品性を十分に理解しないまま買い付けたと考えられる。一方、申立人は、本件商品の買付けは基本的に自己責任であり、慎重に判断し対応すべきであった。以上の点を勧案し、申立人の損失額の60%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>