

FINMAC紛争解決手続事例(2022年7-9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7月から9月までの間に手続が終結した事案は31件である。そのうち、和解成立事案が19件、不調打ち切り事案が10件、一方の離脱事案が2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23件>、<売買取引に関する紛争6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	男	70第 後半	<p><申立人の主張> 申立人は、被申立人において口座開設する際、運用方針を安定収益重視と届け出ていた。しかし、被申立人担当者は、リスク性の高い期限前償還条項付きデジタルクーポン型仕組債等を申立人に勧誘し、購入させた。また、同担当者は、申立人にリスク等に係る詳しい説明やノックインした場合、どの程度元本が毀損するかについて計算式を用いた説明等を行わず、安全な商品である旨の説明を行っている。申立人はこの説明に基づき購入し、大きな損失を被った。被申立人の説明義務違反等を起因として、損害金約1,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、妻が被申立人と取引していたことを契機に口座を開設しており、妻のほとんどの取引は、申立人と相談の上で行われていた。また、申立人が被申立人で口座を開設する前から申立人の妻は仕組債を購入しており、申立人は妻への説明に同席し、被申立人担当者から商品内容やリスクについて説明を受けていたことから、申立人は価格変動リスクや為替リスクを十分に理解していた。加えて、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や価格変動リスク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おり、元本毀損についても、ヒストリカルデータに基づく想定損失を説明している。よって、申立人の主張する事実はないことから、被申立人が申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2022年8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。しかしながら、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、申立人からあっせん手続まで和解することはでき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> 被申立人担当者は、申立人に対しノックインする可能性は低いと取れる発言を行っていたものと考えられ、このことは申立人の投資判断に影響を与えたものと考ええる。また、保有資産で今後の生計を立てる者と働きながら潤沢な収入がある者では自ずと金融商品取引業者が提案する商品は異なり、申立人が前者であることを踏まえると、被申立人担当者による多額の仕組債の提案は適切性を欠いたものであり、申立人に合う商品を提供したかどうか疑念が残る。申立人の理解度は高いものと認められるが、ダブルブット型の仕組債の最大損失の説明において、申立人は、投資資金がゼロになるということを十分に認識していなかったと考えられる。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 前半	<p><申立人の主張> 被申立人から債券を勧められた際、「利息は少ないが安全でリスクの少ない商品。」などと説明され、商品性等について十分な説明を受けずに購入したところ、損失が発生した。当該損失は、被申立人の説明義務違反に起因するものであり、約450万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、申立人に本件債券を勧誘した際、商品概要説明書に基づき本件債券の基本的仕組みやリスクについて十分に説明し、不明点について尋ねた上で、申立人の理解、納得を得たことを確認している。本件債券で申立人に損害が発生したことについて、被申立人に法的責任はないため、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7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> 申立人の属性、申立人の過失相殺として考慮すべき事情、被申立人による、本件債券の商品適合性についての審査経緯、申立人に対する説明義務の履行状況等を考慮した場合、被申立人が申立人に対し、一定の金額を支払って和解することが相当と考える。</p>
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	60代 前半	<p><申立人の主張> 外貨建て債券の購入に際し、被申立人担当者から為替リスクに関する説明は受けておらず、元本が減らずに分配金が出る商品であるという説明を受けて購入したところ、市況の悪化により損害が発生した。被申立人に対して、本件債券の償還によって被った損失50万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件債券の勧誘時、申立人に対して説明資料一式を交付し、資料に沿って商品内容及びリスク等について詳細な説明を行っている。申立人は、同担当者からの説明を受け、申立人自身の判断で確認書に署名捺印の上、購入していることから、被申立人は損害賠償義務を負わず、申立人の請求に応じることはできない。</p>	一方の離脱	<p><申立人のあっせん申立て取下げによる中止> 2022年9月13日、申立取り下げ書(9月12日付け)を受理した。</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
4	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	50代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、金融商品への投資経験がなかったにもかかわらず、被申立人から仕組債を勧誘され、購入した。被申立人から商品内容や元本割れのリスク分析等について十分な説明を受けておらず、最悪でも株式で返還されるので問題ない等と言われて、商品を理解できないまま購入したものであり、被った損失約650万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件仕組債の購入前にも仕組債を購入しており、同仕組債が早期償還したことを受け、償還金に自己資金を加えて本件仕組債を購入している。本件仕組債の販売に際し、被申立人担当者は説明資料をもとにリスク等を説明し、申立人は、リスク等を理解したうえで確認書に署名捺印して購入している。よって、被申立人は、申立人が主張する損害賠償義務を負うものではない。</p>	和解成立	<p>○2022年7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> 被申立人の勧誘において、適合性原則違反及び説明義務違反といった法的責任までは認められないものの、申立人の投資経験等を鑑みると、本件仕組債の購入金額に対する被申立人の配慮が不足していたと考える。よって、被申立人が一定の和解金を支払うべきと考える。</p>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70第後半	<p><申立人の主張> 申立人は、為替相場等に関する知識や金融商品の経験はほとんどなかったが、被申立人担当者の勧誘を受けて為替相場に運動する仕組債を複数買い付けた。申立人は、投資信託よりも安全な債券取引をしたい旨の意向を示していたことから、本件各仕組債を購入する適合性は有していなかった。また、被申立人担当者の申立人へのリスク説明は通り一遍のものであり、楽観的な為替相場の変動に止まっており、最悪の状況に関して実感を持たせるような説明がなかった。為替相場が償還判定為替よりも下がらないことは確実であると誤認させるような説明もあったことを踏まえると、説明義務を尽くしたとはいえない。本件各仕組債により被った損害約3,900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他の証券会社等で株式投資信託や外貨建て債券等を保有していたため、為替相場の動向を踏まえ、リスク等を勘案する能力を有しており、申立人の投資に係る知識・経験、投資目的、資力に鑑みても、本件仕組債の買付けを勧誘が申立人の意向と実情に反して過大な危険を伴う取引を勧誘とは言えず、投資信託よりも安全な債券取引をしたい旨の意向も聞いていないことから、適合性原則違反にはあたらない。また、本件各仕組債の購入に際しては、契約締結前交付書面等を交付し、リスクや為替変動の影響等、申立人が理解しておくべき事項について、理解するに足る説明をした上で確認書の差し入れを受けていることから、説明義務も履行している。加えて本件各仕組債が投資信託よりも安全な債券と誤解させるようなこともしていない。和解に応じる意思はない。</p>	和解成立	<p>○2022年7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200万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> 本件各仕組債の購入について、申立人は被申立人担当者の説明等により、基本的な特性やリスクについて相応の理解をした上で、自己の投資意向に沿うものと判断して購入したものと考えられる。他方、被申立人担当者の勧誘が適合性原則から著しく逸脱するようなものであったとは断定できないものの、本件各仕組債の勧誘時における申立人と被申立人担当者の具体的なやりとりにおいて、申立人の誤解を招くような説明の有無について、疑念の余地が残る。よって、本あつせん手続きで円満に紛争を解決するため、被申立人が申立人に対し、一定の金額を支払って和解することが相当と考える。</p>
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	30代前半	<p><申立人の主張> 金融商品取引の経験がほとんどない申立人は、くりっく株365取引の勧誘を受けた際、被申立人担当者から「半年で資産を倍にする。」等の発言を繰り返されたため、取引を行った。この際、同担当者に、「リスクの高い取引ではないか。」と確認したところ、「安心安全な商品である。」と回答された。取引開始後、10日程でロスカットされ、投資資金のほとんどを毀損したが、同担当者から「元本は回復できる。」等の発言を受けて取引を続け、約550万円の損失を被った。被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引は、被申立人担当者が契約締結前交付書面等を交付し、取引の仕組みやリスク等について説明を行い、申立人の意向により口座開設が行われたものである。また、被申立人担当者は「半年で資産を倍にする。」等の利益を約束するような発言はしておらず、大よその運用期間及び利益目標額について述べたものである。申立人は本件取引がリスクの高い取引であることを十分認識し、自らの判断による売買を行い、損失が発生したものであり、その責任を被申立人に転嫁しているに過ぎないことから、被申立人に損害賠償責任はない。</p>	和解成立	<p>○2022年7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130万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、本件取引の損益状況を一定程度、理解していたものと考えられるが、本件取引の仕組みまで十分に理解していたものとは考えにくく、損失の回復を図るため、取引を継続していたものとする。他方、仮に申立人の投資意向に沿った提案であったとしても、被申立人担当者は、短期間の過度の取引への牽制や取引の抑制を図る等、配慮すべきであったと考える。また、被申立人は、重要事項の説明やその確認について、重複する箇所があったとしても、その都度、説明、確認することにより、申立人の理解を深めるよう努めるべきであったと考える。以上のことから、本件取引において発生した損失の一定割合を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
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、仕組債等の勧誘に際し、申立人の取引代理人である妻が理解できるよう詳細な説明を行うことなく、申立人が担当者に売却しないと伝えていた国債を売却し、これを原資に仕組債等を購入させた結果、多額の損失を発生させた。本件取引が行われた当時、申立人は非居住者に該当していたにもかかわらず、被申立人から取引できないことに関する説明はなかった。申立人が取引できないことを認識していれば、妻を取引代理人とすることもなく、本件取引で損失を被ることもなかった。本件取引における損害金約420万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件取引の損失が発生するまで申立人の妻を代理人として取引することを了承しており、本件取引の購入の際には、被申立人担当者が、取引代理人に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、取引代理人の理解を得たことを確認して契約に至っている。また、被申立人担当者は、申立人が非居住者に該当することは認識しておらず、申立人の生活の本拠についての確認は怠っていたと考えられるものの、本件損害は申立人が非居住者であることに起因した損害ではない。よって、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7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30万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> 申立人は本件取引前から長期に亘って外国に滞在していたことが窺われることから、被申立人担当者は、申立人が非居住者に該当することについて確認すべきであった。また、本件取引の勧誘について、被申立人担当者は、申立人が帰国するタイミングを認識していながら、申立人の帰国を待たずに取引代理人への勧誘を行っていることが認められるが、この取引代理人への勧誘直前に申立人に連絡しているものの、その後に行われたこの取引代理人への勧誘を申立人には伝えていないなど、申立人への配慮を欠いた点も認められる。本件取引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対して支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	法人		<p><申立人の主張> 株式現物取引及び信用取引等において、被申立人担当者は、商品説明や損益状況について十分な説明を行わなかった。これらの取引は、特にリスクの高い新興市場銘柄を中心に行われ、被申立人担当者が申立人の資産形成を顧みず、被申立人と担当者の利益追求のスタンスで主導されて行われたものであり、申立人の承諾を得ないまま行われたものもあった。被申立人に対し発生した損害金約8,300万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人代表者は、金融商品取引の経験を豊富に有している投資家であり、被申立人においては、申立人代表者の知識、経験、金融資産、投資目的等を考慮し、株式現物取引及び信用取引等の提案を行っており、取引の都度、申立人代表者の投資判断を確認して受注している。また、申立人の取引状況が悪化した際、被申立人担当者は、申立人代表者に頻繁に連絡し、売買の経緯、現状の損益状況等を詳しく説明している。申立人の請求に応じる理由がないため、金銭的解決に応じる考えはない。</p>	見込みなし	<p>○2022年7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、双方の事実関係に関する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、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人代表者は金融商品取引の経験を豊富に有しており、本件取引の仕組み等について理解していたと判断できる。しかしながら、申立人代表者は、被申立人から提供された情報提供サービスを特別に有利な情報提供を受けることのできるサービスと誤信し、被申立人からの勧誘を受け入れたものと考えられ、過当取引とまでは言えないものの、結果的に被申立人が主導した取引であったと考える。また、申立人が主張する未承諾の取引については、申立人代表者が取引を承諾していると考えられるものの、被申立人からの勧誘の意図や詳細な取引内容までは理解していなかったと考える。</p>
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に、投資資金は教育資金であるため、リスクを抑えた提案をするよう伝えていたにもかかわらず、トルコリラ債を勧められた。購入に当たり、担当者はカントリーリスクや為替リスク等を十分に説明せず、「満期近くまで持てば損が出ることは、ほぼない。リスクの低い安全な商品。」と説明した。このため、ローリスク・ローリターンの商品と信じて購入した。被申立人の説明不十分を理由に約970万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件取引以前から豊富な取引経験を有していることから、本件トルコリラ債が安定重視の商品ではなく、相応のリスクを含んだ商品であることを理解していた。また、本件トルコリラ債の購入時、申立人が豊富な金融資産を有していたこと等を考慮すると、その原資はリスクを取った運用が可能な余裕資金であったと言えるものと史料する。担当者は、本件取引の勧誘時、商品内容及びリスク等について十分に説明しており、ローリスク・ローリターンの商品と誤解するような説明もしていない。以上のことから、本件取引の結果は申立人に帰属するものであり、申立人による損害賠償請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年7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310万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> 本件トルコリラ債の買付当時、申立人は、相応の取引経験を有していたが、自ら積極的に利益を得ようとして金融商品を探求するような投資家ではなく、被申立人担当者から勧められたものの中から購入する商品を検討していたことが窺える。このため、申立人に取引経験に見合う投資知識が蓄積されていたとは考えられない。また、被申立人に預託した資金の一部について、利回りを追求するような商品で運用することについて申立人から賛同を得ていたとしても、教育資金の運用対象として本件トルコリラ債での運用が相応しかったのかどうか疑問に感じる。加えて、申立人に対する被申立人担当者の説明が、申立人に損失発生の可能性が極めて小さいかのような印象を与え、申立人に本件トルコリラ債での運用が安全で安定的なものであると誤認させ、過大な投資額に結び付いたものと推察される。被申立人が申立人に対し、一定の金額を支払って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
10	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	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から十分な説明を受けず、くりっく365取引を行ったところ、損失を被った。契約書面の年収額及び金融資産額について、担当者から虚偽の金額を記載するよう指示され、その通りの金額を記載した。担当者に、手元に残る金額が200万円を割った場合、取引は止めると伝えていたにもかかわらず、200万円を割った旨の連絡がなかったことで損失が拡大した。被申立人に対して、被った損失約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、申立人のくりっく365取引の契約締結に先立ち、同取引の仕組みやリスクを十分に説明し、証拠金や取引単位等の基本事項を含め、今後の相場状況等の説明を行った。この際、担当者は、年収及び金融資産額について、虚偽の金額を記載するよう指示しておらず、担当者には実際の金額以上を記載させることのメリットもない。また、証拠金が200万円を割った場合、取引を止めると申立人が言った事実はなく、そのことを担当者が聞いていた場合、逆指値注文を行うよう提案する等、申立人の意思を優先させていたはずである。また、申立人自らがオンライン注文で取引を止めることも可能であった。被申立人が申立人に対して損害を賠償する責任はなく、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7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> 被申立人に適合性原則違反、説明義務違反その他の違法行為があったと断定することはできないものの、被申立人が、取引開始後に、申立人の属性を鑑み、損失額を具体的に知らしめ、取引からの退出を促す等の助言を行ってれば、本件あっせんが提起されることもなかったと考えられる。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る。</p>
11	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> 被申立人で仕組債を購入し、大きな損害を被った経験があるため、仕組債を購入しない旨を担当者に伝えていたにもかかわらず、「損はさせない。」等と言われて株式2銘柄を参照指標とした仕組債を勧められて購入し、約2,300万円の損失を被った。株式2銘柄を参照指標とした仕組債の購入は初めてであり、本仕組債を購入するにあたり、2銘柄を参照指標とすることでリスクが増大することや、参照指標とする2銘柄の業績が悪化していたこと等について説明がなかった。購入翌日にキャンセルを申し入れたが、「できない」と言われた。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、本件取引以前にも、本仕組債と同様の仕組債を購入しており、株式取引の経験もあった。被申立人担当者は本件仕組債の仕組みやリスクについて、十分な説明を行っており、参照指標とする2銘柄の業績についても説明を行っていることから、申立人の適合性や担当者の勧誘状況に問題はなかった。しかしながら、申立人が取消意向を示した際に、売却に関する説明を行っておらず、申立人への配慮を欠いた部分があった。よって、あっせん委員の見解を聞いた上で、本あっせんにより円満に解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年7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460万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> 被申立人に明確な説明義務違反が認められるものではないものの、被申立人担当者が約定後の電話をした際、申立人が購入後に参照指標とする2銘柄の業績が赤字であることに気付いたと受け取られる発言をしていること踏まえると、被申立人担当者がノックインのリスクを十分に認識できる程度に説明を尽くしていたかについて疑問が残る。また、この電話の中で申立人が中途売却の可否を尋ねる等、ノックインへの不安を述べていた際に、被申立人担当者は中途売却が可能であることに関する説明する等の配慮を書いていた。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の一定割合を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
12	売買取引に関する紛争	ネット取引	通貨OP等	男	40代前半	<p><申立人の主張> 被申立人による取引開始前の重要事項の説明不備により、誤った投資判断を行った結果、保有ポジションがロスカットされた。被申立人に対して、ロスカットされたポジションの回復費用として約70万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、申立人の取引開始前に本件取引の仕組みについて、重要事項説明書等により正しい説明を行っている。本件申立ては、申立人が取引の仕組みを誤って理解していることに起因すると考えられるが、被申立人において、ロスカットになるリスクをより具体的に説明すべきであったことを踏まえて、あっせんの場で適切な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年7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6万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> 取引のリスクに関する説明については、あらゆるケースを想定し、顧客から誤解を受けることのないよう、慎重に説明すべきである。このことを踏まえると、被申立人による申立人へのロスカット制度の説明は、慎重さを欠いた部分があったと考える。被申立人が申立人の損失額の一部に相当する金額を支払うことで和解してはどうか。</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
13	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	男	60代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が保有する外国株式の評価額について、実際の評価損額を過少に報告した。このため、申立人は投資判断を誤り、外国株式を保有し続け損失が拡大した。被申立人が誤った情報を提供したことによって発生した損失約1,700万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に被申立人担当者が改ざんした書類を提示したことは事実である。しかしながら、申立人が主張する損害額については異論があり、提示後に申立人の判断で売却しているもの等もあることを踏まえると、申立人が主張する損害額との間に因果関係はない。よって、本あっせん手続きであっせん委員の意見を聞いたうえで、合理的な範囲において解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年7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> 被申立人担当者から改ざんされた資料が交付されたことにより、申立人は損益状況を正確に認識して取引していないことから、申立人の自己責任を問うことのできる状況ではない。しかしながら、改ざん後の取引は、申立人自らの判断で行い実現益を得ているものもあるが、評価損状態のものを継続保有している。評価損の一定割合を支払うことで和解すべきと考える。</p>
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代後半	<p><申立人の主張> 元本の安全性を重視した商品の買付けを希望していたところ、被申立人担当者から、元本が確保できる、過去にトルコリラの為替レートは40円を下回ったことはない等と説明され、元本割れに関するリスク説明がないまま本件仕組債を購入し、損失を被った。被った損失約150万円の賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債の勧誘に際し、被申立人は申立人に予め必要な交付資料を送付した後、申立人から商品説明に関する要請を受け、本件仕組債の商品性やリスク等を説明し、申立人が理解したことを確認している。また、申立人はこれまでに株式等の投資経験を有しているとともに、日経平均株価に連動した仕組債を3度に亘り購入していることから、投資方針とは異なる勧誘とは言えず、申告している金融資産額等を踏まえると、本件仕組債の購入金額は過大とはいえない。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はできない。</p>	和解成立	<p>○2022年8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15万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、複数回に亘り日経平均株価に連動した仕組債の取引経験を有しているものの、いずれも早期償還になっていたため、仕組債のリスクを十分に認識せずに本件仕組債を安全な商品であると認識していた可能性が高い。本件仕組債はこれまで購入していたものとは異なり、トルコリラの為替相場に連動するものであったことを踏まえると、被申立人担当者は申立人に対し、元本割れのリスクが内包されていることを十分に認識させるべきであった。よって、本件取引において発生した損失の一定割合を支払う事で和解すべき事案と考える。</p>
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> 被申立人担当者は、専業主婦で金融商品の取引経験等がない申立人に十分な説明を行わないまま、短期間のうちに実質一任勘定取引の状態に仕組債や外国株式等の取引を行わせた。取引を始める際に、担当者から元本保証であるといった説明を受けたため、担当者に任せていれば元本割れはしないと誤って取引を行ったが、外国株式取引においては、取引報告書を見ても内容を理解できず、担当者から損失額に関する説明もほとんどなかった。よって、損失額約1,000万円について賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 取引を始めるにあたり、申立人の過去の社会的経験を踏まえ、財産状況や投資意向を加味した上で金融商品取引のリスクや商品特性について説明を行っており、申立人の理解を得ていた。また、被申立人担当者は、取引の都度、申立人に商品内容及び提案理由を説明し、申立人もそれを理解して取引しており、提案理由等が明確ではないものもあるが、申立人は担当者に質問することなく取引に応じていた。申立人は取引開始から8年に亘って取引を継続しており、その間、被申立人に苦情等を申し出ることなく、担当者の勧誘に応じて取引を継続していた。よって、金融商品取引の自己責任原則の観点から、生じた損失は申立人に帰属する部分が大きいため、請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2022年9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> 被申立人担当者は、申立人に金融商品の取引経験や投資知識がないにもかかわらず、リスクの高い金融商品も含め、多くの金融商品を取引させた。そのうち、外国株式については、申立人が知らない銘柄について十分に説明を行わず、他の銘柄と併せて紹介し、申立人に選択の機会を与えることのないまま何度も取引を行わせており、購入後、短期間で売却していることも多く、合理的とは認められない取引もあると考える。よって、被申立人担当者の申立人に対する推奨行為は、適合性の原則を踏まえた金融商品に関する説明が十分になされているとは認めがたいと考える。他方、申立人においても担当者の推奨する商品であれば損をしないであろうと安易に考え、自己責任原則を認識せず取引をした点では落ち度が認められると考える。以上のことから、和解案で示した金額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
16	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> 被申立人担当者から仕組債を勧められて3,000万円購入したところ、ノックインし、約2,300万円の損失を被った。購入に際し、この仕組債の参照指標となる株式の発行会社の業績が悪化していることについて説明を受けいない。3,000万円という金額は私の資産状況からみて高額であり、この金額での購入には消極的であったこともあり、発行会社の業績について説明を受けていれば購入していなかった。購入後、被申立人担当者からの連絡はなく、購入後どうすればよいかアドバイスをする等、寄り添うようなサポートがなかった。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、本件仕組債を購入するまでに同種の仕組債を3度に亘り購入し、いずれも早期償還により利益を得ている。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、参照指標の株価等が掲載された資料等を交付し、商品内容及びリスク等について説明を行い、申立人が理解したことを確認している。また、購入金額についても、申立人から申告を受けた資産状況等を踏まえると、本件仕組債購入に伴うリスクへの耐性は十分であると考えられ、定期的なアフターフォローも行っていた。以上のことから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2022年8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230万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> 被申立人に説明義務違反があったとは認められない。申立人が購入時に消極的な姿勢を示していたことを踏まえると、本件仕組債は同種の仕組債の償還資金を原資として別の仕組債の購入が繰り返される中で買い付けられたものであるが、被申立人担当者は本件仕組債のリスク等について改めて十分な説明を行うことや、他の金融商品を提案する等の対応を行うことが必要であったと考えられる。本件仕組債は申立人の投資意向が十分に把握されたものであったかどうかについて疑念が残る。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことにより和解することが望ましい。</p>
17	売買取引に関する紛争	売却・解約阻止	株式投信	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に保有投資信託の解約を申し出たところ、同担当者から一定期間は保有を続けるよう推奨され、当該期間経過後に連絡すると言われたため、応じた。その後、当該期間経過後に同担当者が連絡を失念し、約2か月後に申立人から連絡するまでの間、何ら連絡がなく、申立人からの連絡後に解約した結果、基準価額が下落していたことにより損害を被った。解約を予定していたタイミングで解約した場合との差額である約290万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から保有投資信託の解約について要請を受け、一定期間経過後に連絡することを約した。その後、同担当者は、この約束を失念したため、申立人が解約を予定していたタイミングで解約できなかったことは事実である。あっせん委員の見解を聞いたうえで、合理的な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年9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240万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> 当事者双方の主張や損害額に大きな隔たりはなく、本件投資信託の解約について申立人の主張する事実関係と損害額について因果関係が認められることから、当事者双方互譲のうえ、和解案で示した金額で和解すべき事案と考える。</p>
18	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> 被申立人担当者は、仕組債の勧誘に際し、想定損失額に関する説明を行わない等、十分な説明を行うことなく、毎月30万円程度の利金が支払われるとともに、1年後には株式で戻る等、米国株式への投資であるような説明を行った。また、被申立人は、申立人が本件仕組債以外にも仕組債の取引を行っていると言っているが、そのような取引を行ったことは記憶がなく、仮に行っていたとすれば、申立人に無断で行われたものである。よって、発生した約2,300万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件債券の購入を提案した際、契約締結前交付書面、本件債券の資料を基に商品内容、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おり、取引報告書等も送付していることから、取引内容を認識していないことはあり得ない。また、申立人は、本件仕組債以外にも複数の仕組債を購入しているが、これらの仕組債については全て早期償還され、利益が発生している。以上のことから、申立人は自らの投資判断に基づいて購入しており、被申立人における説明義務違反等は存在せず、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2022年7月、申立人の本件仕組債以外の仕組債の取引実績の有無を含む双方の事実認識に大きな隔たりがあることから、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ものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。</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
19	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> 被申立人から債券を勧められた際、商品性等について十分な説明を受けずそのまま購入し、損失を被った。相続により被申立人において取引を始めており、本件債券を購入するまで金融商品取引の経験は、ほとんどなかった。当該損失は、被申立人の説明義務違反に起因するものであり、約450万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、申立人に本件債券を勧誘した際、商品概要説明書に基づき本件債券の基本的仕組みやリスクについて十分に説明しており、不明点を尋ねたうえで、理解、納得を得たことを確認している。しかしながら、本件債券特有のリスクについて予め口頭による説明を行っていないこと等を踏まえ、あっせん委員の見解を聞いたうえで解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年9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> 申立人の年齢、投資経験、収入、金融資産規模、投資意向、また、被申立人の説明義務の履行状況及び管理体制の状況に加えて、申立人の過失相殺として考慮すべき事情等諸般の事情を総合的に考慮した場合、被申立人が申立人に対し、一定の金額を支払って和解することが相当と考える。</p>
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	50代前半	<p><申立人の主張> 申立人が金融商品の購入に当たっては父親や弟に相談のうえで投資判断をしていた。申立人は、被申立人担当者の提案を受けて、弟の勧めもあったことから、劣後債を購入し、保有していたところ、同担当者が必要以上に劣後債のリスクを煽り、当該劣後債を売却した上で外国債券の購入を強く提案したため、弟に相談することなく提案に応じた。提案の際、同担当者は、金利が上昇した場合、残存期間の長い外国債券の価格は大幅に下落することについて説明すべきところ、説明しなかった。外国債券のリスクや商品性等を理解しないまま、本件乗換え取引を行った結果、損失を被った。被申立人が申立人の適合性を考慮せず、高リスク商品を安全資産と説明し、何らリスクを説明しないまま強引に取引を勧めた結果であることから、劣後債を原状回復するために必要な約220万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件乗換え取引の提案に関しては、利益が出ている状況で劣後債を売却し、将来的な価格の安定が考えられるとして外国債券の購入を提案したものであり、手数料収入を目的に提案したものではないが、将来の金利上昇が債券価格に与える影響についての説明が不足していた可能性がある。また、本件乗換え取引について、申立人及び申立人の父親に対し説明を行っているが、劣後債の購入時に申立人の父親から申立人の弟への説明を求められ、これに応じていたことを踏まえると、本件乗換え取引を行う際、父親から申立人の弟への説明を求められなかったとはいえ、申立人の弟にも説明を行う等、配慮が不足していた可能性も否定できない。よって、あっせん委員の見解を踏まえ、円満な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年8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> 被申立人担当者は、本件乗換え勧誘に際し、長期債に起こり得る金利上昇による価格低下リスクについて、説明が不足していた可能性が高いと考える。また、申立人の父親が高齢であることから、本件のような乗換え取引の是非について優れた判断能力を有しているとは考えられず、父親が同席していたとはいえ、申立人の金融商品に関する知識等を踏まえると適合性について疑問が残り、手数料狙いと評価されても仕方ないと考える。他方、申立人も外国債券等について被申立人担当者から一定の説明を受けており、自ら取引に応じた自己責任もあると考える。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>
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に対し、保有投資信託と同様の投資信託を購入したい旨の意向を伝えたにもかかわらず、意向とは異なる投資信託を案内され、商品名や基準価額の推移等について詳細な説明がないまま、購入させられた。また、被申立人担当者に保有投資信託を移管したい旨を伝えた際、移管のための条件を付けられたため、解約したくなかったにもかかわらず、やむを得ず解約した。よって、被申立人に対し、これらの取引によって発生した損失約130万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、投資信託等の投資経験があり、豊富な知識を有しているとともに、本件投資信託の購入に際し、被申立人担当者は、販売用説明資料を用いて申立人に説明の上、購入する旨の意思確認を受けている。また、保有投資信託の解約について、被申立人は一切、介入しておらず、トータルリターンでは運用益になっている。以上のことから、知識や判断力を十分に備えた申立人が金融商品取引の自己責任原則を顧みず、損害賠償を求めることは理解できないことから、賠償には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2022年7月、投資信託販売時の説明の有無についての双方の主張が食い違っており、決定的な者を見いだせないことから、紛争解決委員は、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、被申立人担当者から詳細な説明を受けていない旨、主張しているが、本件投資信託の購入に際し、被申立人担当者は説明資料をもとに商品内容について申立人に説明を行っていたものとする。</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
22	売買取引に関する紛争	ネット取引	上場株式	法人		<p><申立人の主張> 被申立人が提供するトレーディングツールにより保有株式の条件付き決済注文を出した後、この注文を取り消そうとしたが、被申立人における当該トレーディングツールの設定に誤りがあったため、注文を取り消すことができず、保有株式が決済されてしまった。その後、この株式の価格は上昇していることで約80万円の損失を被った。被申立人に対し、被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人においてトレーディングツールの設定変更作業を行った際に障害が発生したことにより、注文の取消しを行うことができなくなったことは事実である。この際、申立人が決済注文の取消しを行おうとしたことは認められるため、本件取引における実損額を申立人に支払うことで解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年9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11万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> 被申立人におけるトレーディングツールの利用条件等を示した書面の免責事項に、本件障害に関することは触れられておらず、本件決済注文の取消しができなかった点について、申立人には過失は認められない。一方、申立人が主張する本件取引における売却価格については機会損失であり、その主張を認めるに足る事情は窺われない。和解案で示した金額で和解すべき事案と考える。</p>
23	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> 以前、被申立人において担当者から勧誘を受けて取引した結果、多額の損失を被り、そのことが原因で精神疾患を発症したため、取引を終了した。その後、担当者の交代があり、新たな担当者に、これまでの被申立人との取引状況や病状を説明した上で、取引を行うことは困難である旨を伝えたにもかかわらず、被申立人担当者からの強引かつ執拗な勧誘を受け、米国株式等を取引させられた結果、約500万円の損害を被った。被った損害について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人との取引において、通算では損失は発生しておらず、後任の担当者との取引における損失額は、約320万円である。申立人の取引においては、外国株式で大きな損失を発生しているが、当該外国株式を取引する際には、申立人の意向を確認しており、強引な勧誘等はなかった。被申立人に違法行為はなかったことから、申立人の請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2022年9月、紛争解決委員は次の見解を示し、当事者双方に歩み寄りを求めたものの、当事者双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人から金銭的解決には一切、応じられ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、あせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人は、取引当時、精神疾患を患い療養していたため、判断能力が著しく低下していたと主張しているが、金融商品取引ができないような状態であったかどうかについては判断としない。また、被申立人の勧誘が強引なものであったか否かや、申立人が担当者の話の内容を理解できていたかどうかについても判断としない。しかしながら、取引当時、申立人が精神疾患を患っていたことを考慮し、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る。</p>
24	売買取引に関する紛争	その他	普通社債	女	40代後半	<p><申立人の主張> 保有する外国債券の償還金及び利金について、被申立人の金融商品仲介業者担当者に対し、償還金及び利金は外貨での受け取りを依頼したにもかかわらず、同担当者がこの依頼を失念し、円貨での受け取りとなったことで損害を被った。また、外貨での受け取りを依頼した後、同担当者から取引画面を見せられて受取通貨が外貨になっている旨の説明を受けたが、この説明は虚偽であった。以上のことから、被った損害等約280万円について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件債券の受け取りについて、被申立人の金融商品仲介業者の担当者が申立人から償還金及び利金を外貨で受け取りたい旨の意向を聞いたにもかかわらず、変更手続きを失念したため、円貨での受け取りとなったことは事実である。しかしながら、円貨での受け取り後、申立人は自ら金融商品の買付を行っており、その際、この円貨を買付代金に充当していることから、円貨での受け取りを追認したものと同看做することもできる。これらを踏まえ、被申立人の金融商品仲介業者の対応が不十分であったことから、申立人が償還金及び利金を円貨で受け取った日時との為替差金を支払うことにより、解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2022年9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> 被申立人の金融商品仲介業者の担当者が、外国債券の償還金及び利金の受け取りについて、申立人から外貨で受け取りたい旨の依頼を受けたにもかかわらず、変更手続きを失念したことが認められる。本件について被申立人からは申立人が追認した旨の主張をしているが、本来の約束が履行されていないので、被申立人の主張は疑問に感じざるを得ない。以上のことから、申立人が償還金及び利金を円貨で受け取った時点の為替相場と申立人が本来の約束が履行されていないことを認識した時点との為替差金を被申立人が支払うことにより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
25	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	仕組投信	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人からインバース型のETFを勧誘された際、良い情報のみを伝えられた上に「アドバイスするから大丈夫」と言われたことを信用し、購入した。購入後、被申立人に当該ETFの売却について相談したところ、日経平均が絶対に下がると言われたため、売却しなかった結果、損失が膨らんでしまった。以上のことから、被った900万円の損失のうち、700万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対し、投資は自己責任で行うこと、使途が決まっている資金での投資は止めた方がよいこと等、繰り返し助言していたが、申立人は短期的な利益を求め、被申立人の取引支店だけでなく他店舗にも繰り返し連絡し、被申立人の営業員からアドバイスを受けている。担当者は申立人に本件ETFを紹介したが、断定的判断の提供に当たるような発言はしていない。また、本件の対応を含め、被申立人は、これまで申立人の要望に応え、誠意を尽くした対応を行っていることから、損害賠償の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	○2022年8月、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、被申立人から金銭的解決には一切応じられないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員は次の見解を示し、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。
26	売買取引に関する紛争	売却・解約阻止	株式投信	女	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に対し、保有投資信託を解約したい旨を何度も申し出たにもかかわらず、その度に同担当者から解約を止められて保有を続けた結果、評価額が減少した。解約していた場合の精算額と現在の評価額との差額約610万円について、賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託について、申立人から解約の意向を示されたことはあったが、被申立人担当者は、その度に市場の状況や本件投資信託への見解等を説明の上、長期に保有することについて提案した。申立人は提案に理解を示し、申立人の判断により保有を継続したものである。被申立人担当者が強引に解約を止めた事実はなく、保有を続けたことによる含み益の減少は申立人の自己責任であり、被申立人は賠償責任を負わない。</p>	見込みなし	<p>○2022年9月、当事者双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人から金銭的解決には一切、応じられないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員は次の見解を示し、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件投資信託の解約について、申立人は被申立人担当者に数回に亘り解約の意向を示し、その度に被申立人担当者から保有し続けるよう提案され、「売る必要もないか。」等応じていることから、最終的には申立人自身の判断により保有し続けていると考えられる。この後、別の担当者に交代しているが、後任の担当者に改めて解約の意向を伝える機会があったものと考えているが、申立人は伝えていない。以上のことから、申立人の解約意向を受けて被申立人担当者が売り止めを行ったと判断することはできない。</p>
27	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人において信用取引を行っていたところ、保証金維持率が20%を下回ったため、コールセンターのオペレーターに保証金維持率が20%を下回った場合の対応について確認したところ、翌日正午までに保証金維持率が20%以上に回復させなければ、その時点で強制決済する旨の回答があった。この回答を受け、翌日の強制決済を回避するため、信用建玉を決済するとともに、現物株式を売却した。その後、改めて別のオペレーターに保証金維持率が20%を下回った場合の対応について確認したところ、翌々日の正午が差入期限であることが判明した。申立人は被申立人から誤った説明を受けたことが原因で自らの意向とは異なる取引を余儀なくされたため、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> 申立人は被申立人の追証差入期限について、最初のオペレーターからの説明に納得せず、再度、別のオペレーターに説明を求めるなどしていることから、信用取引の追証差入期限が追証差入義務の発生した日の2営業日後の正午であることを認識していた。また、信用建玉の決済や現物株式を売却していることは事実には相違ないが、当該売買は、申立人の判断によって行われたものであると言わざるを得ない。以上のことから、申立人の請求は成り立たない。</p>	和解成立	<p>○2022年9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15万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> 申立人が行った信用建玉の決済及び現物株式の売却動機について、当事者双方の主張に隔たりがあり、その事実関係は判然としない。しかしながら、被申立人オペレーターが申立人に対し誤った説明を行ったことについて、当事者双方の認識に争いはないことから、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>

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
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「年4回、利息がもらえる。」「投資金は戻ってくる。」等と言われ、リスクについて詳しい説明を受けることのないまま仕組債を購入したところ、ノックインし、約3,100万円の損失を被った。被申立人は、仕組債が多額の損失を被る可能性がある複雑な金融商品であることについて説明を行わずに購入させたことから、被った損害について賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、複数の証券会社で取引を行っているとともに、金融商品取引の経験も豊富に有している。被申立人担当者は、申立人の投資意向を踏まえて本件仕組債を勧めたものである。また、本件仕組債の勧誘に当たっては、担当者の上司が資料を基に商品内容、リスク、最大損失等について説明を行い、申立人の理解を得たことを確認している。よって、申立人の主張する説明義務違反の事実はなく、申立人の請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2022年9月、紛争解決委員は次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人からは受諾するとの意思が表明されたものの、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、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の資産状況に問題はなく、金融商品取引の経験も豊富に有していること認められるものの、申立人がリスク説明に不満を抱えていることや、申立人の年齢を踏まえると、本件仕組債のリスク説明について、相当程度、説明する必要があると考えられる。また、対象銘柄が申立人に馴染みのある会社ではないことや、その購入金額も高額過ぎると思われる。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>
29	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> 被申立人に対し、元本の安全性を重視する旨の投資意向を伝えており、被申立人担当者からは投資意向を踏まえた国内株式等の取引で適切なアドバイスを受けていたところ、同担当者から投資意向に反する仕組債を勧誘され、十分なリスク説明が行われないまま購入し、大きな損害を被った。被った約3,400万円の損害について、賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人代表者に対し、本件仕組債の商品性やリスク等について資料を用いて説明しており、申立人代表者は、本件仕組債のリスク等を理解したうえで購入していることから、金銭的解決に応じる用意はない。</p>	見込みなし	<p>○2022年9月、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、被申立人から金銭的解決には一切、応じられ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、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p>
30	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「手数料は発生しない。」「運用対象は同じ。」と言われ、保有投資信託の一部をスイッチングするよう勧められたため、スイッチングによる解約に伴って評価損が実現損となった。実現損の発生について、同担当者から説明は受けておらず、予め説明を受けていればスイッチングすることはなかった。発生した実現損約320万円について、賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に本件取引を提案した際、被申立人担当者は重要事項等について説明しており、申立人に対し不明点の有無についても確認しているが、申立人から質問はなかった。また、乗換えに伴い評価損が実現損となることについて特段の説明はしていないが、申立人の取引経験等を踏まえると、説明が不十分であったとは考えられない。取引後、解約した投資信託は値下がりしており、反対に購入した投資信託は値上がりし、評価益が発生している。以上のことから、申立人が損害賠償を請求する理由はなく、被申立人が損害賠償に応ずることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2022年9月、紛争解決委員は次の見解を示し、当事者双方に歩み寄りを求めたものの、当事者双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人から金銭的解決には一切、応じられ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、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件取引について、現在、評価益の出ている投資信託を解約し、評価損の出ている状態の投資信託に戻すことをあっせん手続きにより行うことは不適当であると考えられる。しかしながら、被申立人担当者は、申立人に実現損の具体的な金額を伝えていないことを踏まえると、多少なりとも金銭を支払って解決をしてはどうか。</p>
31	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債券等の売買に伴う損益金額等について情報提供を受けることのないまま、同担当者の指示のもとで売買を繰り返し、約1,100万円の損害を被った。被申立人は説明義務を尽くしていないことから、被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> なし(答弁書提出前に申立人よりあっせん申立が取り下げられた。)</p>	一方の離脱	被申立人からの答弁書提出前に申立人による【あっせんの取り下げ】