

FINMAC紛争解決手続事例(2021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、2021年10月から12月までの間に手続が終結した事案は40件である。そのうち、和解成立事案が23件、不調打ち切り事案が16件、申立人の取り下げによりあっせんを行わないこととした事案が1件であった。あっせんを実施した事案の内、紛争区分の内訳は、<勧誘に関する紛争34件>、<売買取引に関する紛争4件>、<事務処理に関する紛争1件>、<投資助言に関する紛争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	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、老後資金のために円建劣後社債を保有していた申立人に対して、トルコリラ建債券の購入を勧めた。申立人は一度は断ったものの、強引に勧誘されて、円建劣後社債を売却しトルコリラ建債券を購入した。その後、損失が発生したことに気付いた申立人は、売却を依頼したが、断られた。トルコリラ建債券が償還となったこと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> 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た上で契約に至っている。中途売却についての相談を受けた際は、トルコの情勢等を説明したところ、申立人も納得して保有を継続した。同担当者においては、違法な勧誘行為等は行っていないことから、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> 被申立人担当者が、申立人に対して本件債券を勧誘した際、リスク及び為替手数料等の説明を行い、申立人が署名・捺印した投資確認書を受け入れていることは事実であり、申立人は為替リスクを認識していた。一方、申立人の投資方針は、元本安定・値上り益のバランス型となっていることを踏まえると、同担当者が、申立人の保有していた円建劣後債を全て売却した上で、本件外貨建債券を買付することを提案したことは適当ではなかった可能性があると考える。また、申立人から本件債券の売却に係る相談を受けた際、被申立人が断ってはいないと判断するものの、説明を尽くし中途売却の機会を与えていれば、損失拡大していなかったと考える。これらの点を勘案し、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>
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	70代後半	<p><申立人の主張> 申立人が行ったトルコリラ建債券及び外国株式の取引は、被申立人担当者が十分なリスク等の説明を行わず、値上がりすることを強調したことによるものである。申立人は、当該取引により被った損失600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人によるトルコリラ建債券の買付や外国株式の売買に際し、被申立人担当者は、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いる。被申立人において、申立人が主張する違法行為等に該当するようなことは確認できなかったことから、申立人が請求する損害賠償には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年11月、紛争解決委員は、以下の心証から、当事者双方に互譲を求めた。しかしながら、双方の主張には隔たりがあったことから、【不調打ち切り】となった。</p> <p>①申立人は、年齢の割によく勉強しており、取引を行う際には、被申立人担当者からの説明に対し、相応の受け答えを行い、自らの考えも述べていることから、何もわからないまま購入したものではない。 ②被申立人が、申立人のような高齢者に対し、為替変動リスクの大きい商品を勧めたこと等について疑問が残る。</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
3	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、トルコリラ建債券及びデュアル債の複雑な仕組みやリスク等について、高齢で金融商品の知識や判断力に乏しい申立人に十分に理解させないまま、購入させた。被申立人による適合性原則違反及び説明義務違反が認められるため、1,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人への本件商品の勧誘に際し、商品内容及びリスクについて十分に説明している。申立人は、過去に同様な外貨建て債券の取引経験があり、本件商品の内容及びリスクを理解するのに十分な投資経験及び知識を有していた。加えて、申立人は、本件商品の投資金額を大きく上回る金融資産を保有しており、適合性については何ら問題はなかった。被申立人が、損害賠償義務を負うものではない。</p>	和解成立	<p>○2021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> 申立人は高齢とはいえ豊富な投資経験を有しており、申立人への勧誘時に、被申立人による適合性の原則違反及び説明義務違反があったとは認められない。しかしながら、被申立人が申立人に立て続けに本件商品を買わせていたことについては、申立人が高齢であることを踏まえれば、被申立人が配慮すべきであった。これらの事情を勘案した上で双方が譲り合い、被申立人が申立人に一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。</p>
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70代前半	<p><申立人の主張> 金融知識のない主婦である申立人は、被申立人担当者に言われるままに、米国株式を中心に取引し、多額の損失を被った。適合性原則違反として1,900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、外国株式の取引を頻繁に行っており、「バブル時のマイナスが精算できた。」と述べるなど証券取引の経験も長い。被申立人担当者は、取引の都度、申立人に商品説明を行っており、損害賠償には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年10月、被申立人に不法行為があったとは認め難く、双方の主張の差が大きいことから、紛争解決委員は、当事者間に和解が成立する見込みがなく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】とした。</p>
5	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	男	70代前半	<p><申立人の主張> 申立人は株式の公開買付に応募したが、被申立人担当者が本件の手続を失念したことによって、株式を売却できなかった。被申立人が公開買付の手続を失念したことにより被った損害約60万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から株式の公開買付への申込依頼を受けた被申立人担当者の手続の失念により、申立人が株式公開買付で売却できなかったことは認める。本件については、あっせん手続により妥当な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約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> 申立人の公開買付への応募が適切になされていたとしても、保有株式全てを売却できた訳ではないこと、また、保有株式を希望する株価でタイミングよく売却できたとは言い切れないこと等を踏まえて、双方が互譲し、被申立人が申立人に対して一定額を支払うことで和解することが望ましいと考える。</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
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	60代後半	<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ず、株式の信用取引、外国株式、投資信託及び外国債券の取引を行い、多大な損害を被った。被申立人に対して、損害金約1億5千万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の全ての取引において、目論見書や契約締結前交付書面等を交付の上、説明を行い、申立人の承諾を得ていることから、損害賠償には応じられない。しかしながら、株式の信用取引については、同担当者において申立人の取引意向等に関する配慮を欠いた点があり、一部に行き過ぎた勧誘があったと思われることから、当該部分に関しては、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ることを検討したい。</p>	不調打ち切り	○2021年10月、双方から事情を聴取した結果、本件に対する事実認識等に当事者双方に大きな隔たりがあることに加え、弁済すべきと考える金額にも大きな乖離が認められたため、紛争解決委員は、話し合いでの解決は困難であると判断して、【不調打ち切り】とした。
7	投資助言に関する紛争	助言内容・結果不満	上場株式	男	30代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、ロコミサイトの内容と被申立人担当者の話が同一であったことから、被申立人と投資助言契約を締結し、助言に基づき取引を行い損失を被った。その後、ロコミサイトの内容が虚偽であることを知った。ロコミサイトの内容が虚偽であることを知っていたら契約していなかったため、投資助言料と取引の損失の半額の合計である約180万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、広告委託先に対して、虚偽広告を行うことを指示しておらず、虚偽広告がなされていたことも承知していない。しかしながら、担当者による、やや行き過ぎた勧誘行為が行われていたことから、投資助言料の一部の返還には応じられる。</p>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約90万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> 被申立人は、申立人に対し、誤解を与えるおそれのある情報の提供を行っていたことが認められる。また、被申立人が代理店に委託して行った広告においても、誤解を与えるおそれのある情報が含まれており、被申立人は、委託先管理の観点からも代理店の行った広告の実施内容等を確認する必要があったと考えられるが、この確認を怠っていた。これらの状況を踏まえ、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	男	90代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から株式取引を強引に勧められた高齢の申立人は、どのような銘柄であるのか理解できていないにも拘わらず取引させられ、大きな損失を被った。被申立人に対して、損害金約550万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から何かいい銘柄はないかとの質問を受けたため、被申立人担当者は、申立人の息子を同席させた面談で、高齢顧客に係る適合性を確認してから、株式の勧誘を行っている。その後、当該担当者の上席者が、申立人に対して、過度な勧誘の有無や商品説明上の不備等についての確認を複数回に亘り行い、その都度申立人から問題無いとの回答を得ている。申立人は投資経験が豊富であるため、株式取引は損失が発生する可能性があることを認識している。本件取引は、申立人の同意を得た上で行われた取引であり、被申立人の行為に違法性は無いことから、申立人の請求は速やかに棄却されるべきである。</p>	和解成立	<p>○2021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70万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> 申立人の取引について、被申立人担当者による無断売買や強引な勧誘の事実は認められない。一方、申立人は90歳を超える高齢者であり、勧誘された株式の銘柄名を聞き取れず、何度も確認している等の状況からすると、被申立人は、高齢の申立人に対する勧誘に際して、配慮が必要であったと考える。また、本件請求金額について、申立人は損失の発生した銘柄のみを合算しているが、利益の出た銘柄についても考慮し、損益を相殺すべきである。これらの点を勘案し、申立人の損失の一定割合を、被申立人が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	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	70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た。申立人は、空売り等の売買を繰り返し、大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として発生した損害金約2,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して、「信用取引の契約締結前交付書面」を用いて信用取引の仕組みやリスクを説明している。申立人は、同担当者の説明を受け、取引の仕組みやリスクを十分に理解した上で「信用取引口座設定約書」等に署名している。被申立人担当者の勧誘において、説明義務違反等は無いことから、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約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> 申立人は被申立人担当者からの取引提案をそのまま受け入れるタイプの投資家であった。このため、同担当者は、申立人との間で取引方針等を定める際には、自らの意思で投資判断を行う投資家に対する場合に比べ、より慎重な注意を払うなどにより、誠実義務を果たすべきであったと考えられる。また、損失を取り戻したい意向を持つ投資家は冷静な投資判断をできないことがあることを考慮し、同担当者は、申立人に対して損失挽回の方法として、信用取引(とりわけ空売り)以外の方法についても提案する等、慎重に対応すべきであった。以上の点を勘案し、被申立人が、申立人の信用取引において発生した損失の一定割合に相当する金銭を支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
10	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	女	80代後半	<p><申立人の主張> 申立人の亡夫は、死亡日前には入院していた。当該入院期間中の取引は無断売買である。そもそも、亡夫口座での取引は、亡夫の投資意向に反しており、かつ、過大なリスクを伴う取引の勧誘を受けたものであり、適合性の原則に違反する。また、短時間の勧誘であり、説明義務にも違反している。よって、亡夫口座での損害約800万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の亡夫の取引においては、入院中においても連絡をとり、投資意向を確認したものであり、取引当初に投資意向を確認しており、事後の入金も受けている。すべての取引が口座名義人に納得頂いた上で受注しており、リスク説明も不十分ではない。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り解決を求めたところ、被申立人が約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> 被相続人である申立人の亡夫が、当時、高齢で投資経験も浅かった割に、その取引量が多かったことは、被申立人の受注の仕方に適切ではなかった部分があったとする疑義がある。一方、申立人の亡夫は、株式に興味を示しており、継続的に取引を行っていたことからすると、一定の判断能力を有していた可能性がある。これらのことを考慮し、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>
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験や投資知識に乏しい申立人に対して、手数料稼ぎを目的とした勧誘を行い、申立人に同担当者主導で過当取引を行わせた。このため、申立人は多大な損失を被った。損害金約9,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が株式について豊富な投資経験を有していたこと等の属性を踏まえた上で、申立人の意向に沿って取引の注文を受けていた。また、申立人が請求する損害金には売買手数料と特定の株式銘柄に関する損失が含まれているが、これらによる損失は損害金として含まれるべきではなく、申立人における損害金は約500万円であると認識している。被申立人においては、勧誘等について違法行為はなく、申立人の本件申立てについては理由がないことから、請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年11月、紛争解決委員が、以下の事項を考慮して、被申立人に対し、一定の金銭を負担することは可能かどうか打診したところ、被申立人は、本件紛争について金銭的な解決を図る用意はないとの意向を表明したため、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> <p>被申立人担当者は、申立人に対し、相場動向を説明して取引を勧誘しており、申立人に注文内容を確認した上で取引を受注していると考えられること。他方、被申立人は、申立人の属性に配慮し、申立人のリスクや損失をできるだけ回避するための指導・助言をすべきであったと考えられること。</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	売買執行ミス	上場株式	男	80代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、外国株式の取引において、被申立人の金融商品仲介業者の担当者が発注を遅延したために、正しく発注していた場合に比べ、不利益を被った。損害金2万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、申立人の主張する外国株式に係る発注遅延については概ね事実を認め、本件あっせんによる話し合いにより、申立人が被った損害金について支払う用意がある。</p>	和解成立	<p>○2021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> 申立人及び被申立人双方の主張する事実関係は一致しており、被申立人が、申立人の被った損害金を支払うことで、和解することが望ましい。</p>
13	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	上場株式	女	80代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から、株式の売買における損害金は同担当者が負担するとの約束で、一連の取引を了承したが、損害金の支払いがない。よって、雇用主である被申立人に対して、約3,300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、同担当者の申出を断る又は被申立人に相談すべきであり、このような対応を執ることは容易であったにもかかわらず、被申立人担当者の提案を違法であると認識した上で了承した。一連の取引には申立人からの要求によっても行われたものも含まれている。公序良俗に反することから、申立人には応じられない。なお、同担当者の提案以降の損失額は約2,400万円である。</p>	和解成立	<p>○2021年12月、紛争解決委員は次の見解を示し、当事者双方に対し和解を提案したところ、被申立人が1,000万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が違法な取引を提案しなければ、一連の取引は行われなかったはずであり、被申立人は、申立人の損害を賠償すべき使用者責任を負う。一方で、申立人は事故の口座での取引内容を理解していた上、一連の取引を断ったり、終了させたりする契機がなかったわけではない。こうした事情を考慮し、被申立人が申立人に対し、申立人が負担した手数料に相当する金額を支払うことで和解することが望ましい。</p>
14	売買取引に関する紛争	システム障害	証券CFD	女	50代前半	<p><申立人の主張> システム障害発生時における、被申立人の説明が正確さを欠いており、強制決済損金約190万円を被ったため、被申立人に対し、損害賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人からの本件システム障害発生時における証拠金維持率に関する問い合わせについて、被申立人の対応が十分なものではなかったことについては認める。ただし、このことにより申立人が被った損害金は約30万円である。</p>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約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> 申立人による証拠金維持率等の問い合わせに対する被申立人担当者の説明は、正確さを欠き適切ではないものであったため、申立人がシステム障害発生中には証拠金維持率の変更はないと誤解したこともやむをえない。また、この誤解により、本来はシステム障害発生中、電話による決済注文を行うことができたにもかかわらず、申立人は、何ら検討することなく、さらには被申立人から追加証拠金が必要になったとの連絡を受けた際も、証拠金維持率に変更はないはずとの認識であったことから、その状況を正しく把握することなく、入金を拒絶し強制決済に至ったものである。本件の事情を総合的に勘案し、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>

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	証券CFD	女	60代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に対し、金融商品の知識や投資経験がないと伝えていた。被申立人担当者から、くりっく株365を勧められた申立人は、言われるままに取引をし、多額の損失を被った。適合性の原則に違反する取引であり、被申立人に対して、1,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人による本件取引に係る契約に際し、商品説明書を交付して取引内容について十分な説明を行っている。申立人の取引過程において、同担当者は市況情報や相場観の提供を行っているが、最終的には申立人が自ら判断して取引を行っていることから、被申立人が損害賠償の責任を負うものではない。</p>	和解成立	<p>○2021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500万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言われるがままに取引を行ったことで、短期間に多大な損失を被ったと主張しているが、取引期間中、申立人自身が取引を行うべきかどうかについてを熟考することが可能であったことから、取引に係る相応の自己責任は重い。しかしながら、申立人は本件取引に対する理解度が低かったと思われるため、被申立人は申立人の適合性についてより慎重に検討すべきであった。さらに、申立人が取引内容を理解できないまま、同担当者を安易に頼って取引していたようにも思われることから、被申立人においては、申立人の理解に合わせた配慮を行うことに欠けていた点があったと言わざるを得ない。これらの事情を踏まえて、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>
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	女	60代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、くりっく株365の取引に際し、被申立人担当者から十分な説明を受けなかったため、商品内容等を理解しないまま取引をし、損失を被った。被申立人における説明不足であり、取引において被った損害約350万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して、訪問や電話により、本件商品の仕組み及びリスク等について、資料を基に十分な説明を行っていることから、申立人は理解した上で取引を開始したと認識している。また、被申立人においては、管理部門が電話にて申立人に本件商品のリスクに係る確認を行っている。申立人の口座開設後の売買については、同担当者からの情報提供に基づいて、申立人自身が最終的に判断して取引を行っていることから、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、被申立人に損害賠償責任はない。</p>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約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> 申立人の主張は、理解しないまま売買を勧められ損失が発生したとあるが、売買の都度、熟考や断りが可能であったことから、その責任があることは否定できない。しかしながら、申立人が最終判断はしているものの、売買にかかる理解度は低かったと思われる。被申立人担当者からの市況等の助言提供によって売買がなされているが、当該取引に対して申立人の理解が低いまま、頻繁な売買が繰り返されており、売買の必要性について疑問が残る。以上の点を勘案し、申立人の実損額の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>
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	50代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から一方的にくりっく株365を強く勧められ、十分な説明を受けないまま売買を繰り返した。途中、申立人が被申立人に解約の申出をしたが、受け入れられず、損失が拡大した。被申立人に対して、被った損害約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、株式を買付したいとの意向で被申立人に口座開設をした。本件取引については、被申立人担当者が申立人に契約締結前交付書面等を交付し、取引内容等について十分に説明を行っている。申立人は、途中、被申立人に解約を申し出たが、受け入れられず損失が拡大したと主張しているが、それは事実ではない。本件取引は、申立人の判断によって行われたものであり、申立人は発生した損失を被申立人へ責任転嫁しているに過ぎない。被申立人には、賠償責任はない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年12月、紛争解決委員が以下の事項を考慮し、被申立人が一定の金銭を負担することで和解することは可能かどうか打診したところ、被申立人は、金銭的負担が少額であれば検討してもよいが、一定額以上の金銭的負担を伴う場合、あっせんでの解決を図る用意はないとの意思を表明し、双方が主張する事実関係に大きな隔たりがあったため、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ものとして、【不調打ち切り】</p> <p>申立人は株式取引を始めておよそ2か月後に本件取引を勧められている。このような短期間の投資経験しか有していない投資家に、本件取引を勧めてもよいのか疑問である。また、取引開始当初は取引数量を制限していたが、取引を開始してからおよそ3か月が経過した後、急激に取引量が增加していることも疑問である。</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
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	集団投資スキーム持分	男	50代後半	<p><申立人の主張> 申立人が被申立人との間で締結した匿名組合契約において、取得勧誘に際して虚偽の表示又は誤解を生ぜしめるべき表示があった。また、被申立人は本件契約における最終資金需要者に対する調査義務ないし管理義務を負っており、これらの義務を果たしていない。これらのことから、被った損害のうち、40万円及び年5分の割合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匿名組合契約は、現段階で償還額が確定していないことから、賠償請求することは時期尚早であると考え。その点を措くとしても、被申立人においては、申立人が主張する虚偽表示、適正な審査義務、調査義務ないし管理義務違反の事実はない。本件申立ては請求の根拠を欠くため、申立人の請求は認められない。</p>	不調打ち切り	○2021年11月、紛争解決委員は、本件匿名組合契約における出資対象先の調査を被申立人が十分に行っていない可能性があることなどから、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してどうかという案を提示し、当事者双方に検討を求めた。しかしながら、後日、被申立人から和解案を受諾しないと意向が示されたことから、紛争解決委員は、あっせんによる解決は困難との見解を示し、【不調打ち切り】
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60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、詳しいリスク説明を行うことなく新興国通貨参照の仕組債等を勧めて、購入させた。その後、市況の悪化により、申立人は大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として、被った損害金約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、申立人に対して本件債券等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十分に説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は自己の投資判断の責任を、説明義務違反等を理由として、被申立人に転嫁しているに過ぎない。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>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約600万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、申立人への勧誘時に、損をしない旨を過度に強調することにより、申立人を同担当者に依存させるような発言が見受けられた。被申立人が担当者主導で新興国通貨に集中した多額の取引を申立人に行わせたことは、申立人の属性や投資経験を踏まえれば危険であったと言わざるを得ず、本件あっせんにおいて、適合性の観点から被申立人が相応の負担をすべきであると考えられる。これらの点を勧案し、本件取引において発生した損失について、一定の金銭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>
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	80代前半	<p><申立人の主張> 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債券を勧めて購入させた。その後の市況の悪化により、申立人は大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として、被った損害金約3,900万円の賠償を求める。</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。被申立人においては、本件債券の勧誘に関して、説明義務違反等の違法行為は無く、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	○2021年10月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがある中、紛争を解決する観点から、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことを提示した。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、紛争解決委員は、あっせんによる解決は困難であるとし、【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
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に対して何度も仕組債以外の商品を提案するよう求めた。しかし、被申立人担当者は、申立人には仕組債が良いとして、仕組債の勧誘に際し、損失が出る可能性に関する詳しい説明を行うことなく、申立人に購入させた。申立人は市況の悪化により大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として、損害金約1,900万円の賠償を求める。</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、申立人が元本棄損や想定される最大損失額等のリスクについても理解したことを確認の上で契約に至っている。よって、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	<p>○2021年11月、紛争解決委員は、以下の心証を示し、一定の金銭を負担することが可能か被申立人に打診したところ、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> <p>被申立人が、高齢の申立人と仕組債の取引を行うにあたり、社内の高齢者取引ルールに則って手続を踏んでいることは認められる。他方、勧誘時の元本毀損リスクを含めた商品説明について、申立人がリスクの本質を理解できるだけの説明を行っていたかどうかにつき、疑わしい部分があることは否めない。</p>
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が元本確保を重視する運用方針であり、国内債券で運用を行っていたことを考慮しないまま、詳しい説明を行うことなく、申立人にトルコリラ建債券へ集中投資させた。申立人は、市況の悪化により大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として、被った損害金約300万円の賠償を求める。</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、資料に基づき為替変動リスク及び為替手数料等について詳しく説明を行い、申立人が理解したことを確認して、契約に至っている。本件取引は、申立人の投資判断に基づいて取引が行われていることから、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11月、紛争解決委員は、以下の心証を示したものの、双方の主張には大きな隔たりがあり、被申立人が妥協の余地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、として【不調打ち切り】</p> <p>申立人の運用が国内債券からトルコリラ建仕組債に移行したことだけをもって、適合性原則違反を主張することは無理がある。一方、被申立人による、被申立人担当者の勧誘時の通話録音及び接触記録の検証、さらに、同担当者に事情聴取を行った結果を踏まえた主張には、ある程度認められると考える。</p>
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、仕組債の勧誘に際し、為替変動等のリスクを詳しく説明することなく、償還まで保有すれば元本割れしない旨を強調し、申立人に当該仕組債を購入させた。申立人は、市況の悪化により大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として、被った損害金約260万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対して、本件商品を販売するに際して、その商品内容及びリスクを十分に説明しており、償還まで保有すれば元本割れしないことを強調したものでもない。被申立人は、申立人が主張する請求に係る損害賠償義務を負うものではない。</p>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約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> 被申立人担当者の勧誘につき説明義務違反及び断定的判断の提供といった法的責任までは認められないものの、勧誘時及び勧誘後の対応に全く過失がなかったともいえない。本件紛争の迅速かつ円滑な解決のために、本件取引以外の仕組債に係る利金を控除した額の3割を支払うことで和解すべき事案と考える。</p> <p><参考> 本件申立人の母からも同一内容の申立がなされ、本件と同一内容の和解が成立した。</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	女	80代前半	<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、償還金が投資元本を大きく下回る可能性がある旨を詳しく説明することなく、購入させた。申立人は、市況の悪化により大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として、被った損害金約600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は30年近い投資経験の有る顧客であり、被申立人に口座開設以降、国内株式、外国債券及び投資信託等の取引を行っていたほか、他社でも取引を行っている。本件取引については、被申立人担当者が申立人に購入を提案した際、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。申立人の主張は事実と異なっていることから、申立人の請求に応じることはできないが、紛争解決委員の意見等を踏まえ、本あっせん手続にて解決を図りたい。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年11月、紛争解決委員は、以下の心証を示し、双方の主張には隔たりがあるものの、被申立人が損失の一部に相当する金額を申立人に支払うことで和解することが望ましいとして、和解金額を約100万円とする和解案を示した。提示された和解案に対し、被申立人から受諾するとの意向が示されたものの、申立人からは和解案に納得できないので受諾しない旨の意向が表明された。こうした状況を踏まえ、紛争解決委員は、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】</p> <p>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ものの、申立人が本件仕組債のリスク等を十分に理解していたかについては疑念がある。</p>
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に勧誘した仕組債が高リスクな商品である等の商品性について、十分な説明を行うことなく、申立人に購入させた。これにより、申立人は多額の損失を被った。被申立人に対して、被った損害金約850万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者及び上司は、申立人への本件仕組債販売に際し、商品の仕組み及びリスクについて、最悪のケースで元本が0円になることも有り得ることを含めて説明を行っており、申立人においても、自身で情報収集をした上で買付けを判断している。被申立人においては、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> 被申立人担当者の申立人に対する本件仕組債の説明において、商品内容及びリスクに関する説明は一通り行われているものの、元本がゼロになる可能性の説明は、申立人の理解状況を含めて、十分に行われていたかにつき懸念が残る。これらの事情を勘案し、本件取引において発生した申立人の損失のうち、一定の割合について被申立人が支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
26	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50代前半	<p><申立人の主張> 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、仕組債を勧め購入させた。その後の市況の悪化により、申立人は大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として被った損害金約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、申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、資料に基づき基本的な仕組みについて詳しく説明を行い、最大想定損失や中途解約が困難である等の説明も行っている。申立人が金融取引に係る豊富な投資経験を有している事を考慮すれば、自己責任において投資判断できる十分な情報提供を行っていることから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○第1回期日において、紛争解決委員が提示した和解案を当事者双方が受け入れ、一旦は合意に達したものの、その後、申立人が合意を撤回し、新たな主張を行ったため、第2回期日を開催した。2021年12月、第2回期日において、話し合いが行われたものの、当事者双方の主張に隔たりがあったことから、紛争解決委員は、あっせんによる和解は困難であると判断して、【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
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	60代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、商品性等について詳しい説明を行うことなく、申立人に期限前償還条項付き仕組債の勧誘を行い、次々と購入させた。申立人は、市況の悪化により大きな損失を被った。被申立人の適合性の原則違反及び説明義務違反等を起因として、損害金約430万円の賠償を求める。</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、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。被申立人において違法な投資勧誘を行った事実はなく、本件仕組債の取引による損失は申立人の自己責任に帰すべきものである。申立人の請求に応じることはできない。</p> <p>【参考】 本件申立人を取引代理人とする本件申立人の家族2名からも、総額約1,100万円の支払いを求める同様の趣旨の申立てがなされた。</p>	和解成立	<p>○2021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> 本件は、家族事案であるが、家族全体の預り資産の合計の約8割を仕組債が占めていることは、適合性の観点からみて配慮が欠けていたものとする。本件仕組債の勧誘に際し、被申立人担当者は、申立人に対し、商品内容及びリスクについて説明し、申立人はその内容を理解していたと考えられる。一方で、被申立人担当者の勧誘行為の中に、一部行き過ぎた発言があったものとする。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ことで和解することが望ましい。</p> <p>【参考】 他の家族事案は、総額約100万円を支払うことで和解した。</p>
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代前半	<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き仕組債の勧誘に際し、安全な商品であること及び相続対策である旨の説明は行ったものの、本件仕組債に係る詳しいリスク等の説明を行うことなく、申立人に購入させた。申立人は、市況の悪化により大きな損失を被った。説明義務違反等を起因として、損害金約3,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、以前から仕組債の投資経験があり、本件仕組債における価格変動リスク及び為替リスク等については十分に理解していた。さらに、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、資料に基づいて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た上で契約に至っている。申立人の主張する事実はなく、被申立人においては請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○紛争解決委員は、以下の心証から、被申立人が申立人に一定の金銭を支払って和解してはどうかと提案し、当事者双方に検討を求めた。後日、申立人より、紛争解決委員から提示された金額では和解できないとの意向が示されたため、紛争解決委員は、あっせんによる解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】とした。</p> <p>被申立人が、本件仕組債の商品特性およびリスクについて、申立人が理解できる程度まで説明していたのかという点に不明瞭さがある。 一方で、申立人の投資経験、理解力について問題はないと考えられる。</p>
29	勧誘に関する紛争	適合性の原則	国債	男	90代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、詳しい説明を行うことなく、高齢で投資経験の乏しい申立人に新興国通貨建債券を勧め購入させた。申立人は、市況の悪化により大きな損失を被った。適合性の原則違反及び説明義務違反等を起因として、損害金約1,900万円の賠償を求める。</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っており、申立人が主張するような新興国に関する断定的な判断の提供は行っていない。本件取引は、申立人の理解を得たことを確認した上で契約に至っていることから、被申立人における適合性の原則違反、説明義務違反及び断定的判断の提供はなかったと認識している。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12月、紛争解決委員は、被申立人が話し合いにより金銭的な解決はかかることは困難であるとの意向を示したこと等を踏まえ、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、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】とした。</p> <p><紛争解決委員の心証> 被申立人担当者は、申立人に対し、本件商品の勧誘時に資料を基に商品性やリスク等について説明し、申立人の理解を得た上で契約に至ったものと考えられる。</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	説明義務違反	株式投信	男	70代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から投資信託の乗換え勧誘を受けたとき、保有する投資信託の分配金を受領してから解約したいと申し出たものの、同担当者に断られた。その上、納得できる説明を受けないまま乗換えさせられた。乗換え取引により被った損失30万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する本件乗換え取引は、申立人から相談を受けて、被申立人担当者が申立人に提案したものであり、最終的には申立人の判断により行われた取引である。本件取引にあたり、同担当者が申立人に対して行ったリスク等の説明に対し、申立人は理解した旨の返答をしている。被申立人においては、あっせんにより金銭的解決に応ずることはできない。</p>	和解成立	<p>○2021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5万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> 本件乗り換え取引に際し、申立人が確認書の各項目にチェックを入れた上署名押印していることや、被申立人による電話確認が行われていることから、本件取引の有効性に疑義があるとは言いえない。しかしながら、申立人に対して買付手数料を支払わせて取引を行わせるにあたり、申立人の利益、自主的判断の尊重との観点から、取引の妥当性に疑問を感じさせる余地があると考えられる。これらの点を踏まえ、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>
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	外国為替証拠金(くりっ365)	男	50代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、くりっ365の取引において、被申立人担当者から、数量や金額の説明を受けることなく、円/トルコリラの売建てを行い、損失を被った。被申立人に対して75万円の返還を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張は、客観的な事実を述べているものではなく、取引結果が出た時点で申立人が感じた事柄を主張しているものであり、事実とは全く異なっている。申立人と被申立人との間で行われた取引は、申立人が被申立人担当者からの説明を受け、理解した上で、申立人の判断により行われたものであるため、申立人の主張は受け入れられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年10月、紛争解決委員は、双方から事情を聴取したところ、当事者間の事実認識に大きな隔りがあったことから、双方の事実認識の隔りを埋めるための提案を行った。しかしながら、被申立人から、あっせんでの話し合いにより和解することは困難であるとする意思が表明されたため、【不調打ち切り】</p>
32	売買取引に関する紛争	過当売買	外国為替証拠金(くりっ365)	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から何度も電話でFX取引を勧められ、2年半にも亘って言われるままに継続的に取引を行った結果、多大な損失を被った。被申立人に対して、被った損害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、FX取引の仕組み及びリスク等について、書類を基に十分に説明を行っている。申立人から、それらを理解した旨の確認書を受け入れた上で、本件取引が開始されている。本件は、契約から解約に至るまでに、被申立人における法令違反等の問題はなかったと判断する。損失については、申立人が自身の意思に基づいて行った取引の結果であり、相場の状況により発生したものであると認識しているものの、本件あっせんにおいて、互譲の精神により解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約170万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> 申立人と被申立人の取引に、適合性の原則及び説明義務の観点からの問題は見受けられない。一方で、本件取引における売買の頻度は高く、リスク回避及びロスカットの発生を防ぐことを目的とするとはいえ、手数料が過度になっていた。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賠償金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
33	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	男	60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の買付を勧誘され、購入した。その翌日、当該証券は早期償還となり、申立人は損失を被った。同担当者は、申立人に対して、当該証券に係る早期償還条項についての説明を行っていなかったほか、商品性について本来と異なる説明を行っていた。被申立人に対して、被った損害約180万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、比較的短期の値上がり益を狙う投資意向を有しており、証券取引に関する知識や経験が豊富である。本件商品は上場有価証券等であり、早期償還の説明については法令等で義務付けられているものではない。被申立人に説明義務違反はなく、申立人に対する損害賠償責任を負うものではない。</p>	和解成立	<p>○2021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、被申立人が約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> 被申立人担当者は、申立人に対する本件商品の勧誘に際し、資料の交付及び早期償還条項についての説明を行っていなかった。一方、申立人は、金融商品の投資経験が豊富であり、投資における自己責任については十分に理解していたものと考えられる。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>
34	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	法人		<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売買したところ、早期償還により損失を被った。そもそも取引の目的は会社経営を安定させるためであった。本件商品の特性、リスク等について説明が不十分であり、発生した損害金約1億円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件商品は証券取引所に上場している商品で、株式同様に誰でも自由に取引できる。本件商品の説明資料は誰でもウェブサイトから見る事ができ、資料にはリスクや早期償還について記載されている。当該商品は被申立人担当者が勧めたものではなく、申立人がリサーチして見つけてきたものである。本件商品により発生した損失は被申立人が法的に賠償責任を負担する事はないが、あっせん目的と趣旨に照らし、話し合いによる解決に応ずる余地はある。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年10月、紛争解決委員は、以下の心証から、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支払うことで和解できないかと双方に打診したところ、被申立人は受諾したものの、申立人が納得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し、【不調打ち切り】</p> <p>①申立人は、投資経験が豊富で信用取引等を活発に行っており、1回の取引に係る注文金額が1,000万円程の大きな取引を行う等、積極的に投資を行っている。</p> <p>②本件商品の取引については、被申立人担当者から申立人に対する勧誘行為はなかったと思われる。</p>
35	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	男	60代後半	<p><申立人の主張> 申立人の上場投資証券の取引において、被申立人は取引画面に早期償還条項についてのリスク説明を表示しておらず、被申立人には本件取引に係る説明責任に不備があった。早期償還により申立人が被った損害約400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件商品は上場商品であり、その取引は申立人がオンラインで積極的に行ったものである。被申立人は、契約締結前交付書面において、金融商品市場における相場、その他の指標に係る変動により損失が生ずる恐れがあることを説明しており、取引所のホームページや目論見書を確認する旨についても注意喚起を行っている。被申立人に説明義務違反は一切ないことから、申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2021年11月、被申立人が、本件取引において違法と言うべき事情がないため、あっせんにおいて和解に応じることはできない、との意思を表明したことから、紛争解決委員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】</p> <p><紛争解決委員の心証> 本件は申立人が自らインターネットで取引している。被申立人のインターネット取引画面には注意事項の表示があり、そこにはリスクの説明や取引に係る注意喚起が行われている。また、同画面上、本件商品に係る取引所資料及び有価証券届出書を確認することも可能であり、その中には早期償還リスクの説明についても記載されている。</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	適合性の原則	ETN	男	90代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人への本件商品の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく申立人に購入させた。その後、申立人は、売却日を度々延期させられ、損失を被った。被申立人に対して、被った損害約250万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の本件商品の買付けに当たり、提案理由を適切に説明しており、売却の際についても、申立人の意思に反して、売却を止めた事実はない。本件は申立人の意向に基づいた正規の取引であり、取引した結果、生じた損失については申立人に帰属されるべきものである。</p>	和解成立	<p>○2021年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に50万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は申立人が本件商品を購入した後、毎日、申立人に対してフォローを行っており、売却は申立人自身の判断で決定していたことから、同担当者に違法行為はなく、発生した損失は申立人の自己責任の部分が大きいと考える。一方、同担当者は、申立人に対し、一定程度の説明は行っていたことは認められるが、申立人が現物株式の取引経験があったとはいえ、購入当時は高齢であったことから、事前に資料を渡す等、本件商品の商品性の説明は、より丁寧に行うべきであったと思われる。これらの点を勘案し、本件商品において発生した損失の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>