

FINMAC紛争解決手続事例(2022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、2022年1月から3月までの間に手続が終結した事案は28件である。そのうち、和解成立事案が12件、不調打ち切り事案が15件、一方の離脱は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18件＞、＜売買取引に関する紛争10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。

	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	適合性の原則	有価証券OP	法人	—	<p>＜申立人の主張＞ 申立人代表者取締役は、父親から事業を承継した者であり、投資経験もあまり有していない。本件店頭オプション取引の契約については、被申立人担当者からの勧誘を断り続けていたにもかかわらず、再三に亘る執拗な勧誘を受け、納得しないまま契約させられたものである。よって、被った損害約4,600万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 申立人は、本件店頭オプション取引開始以前から長年に亘り株式取引を行っており、申立人代表者も、株式、投資信託、仕組債等の多様な金融商品への投資経験を有している。本件店頭オプション取引の勧誘に際しては、被申立人担当者が契約締結前交付書面等に基づいて説明しており、商品内容やリスク等について申立人同代表者が理解した上で契約し、取引を開始したものである。なお、申立人は、一連の店頭オプション取引において本件取引での損金を上回るオプション料を受領していることから、店頭オプション取引による損害は発生していない。よって、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>○2022年2月、紛争解決委員が次の心証を示し、当事者双方に歩み寄りを促した。しかし、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、また、被申立人が、あっせん手続での話し合いで互譲し、解決する意思はないと表明したことから、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ものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p>＜紛争解決委員の心証＞ 本件申立人は、一定の金融資産を保有している点において当事者双方の認識は一致している。しかしながら、実際に取引に関与した申立人代表者自身が、本件のような複雑な金融商品を取引する適合性を有しているのかについては疑問が残る。他方、申立人代表者は、本件取引の仕組み等について、理解できなければ、きっぱり断ることもできたことや、税理士から本件取引について指摘を受けた際に、取引を止めることもできたと考えられる。こうした事情を考慮し、被申立人が申立人に対し、多少なりとも金銭を支払って解決すべきと考えられる。</p>
2	売買取引に関する紛争	その他	株価指数先物	男	50代後半	<p>＜申立人の主張＞ 申立人が、株価指数先物取引において必要となった追加証拠金を、迅速かつ誠実に、被申立人へ入金したにもかかわらず、入金期限後の入金となった。このため、被申立人によって建玉が強制決済され、損害を被った。被申立人に対して、被った損害約80万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 株価指数先物取引において、追加証拠金の差入義務が発生した場合、その入金は顧客が行わなければならないものである。本件においては、申立人が証拠金の振替受渡日を指定して振替指示を行えば、期日までの入金が可能であった。したがって、申立人の損害賠償請求は成り立たないものと言わざるを得ない。</p>	和解成立	<p>○2022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、被申立人が約20万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＞ 株価指数先物取引における追加証拠金の入金は、本来、申立人の責任においてなすべきものである。本件では、追加証拠金の入金期限が休場日であったため、申立人が行った入金方法では、入金期限には間に合わなかった。他方、被申立人は、休場日が入金期限となる場合、そのことを踏まえた入金方法を伝達するなどの配慮が求められるが、被申立人には配慮に欠けた部分があった。以上の点を勘案し、申立人の損害額の一定程度を被申立人が負担することで和解してはどうかと考える。</p>

	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	売買取引に関する紛争	売却・解約阻止	不動産投信	女	60代前半	<p><申立人の主張> 申立人は不動産購入資金を確保するため、被申立人担当者に不動産投資信託の解約を7月に申し出たが、同担当者の売り止め行為により解約できなかった。9月、申立人は、資金確保のため保有債券を売却した。解約申出時点に比して不動産投信が値下がりにしているため、解約申出時点の価格との差額及び債券を満期まで保有していた場合の利金の合計約600万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件投資信託の解約を阻止した事実はなく、申立人の主張は事実と異なるため、解約阻止行為を理由とした請求には応じることはできない。</p> <p>【参考】申立人の家族2名から、同様の趣旨の申立(合計請求金額約500万円)がなされたが、いずれも本件と同じく不調打ち切りとなった。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年3月、紛争解決委員が次の心証を示し、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の心証> 申立人の本件投資信託の購入原資が不動産の購入資金であり、被申立人に解約する必要があることを申し出ていることについて、当事者双方に争いはない。しかしながら、被申立人担当者の解約阻止行為について、双方から提出された資料等には、この主張を裏付けるものはないと考えられることから、申立人が被申立人に対し、本件投資信託の解約意思を明確に示したことが判然としなない。こうした状況を踏まえると、申立人が被申立人に対し、損害を請求することは難しいと考える。</p>
4	売買取引に関する紛争	その他	公社債投信	男	50代前半	<p><申立人の主張> 被申立人は、申立人が保有していた外貨MMFの償還金を一方的に円貨に交換の上、支払った。申立人は自らの意思で外貨取引を行う権利を奪われた。為替変動により被った損害金約50万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、対象外貨の流通量、供給可能商品の規模を鑑み、約款の規定に基づいて、円貨に交換の上、支払ったものである。申立人の請求が成り立たないことは明らかである。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年3月、紛争解決委員が次の心証を示し、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の心証> 被申立人は、約款における償還金の受取通貨は、円貨又は外貨とすることができ旨を定めていると主張しているが、当該条項の規定は、被申立人の判断で償還金の受取通貨を決めるとするよう解せる。顧客本位の目線から見れば、約款の記載ぶりを工夫する余地があると考えられる。しかしながら、本件は被申立人の約款に沿った対応であり、申立人が主張する損害賠償請求や原状回復に応じることは困難であるとする。</p>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	50代後半	<p><申立人の主張> 申立人が保有していた投資信託について、被申立人担当者から、「その投資信託はもう駄目です。」等と言われ、別の投資信託に乗り換えることを勧められた。申立人は、同担当者から言われたとおりに取引をしたが、その際、新たに購入した投資信託については、十分なリスク等の説明を受けなかった。乗換えにより解約した投資信託を保有し続けていた場合の評価額と新たに購入した投資信託の評価額との差額(約620万円)の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の本件投資信託の乗り換えに際し、被申立人担当者は、目論見書等の資料を提示してリスク、コスト等を説明し、申立人が理解したことから取引に至ったものである。よって、申立人の主張する事実はないことから、あっせんにより、被申立人において債務を負っていないことの確認を求める。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年1月、紛争解決委員は次の心証を示し、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の心証> 申立人は、本件取引以前に投資信託の乗換取引を経験しており、本件乗換取引が被申立人担当者からの勧誘によるものであったとしても、説明義務違反や断定的判断の提供といった事実認められず、申立人が乗換銘柄について事前に分配金の推移等を把握していることもあり、自己責任の範囲内であると考える。</p>

	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	株式投信	男	50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行わなかったため、保有する投資信託を解約の上、同一銘柄を買い戻す取引を行うことに同意した。本件取引は、適合性の原則及び金融機関としての忠実義務に違反する行為であることから、取引において被った損害約420万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引は、申立人から保有する投資信託が値上がりしているため利益を出したいとの強い意向を受けて行ったものである。その際、被申立人担当者は、申立人に対して継続保有を勧めているものの、本件取引自体は、申立人自身の判断において行われていることから、申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年3月、紛争解決委員が次の心証を示し、当事者双方に歩み寄りを促した。しかし、双方の事実認識に大きな隔りがあり、被申立人からあっせん手続での話し合いで互譲し、和解することは出来ないとの意思が表明されたことから、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ものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の心証> 本件投資信託の取引については、被申立人において売買を実施する際の記録もあり、個々の契約は有効であるものと考ええる。一方、同一銘柄を解約し、再度買い戻していることは、合理性が見出せないものであると考えられ、被申立人には譲歩すべき点がある。</p>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	60代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投資信託の勧誘を受けた際、長期間解約できないことや組入銘柄について、十分な説明を受けず、買い付けた。長期間解約できなかったことにより、売却時に損害を被った。勧誘時の説明義務違反等を理由に被申立人に対して、約170万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人における、申立人の投資信託の取引は本件が初めてであるが、それ以前に仕組債等の取引を継続的に行っていることから、被申立人としては、申立人のリスク許容度は十分にあると判断し、本件投資信託を案内した。被申立人担当者は、勧誘に際し、目録見書及び販売用資料を用いて本件商品の条件、特色、商品性及びリスクについて十分に説明を行っている。組入銘柄については、販売前に送付した月次レポート及び販売用資料に掲載されている。よって、申立人からの損害賠償請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年3月、紛争解決委員が次の心証を示し、当事者双方に和解を提案した。申立人からは受諾するとの意思が示されたものの、被申立人から受諾しないとの意思が表明されたことから、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ものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が主張する本件投資信託における解約申込受付中止日等について、契約締結前に被申立人が十分な説明を行ってれば、申立人は適時に解約できないリスク等を考慮し、購入に至らなかった可能性があると考ええる。他方、申立人は、解約申込受付中止日等について、被申立人から交付された資料等に一定の記載があるにもかかわらず、被申立人担当者に確認を行うことなく買付している。こうした事情を踏まえ、被申立人が申立人の損害額の一定割合を支払うことで和解すべき事案と考える。</p>
8	売買取引に関する紛争	無断売買	その他投信	男	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人の金融商品仲介業者の担当者は、申立人の承諾を得ることなく、申立人口座の外貨を円貨に交換し、当該円貨で投資信託を買い付けた。原状回復に要する費用約550万円を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 金融商品仲介業者の担当者が、申立人に無断で外貨を円貨へ交換したとしても、その後、申立人は自身の取引口座から当該円貨の一部を出金するなど、取引を追認したと受け取れる行為が認められる。申立人は、被申立人から預託金返還を受ける場合は、返還と引換えに口座に残る投資信託を被申立人に引き渡さなければならない。</p>	和解成立	<p>○2022年1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約520万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> 申立人は、外貨から円貨への交換を無断売買であった旨主張するが、事後的に円貨の一部を引き出して受領していることから、当該取引は申立人が追認したものとして取り扱いを行うことが妥当である。その上で、投資信託の買付は、被申立人の金融商品仲介業者の担当者が退職しているため、被申立人において申立人の承諾を得たとの立証ができないため、当該取引の効果は法的には申立人に帰属しないものと言わざるを得ないため、当該投資信託を売却することにより発生する損金は被申立人が申立人に補償すべきである。</p>

	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	システム障害	その他投信	男	50代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人におけるシステム障害により、上場投資信託の信用取引の売建玉が決済できなかった。被申立人によるシステム障害を起因として、被った損害金約700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人におけるシステム障害に起因して、申立人が上場投資信託の売建玉の決済注文を発注できなかったことは事実である。被申立人において、人員の都合から直ちに受注できず、申立人に迷惑を掛けたと考えている。よって、紛争解決委員が提示する合理的な根拠のある和解案により、解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年2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、被申立人が申立人に約520万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> システム障害の対応として被申立人に非があることは明らかであるが、一方、申立人が早い段階で被申立人に具体的な価格等を特定した注文内容を行えば、速やかに是正処理が可能であったと考えられる。これらの点を考慮して、被申立人が申立人の損害額の一定割合に相当する金額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	説明義務違反	普通社債	男	80代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、好利回りの外国債券があり、資産を増やす好機である旨を言われた申立人は、トルコ・リラが値下がりの場合のリスク等の説明を受けないまま、トルコ・リラ建債券を複数購入したことにより、損害を被った。被申立人に対して、約2,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は積極的な投資意向とともに、十分な投資経験及び投資知識を有していた。本件債券の取引は、申立人の買付意向に応じたものであり、その際、被申立人担当者らは、申立人の年齢を考慮し、安定重視商品とその都度、提案したものの、申立人はその提案に応じず、自らの意思によりトルコ・リラ建債券の約定に至ったものである。さらに、本件債券の買付の際には、同担当者は、申立人に対し、商品内容やリスク等について、十分に説明を尽くしている。よって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	一方の離脱	被申立人からの答弁書受領後、申立人があっせん申立てを取り下げた。
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	60代前半	<p><申立人の主張> 保有する債券について、発行体による買入れが行われることとなった際、被申立人担当者から保有債券の一部のみを売却することが可能である旨の説明がなかったため、保有する全ての債券の買入れに応じた。一部のみを売却することが可能である旨の説明を受けていれば、一部のみを買入れに応じていたことから、残余部分を償還まで保有していれば受け取れた利金約10万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件債券の買入実施について連絡を行った際、保有債券の一部のみを申込みることが可能であることは説明していないものの、全額を申込みた場合であっても、発行体の買入予定額に達していた場合、応募分の一部しか売却できない場合があることについて説明を行っている。また、申立人は、本件債券の一部の買入れを申込みとの意向を有していた場合には、そのことの可否を被申立人担当者に対し確認することのできる知識と経験を有した投資家である。よって、申立人の請求に応ずることはできない。</p>	不調打切り	<p>○2022年3月、紛争解決委員が次の心証を示した。被申立人も金銭を支払って解決を図る用意はない、との意思を表明したことから、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ものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の心証> 本件債券の買入消却の申し込みに関し、買入消却に申し込むかどうかを含め、自ら保有する債券をどうするかについては、投資家が任意で行うものである。また、当初買付時において、申立人が取引単位を認識していたという状況証拠等に鑑みると、本件買入へ応募する申立人に、改めて取引単位を説明する義務があるとするのは困難である。</p>

	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
12	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	仕組債	女	50代前半	<p><申立人の主張> 申立人には仕組債購入意欲が全くなかったにもかかわらず、申立人が「購入することを前提として、被申立人担当者が上司とともに申立人宅に来訪した。申立人は、商品に関する十分なリスク説明を受けることなく、買付を断れない状況の中で、仕組債を買い付け、多大な損害を被った。損害金約780万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に対して新たな商品の提案を希望していたことから、同担当者が本件仕組債を勧めたものである。申立人の自宅を訪問した際、同担当者の上司は同行していない。また、本件仕組債の商品性については、同担当者が説明を行っていることに加えて、上司が電話により、キャンセルができないことや商品のリスク等について説明を行っており、申立人が主張するような事実はない。よって、本件あつせん申立てにおいて、被申立人は債務を負っていないことの確認を求める。</p>	和解成立	<p>○2022年1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約80万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> 申立人は、被申立人担当者に対し、金利に重点を置いた商品を提案して欲しいとの希望を伝えており、同担当者は、勧誘時に概ね商品の仕組みやリスクについて説明を行っていると考えられる。しかしながら、専業主婦で金融資産5,000万円と申告している申立人に対し、仕組債2,000万円の買付を提案することは、申立人が買付を了承しているとはいえ、想定し得るリスクを考慮すると申立人に対する配慮が欠けていたと言わざるを得ないと考える。以上のことから、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>
13	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> 申立人は、被申立人担当者から仕組債の買付を勧誘され、詳しい説明を受けることなく商品性等を理解できないまま購入し、市況の悪化により大きな損害を被った。よって、被申立人の説明義務違反等を起因として、発生した損害金約1,300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件債券の購入以前から、新興国通貨建債券等の投資経験が豊富であり、商品知識や理解度については問題のない顧客である。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いことから、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>	不調打切り	<p>○2022年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に歩み寄りを促したが、被申立人から受諾しないとの意思が表明されたことから、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ものとして、あつせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人にデュアル・カレンシー債を勧めるにあたり、安定的といった文言を用いて勧誘していることが認められるが、このことは誤認勧誘に類するものとする。また、申立人は、デュアル・カレンシー債を購入し、半年後にはブラジルリアルを参照通貨とした仕組債を購入しているが、ブラジルリアルを参照通貨とした仕組債について、申立人が承諾の上、購入しているものの、申立人は高齢であり、償還期限が10年であることや、一旦は購入を断っていることを踏まえると、被申立人には配慮が必要であったと考える。以上のことから、被申立人が申立人の損害額の一定割合に相当する金額を支払うことで和解してはどうかと考える。</p>
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70代前半	<p><申立人の主張> 申立人は投資経験がなかったにも拘わらず、被申立人からトルコリラ建債券を勧められ、理解ができないまま契約し、大きな損害を被った。損害約650万円の賠償を求める。</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債券の勧誘に際し、数日かけて為替リスク等について丁寧に説明を行っており、申立人に不明な点はないか確認したところ、申立人自身がリスクを認識し、商品性等を理解した上で買付に至っている。よって、あつせんにおいて、被申立人が申立人に対して債務を負っていないことについて確認を求める。</p>	不調打切り	<p>○2022年1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。これに対し、被申立人から受諾しないとの意思が表明されたことから、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ものとして、あつせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件債券の契約に際し、被申立人担当者は申立人に対し、商品性について時間をかけて説明していると考えられるものの、トルコリラの為替変動による元本割れのリスクについて、十分な説明がされていたかについては疑念がある。よって、被申立人が申立人の損害額の一定割合に相当する金額を支払うことで和解してはどうかと考える。</p>

	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	女	70代後半	<p><申立人の主張> 定期的・安定的な収入を求めていた申立人に対し、被申立人は仕組債を勧め、全損リスクがあることを理解できるように説明しないまま購入させた。被申立人のこうした行為は、適合性の原則違反及び説明義務違反に該当すると思料されるので、申立人が仕組債を購入し、被った損害金等約910万円を、被申立人に対し請求する。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資経験や資金性格を鑑みた提案を行い、本件取引は、リスクについて理解し、最終的に申立人の責任と判断において本件取引を行うものである旨を記した確認書を申立人から受け入れた上で行われたものである。このため、賠償請求には応じることができないとの立場である。しかしながら、申立人の主張を真摯に受け止め、紛争解決委員の意見等を踏まえ、本あっせん手続きにて解決を図る意向もある。</p>	和解成立	<p>○2022年1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約90万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> 被申立人担当者が申立人に対し本件仕組債を勧誘する際に、大幅な元本割れリスクがあることを説明したかどうかについて、当事者双方の認識に隔たりがある。申立人は、本件仕組債を購入した後、同担当者から類似する別の仕組債を勧誘されているが、この際の通話記録には、同担当者の上司が申立人に対し、大幅な元本割れリスクがあることについて説明を行ったところ、この説明を受けた申立人が元本割れリスクがあることに驚いた様子であったことが認められたことから、本件仕組債の購入時に、元本割れリスクがあることを認識、理解していなかった可能性があるとの疑念を払拭することができない。以上のことから、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>
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	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仕組債を勧められ、十分な説明を受けないまま買い付け、多大な損害を被らされた。被申立人に対して、被った損害約2,200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人による仕組債の買付注文を受注するに当たり、十分に商品内容の説明を行い、そのリスクについて理解していることを確認の上、申立人から確認書への署名捺印を受けて受注している。よって、被申立人においては、申立人が主張するような説明義務違反等は存在しないことから、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>○2022年2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。これに対し、申立人から受諾しないとの意思が表明されたことから、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ものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件仕組債の買付に際しては、被申立人担当者が申立人に商品内容やリスクを記載した書面を交付して説明を行い、申立人から確認書を受領していることが認められることから、商品の特性やリスクについて、被申立人において、申立人が一定の理解を得られる程度には説明を行ったものと認められる。一方、本件仕組債の説明について、同担当者の説明に偏ったものはなかったか、また、本件仕組債について申立人の的確な理解が得られていたか等の点において、疑念が生じる余地がある。これらの諸事情を考慮して、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>
17	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	80代前半	<p><申立人の主張> 投資に関する知識がなかった申立人は、被申立人担当者から、十分な説明を受けることなく、期限前償還条項付デジタルクーポン型仕組債の買付を勧誘され、商品性等を理解できないまま購入し、市況の悪化により、当該債券で大きな損害を被った。被申立人に対して、勧誘時の説明義務違反等を理由に被った損額約580万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件仕組債の取引をする以前から、豊富な金融商品の取引経験を有しており、被申立人に申告した投資目的等からすると、本件仕組債は、申立人の投資意向に合致した商品であり、被申立人が申立人に勧誘したことは、適合性の原則に反する行為とは言えない。また、被申立人担当者は、本件仕組債の提案に際して、申立人に資料を交付の上、商品内容やリスク等について十分に説明を尽くし、申立人から商品内容やリスクの説明を受けたとした確認書を受け入れており、申立人が自らの意思により本件仕組債を買い付けていると認められることから、被申立人における説明義務違反もない。よって、本件取引に関し、被申立人に違法行為は存在しないことから、申立人の請求に応じることができない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に歩み寄りを促した。しかし、双方の事実認識に大きな隔りがあったことから、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ものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人に口座を開いた後、最初に購入した金融商品が本件仕組債であることについて、申立人の取引経験等を踏まえると、相応しい金融商品であったのか疑問がある。他方、申立人は、本件仕組債を理解できない金融商品であったと主張しているが、理解していないのであれば、購入時に確認書等の書類に商品内容等を理解した旨のチェック、署名捺印を行うべきではなく、購入を断ることも可能であったと考えられる。</p>

	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	国債	女	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から新興国通貨の債券の勧誘を受け、同時期に大量に買われ、その後も同担当者が口座を支配しているような感じで、同種の債券の売買を繰り返したことにより損害を被った。よって、被申立人に対して、被った損害約480万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人への訪問面談等により、適宜、本件債券の商品説明を行っており、資料も提供している。申立人の取引口座で発生した損金は、新興国通貨の下落によるものであり、申立人が主張する事実は無いことから、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年1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約40万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> 本件取引は、新興国通貨建ての一般的な債券であり、商品性はそれほど複雑なものとはいえ、勧誘時の被申立人担当者による説明について、説明義務違反等の法令違反はないものと思料する。申立人は取引を断ることも可能であった。一方、申立人が個人向け国債で運用していたにもかかわらず、申立人の投資意向が十分に確認されないまま、短期間で新興国通貨債券に入れ替わる取引が行われているように認められる。こうした外形を考慮すると、申立人の顧客属性や資金の性格について、被申立人が真に申立人の状況を把握していたかどうか疑いがあり、申立人がリスク等をきちんと理解していたのかも疑いが残る。これらの点を勘案し、本件取引において申立人が被った損害の約1割を被申立人が支払う内容で双方が互譲し、和解することが相当と考える。</p>
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	国債	女	60代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から、ブラジルレアルやトルコリラ等の新興国通貨建債券を複数回に亘って勧められ、言われるままに購入した。申立人は、為替の知識がなく、メリットばかり強調した勧誘により購入したところ、多額の損害を被った。被申立人に対して、発生した損害約1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、過去に他社において本件と同様の外国債券についての投資経験があり、被申立人担当者に対しても、商品性等について理解している旨を述べている。損害賠償は不当な請求であり、申立人の損益が未確定の状態であることから、申立人の請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年2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約150万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> 本件取引に対する申立人の理解度について、申立人が複数回の売買を繰り返しているものの、真に理解していたのかは疑義が残る。また、争点となっている被申立人担当者の強引な勧誘については、申立人と同担当者との個々のやり取り等を確認すると、同担当者はやや行き過ぎた表現で勧誘していたと思われる。このような行き過ぎた表現は、申立人の属性等からすると、誤解を与えていた可能性があった。これらの点を総合的に勘案し、申立人の本件取引における損害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>
20	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(店頭)	男	40代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、FX取引を行う際、決済時のスプレッドについて被申立人から誤った説明を受けて取引した結果、損害を被った。よって、被申立人が誤った説明を行ったことに起因して被った約5万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人はインターネット取引を提供しており、顧客が取引条件を画面上で確認し、自身の操作により取引を行うこととしている。本件取引については、申立人から決済時のスプレッドに係る問い合わせを受けた被申立人が、誤った回答をしたことは事実である。よって、紛争解決委員の見解を聞いた上で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2022年1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約3万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> 被申立人が申立人に対して、FX取引のスプレッドについて誤った説明を行ったことについては、双方に争いはない。また、申立人が被申立人から誤った説明を受けた日から、その誤りについて知らされた日までに行われた取引における損害額については、被申立人が算出した金額とすることに、双方が合意した。被申立人の誤った説明で申立人が被った損害について、被申立人が支払うことにより、和解すべき事案である。</p>

	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	勧誘時の約束違反	外国為替証拠金(くりっく365)	女	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人とのFX取引において、被申立人担当者から、ロスカットが発生するような事態が発生する際は連絡をもらうことになっていたが、同担当者から連絡がないまま、相場急落時によりロスカットが発生した。ロスカットによって被った損害約1,400万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、初回取引から被申立人に指値注文を中心に発注する等、自らの相場観をもって積極的に取引を行っており、取引状況については、被申立人からの通知書面で確認していた。本件取引において、ロスカットが発生した際、被申立人担当者が、2度、申立人の携帯電話に連絡をしているが、いずれも電話がコールしない状態であった。よって、被申立人に不法行為等の事実はないが、申立人の実損(約140万円)の範囲内において、あっせんでの解決に向けて誠実に努力する。</p>	和解成立	<p>○2022年3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約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> 一連の申立人の取引に関し、被申立人や被申立人担当者の対応に明確な法令違反があったとまでは認められないと考える。しかしながら、申立人における証拠金やロスカットの仕組み等に関する認識状況や、ロスカットが実行された日の被申立人担当者からの連絡状況を鑑みると、同担当者から、これらについてももう少し丁寧な説明がなされていれば、本件紛争が発生しなかった可能性がある。これらの事情を踏まえ、申立人の実損金額の一定割合に相当する金額を被申立人が支払うことで和解することには、十分な合理性があると考えられる。</p>
22	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	40代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人において信用取引を行っていたところ、被申立人から委託保証金の維持率が28.5%である旨の連絡があった。申立人は、保証金維持率が30%を上回るよう建玉が強制決済されるところ、保証金維持率が54%となるまで過大に建玉を決済された。よって、強制決済により発生した損害約450万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 本件強制決済前に、申立人は、別銘柄の信用建玉を決済し、決済損金が発生した。申立人が当該決済損金の支払いに応じなかったため、被申立人は、申立人に対して、決済損金の支払いがされない場合、申立人の預かり資産を任意に売却する旨通知していたが、それでも決済損金は支払われなかった。本件強制決済は、その結果であり、申立人の請求は成り立たない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年3月、紛争解決委員が次の心証を示し、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の心証> 被申立人による申立人の建玉の決済は、申立人に信用取引決済債務の未払があったことにより実行されたものであり、被申立人が定める規定に基づき、申立人の計算において被申立人が実行したことが認められる。なお、強制決済に先立ち、被申立人は、申立人に対して建玉を決済することについて、事前に警告、通知したことも認められる。</p>
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人は、株式現物取引を行っているものの当該取引を行っていることの認識のなかった申立人に対して、株式信用取引の勧誘を行い、信用取引を行わせたことは適合性の原則に反している。また、取引は、被申立人担当者が推奨するがまま行われたものであり、被った損害約3,900万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は投資信託や株式取引の経験があり、相応の投資知識も有していた。被申立人担当者は、信用取引を始めるに際し、契約締結前交付書面等に基づき、信用取引の仕組みやリスク等について説明を行い、申立人から確認書を受け入れた上で取引を始めている。同担当者による本件信用取引の勧誘に違法性はない。よって、申立人の損害賠償請求には応じられないものの、紛争の速やかな解決のために、和解案については真摯に検討する。</p>	和解成立	<p>○2022年3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約550万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> 申立人の経歴、投資への関心の程度等に照らすと、信用取引が申立人にふさわしいサービスであったか疑問無しとしない。申立人は、被申立人担当者から株式信用取引の勧誘に応じ、自らが保有していた投資信託を担保とする範囲内で取引を行いたいという意向であったことが窺える。また、信用取引開始後の取引状況は、同担当者の勧めに従って多数の銘柄の売買を繰り返したことにより、保有投資信託を解約し、追加保証金を捻出せざるを得ない状況となっている。他方、申立人は信用取引の開始にあたり、同担当者から説明を受け、その仕組みやリスク等を詳細に記載した書面の交付を受けており、取引開始後も被申立人担当者から頻繁に連絡があり、取引状況ををそれなりに理解していたものと考えられる上に、支店長に対し信用取引の継続意向を示している。これらの事情及び当事者双方の解決意向等を踏まえ、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>

	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	適合性の原則	上場株式	女	70代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、信用取引により多額の損害を被った。信用取引は、被申立人における適合性原則違反、説明義務違反、実質的な一任売買、無意味な回転売買等の違法行為によりなされたものである。よって、被申立人に対して、損害額約4,800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人には、申立人が主張する違法行為は一切存在しない。本件取引は、申立人が被申立人担当者からの情報を受け取るのみではなく、新聞等による情報を基に自らの投資判断で取引を行ったものであり、実質的な一任売買等は存在しない。また、申立人の主張における本件取引での損害額の算定方法も誤っている。申立人の主張する賠償義務を負うものではない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に歩み寄りを促した。しかし、双方の事実認識に大きな隔たりがあったことから、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ものとして、あっせん手続を打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、申立人に対し信用取引の勧誘を行っている。申立人の知識や取引経験等を踏まえると、申立人に信用取引を勧誘し、取引を行わせたことは、適切性を欠くものであった可能性が高い。一方で、申立人は、被申立人からの勧誘を断ることなく、信用取引を開始している。</p>
25	売買取引に関する紛争	過当売買	証券CFD	男	50代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、支店長である被申立人担当者から、「利益を得られる。」「必ず儲けが出る。』と勧誘され、十分な説明を受けないまま、くりっく株365取引を行った。申立人は、同担当者の指示どおりに、毎日、取引を行い、短期間に大きな損害を被った。被申立人に対して、被った損害金約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、申立人に対する本件取引の勧誘に当たり、取引説明書等を基に、取引の仕組み及びリスク等について、一通りの説明を行い、申立人の理解を得ている。また、申立人から本件取引の損金を挽回するための提案や助言を強く求められていたという側面もある。話し合いによって解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を促したところ、被申立人が申立人に約600万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> 本件取引に対する申立人の理解度に照らすと、複数の特定売買といわれる取引を行うことについて、申立人が真に理解していたとは考えられない。また、本件取引において、約2か月という比較的短期間のうちに相応の損金及び手数料を計上していることを勘案すると、被申立人担当者からの売買抑制等の指導、助言義務が適正に遂行されていないものとする。以上のことから、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>
26	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、くりっく株365取引について、勧誘時に被申立人担当者から利点のみを強調され、商品の仕組みや取引方法について十分な説明を受けないまま取引を開始した。取引開始後、同担当者の主導による取引が行われ、損害を被った。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> 申立人は、FX取引や株式取引の経験があり、金融機関のセミナーに参加する等投資に関して積極的であり、知識や理解力も十分に有している。申立人は被申立人によるヒアリングに対して、FX取引においてはロスカットにかからないように余裕をもってレバレッジを高くせずに取引している、とも発言している。本件取引は、申立人自身の相場観による取引であり、被申立人担当者の主導による取引で損害を被ったという申立人の主張は認められないため、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>○2022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、被申立人が約20万円を支払うことで双方が合意、和解が成立した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の取引における損金の大半は、被申立人担当者からのアドバイスにより建玉したものである。この建玉が取引開始早々に行われ、本件取引の相当程度を占めていることを鑑みると、本件取引の経験を有さない申立人に対するアドバイスとしては、一部適切性に欠けたものである可能性が高いと考える。他方、申立人は、その経歴から取引の仕組みやリスクに関する理解力はあったものと推認されること、過去にFX取引の経験を有していること等からすると、適合性に問題があったとは言えないと考える。被申立人が申立人の損害額の一定割合に相当する金額を支払うことで和解すべき事案と考える。</p>