

FINMAC紛争解決手続事例(2022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、2022年10月から12月までの間に手続が終結した事案は27件である。そのうち、一方の離脱事案はなく、和解成立事案が21件、不調打ち切り事案が6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25件〉、〈売買取引に関する紛争2件〉であった。

(注) 以下の内容は、当センターのあっせん手続き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	勧誘時の約束違反	仕組債	男	60代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から将来のIPOの配分を約する旨の発言があったため、被申立人において仕組債等を購入した。購入後、被申立人に担当者の発言を伝えたら、被申立人内部管理責任者から、本件仕組債等の購入を取り消す原状回復を行いたいと提案されたため、これに応じ、仕組債等を売却した。この売却により被った損害約100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 仕組債等勧誘時に、被申立人担当者から将来のIPOの配分を約する旨の発言があったか否かについて調査を行ったところ、担当者が申立人に誤解を生ぜしめるべき表示を行っていたことを確認した。一方で、申立人の属性や取引経験を踏まえると、顧客の損失を補填することが禁止されていることを知り得た可能性があることから、申立人にも一定の過失があったものと考えられる。あっせん委員の見解を聞き、解決に向けた話し合いを行いたい。</p>	和解成立	<p>○2022年10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70万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> 申立人に被申立人担当者が仕組債等を勧誘した際、担当者が申立人に誤解を与えるような言動を行ったと考えられる。申立人が損失補填の趣旨で同担当者にIPOの配分を求めたことは、投資家として一定の過失がある。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
2	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	仕組債	女	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誘され、1,000万円を申し込んだ翌日に、500万円への減額を申し出たものの、同担当者から減額できない旨の回答を受け、本件仕組債を1,000万円購入した。その後、同担当者の上司から本件仕組債の減額が可能であったことを知らされたため、申立時点における本件仕組債500万円分に係る損失約80万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人からの減額したい旨の申出に対し、被申立人担当者が、本来は減額可能であるにもかかわらず、減額することはできない旨の回答を行ったことは事実である。申立人が本件仕組債500万円分を売却することにより発生する損失を支払うこととしたい。</p>	和解成立	<p>○2022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約60万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> 本件取引について、当事者双方の主張する事実関係に隔たりはないことから、本件仕組債500万円分を売却し確定した損金を、被申立人が申立人に支払うことが妥当である。</p>
3	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	男	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者より、大量の株式を委託注文で売却する場合、売買価格が下落することや取引が成立しないこと等があるため、VWAP取引を利用した方が良い旨の説明を受け、VWAP取引を利用した。委託注文でも問題なく執行できる数量の注文にもかかわらず、VWAP取引により委託注文よりも多額の手数料を支払ったため、手数料の差額約330万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対し、VWAP取引のспредは委託注文の手数料よりも高いというデメリットと、VWAP取引は委託注文に比べて想定した価格で約定成立する可能性が高いというメリットがあることを事前に説明している。申立人は当時の株価の動きとそれらのメリットとデメリットとを勘案したうえでVWAP取引を行ったものである。担当者の行為は虚偽告知に該当しないため、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p><紛争解決委員の見解> ○2022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> 申立人が本件株式の売却に特段の期限を定めていなかったことを踏まえると、被申立人担当者は申立人に対し、複数回に分けて委託注文で売却する方法も説明し、取引手法を申立人の選択に委ねる必要があった。他方、申立人は被申立人担当者からVWAP取引のспредが委託注文の手数料よりも割高になる旨の説明を受けていたことから、VWAP取引以外の売却方法について、より丁寧な説明を求めることが可能であったにもかかわらず、説明を求めていなかった。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</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
4	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> 被申立人の系列銀行から被申立人を紹介され、口座開設し、金融商品の知識がなかったこともあり、理解しないまま勧められた仕組債や投資信託を購入した。その後も被申立人担当者等の言うとおりに取引を行っていた。買付け後、価格下落時のフォローもなく約800万円の評価損となっている。被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 各商品の勧誘に際しては、十分な説明を行っていた。投資金額も、申立人が当初申告した運用予定額の範囲内である。勧誘に違法不当な点はないため、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年11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> 申立人への勧誘時、被申立人担当者において適合性の原則や説明義務に抵触する行為があったとは思えない。しかし、一般的に馴染みのない新興国通貨の為替変動が基準価格に影響する投資信託の購入に際し、申立人は担当者の説明を信用するだけで、当該投資信託の商品性やリスクの本質について理解できていなかったと思われ、担当者はより慎重にリスク等を説明すべきであった。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
5	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> 申立人は、被申立人に対し投資目的を安定収益重視と届け出ていたけれども、被申立人担当者から、リスク性の高い本件仕組債の買付けを勧誘され詳しい説明が行われないまま安全な商品と言われたため購入し、約3,300万円の損失を被った。被申立人に申告した保有金融資産額は5,000万円から1億円であるにもかかわらず、被申立人においては1億円から10億円を有するとされており、本件仕組債の勧誘は事実と反する属性把握によりなされたものである。また、勧誘時には、被申立人担当者の本件仕組債はプロ向けの商品であったが一般の方が買えるようになった旨の説明により、申立人に有利な特別な商品を勧められたものと誤認させられた。被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債勧誘時、被申立人担当者は、資料に基づき商品内容、為替変動リスク等を詳しく説明し、申立人の理解を得たことを確認し、契約に至った。担当者は、プロ向けの商品を一般の人が買えるようになった旨の説明はしていない。本件仕組債の購入以前より、申立人は国内外の株式、投資信託及び新興国通貨建て債券への投資経験を有し、ほとんどの取引に当たっては、配偶者と相談した上で取引を行っていた。担当者からの勧誘に対しても、すぐに決断することなく、夫婦で時間をかけて考慮した上で、諾否を判断していた。また、申立人の金融資産額は、口座開設後の接触により把握したものであり、顧客カードの記載内容を変更する際には、申立人の同意を得ている。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年10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280万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、申立人の適合性の判断に至る考察が不足していた。特に金融資産の把握はより慎重に確認すべきであった。また、本件仕組債の勧誘は、被申立人における申立人の保有金融商品が仕組債に偏っていたことを踏まえると、本当に申立人の投資意向に沿う商品であったかどうか疑問である。更に、勧誘時、最大損失の説明は行っており、申立人も相当程度理解していたと考えるが、投下資金の全てを失う可能性があることへの理解は十分でなかった。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
6	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、商品性やリスク等について説明を受けないまま、購入し約450万円の損害を被った。これまで被申立人から勧められるがまま何度も仕組債を購入していたが、本件仕組債の購入にあたっては、1,000万円と高額であったため、すぐに断ったが、担当者から量みかけるようなセールストークを受けたため、応じてしまった。既に購入していた仕組債500万円を加味すると被申立人に預けていた資産の半分を仕組債が占めるため、本件仕組債の勧誘は、顧客に対する配慮に欠けていたと考える。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、被申立人に20年前に口座開設し、仕組債や投資信託等多岐に亘る金融商品を購入しており、保有金融資産は5,000万円と申告している。申立人が保有していた仕組債が早期償還したため、当該償還金の運用について、申立人と被申立人担当者が相談し、本件仕組債を購入した。購入に際し、契約締結前交付書面等を用いて商品性やリスク等を説明しており、ノックインした際の償還金額もシミュレーションを用いて説明した。申立人から断られたとする記憶もない。被申立人への預託資産の半分を仕組債が占めていた理由は、申立人の意向に沿った結果である。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年11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> 口座開設時、申立人が無職であったこと等を踏まえると、仕組債の内包するリスクが顕在化するとリカバリーが困難になるため、本件仕組債を勧めるには相当程度の配慮等が必要であった。被申立人に預託していた資産の半分を仕組債が占めていたことは、被申立人に資産配分への配慮が欠けていた。他方、申立人は、本件仕組債を購入するまでの間、計5本の仕組債を購入し、これら仕組債がノックインしなかったため、リスクへの注意が欠けていた。被申立人が申立人に交付した資料には、本件仕組債のリスクが詳細に記載されており、申立人が確認を怠ったことは過失である。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</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
7	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> 被申立人の系列銀行を手續を行うため訪問し、銀行担当者から被申立人を紹介された。以前から、銀行担当者にはリスクのある取引はしない旨を伝えており、被申立人担当者に対しても投資をするつもりはない旨を伝えたにもかかわらず、本件仕組債を勧められ、商品説明や元本割れリスク等の説明を受けることなく購入し、約720万円の損害を被った。本件仕組債のようなリスクの高い金融商品を購入させたことは配慮のない勧誘であり、被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債購入提案の際、被申立人担当者は、申立人に目論見書、商品概要説明書等の資料に基づき為替変動リスク等を申立人に詳しく説明し、申立人の理解を得たことを確認している。申立人は、口座開設時、現物株式及び国内債券の取引経験を有している旨や、他社で株式及び投資信託を保有している旨を申告している。被申立人は、申立人が保有する金融資産額を確認の上、投資経験や財産状況等を勘案し、本件仕組債を勧めている。被申立人担当者による説明義務違反はなく、適合性原則にも反していないことから、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年11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140万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> 手續を行うために被申立人の系列銀行を訪問した申立人は、同銀行担当者から被申立人を紹介され、被申立人担当者から仕組債を勧められて購入している。この経緯を踏まえると、本件仕組債は申立人の投資意向には沿わない金融商品であり、申立人に本件仕組債を購入させたことは配慮に欠けていた。申立人の取引経験等を踏まえると、本件仕組債に関する説明を行ったとしても商品性やリスクを正しく理解していたとは考えにくい。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代前半	<p><申立人の主張> 被申立人の系列銀行の行員から、本件仕組債は元本が保証されている旨の誤った説明を受け、身に覚えのないまま被申立人との取引を約定していた。申立人自身の取引意向である元本保証又は安全性重視と全く異なる商品を不正に販売され約2,300万円の損害を被った。被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が、申立人のために要した本件仕組債の説明時間が僅少であることから、リスクに関する説明が十分ではなかったことを認めざるを得ない。応分の支払いを行うことで解決したい。</p>	和解成立	<p>○2022年11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140万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行った口座開設や本件仕組債の説明は、短時間であり、金融商品の取引経験をほとんど有していない申立人に対する説明時間として十分ではなかった。申立人の投資意向を十分に把握し、その投資意向を反映した商品として、本件仕組債を申立人に勧めたのか疑念が残る。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
9	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> 被申立人担当者から、勧誘時に「トルコリラは底値であり、条約で為替はキープされている。こんな幸運はない。」等虚偽の説明を受け、私募債であることやリスクについて十分な説明を受けることなく、仕組債を購入し、約2,100万円の損害を被った。被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、金融商品取引に関する情報を自ら収集しており、疑問があった場合には、被申立人担当者に聞く等して、自身が理解、納得したうえで、投資判断を行っていた。本件仕組債の勧誘時、担当者は資料に基づき商品内容や為替変動リスク等を詳しく説明した。そのうえで、申立人の理解を得たことを確認し、約定している。説明義務違反、偽証等は存在しない。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2022年10月、紛争解決委員は、次の見解を示し、和解の可能性を探ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、申立人から当該あっせん案には応じられないとの意思が表明されたことから、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 仕組債は販売自体を禁止されている金融商品ではない。本件仕組債は早期償還条項がなく、償還時に為替リスクがあるに止まること等、仕組債の中でも比較的理解が容易なものである。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
10	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勧められて仕組債及びトルコリラ債を購入し、合計約8,200万円の損害を被った。これらは、担当者から商品性等に関する説明を受けることなく購入したものである。一個人に対して、本件仕組債等のような商品を短期間に6本も購入させたことは配慮に欠けるとともに、リスク分散の観点からも問題がある。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、申立人に本件仕組債等の勧誘の際、契約締結前交付書面等の資料に基づき商品内容やリスク等を十分説明しており、申立人の理解を得たことを確認し、約定している。申立人は豊富な投資経験を有しており、自らの投資意向に基づき本件仕組債等を購入した。また、被申立人によるアフターフォローの際に、購入時の説明が不十分であった、リスクを理解していなかったといった申出もなかった。被申立人に違法な行為は存在しないことから、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022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約500万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> 申立人の属性や仕組債への豊富な投資経験等を踏まえると、被申立人の勧誘行為が直ちに違法であるとは言えない。被申立人に申告した保有資産額の大半を占める金額の仕組債等を購入させたことは、適合性の面で配慮に欠けていた。申立人は、本件仕組債等の仕組み等を理解することができると思われるにもかかわらず、被申立人担当者に取引を任せきりであり、言われたとおりに取引することにより、購入する商品を十分に検討、理解する努力を怠っていた。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</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
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組投資信	女	70代後半	<p><申立人の主張> 個人向け国債やファンドラップの取引をしていたところ、被申立人担当者から「増やしましょう。」「株が騰がれば儲かります。」等と勧誘されて、フル・ベア型レバレッジ投資信託を購入した。購入にあたり、本件投資信託のリスクに関する説明は受けておらず、娘を取引代理人とし、取引を引き継いだ後に理解できない難しい商品を購入していたことが判明した。被った損害約560万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件投資信託の勧誘に際して、被申立人担当者は、目論見書を交付し、商品性やリスク等を詳しく説明し、申立人の理解を得ている。申立人は豊富な金融資産を有しているとともに、他社でも取引を行っており、本件投資信託の購入以前にも同種の投資信託を購入している。本件投資信託の購入は、申立人の相場観を基に行われたものである。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年10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60万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> 申立人の投資経験や年齢を踏まえると、本件投資信託は申立人に適した商品であったとは言い難い。被申立人担当者が申立人に本件投資信託3,000万円を勧めたことは、申立人の具体的な資産状況を確認していないこと等から、申立人に対する配慮に欠けていた。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	60代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者及び上司の来訪を受けて本件取引を行うよう提案された際、株式は怖いので取引をしない旨を何度も伝えただけども、滞在が長時間に及んだため、十分なリスク説明を受けることなく口座開設申込を行った。本件取引の説明は、「価格が下がっても儲かる」等、安全・安心な取引であるかのようなものであった。取引開始後には、担当者に取引を止めたい旨を何度も伝えただけども、その都度、様々な理由を伝えられて止めることができなかった。被った損害約760万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人との面談時に契約締結前交付書面等を用いて説明している。その際、本件取引の仕組みやリスク等の重要事項は手書きによる説明を加える等して十分に説明し、申立人はハイリスクの取引であると理解したうえで、口座開設をしている。口座開設にあたっては、管理部門担当者が申立人に電話し、仕組みやリスクの理解度を確認している。申立人が取引を止めたい旨の意思を表明したのは最終取引の直前である。しかし、その後も申立人は自らの判断で取引を継続している。本件取引における損失は、申立人の判断で行われた取引に基づくものであり、被申立人に負うべき責任はない。しかしながら、あっせん委員の見解を聞いたうえで解決することも検討したい。</p>	和解成立	<p>○2022年11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> 申立人の投資経験等を踏まえると、本件取引が申立人の投資意向に沿ったものかどうか疑問であり、被申立人は申立人が本件取引を行うことの妥当性をしっかりと考察すべきであった。申立人は、本件取引の仕組みや自らの売買の状況等を理解していたと考えられ、応分の自己責任がある。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人から外国債券を勧められて購入し、約50万円の損失を被った。勧誘時、担当者から本件外国債券について十分な説明はなく、「元本が減らずに分配金が出る。」との説明を受けたため、元本が保証された商品であると誤認させられた。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、本件外国債券の勧誘時、申立人に対して説明資料一式を交付し、資料に基づき商品内容及びリスク等を詳細に説明した。購入前に交付した資料を見れば、本件外国債券が元本保証されたものではないことは理解できる。本件外国債券によって発生した損失は申立人の自己責任であり、請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2022年10月、紛争解決委員は次の見解を示し、和解の可能性を探ったものの、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応じられないとの意思が表明されたことから、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方から提出された資料等を確認したところ、被申立人の落ち度が認められるような証拠は確認できない。申立人の属性からすれば、被申立人が本件外国債券を勧誘、販売したことは問題のあった行為とは思えず、総合的に見て、申立人の責任度合が高い。本件外国債券販売後、申立人から償還金に関する問い合わせを受けた際、被申立人が申立人に誤解を与えた可能性があり、その誤解に気付けなかった点を踏まえ、被申立人から解決に向けた歩み寄りを行うことができないか。</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
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人から勧められて債券を購入したものの、償還日を迎えても償還金が支払われない。本件債券の購入時に、被申立人担当者から「リスクはゼロではないが、絶対に安心なので定期預金をする感覚で投資してほしい。」と言われており、本件債券の詳細な仕組み等については説明を受けていない。説明が不十分であったことを理由に1,000万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、「絶対に安心」といった説明はしておらず、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を十分に説明したうえで、申立人に不明点を尋ね、申立人が理解、納得したことを確認している。この確認後に、申立人は本件債券を購入している。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11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220万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> 被申立人担当者の申立人に対する説明の履行状況、申立人の属性、過失相殺として考慮すべき事情等を考慮すると、被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「10年後には2倍になる。」「為替の利益も上乘せされる可能性がある。」「トルコの国がなくなる心配はない。」等の説明を受けてトルコリラ建て債券を購入したけれども、この説明が事実と異なっていることが判ったことから、売却したら約610万円の損害が発生した。本件債券の仕組み等に関する説明は、パンフレット等の資料も渡されることなく、10分程度で行われたものである。説明義務違反を理由として、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、本件債券購入以前より、様々な通貨や仕組みの債券の取引を複数回行っていた等、他社との取引を含め、豊富な金融商品取引経験を有していた。被申立人担当者は、申立人に本件債券の商品内容及びリスクを十分説明しており、申立人は、本件債券の購入時のみならず、その後の担当者による状況報告時においても、本件債券の商品性等を正しく理解していた。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年11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180万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、被申立人との間で、新興国通貨建ての外国債券を含む複数の外国債券等の取引を行っていた。しかし、これらの取引は、担当者から勧められるがままに行っていたものであり、他社取引の実態を客観的に確認することができなこともあり、申立人の金融商品の取引経験は豊富とは言えないと判断する。申立人は、新興国通貨を含めた外国債券の仕組み等を一定程度理解していたと考えるが、損失の可能性を十分理解していたとは考えられない。本件取引以前は100万円程度の金額で繰り返し取引を行っていた申立人に対し、1,000万円という金額で新興国通貨建ての外国債券を勧めることは適切ではなかった可能性が高い。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から「下げ止まっている。」「いいタイミングである。」等のトルコリラに関する見解を告げられたため、トルコリラ建ての債券を購入したけれども、約1,000万円の損害を被った。購入にあたり、詳細な商品説明書を交付されておらず、十分な説明も受けていないため、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、本件債券の購入前に、トルコリラを含む外貨建て債券を複数回購入している。本件債券の勧誘時、被申立人担当者は、事前に説明資料を送付し、申立人を訪問することへの了承を得て訪問した。訪問時には、商品説明書を用いて為替リスクを含めた商品性を説明し、申立人から確認書への署名、捺印を受けた。被申立人は、申立人の投資経験、財産状況、投資目的を踏まえ本件債券を販売しており、商品性やリスクの説明も十分であり、断定的判断の提供も行っていない。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022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約70万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> 被申立人担当者の説明義務違反や断定的判断の提供は認められない。しかし、本件債券は既発債であり詳細な説明資料がないため、被申立人担当者の説明の中でトルコリラの値下がりや限定されているような印象を与えかねない表現が用いられた可能性があり、申立人が為替リスクを誤認させられた可能性は否定できない。申立人は本件債券購入前後にトルコリラに関係する債券等を購入しているため、為替変動リスクは認識していた。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</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
17	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	外国為替証拠金(くりっく365)	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からくりっく365の勧誘を受け、一度は断ったものの、「メキシコペソは2倍になる。」「絶対に損はさせない。」等と言われたため、信用して口座を開設し、担当者から勧められるがまま取引を行い損害を被った。被申立人で取引を始めるにあたり、本件取引に関する具体的な説明を受けていない。例えば、ロスカットに関しても説明を受けていないため、その意味がわからなかった。本件取引を自ら積極的にやりたいと思ったことはない。リスクの大きい取引であるにもかかわらず、リスクが全くないかのような口ぶりで頻りに売買をするよう誘導された。同担当者の行き過ぎた勧誘による取引によって生じた損害約960万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に電話したところ、申立人から資料を送付するよう求められたため、参考資料等を送付した。送付後、申立人から来訪を求められたため訪問し、契約締結前交付書面を交付のうえ、同書面に従って重要事項、リスク、ロスカット等について説明し、申立人の理解を得たうえで口座開設に至っている。口座開設に際しては、管理部門担当者も申立人に連絡し、重要事項等の説明を受けて理解したことについて確認している。また、売買については、担当者が申立人に連絡し、相場状況を説明したうえで、申立人からの注文を受注しており、約定後には報告も行っている。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2022年11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300万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> 当事者双方から提出された主張書面、証拠書類及び事情聴取の結果は、申立人が主張する被申立人担当者による断定的判断の提供を伴う勧誘行為があったと認めるには足りない。しかし、本件取引に損害のほとんどをトルコリラ取引が占めていること、トルコリラに関する説明が十分になされていたかどうか疑問が残ること、被申立人担当者から申立人への勧誘が頻りに行われていたことが推認できること等により、被申立人は責任を免れ得ない。会社代表者を務め、判断能力に欠けることのない申立人にも相応の責任がある。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
18	勧誘に関する紛争	適合性の原則	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保有個人向け国債を売却して投資信託を買い付けるよう誘導され、十分な説明を受けることなく応じたら、約290万円の損害を被った。申立人は、投資に関する経験や知識等を有していないにもかかわらず、老後資産の全てをリスク商品に投下させられた。適合性原則違反、説明義務違反等を理由に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、申立人に本件投資信託は個人向け国債とは異なりリスクが高い商品であること、元本保証ではない旨等を説明している。この際、単一商品への集中投資はリスクが高いことを何度も説明した。申立人はこれらのリスクを理解したうえで取引を行っている。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2022年10月、紛争解決委員は次の見解を示し、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、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料や事情聴取における答弁等を踏まえると、本件商品の勧誘時、被申立人担当者から申立人に対し、商品説明やリスク説明は適切に行われており、問題があるとは認められない。</p>
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に病気療養中であることを伝えていた。同担当者から仕組債の購入を提案され購入し、約1,000万円の損害を被った。提案時、担当者は仕組債の安全性について強調し、投資金額が大幅に毀損する可能性があるとの説明を行わなかった。担当者には、投資信託等の取引経験はあるものの、病気療養中であることから堅実な運用を希望する旨を伝えていたことから、同担当者からの本件仕組債購入の提案は、私の意向を汲んでいるものだと思っていた。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、本件仕組債の購入前に、同種の仕組債を購入し、早期償還となったことから、当該償還金を本件仕組債の購入資金に充当している。本件仕組債の販売時、被申立人担当者は、申立人と面談し、契約締結前交付書面等の説明資料を交付したうえで説明を行っている。担当者が申立人の病状を告げられたのは、本件仕組債がノックインした後であり、購入前にそのような事実は告げられていなかった。担当者は、申立人の投資性向、投資経験、財産の状況を可能な限り確認しており、商品説明も適切に行っている。しかしながら、その他の事情も踏まえ、申立人の状況に配慮した解決を検討する用意はある。</p>	和解成立	<p>○2022年11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> 申立人が本件仕組債を購入する際、被申立人担当者が行った説明は、商品性やリスク等適切に行われていたと考える。しかし、本件仕組債の購入前の申立人の金融商品取引経験は他社で投資信託を数回取引した程度であり、被申立人に口座開設後、最初の取引が仕組債であったことを踏まえると、被申立人での取引は、適合性の観点から問題がなかったとまでは言えない。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</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
20	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から短期間に何度も仕組債を勧誘され、計9本の仕組債を購入し、約9,400万円もの損害を被った。これら仕組債の購入にあたり、担当者からダブルブットに関する説明を受けた覚えはなく、本件仕組債のリスクに係る適正な説明も受けていない。リスクの低い金融商品への投資意向を持っていたにもかかわらず、担当者から仕組債を勧められて購入していたものであり、これらの取引は、投資意向に沿わない取引であった。適合性原則違反及び説明義務違反等により、被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人で口座開設した際には、既に他社において株式、債券、投資信託等の取引経験や取引で多額の損失を被る経験を有しており、金融商品取引の基本的な知識、リスク等を十分に理解していた。本件仕組債は申立人の投資意向にも適合するものであり、被申立人担当者が説明資料を交付のうえ、商品性やリスク等を説明し、申立人が理解して購入したものである。適合性原則違反及び説明義務違反等の違法行為はない。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2022年11月、紛争解決委員は次の見解を示し、和解の可能性を探ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、申立人から当該金額での和解には応じられないとの意思が表明されたことから、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人に預けていた資産のかかなりの割合を仕組債が占めていることは、適合性の観点から問題がある。申立人が説明義務違反を主張する根拠の一つとしている被申立人担当者の上司との会話は購入後のことであり、説明義務違反として認定するまでには至らない。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
21	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> 他の金融機関で投資信託等を購入し被った損失を取り戻したいと思い、被申立人で取引を開始した。被申立人では、担当者のサポートを受けながら、少しずつ取引を行っていた。しかし、突然、担当者が変更され、後任の担当者から強引な勧誘を受け、後任者の発言に恐怖を感じたため拒否することもできず、言われるがままに仕組債等を購入した。障がい者にリスクの高い金融商品を勧め、購入時に十分な説明を受けていないことから、被った損害約1,900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が他社で行った取引の損失を取り戻したいという意向を示したため、申立人の知識、経験、財産の状況から本件仕組債等の提案は問題なかったため、被申立人担当者が本件仕組債等の買付けを提案した。本件仕組債の提案前に、別の外貨建て債券を提案したところ、リターンが少ない等の理由により購入を断られ、本件仕組債等を約定した。本件仕組債等の提案から購入までに約1か月を要しており、強引な勧誘にも当たらない。担当者は、申立人に障がいがあることを伝えられていない。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2022年11月、紛争解決委員は次の見解を示し、被申立人から金銭的解決には応じられないとの意思が表明されたことから、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の収入は障がい者年金のみであり、金融資産は交通事故で得た賠償金である。賠償金の額から推測すると、重度の障がいを負ったものと考えられ、被申立人は申立人の状況を詳細に確認するなど、配慮する必要があった。しかし、被申立人は、申立人担当者と申立人とのやり取りに全く違和感がなかったため、障がいがあることを認識していなかった旨を主張しており、譲歩の余地を見せない。</p>
22	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> 被申立人に保有株式を移管した後、被申立人担当者から勧められて頻繁に株式取引を行い、約800万円の損害を被った。高齢な申立人は、20年間程株式を保有しているが、長期に亘り保有し続けていたものであり、取引はほとんど行っていなかった。担当者からの勧めに応じて株式を売却した際には、全て利益が出ていると思っていた。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、高齢ではあるものの、金融商品取引の豊富な経験を有し、判断力や理解力も低下していない。取引の際には、被申立人担当者が申立人宅を訪問し、取引意向を確認したうえで、申立人の意向に沿った取引を行っている。担当者からの提案が申立人の意に沿わない場合には、断られたこともあった。請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2022年11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> 本件取引について、取引の都度、申立人の了解を得ていたかどうかを認定することは困難である。売買回数が短期間に相当数に上っていることや、事情聴取の内容から申立人の理解状況に疑問を覚えることもあり、被申立人担当者主導により取引を行っていたものとする。過当取引とまでは言えないが、頻繁に行われた取引に伴う損害も認められる。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</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
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	90代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に勧められ、株式取引を行って約360万円の損害を被った。担当者は、取引に際し高齢の申立人が理解できるような説明等は行わず、約1年間で100回を超える取引を行わせた。これらの取引は担当者が主導した手数料稼ぎを目的とする過当売買であり、適合性の原則等にも違反していることから、被った損害の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資経験、投資方針、財産状況、要望等を勘案し、本件取引を勧誘している。さらに、勧誘時には、公表されている情報に基づいた説明を尽くしており、最終的に申立人の投資判断に基づいて取引を行っている。本件取引は適合性原則等に反するものではなく、過当売買にも該当しない。しかしながら、本件取引により申立人が一定の損失を被っている点に鑑み、あつせん委員の見解を踏まえ、解決することも検討したい。</p>	和解成立	<p>○2022年10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160万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> 当事者双方から提出された資料等を確認したところ、申立人が主張する過当売買や適合性原則違反等の事実があつたとまでは言えない。しかし、申立人の属性を踏まえたうえで、その取引状況等を見ると、本件取引に関する申立人への説明が申立人の理解を得るのに適切であつたのかどうかについて、問題があつたとまでは言えない。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
24	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> 被申立人担当者は高齢の申立人に電話し、十分な意思確認や説明を行わないまま短期間のうちに保有株式のすべてを売却させ、3回買い換えさせた。本件取引は、申立人への意思確認が不十分なまま行われたものであり、適合性の原則違反、説明義務違反に当たる。原状回復に要する費用として約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、申立人の投資経験、投資方針、財産状況等を踏まえて勧誘を行っており、勧誘の際には公表されている情報等に基づいた説明を行い、申立人の理解を得ている。最終的には、申立人は自らの投資判断に基づき、被申立人に注文を行っており、被申立人は申立人からの注文を執行しており、法的観点から見ても問題はない。しかしながら、上場して間もない銘柄を勧誘し、当該銘柄において申立人が損失を被っていること等の事情を踏まえ、あつせん委員の見解を聞いたうえで解決することも検討したい。</p>	和解成立	<p>○2022年11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> 当事者双方から提出された主張書面、証拠書類及び事情聴取の結果から、申立人が主張する適合性原則違反等を確定的に認めることは困難である。申立人は、時価総額や知名度の高い複数の銘柄を長期に亘り保有していたものの、被申立人担当者から上場して間もない一般にも馴染みの薄い銘柄を勧誘され、全資金を勧誘された銘柄に投資している。売買についても、9日間で3回も買い換えており、申立人の親族が早期に気付いたことにより当該回数で止まったものと考えられる。気付かれなかった場合、更に取引を重ねていた可能性が高い。被申立人の記録では、本件取引における担当者と申立人とのやり取りが僅か数分間であり、僅かな時間で売買させていたことが窺われるため、適切なものであつたのかどうか疑念が残る。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
25	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	男	90代前半	<p><申立人の主張> 申立人は、高齢で投資に全く関心がないにもかかわらず、被申立人担当者からトルコリラ債を勧誘され、リスクを理解しないまま購入し、約500万円の損害を被った。本件債券を購入する以前も、被申立人から勧められるがままに金融商品の売買を繰り返しており、被申立人に預けていた資産のほとんどが本件債券に充当された。申立人は、被申立人に対し、高齢であることを理由として、勧誘を行う際や取引を行う際には家族にも連絡するよう求めていたが、被申立人はこの求めに応じなかった。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、本件債券購入以前に、相当程度の金融商品取引経験を有していた。本件債券を勧誘する際、申立人に契約締結前交付書面や公表されている情報等に基づき説明を行い、申立人から説明内容を理解した旨の確認書を受け入れたうえで、買注文を執行している。勧誘時等における家族への連絡を約した事実はない。申立人は高齢ではあるものの、認知機能に問題がある話も聞いていない。本件取引は、社内規程に基づいた正常な取引である。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2022年10月、紛争解決委員は次の見解を示し、和解の可能背を探ったものの、被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、あつせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 申立人の本件債券の勧誘時の状況に係る記憶が曖昧なため、勧誘時に違法性があつたことを確認するのは困難である。本件債券が極めてリスク性の高い商品とは言えないこと、申立人には相応の金融商品の取引経験があることを踏まえると、申立人は相応の自己責任を免れない。申立人の年齢を考慮すれば、被申立人は判断能力や投資商品等についてより慎重に確認すべきであつた。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</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
26	売買取引に関する紛争	システム障害	外国為替証拠金(店頭)	男	50代前半	<p><申立人の主張> 被申立人で発生したシステムの障害により異常値が表示され、本来約定しないはずの指値注文が成立した。当該指値注文が成立したことによって、証拠金率が一定割合を下回ったため、継続して保有する予定であったポジションが全てロスカットされた、損害を被った。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> 申立人の主張のとおり、被申立人の取引システムにおいて異常値が配信されたこと、このことによって証拠金率が一定割合を下回ったためにロスカットが執行され、保有建玉の含み損が実現損となったことは概ね事実と相違ない。しかしながら、申立人が主張する損失額は、被申立人の認識と異なるため、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。</p>	和解成立	<p>○2022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> 申立人が主張するロスカット取引による損失及びその後実行された決済取引による損失は、被申立人が配信した異常値に起因するものであることは双方が認めている。申立人の損害額は、ロスカットによる損失に申立人が発注した利益確定注文が成立していた蓋然性が高いことから、当該利益確定注文によって得ることのできた金額も加える必要がある。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
27	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者主導により頻繁に株式取引をさせられ約400万円の損害を被った。同担当者から提案された銘柄はメモを取ることができないような聞いたことのない銘柄であり、加えて、担当者は仕事で忙しい時間に電話を掛けてきたため、落ち着いて対応することもできず、言われるがままに取引を行っていた。高齢者に対するこのような行為は、証券会社として問題のあるものと考えている。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、豊富な投資経験を有する投資家である。本件取引は、申立人から「歳なので資産株より、短期株で運用したい。」旨の申し出があったため、被申立人担当者が、その意向に沿う銘柄を提案していたものであり、申立人に強引な勧誘は行っていない。被申立人において違法行為が認められない。請求に応じることができない。なお、申立人は本件取引の損失額を400万円と主張しているが、実際の損失額は約80万円である。</p>	和解成立	<p>○2022年10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> 被申立人担当者が申立人に提案した銘柄は、高齢者が容易に認識できるような銘柄ではなく、そのような銘柄を短期間に次々と提案したことにより、申立人は取引を把握することが難しくなったものと推測される。このような同担当者の行為は、申立人の年齢から鑑みて配慮に欠けていた。申立人は高齢ではあるものの、判断能力がなかったとは言えないことから、担当者の勧誘を断ることもできた。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>