

FINMAC紛争解決手続事例(2022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、2022年4月から6月までの間に手続が終結した事案は22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10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19件＞、＜売買取引に関する紛争2件＞、＜投資助言に関する紛争1件＞であった。このほか、あっせんを行わないこととした事案が1件あった。

(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	株式投信	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、運用中のファンドラップを解約して、通貨選択型投資信託(トルコリラコース)を購入するよう勧められ、十分な説明を受けずに購入し、約600万円の損害を被った。よって、説明義務違反を理由に被申立人に対して、生じた損害の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 本件投資信託は、被申立人担当者が申立人からの意向を受けて提案したもので、販売に際しては、販売用資料及び目論見書を交付して説明しただけではなく、上席者による面談やリスク説明も行われている。申立人は、為替リスク等を理解した上で購入している。被申立人としては、説明義務違反等の法令違反は認められず、申立人の請求に応ずることはできない。しかしながら、申立人がファンドラップから本件投資信託に乗換えたことで、結果的に集中投資となり、大きな損失となったことについては真摯に受け止め、紛争解決委員の見解等を踏まえて、あっせん手続きにおいて解決を図る用意がある。</p>	和解成立	<p>○2022年5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330万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＞ 本件投資信託の買付時、申立人は高齢であり、為替リスクを伴う金融商品の取引経験を有していないことや、安定的な運用志向であったこと等から、申立人へ販売したことの適合性に疑問が残る。また、被申立人は、本件勧誘に際し、目論見書を示す等、商品性及びリスクについて説明を行ったことは認められるものの、本件投資信託の複雑な仕組みに配慮した十分な説明が行われていたかについて疑問が残る。他方、申立人は投資信託等の取引経験を有しており、それまで契約していた商品から他商品への乗換えについては前向きに検討していたことも窺える上、初めてとはいえ為替変動リスクが考えられる金融商品を自らの判断で買い付けるに至ったものであり、相応の自己責任も指摘せざるを得ない。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である。</p>
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	商品先物	男	40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に、強引な勧誘により、商品関連市場デリバティブ取引等の取引を行ったところ、損害を被った。被申立人に対して、約1,300万円の損害賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 申立人の商品関連市場デリバティブ取引等の取引について、被申立人から申立人への説明は十二分になされており、申立人も十分に理解していた。申立人の意思によって取引の申し込みが行われ、全ての取引は申立人自身の意思と判断により行われていることから、申立人の自己責任に帰するため、被申立人に損害賠償責任は発生しない。</p>	和解成立	<p>○2022年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約400万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＞ 申立人の取引経験や属性を踏まえると、被申立人は、申立人に対し、単に取引の仕組み等に関する説明に止まらず、より積極的な助言義務を果たすべきである。しかし、被申立人はこの義務を果たしていない。また、本件取引は、被申立人担当者の主導により行われたものであると推測されるが、最終的な判断は、申立人自身が行っていることが認められるため、申立人自身の責任も大きい。これらの点を勧告し、本件取引において発生した損失の一定割合を支払うことで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
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	商品先物	法人		<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から金先物取引について説明を受け、十分に理解できない旨を伝えたところ、同担当者から何度も「私を信用してほしい。」と言われたため取引し、損害を被った。よって、被申立人の説明不十分により被った損害約340万円について、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、取引の仕組みやリスクについての説明時、申立人の理解度を確認しながら説明を行い、申立人から理解を得たと認識している。本件取引は、同担当者が申立人の意思確認を行い、申立人自身の判断で行われた取引であることから、被申立人に責任はない。よって、被申立人が申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2022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> 被申立人は、申立人に対し契約締結前交付書面等を用い、一定程度の説明を行っていることが認められるものの、申立人の取引責任者には金融商品の取引経験がないことを踏まえると、被申立人は、申立人に対し、本件取引の仕組み等について、理解できるよう配慮して説明を行う必要があった。他方、売買に際しては、最終的に申立人自身が判断を行っていることから、相応の責任が認められる。よって、本件取引において、申立人に発生した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である。</p>
4	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> 申立人は、被申立人担当者から保有する外国債券を売却の上、他の外国債券を買い付けるように勧誘され、これに応じたところ、約570万円の損害を被った。申立人は同担当者から当該他の外国債券取得の勧誘に際し、最終利益について誤った説明を受けた。正しく説明を受けていれば、買付けしていなかったことから、被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、外国債券等を中心に取引を行い、自ら情報を収集した上で金利情勢等の相場観に基づいて売買を行っており、知識、経験を十分に有していた。本件外国債券の買付けに当たり、被申立人担当者は説明資料を提示の上、信用リスクや価格変動リスク等について説明を行っており、申立人が損益状況や外国債券の条件等について理解していることを確認した上で注文を受注している。以上のことから、申立人の主張には理由がなく、損害賠償請求に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方にあっせん手続による和解意向について確認した。これに対し、被申立人から和解する意思がないと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った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は被申立人担当者に、金利は低くて構わないので、相場判断によっては満期まで保有することなく途中で売却することもあり得ることや、途中で売却した際、利息を含め、損失が生じないものを紹介してほしい旨の投資意向を伝えていたが、同担当者は、申立人のこのような考えを十分に理解しないまま、満期近くまで保有しなければ利益が得られない米ドル建ての利付債券を紹介している。このことが契機となって申立人に思い違いが生じた可能性は否定できない。</p>
5	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> 申立人は、金融商品取引の経験がないにもかかわらず、被申立人担当者からの勧誘に応じて外国債券を買い付け、損害を被った。被申立人に対して、被った損害約320万円の賠償を請求する。</p> <p><被申立人の主張> 本件外国債券には複雑な仕組みはなく、被申立人担当者は、申立人が理解できる程度の投資リスクの説明は行っていたことから、被申立人の過失は認められず、申立人の損害賠償請求には応じられない。しかしながら、申立人は、亡夫の取引口座を相続する以前に金融商品取引の経験がほとんどなかったことを踏まえ、紛争解決委員の意見等を確認した上で、被申立人における対応を検討したい。</p>	和解成立	<p>○2022年5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100万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、本件紛争の原因となった外国債券とは別の外国債券を相続により取得しており、相続時に投資リスク等の説明を受け、理解した旨の確認書に署名していることから、元本割れリスク等について一定の認識はあったものと認められる。しかしながら、申立人の投資経験、職歴、年齢等を鑑みると、被申立人担当者が申立人の投資意向をしっかりと確認した上で、その意向に合致した商品としてトルコリラ建債券を紹介し、勧誘したといえるかについては疑問が残る。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	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラ建債券の勧誘を受けた際、リスクについて十分な説明がなかったため、申立人は元本が保証されているものと誤認して購入し、多大な損害を被った。また、トルコリラ建ゼロクーポン債を購入するにあたり、被申立人担当者から、1,000万円の購入額であれば500万円は保証すると言われ、購入し、損害を被った。これらの取引によって被った損害約860万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、ニュース等で日経平均株価や為替について情報を把握しており、被申立人担当者との会話内容から相応の相場観や投資に関する知識を有している者である。本件商品勧誘時に被申立人担当者は、商品概要資料や目論見書を交付し、商品内容やリスクについて説明を行っており、申立人が本件商品の商品内容や為替リスクについて理解したことを確認の上、受注しているとともに、元本保証と誤認させるような経緯や会話も存在しない。よって、申立人の要求には応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年6月、紛争解決委員は、次の見解を示し、紛争の解決に向けてすり合わせを行った。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った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 事情を聴取したところ、申立人は質問に対して明確な回答を行っていない部分もあり、深く考えずに頷く等していると見受けられたことから、本件商品の説明を受けた際、しっかりと理解していたのか疑問を感じる。また、元本保証と誤認させるような勧誘については、申立人の誤解があったものと考えられるが、申立人が高齢であることを考慮し、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。</p>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	50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から、外国劣後債券の購入を勧められて購入した。その際に、本件債券の重要事項である繰上償還に関する説明に不備があり、被申立人が発行している書面にも、初回繰上償還日以前に繰上償還される可能性がある旨の記載がなかった。初回繰上償還日以前に行われる繰上償還により、元本欠損が生じる恐れを知らないまま、本件債券を購入し損害を被った。被った損害約150万円について、賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の金融商品仲介業者の担当者は、申立人に対する本件債券の勧誘時、書面に基づき説明を行った後、契約締結前交付書面等を送付のうえ、申立人から本件債券のリスクについて説明を受け、理解した旨が記載された買付申込書等の提出を受けている。本件債券は、制度上の重大な変更を事由に繰上償還された。申立人は契約締結前交付書面に記載された制度上の重大な変更に基づくリスクを理解し、本件債券の買付を申し込んでいるため、請求は成り立たない。</p>	和解成立	<p>○2022年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約10万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> 被申立人の金融商品仲介業者担当者が申立人に本件債券を提案した際、本件債券が繰上償還される可能性があることを説明しなかったことについて、当事者間に争いはない。申立人が本件債券の購入取消を望んでいない等の事情を踏まえると、被申立人が申立人に一定の金銭を支払い解決することが相当である。</p>
8	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> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、購入し、約3,300万円の損害を被った。当該仕組債は、勧誘時、同担当者からノックインしても外国株式で償還されるので損失は出ない旨の説明を受け、商品性やリスクについて、理解できるような説明を受けずに購入したものである。説明義務違反を理由として、被申立人に対して被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対し、本件仕組債を勧誘するに当たり、契約締結前交付書面等を交付し、商品性やリスク等について説明を尽くしている。さらに、申立人から説明を受け理解した旨の確認書を受け入れている。申立人は、十分な投資経験を有しており、理解力や判断力にも問題はなく、本件仕組債の商品内容及びリスクを十分に認識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>	不調打ち切り	<p>○2022年4月、紛争解決委員は当事者双方から事情聴取した結果、次の見解を示し、両当事者に和解できないか打診したものの、両当事者の考える和解水準の乖離が大きかったことから、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った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、申立人が口座を開いた直後に仕組債を勧誘しているが、申立人の属性情報、特に保有する金融資産の資金性格や過去の取引経験等をより丁寧に把握した上で、勧誘開始基準等への適合状況を慎重に確認すべきであった。他方、申立人においては、大切な資産の大半を本件仕組債購入に充てていることから、被申立人の説明のみではなく、商品性やリスクについて自ら把握に努めるなど、一層注意を払うべきであった。</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
9	売買取引に関する紛争	その他	外国為替証拠金(くりっく365)	男	60代前半	<p><申立人の主張> FX取引を行っていたところ、被申立人においてシステム障害が発生したことにより、建玉が強制決済された。強制決済により被った損害約80万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人においてシステム障害が発生したことは事実には相違ないが、本件システム障害によって申立人が被った損害は約40万円である。</p>	和解成立	<p>○2022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> 本件システム障害の発生に関し、被申立人におけるシステム等の管理体制において、適切性を欠いた対応があった。よって、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である。</p>
10	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)	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FX取引を勧められ、言われるがままに取引を行い損害を被った。申立人が取引のリスク等を理解しないまま、同担当者主導により行った取引で被った損害約90万円について、賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が被申立人で取引を開始したきっかけは、申立人から被申立人に電話があり、他のFX業者との取引で損失を出しているため、被申立人担当者からのアドバイスを受けながら、FX取引を行いたい旨の申出があったことによるものである。申立人は他社でFX取引の経験を有しており、取引のリスクを理解した上で口座開設している。本件取引については、同担当者が申立人と連絡を取り合って情報提供や意見交換を行った上で、申立人自身の判断により行われたものであり、違法性はないことから、被申立人において金銭的解決を図る予定はない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年4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、被申立人が申立人の請求額の一定割合を支払うことで合意した。その後、申立人より、合意を取り消す旨の申出があったことから、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った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が本件取引において投下した資金は余裕資金とは認められず、本件取引のようなリスクの高い商品への投資は適切ではなかった。また、本件取引においては、一般には馴染みのない通貨の取引も行われ、損失に対する手数料の割合も高いことから、被申立人担当者が主導した取引であった可能性が高い。以上のことから、被申立人が申立人の請求額の一定割合を支払うことで和解してはどうか。</p>
11	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代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人でくりっく365の取引等を行ったところ、多大な損害を被った。これらの取引を始めるに際し、申立人は被申立人担当者から十分な説明を受けておらず、売買は同担当者から言われたとおりに行ったものである。被申立人に対して、被った損害約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取引の仕組みやリスク等について説明を行っており、申立人はこれらの内容を理解した上で取引を開始している。また、申立人は、同担当者からの情報提供等を基に、自己責任により、自ら判断して取引を行った。しかしながら、本件取引の内容は複雑であり、申立人が同担当者等に依存する傾向であったことも推察されるため、紛争解決委員の意見を踏まえ、あっせんにより解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022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> 申立人は、被申立人審査担当者から取引を慎重に行うことや取引継続による損失拡大の可能性などについて助言を受けていたにもかかわらず、収支の改善を期待し、被申立人営業担当者からの売買に関する助言に依存し、取引を継続したことについて過失がある。他方、被申立人は、申立人の取引経験や理解状況及び加齢による判断力の低下を考慮するなど、相応の配慮を行う必要があった。これらの点を勘案し、本件取引において、申立人に発生した損失の一定割合を被申立人が支払うことで和解すべきである。</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
12	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が希望していないにもかかわらず、外国株式を執拗に勧め、「絶対に儲かる。」等の断定的な発言により申立人に取り引を行かせた。取引の結果、申立人は大きな損害を被った。被申立人担当者による断定的判断の提供等を理由として、被った損害約1,500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、国内株式を長年取引し、株取引のリスク等承知していたはずである。本件外国株式の取引を開始する際には、確認書を徴求しており、申立人が外国株式のリスク等について十分理解し、取引を行う際には、自ら最終的な判断を行っていたと認識している。また、申立人は、被申立人からの取引の提案を、断ることもできる状況であった。被申立人においては、申立人の主張する損害賠償に応じることはできない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年4月、紛争解決委員が次の見解を示して、双方に和解を促した。しかし、双方の事実認識に大きな隔たりがあるとともに、被申立人が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、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は外国株式取引が未経験であり、被申立人は申立人の保護育成についての配慮を怠っている。また、申立人に対する勧誘時の記録が残されていないこと等、被申立人の対応について疑念を払拭することができない。 他方、申立人は国内株式の経験があり、相場による値動きがあること、リスクやリターンがあること等について理解していたものと考えられる。よって、双方が互譲し、あっせんして解決することが望ましいと考える。</p>
13	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60代後半	<p><申立人の主張> 新規公開株式の公募申込みの配分において、申立人は被申立人担当者に対して買付けの取消しを伝えていたにもかかわらず、同担当者から不当に退けられ、損害を被った。被申立人に対して、被った損害金約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は豊富な投資経験を有しており、被申立人は、これまでに新規公開株式を複数回申立人に配分している。本件新規公開株式配分時に、被申立人担当者は、申立人に対し、買付手続のスケジュールや取消期限等について伝えていた。取消期限までに、申立人から取消の意思表示が無かったことから、本件取引は有効に成立している。よって、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>	不調打ち切り	<p>○2022年4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向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った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件において提出された資料等を確認したところ、申立人は新規公開株の配分について明確に断っていないことが認められる。また、被申立人担当者の勧誘は違法なものとはまでは言えないが、被申立人担当者自身は、申立人に対して無理な要望をしていると自覚していると思われ、さらに、客観的に矛盾する表現を用いることにより、申立人にきちんとリスクを理解させているとまでは言い切れない。以上のことから、紛争の早期解決のため、一定の金額を申立人に支払うことにより、解決すべき事案である。</p>
14	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人に対し、安定した運用を望むとの意向を伝えていたが、新たに担当となった被申立人担当者による断定的判断の提供により、株式や株式投資信託等リスクの高い商品への投資を行い、大きな損害を被った。被申立人に対し、被った損害約570万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、取引代理人として息子を選任していたため、被申立人担当者は、取引代理人を介して商品の売買について連絡を行っており、本件商品の買付けの際も、目論見書等を用いてリスクの説明を適切に行い、納得を得ている。申立人の取引代理人は、普段からオンラインサービスを利用し、自ら注文を行っていた。本件商品の買付けは、担当者の提案を受け、取引代理人自らの判断でオンラインサービスで行った買付けであり、被申立人の断定的判断の提供をもって従属的に取引したものではない。よって、申立人の請求には応じられない。</p>	不調打ち切り	<p>○2022年5月、紛争解決委員は当事者双方から事情を聴取した結果、次の見解を示し、紛争の解決に向けてすり合わせを行った。しかし、双方の事実認識に大きな隔たりがあるとともに、被申立人が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、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の主張する断定的判断の提供については、確認できる証拠がなく、判然としない。しかしながら、申立人は、被申立人との取引開始当初、投資方針を安定型と申告の上、個人向け国債を保有しており、その後、債券型の投資信託、株式型の投資信託、個別株式というようにリスクの高い金融商品へと変遷していることから、申立人が取引代理人を選任していたことを考慮しても、被申立人による申立人の投資方針を逸脱するような勧誘が行われた可能性がある。</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
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	50代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人の委託先である金融商品仲介業者のIFAによる無断売買等の不法行為によって、損害を被った。被った損害約500万円について、被申立人に対し、金融商品仲介業者と連帯して賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> IFAは、申立人が被申立人に申告した投資方針等に沿って申立人に株式現物取引及び株式信用取引の提案を行い、申立人から取引注文を受けており、無断売買や過大な取引提案を行った事実は認められない。また、申立人は被申立人から、毎月、取引残高報告書の送付を受けており、自らの株式現物取引及び株式信用取引の損益状況を把握しながら取引を継続していた。よって、申立人による被申立人に対する請求は成り立たない。</p>	和解成立	<p>○2022年5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> 当事者双方から事情聴取した内容や提出のあった証拠書類を総合すると、売買回転率が暫時高いことは認められるものの、担当者が株式取引の執行にあたり、申立人に事前の承諾を求めていると見受けられることから、無断売買や同担当者の口座支配等が疑われる売買が行われたとするには至らない。一方、同担当者の申立人への勧誘行為については、申立人が同担当者を介して被申立人と取引することとなった経緯や、申立人が被申立人に口座を開設するにあたり、同担当者が作成した総合取引口座申込書の見本を申立人に交付したと見受けられることからすると、相当性を欠く勧誘がなされた可能性は否定できない。以上のことから、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	上場株式	女	80代後半	<p><申立人の主張> 申立人は、取引所市場第一部に上場している知名度の高い銘柄を中心に株式取引を行っていたが、被申立人担当者から、いわゆる新興企業向け市場に上場している銘柄を勧誘され、買い付け、損害を被った。担当者が高齢の申立人に新興企業向け市場に上場している銘柄を勧めたことは問題であり、また、勧誘時、新興企業向け市場の特性等についての説明もなかった。適合性原則違反を理由として、被申立人に対し、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> 申立人は長年に亘り証券会社に勤務していた経歴を有しており、市場第一部に上場された株式のみならず、投資信託や仕組債等、豊富な取引経験を有していることから、新興企業向け市場に上場する株式の売買を行うことについて、適合性上の問題はないと考える。また、被申立人担当者は、申立人に本件銘柄の勧誘を行う際、市場の特性や本件銘柄の特徴等を説明しており、申立人は十分に理解した上で買い付けている。以上のことから、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>	不調打ち切り	<p>○2022年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行った。しかし、双方の事実認識に大きな隔りがあるとともに、被申立人が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、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張、事実認識について、著しい対立が認められているが、その事実関係が判然としない。</p>
17	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	女	70代後半	<p><申立人の主張> 新規上場株式の割り当てを受けた申立人は、被申立人担当者から本来の割当数量よりも少ない数量を告げられ、自身への割当数量は少ない数量であると誤認したまま、本来の割当数量を買い付けた。少ない数量と認識して買付注文を出したものであるから、超過買付分を売却することにより発生すると見込まれる損金約17万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が、正式受注前に、申立人に対し誤った割当数量を告げていたことは認め、あっせんにおいて妥当な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約14万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> 本件は、被申立人担当者が申立人に誤った割当株数を伝えたことに起因するものである。他方、申立人は、正式約定の際、被申立人担当者から本来の割当数量を伝えられ、これに応諾していることから、過失がある。超過買付分を売却し発生する損失の9割に相当する金額を支払うことで和解すべきである。</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	投資助言に関する紛争	助言内容・結果不満	上場株式	男	40代前半	<p><申立人の主張> 被申立人との間で締結した投資顧問契約は、勧誘の際、不実の告知、断定的判断の提供等があり、適合性原則や誠実公正義務にも反しており公序良俗に反しているため、無効である。被申立人に対し、本件投資顧問契約の解除又は支払った約200万円の返還を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本契約については、締結後、情報提供した1銘柄の株価が急落したこともあり、申立人より銘柄の提供を見合わせてほしいとの要請を受けた。その後、情報提供を再開し、契約で定められた銘柄数の情報を提供しているため、本契約における債務不履行はなかった。しかしながら、本契約前に申立人と締結した別の投資顧問契約において、契約で定められた銘柄数の情報提供が行われておらず、債務不履行が認められるため、この契約において情報提供が行われなかった分の返還は行うこととしたい。</p>	和解成立	<p>○2022年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約120万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> 被申立人は、本契約期間内に提供すべき銘柄数の情報提供を履行していないほか、申立人が被申立人からの情報提供を受けて購入した銘柄の株価が暴落した後も、申立人から連絡をするまで長期間に亘って放置する等、本件投資顧問契約に則った適宜の助言を怠り、契約の本旨に従った投資助言を履行したとは言いがたい。被申立人は申立人に対し、本件投資顧問契約の債務不履行による一定の損害賠償金を支払い、和解することが望ましい。</p>
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	男	80代後半	<p><申立人の主張> 申立人は被申立人担当者からの上場投資証券の勧誘を受け、早期償還条項等について詳しい説明を受けずに購入した。早期償還により被った損害約110万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対する本件取引の勧誘に際し、被申立人担当者が早期償還条項の説明を行っていなかったことは事実である。同条項が本件商品における特殊な条項であったこと、かつ重要なリスク要因であったとの認識を踏まえて、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>○2022年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約55万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> 被申立人は、高齢である申立人に本件商品を勧誘した点、商品説明資料の交付及び早期償還条項に関する説明が行われていない点において、対応が不十分であった。一方、申立人には、買付を行うという判断を行った責任がある。以上のことを踏まえて、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>
20	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> 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、取引を開始した。取引の途中、損失が大きくなった時点で取引の解約を申し出たものの、被申立人から追加の入金を勧められ、継続して取引を行った結果、さらに損失が膨らんだ。適合性原則違反等を理由に、被申立人に対して、被った損害約510万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引については、申立人自ら、くりっく株365に興味を示し、被申立人と取引を行いたいとの意向により口座開設に至っている。被申立人担当者は、契約に至る前に申立人に対して説明書等を手交し、当該取引の内容等について十分な説明を行った。申立人は理解した上で、口座開設及び本件取引を行っている。また、取引最終日に至るまで、申立人が被申立人に対して解約を申し出た事実はない。よって、申立人の取引について、被申立人に損害賠償責任はない。</p>	和解成立	<p>○2022年4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210万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> 本件取引は申立人が最終的に判断しているものの、本件取引に対する申立人の理解度は低い。被申立人担当者は安易に売買を受注しているが、被申立人担当者は申立人に対する助言等に当たっては、より慎重に対応すべきであった。</p> <p>他方、申立人は、取引の終了に応じてもらえず、損失が拡大したと主張しているが、損失を取り返したいとの意向を有していた。申立人自身の判断で取引を終了させることも可能であったことから、申立人も一定の責任を有する。</p> <p>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>

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	証券CFD	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FX取引及びくりっく株365取引を勧められ、取引の仕組み等を理解しないまま、同担当者の主導による取引を行い損害を被った。被申立人に対して、被った損害約340万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 投資に関心を持っていた申立人自らから、被申立人に電話があり、FX取引の勧誘要請を受けた。口座開設後、被申立人担当者は、FX取引の仕組みやリスク等について十分に説明を行い、申立人から理解した旨の確認書を受けた上で取引を開始している。また、くりっく株365取引においても同様に、同担当者が申立人に取引の仕組みやリスク等について十分に説明を行った上で、取引を開始している。これらの取引については、申立人自身の意思に基づいて行われたものであり、相場状況により発生した損失について、申立人が被申立人に責任を転嫁しているに過ぎない。よって、被申立人は申立人の請求には応じられない。</p>	不調打切り	<p>○2022年4月、紛争解決委員は当事者双方から事情を聴取した結果、次の見解を示し、当事者双方に和解を提案した。しかし、申立人から和解案を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った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が本件取引において投下した資金は余裕資金とは認められず、本件取引のようなリスクの高い商品への投資は適切ではなかった。また、取引開始時の被申立人担当者からの説明に対し、理解することができない旨を伝えていたとの申立人の主張は納得感があり、さらにその他の事情を考慮すると、申立人と本件取引を行うことの適合性に疑問が残る。他方、申立人は、全ての建玉を決済した後、出金手続を行いながらも、出金手続を中止し、再度、取引を行っていることから、相応の責任が認められる。以上のことから、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してはどうか。</p>
22	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	男	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく株365取引を勧誘され、繰り返し「儲かる。」と言われたため、取引を行った。取引を始める際、「5枚しかやりたくない。」と伝えていたにもかかわらず、30枚の取引をさせられ、取引開始早々に大きな損失が発生し、以降も担当者から言われるままに取引を行ったところ、約380万円の損失となった。その後、担当者から執拗に商品先物取引の勧誘を受け、渋々ながらもこれに応じて取引を行い、約90万円の損失を被った。両取引とも、担当者による十分な説明がなく、申立人自身が取引状況を把握することのできないまま行われたものであり、申立人の意向よりも過大な枚数の取引である。被った損害約470万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> くりっく株365取引を始める際、被申立人担当者は申立人から「5枚しかやりたくない。」とは聞いていない。申立人は取引を始める際に500万円を入金しているが、5枚であれば40万円の入金で済むことを鑑みると、そのような意向はなかったものと推測する。また、被申立人における同取引の注文は、申立人自らが枚数等を入力し、発注するシステムとなっており、申立人の判断で枚数は決まっていた。さらに、商品先物取引の勧誘についても、担当者は執拗な勧誘を行っていない。申立人は、会社経営者であり、日々、様々な重要事項について判断を行っていることから、自らの意向に沿った取引を行わせてもらえなかったという主張は認められない。以上のことから、両取引における損失は、全て申立人の自己責任に帰するため、損害賠償に応ずることはできない。</p>	不調打切り	<p>○2022年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解案を提示した。これに対し、被申立人から、和解金を引き下げたい旨の対案が出された。当該対案を検討した申立人から受諾しないとの意向が表明された。以上により、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った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人は、申立人がくりっく株365取引を始めるに当たり、十分な説明を行ったと主張しているが、申立人の投資経験は本件取引前に投資信託を1銘柄購入のみであることを踏まえると、申立人が本件取引のリスク等について十分に理解していたとはいえない。そのような中、取引開始直後に30枚もの買建玉を行い、翌日には同枚数の売建玉を行うことで同枚数の両建とする等の取引を行っていることを踏まえると、被申立人には取引未経験者への配慮が不足していた。また、商品先物取引に関しても、初回建玉で預り証拠金の大半を委託者証拠金が占める枚数の建玉を行っており、預り証拠金余剰額が少ないことで追証が発生する可能性が高まることから、申立人の取引経験を踏まえ、預り証拠金余剰額に余裕をもたせた枚数で取引させるよう配慮することも必要であった。他方、申立人は年齢も若く、会社経営者であることを踏まえると、担当者が取引を主導しようとしたとしても、それを断ることは可能であったと思われる。以上のことから、被申立人が申立人から受け取った手数料の一定割合を支払うことで和解すべきと考える。</p>