

FINMAC紛争解決手続事例（2023年10—12月）

証券・金融商品あっせん相談センター
(F I N M A C)

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、2023年10月から12月までの間に手続が終結した事案は50件である。そのうち、和解成立事案が40件、不調打ち切り事案が9件、一方の離脱事案等が1件であった。あっせんを実施した事案のうち、紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争43件＞、＜売買取引に関する紛争6件＞、＜投資勧誘に関する紛争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、L12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	その他第2種関連商品	法人		<p>＜申立人の主張＞ 投資ファンドに対する金銭出資を目的とした信託契約及びファンドに関する投資顧問契約を締結した際、被申立人担当者の説明が誤っていたため、不要な投資報酬と投資顧問料を支払った。被申立人に対し、過分に支払った約1,700万円を請求する。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 申立人は現在も本件投資ファンドへの投資を継続しており、積極損害として主張する信託報酬等を大きく上回る配当金を得ていることから、申立人には、被申立人に対して請求可能な損害は発生しておらず、請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解を促した。しかし、被申立人からあっせん手続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＞ 被申立人担当者による断定的判断の提供が行われた可能性が窺え、申立人に約200万円の損害が認められる余地がある。申立人の自己責任を踏まえ、当該損害額を基準として当事者双方が歩み寄ることが妥当である。</p>
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	法人		<p>＜申立人の主張＞ 堅実かつ安全な資産保有を望んでいた申立人は、被申立人担当者から繰り返し「限りなく元本保証に近い商品である。」との勧誘を受け、投資信託を購入し、損害を被った。本件勧誘時、同担当者から本件投資信託のリスク説明を受けておらず、説明を受けていれば、購入しなかった。被った損害約1億円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 申立人の主張は被申立人が認識する事実と大きく相違している。当該投資信託に損害賠償請求金額相当の評価損が発生していることは理解しているものの、申立人は現在も本件投資信託を保有しており、損失金額が確定していない状態での支払いには応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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＞ 本件投資信託の買付原資は定期預金であり、購入額も多額であることからすると、被申立人担当者は、本件投資信託の安全性のみを強調するのではなく、リスクも十分に説明し、申立人がより慎重に投資判断することができるよう配慮すべきであった。他方、申立人は本件投資信託を複数回購入しており、被申立人担当者に説明を求める機会は何度もあった。申立人の本件投資信託での損失につき、被申立人が高い割合で負担すべき過失があるとは判断できないものの、勧誘行為に問題がなかったと評価することはできない。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
3	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、元本は必ず戻る旨を説明され、仕組債の商品内容やリスクを十分理解しないまま購入し、損害を被った。被った損害約380万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が本件仕組債を購入する際、被申立人担当者は資料を用いて本件仕組債の商品内容やリスク等を十分説明しており、申立人が本件仕組債の仕組みやリスク等を理解したことを確認している。申立人の投資目的を踏まえると、申立人は高い利金や分配金を得ることに強い関心があったことが窺える。申立人は相応の資産の中から余裕資金により本件仕組債を購入している。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人は本件仕組債の商品性等を理解していないように見受けられることから、仕組債を理解する能力があるとは思えない。申立人による口座開設後、被申立人担当者が最初に仕組債を申立人に対し案内したことに疑問を感じる。申立人が他の金融商品取引を行う等により金融商品取引に関する理解を深めた後、仕組債を案内すべきであった。申立人の運用資産の過半を仕組債に投資させたことについても疑問を感じる。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>
4	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> 被申立人担当者から「トルコリラのこれ以上の下落は考えられない。」「金利は10%前後付く商品である。」などと良いことばかりを強調され、トルコリラ参照の仕組債を購入したが、トルコリラが大きく下落し、損害を被った。同担当者は本件仕組債におけるリスク等必要な事項の説明は行わず、申立人に誤った説明を行って本件仕組債を購入させた。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> 申立人は複数の金融商品取引業者と長年に亘り取引を行っている豊富な投資経験投資を有する者である。本件取引は、申立人から商品提案の依頼を受けた被申立人担当者が複数の商品を提案し、申立人が自らの投資判断により本件仕組債を選択して購入したものである。為替に係る取引経験も豊富な申立人は、商品内容及びリスクを十分に理解しており、為替相場の予測には不確実性が伴うことを承知のうえで自己判断により購入している。請求に応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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1万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勧誘に説明義務違反等の法的責任までは認められないが、本件紛争を早期に解決させるために、申立人の属性と自己責任等を踏まえた金銭を支払うことで和解してはどうか。</p>
5	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> 被申立人担当者から、ブラジルリアルを参照通貨とする仕組債及びトルコリラを参照通貨とする仕組債を勧められ、元本が割れる可能性があることの十分な説明を受けないまま購入し、損害を被った。被った損害約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債の販売に際し、被申立人担当者は、書面やチャート等を用いて商品内容及びリスクを申立人に説明し、申立人が理解したことを確認している。申立人は豊富な投資経験を有しており、職業等から見て十分な理解力・判断力を有している。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人は、ブラジルリアルを参照通貨とする仕組債購入時点で、為替変動リスクを有する金融商品への取引経験を有していなかったことから、被申立人担当者が申立人に為替リスクのある商品を勧誘したことは、適合性の観点から疑問である。その後のトルコリラを参照通貨とする仕組債の勧誘時に、同担当者が他の商品を案内せず、本件仕組債のみを案内したことも疑問である。他方、申立人は、自らの判断で本件仕組債以外の多種多様な金融商品を購入しており、同担当者から説明を受ければ、仕組みやリスク等を理解できる属性である。紛争の早期解決の観点から、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
6	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> 被申立人担当者から仕組債を勧められて購入し、多大な損害を被った。同担当者から本件仕組債の重要事項が記載された書面は交付されたが、ハイリスクで莫大な損失が発生する可能性がある商品であるとの詳細な説明がなかったため、そのような商品であると認識することができなかった。被った損害約4,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、口座開設後、仕組債を複数回購入しており、相応の投資経験及び商品知識を有している。被申立人担当者は、申立人の投資目的等に則した金融商品を提案している。本件取引において、同担当者は申立人に契約締結前交付書面等を交付のうえで仕組債の商品特性、リスク、想定損失及び最大損失を説明し、申立人が理解した旨を記した確認書を受け入れている。被申立人の勧誘行為に問題はなく、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人は本件仕組債の商品内容及びリスクを一定程度理解して、自らの判断により取引を行っていた。一方、被申立人担当者が、申立人に高利回りの商品を繰り返し提案し、申立人の労せずとも利益を得られるとの思いを煽るような勧誘を行っていたことは否めない。これらの事情を鑑み、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>
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50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た際、十分な説明を受けなかったため、商品内容及びリスクを理解しないまま購入し、多大な損害を被った。同担当者は安心させるようなことばかり言って、リスクの高い商品である旨を説明しなかった。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> 申立人は本件取引以前から新興国通貨に関する金融商品への投資経験が長く、被申立人担当者に自身の相場観や他社での仕組債の投資経験を話しており、仕組債の商品性等を十分理解していたと考える。本件取引は、同担当者による説明に対し、申立人が細かい質問をし、本件仕組債の商品性等を理解し、自身の投資意向にあった商品であることを確認し、購入に至っている。被申立人が説明義務に違反した事実はないことから、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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270万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> 申立人に本件仕組債を勧誘する際、被申立人担当者が概ね商品内容及びリスクを説明していたと考えられるが、申立人に元本毀損時の最大想定損失を正確に理解させていたのかは疑念が残る。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>
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> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に、「良い商品がある。」と言ってトルコリラ参照の仕組債を勧め、商品内容及びリスクを申立人が理解できるような説明を行わなかった。申立人は3本の仕組債を購入し、市況の悪化により多大な損害を被った。被申立人の説明義務違反により被った損害約2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、過去に他社との間で債券や投資信託の取引を行っており、自ら損益を記録し取引状況を把握する等、十分な投資経験を有している。本件取引に際し、被申立人担当者が提案した商品を申立人が取捨選択したうえで自ら3本の仕組債の取引を希望しており、同担当者は満期償還時に元本が毀損するリスクがある点も含めて、商品内容及びリスクを十分説明している。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人担当者は申立人に本件仕組債のリスク等を説明していたことが窺われるものの、申立人は口座開設直後から仕組債の取引しか行っていないことや、本件3本の仕組債は同一通貨を参照する商品であったことを、申立人の属性に照らすと、バランスを欠いた取引であると評価できる。仮に、申立人が本件仕組債の取引を希望していたとしても、適合性上、まったく問題がないとまでは言い切れない。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
9	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ブラジルレアルの仕組債2本を勧められて購入し、市況の悪化により多大な損害を被った。申立人は投資知識が乏しいことから、同担当者ができる限りリスクの少ない金融商品を勧めてくれたと考えていた。同担当者は本件仕組債の商品内容及びリスクを申立人が十分に理解できるような説明を行わなかった。被った損害約1,800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件仕組債の購入以前に複数の仕組債を購入した経験があり、その中には損失が生じた取引もあったことから、仕組債の基本的な仕組みやリスクを理解していたと考える。本件仕組債は申立人が購入したことのある仕組債と同種の商品であり、被申立人担当者が商品資料等に沿って説明を行ったところ、申立人が理解を示し、説明を受けた証として確認書に署名している。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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本件仕組債の商品内容及びリスクをどのくらい時間をかけて具体的にどのような説明を行ったのか、また、その説明を受けた申立人がどの程度理解できていたのかは不明である。被申立人は申立人が同種の仕組債を購入して損失を被った経験があることを主張しているが、申立人の取引状況を確認すると、損失を被ったのは本件仕組債を購入した後である。本件仕組債の購入を決めた時点で、申立人がリスクを正しく認識していたのかという点では疑念が拭えない。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>
10	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トルコリラに関連する仕組債を勧められた際、「三か月預けておけば元金をいつでも返す。」と繰り返し言われ、その言葉を信用して購入し、損害を被った。同担当者は、本件仕組債の商品内容及びリスクを十分説明せず、申立人は商品内容等を理解しないまま購入した。被った損害約360万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、余裕資金を利回りの良い商品で運用したいとの申立人の意向を受け、本件仕組債を紹介したところ、申立人が興味を示したことから、商品概要説明書等に沿って商品内容や元本が毀損するリスクがあること等を十分説明した。説明を受けた申立人は、本件仕組債の商品性及びリスク等への理解を示し、自ら確認書にチェックし署名し、購入している。「三か月預けておけば元金をいつでも返す。」と説明した事実はない。請求に応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人担当者が申立人に本件仕組債の商品性及びリスク等を説明していることは伺われるものの、購入数か月後に、申立人が同担当者から元本保証と聞いていたと被申立人に苦情を申し出ていること等からすると、申立人は本件仕組債の商品内容等を正しく理解しないまま購入していた可能性がある。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>
11	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> 投資経験が乏しく、商品知識もない申立人は、被申立人担当者からトルコリラに関連する仕組債を2本勧められ、言われるままに購入し、多大な損害を被った。同担当者は本件仕組債の良い話ばかりをして、商品内容及びリスク等を申立人が理解できるように説明することなく購入させた。被った損害約1,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引は、日頃から被申立人の支店に投資相談等のために頻繁に来訪する申立人の投資意向に沿って、被申立人担当者が本件仕組債を提案したところ、利率に魅力を感じた申立人が取引を希望したために行われたものである。同担当者は商品概要説明書等に基づいて、商品内容、リスク及び為替の状況等を説明しており、申立人は関係資料を読み込んで、不明な点を細かく質問する等、自身で本件仕組債の商品性等を十分理解し、購入している。請求に応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人担当者の申立人に対する本件仕組債の説明に問題があったとまでは言えないが、申立人の総資産額とされる額の半分程度を本件取引に充てていることは、過去の投資経験を踏まえれば、バランスを欠いた取引であった。同担当者がリスクの高い仕組債を続けざまに申立人に勧めたことは問題であった。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>

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	説明義務違反	仕組債	男	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者を信頼していたため、言われるままにE/B債を10回以上取引してきたが、株式で償還した銘柄で多大な損害を被った。初めての損失であり、同担当者から想定損失や最大損失に関する説明を受けていなかった。予め説明を聞いていれば本件E/B債を購入することはなかった。被った損害約4,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人との取引に加えて、他社でも金融商品取引を行っており、その中でE/B債の取引で損失が発生した経験を有している。被申立人担当者は本件E/B債を提案した際、従前の取引と同じ説明であっても省略することなく、契約締結前交付書面等に基づいて商品性及びリスク等を説明し、損益シミュレーションの説明では元本全額が損失となることもあり得る旨等の説明を行ったうえで、申立人から投資確認書を受け入れている。申立人は同担当者と言われるままに取引したと主張しているが、そのような事実は認められない。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人担当者が申立人に本件E/B債を勧めて販売したことに法令等違反行為は見受けられないものの、申立人がE/B債の商品性等を真に理解して購入していたのかという点は疑問が残る。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>
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラに関する仕組債を勧められた際、申立人が為替の知識がないことから購入を迷っていると、同担当者が「トルコリラがノックイン水準まで下がることはない。」との説明したことから、申立人はこれを信用して購入し、損害を被った誤った説明により購入したため、被った損害約500万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は過去に類似の商品を購入した経験があり、商品性や元本割れのリスク等を理解している。さらに、自らトルコ情勢を確認するなどしてリスクを考慮し、本件仕組債の購入を判断している。同担当者が「トルコリラがノックイン水準まで下がることはない。」と発言した事実は認められない。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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19万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> 申立人の投資経験及び投資目的等に照らすと、被申立人担当者が本件仕組債を勧めたことは法令違反行為とはいえないものの、申立人の金融資産からすれば投資額が高額であった。同担当者はトルコリラの為替等に関する説明をもう少し慎重に行うこともできたのではないかと。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>
14	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> 申立人は被申立人担当者からトルコリラ参照の仕組債2本を勧められ、ハイリスク商品であること等の説明を受けることなく購入し、トルコリラの下落により多大な損害を被った。同担当者とはハイリスクな商品は勧めない旨を約束していたにもかかわらず、このような商品を購入させられた。被った損害約3,400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件仕組債の商品内容及び満期償還時に元本が毀損するリスクがあること等、申立人に十分説明している。申立人は積極的に相場や経済情勢等の情報を収集し主体的に投資に取組む者であり、自らの取引の損益を記録して把握するほか、過去に仕組債の取引を複数回に亘り行うなど、豊富な投資経験及び能力を有している。同担当者は申立人の投資意向等に合わせて本件仕組債を勧めたものであり、違法性のある行為は存在しない。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人担当者の申立人に対する本件仕組債における勧誘行為については、説明義務違反等の法的責任までは認められないものの、申立人の金融資産に対する本件取引の投資金額のバランスは論点になり得る。また、商品の安全性等について、正確性に欠けるものであったと窺われる。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
15	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> 被申立人担当者はトルコリラに関連する仕組債を勧めた際、元本が割れるリスクのある商品であること等の説明は行わないで良い点ばかりを強調した。申立人が商品内容等を十分理解しないまま購入し、トルコリラの暴落により損害を被った。リスクの高い金融商品へ投資したことがない申立人は、同担当者が本件仕組債のリスクを十分説明しなかったため、このようなリスクの高い商品であるとは認識していなかった。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> 被申立人担当者が、申立人の運用ニーズを把握したうえで、複数の商品を提案して各商品の発行条件及びリスク等を比較しながら説明したところ、申立人自身が本件仕組債の購入意向を示したため、商品概要説明書等を用いて十分時間をかけて商品内容等を説明している。申立人は、購入前、同担当者に積極的に質問など本件仕組債の商品性等への理解を深めていたことも窺われ、同担当者の説明が不十分であったとは認められない。被申立人の勧誘行為に問題はなため、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人にリスク商品へ積極的に投資する意向があったとは認め難く、新興国通貨に関連した本件仕組債が申立人の運用ニーズに適合した商品であったのかは疑問がある。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>
16	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新興国通貨を参照とした仕組債3本を勧められた際、商品の仕組みやリスク等を説明されなかったため、商品性を理解できないまま購入し、市況の悪化により損害を被った。投資経験の乏しい申立人から同担当者へ安全性の高い金融商品を取引したいという意向を繰り返し伝えていたにもかかわらず、同担当者は申立人に適合しない本件商品を勧め、基本的なリスク等を一切説明しなかった。被った損害約950万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人に口座開設をする以前、他社で長年に亘り投資を行っており、本件仕組債と同種の仕組債の投資経験を有するなど、投資知識及び経験が豊富な投資者である。被申立人担当者は、申立人の金融資産を含む適合性について慎重に判断したうえで本件仕組債を提案しており、商品資料等に沿って具体的な商品内容及びリスク等について丁寧に説明し、申立人が自身の判断により購入を決めている。被申立人が行った勧誘に何ら違法な点はない。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人が他社で行っている取引は数回程度の投資信託の取引あること、本件仕組債と同種の仕組債の取引は早期償還によりリスクに晒された経験がないこと等からすると、被申立人担当者が本件仕組債のような複雑な商品を提案したことが適切であったかどうか疑問である。申立人は、本件仕組債の商品内容、リスクを何ら説明されていないと認識しており、十分に理解しないまま取引を行った可能性がある。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>

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	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トルコリラの仕組債を勧められて購入し、償還時に大きな損失を被った。同担当者からはトルコリラの見直しについて、ノックイン水準までは下がらないようなことを言われた記憶があり、また、中途解約することができないので償還まで保有するようにとの説明を受けていた。申立人が仕組債を購入したのは初めてであるにもかかわらず、理解できるような説明を十分に行わなかった被申立人に対して、被った損害約750万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 株式及び投資信託の取引を行っていた申立人が、被申立人担当者にそれ以外の商品の提案を求めたことから、同担当者が複数の商品を提案したところ、申立人が高金利の商品により運用したいとの意向を示し、本件仕組債の購入に至っている。同担当者は商品の仕組みや各種リスクを説明し、償還前の売却は可能だが元本割れする可能性があることについても説明している。申立人の投資経験等からすれば、商品内容等は十分に理解できていたと考えられる。被申立人が行った説明については問題がないため、請求に応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人には本件以前に仕組債への投資経験がなかったことや、事情聴取時の商品内容等への理解度からすれば、被申立人担当者が本件仕組債を勧めたことに適否及び購入金額が申立人に適合していたのかどうかにつき疑念が残る。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>
18	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> 被申立人担当者からトルコリラを参照指標とする仕組債を勧誘され、為替変動により多額の損失が発生するリスクがあることの説明を受けないまま購入し、損失を被った。被申立人担当者に対し、仕組債には投資したくない旨を伝えていたにもかかわらず、「問題となっている仕組債とは異なり、自信を持って勧める。」などと言われた。同担当者からトルコリラが買い時である旨が記載された資料を提示され、今が買い時であると思込まされた。被った損害約370万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が本件仕組債を購入するにあたり、被申立人担当者は申立人と面談のうえ、目論見書等を交付して商品内容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。申立人は本件仕組債の購入前、外貨建て債券や仕組債など、多種多様な金融商品の取引経験があり、本件仕組債の商品特性を理解し、為替相場を勘案したうえで自らの相場観に基づき購入している。申立人に交付した資料は、顧客に伝えても問題のない情報が記載されたものであり、申立人の投資判断にも影響を与えていない。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 商品概要説明書を読んでおらず、口頭による説明も受けていないとする申立人の主張を受け入れることは困難である。申立人は複数の金融商品取引業者において、豊富な金融商品取引の経験を有している。本件紛争を早期に解決させるために、被申立人が申立人に一定の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
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> 被申立人担当者に対し、リスクは取りたくない旨を伝えていたにもかかわらず、仕組債を勧められて購入し、大きな損害を被った。同担当者から仕組債のリスク等を十分説明されなかったため、本件仕組債のリスク等を理解しないまま購入した。被った損害約380万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他社において国内株式や仕組債の購入経験があり、豊富な投資経験を有するとともに、十分な資産も有している。申立人が本件仕組債を購入するにあたり、被申立人担当者は資料を用いて十分説明している。被申立人担当者による勧誘時に、適合性原則及び説明義務に違反する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>○2023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> 被申立人担当者の申立人への勧誘行為に、直ちに適合性原則違反や説明義務違反などがあると認めることはできない。申立人は本件仕組債のリスクに関して、十分に理解しないまま購入していた可能性がある。本件紛争を早期に解決させるために、被申立人が申立人に一定の金額を支払うことで和解してはどうか。</p>
20	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> 被申立人担当者からトルコリラに関連する仕組債を複数勧められて、言われるままに数回購入し、多大な損害を被った。同担当者に本件仕組債がノックインする可能性について質問した際、「そのようなことは考えにくいと思う。」と言われたことを信用して購入した。想像以上にリスクの高い商品であることを、申立人が理解できるように説明されていなかった。被った損害約700万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は約20年間に亘り金融商品取引を行う投資経験豊富な投資者であり、過去に被申立人との間で仕組債の取引を行っていたほか、同時期に他社でも取引している。被申立人担当者は、申立人の要望に応じて本件仕組債を提案し、目論見書等に沿って説明を行っている。申立人が過去にも同類の仕組債に好んで投資していたことからすれば、本件仕組債の商品性及びリスク等を理解できなかったとは考えにくい。申立人は損失が発生した取引だけを問題視して賠償を求めていることから、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人担当者の勧誘行為に説明義務違反及び適合性原則違反といった法的責任までは認められないものの、本件仕組債がリスクの高い商品であったことからすれば、同担当者は申立人の商品に対する理解度をより慎重に確認する必要があった。本件紛争を早期に解決させるために、被申立人が申立人に一定の金額を支払うことで和解してはどうか。</p>
21	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> 被申立人担当者は、投資経験が乏しく、金融商品に関する知識のない申立人に対して、「今後、良くなる商品である。」と言って仕組債を勧めた。申立人は、言われるままに購入し、損を被った。同担当者からは、本件仕組債の商品内容やリスクの高い商品であることの説明がなく、申立人は商品性等を十分に理解しないまま購入した。被った損害約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、申立人から一定のリスクは許容できるので利回りのいい商品を提案してほしいとの要望を受けて本件仕組債を案内した。商品概要説明書等に基づいて、商品内容及びリスク等を十分説明しており、申立人は投資元本が全額毀損するリスクがあることを含めて、リスクの高い商品であることを理解して購入している。申立人の投資経験、財産状況及び投資目的を踏まえても、本件取引に損害賠償責任を負うべき点はない。</p>	一方の離脱	申立人が、あっせん申立てを取り下げた。

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	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者にトルコリラに関連する仕組債を勧められた際、申立人が「損をする金融商品は購入しない。」と伝えたところ、同担当者から「大丈夫だ。5年後には投資金額が必ず戻る。」と言われたため購入した。同担当者から中途解約することができないとの説明を受けたため、償還まで保有していたが、償還時に大きな損害を被った。仕組債の商品内容及びリスク等を申立人が理解できるように説明することなく購入させた。被った損害約310万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が高金利の金融商品に興味を示していたことから、本件仕組債のリーフレット及び販売説明書等を用いて、元本割れする可能性があることを含めて丁寧に説明を行っている。同担当者が「5年後には投資金額が必ず戻る。」と言った事実はない。長年に亘り株式及び投資信託の取引を行い、豊富な投資経験を有している申立人は、本件仕組債の商品内容及びリスク等を理解することが困難であったということはない。被申立人に説明義務違反等に該当する行為はなく、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 高齢で仕組債への投資経験がなかった申立人に被申立人担当者が勧めた本件仕組債が、申立人に適合した商品であったのかは疑念がある。申立人から取引内容を聴取したところ、商品内容及びリスク等を十分に理解していたとは思えなかった。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>
23	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> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、商品性及びリスク等を十分に理解できる説明を受けないまま購入し、多大な損害を被った。同担当者から本件仕組債を勧められた際、申立人が被申立人に預けている金融資産の半分以上が仕組債で占められてしまうことから、購入を断ったが、再度、同担当者等の執拗なセールストークにより、商品性等を理解しないまま購入した。十分説明しなかった被申立人に、被った損害約2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は長年に亘り外貨建てを含む多数の金融商品を取引している投資経験の豊富な投資者である。本件取引は、申立人が利回りのよい商品に投資したいとの意向を示したため、被申立人担当者が本件商品を提案し、商品説明書等に基づいて商品性及びリスク等を説明したところ、申立人は不明な点は質問し、理解を深め、自らの投資判断で購入した。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人は金融商品に対する判断能力が高いとは言えないと思われる。被申立人担当者がリスクの高い本件仕組債を申立人に勧めていたことは、申立人の金融資産や投資意向等の確認が不足していたことが原因であると窺われ、申立人が同担当者から強引に勧められたと認識していることからすれば、本件仕組債が申立人に適合した商品であったのかは疑念がある。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>

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	男	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者からブラジルリアルに関連する仕組債を勧められた際、「保有期間内にリーマンショックのような経済危機が起こらない限り、リスクは低い商品である。」等と言われ、投資経験、知識の乏しい申立人は言われるままに取引を行い、市況の悪化により損害を被った。同担当者は本件仕組債を強く勧めたものの、申立人が商品性及びリスク等を理解できるように適切な説明を行うことなく購入させた。被った損害約360万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 株式や投資信託への投資経験がある申立人は、金融商品に投資した場合は元本保証がなく、損失が発生し得ることについて十分に認識していた。本件取引は、申立人の運用資金を積極的に増やしたいとの投資意向を受け、被申立人担当者が複数の商品を提案したところ、申立人が本件仕組債を選択したものである。同担当者が契約締結前交付書面等に基づき、ノックイン事由が発生して損失となる可能性があること等のリスクや商品の仕組みを詳しく説明している。被申立人には、不適切な勧誘を行った事実は認められないことから、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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、不適切な勧誘を行っていたか、申立人を誤認させるような説明を行っていたかについては、そのような行為は認められなかった。一方、同担当者はリスクの高い本件仕組債への立人の理解度をより慎重に確認する必要があった。本件紛争を早期に解決させるために、被申立人が申立人に一定の金額を支払うことで和解してはどうか。</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、金融商品の知識や投資経験が乏しい申立人に、プロ向けに開発された複雑な仕組みのEB債を勧め、申立人が理解できるように十分説明することなく、購入させ、損害を被らせた。同担当者は「参照銘柄の株価が65%以下になることは100%ない。」と発言する等、不適切な勧誘を行っていた。説明義務違反等を理由に被った損害約280万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に本件EB債を勧誘する際、勧誘開始基準等に適合していることを確認のうえ、目論見書等の関係資料を用いてリスクや商品特性等を十分説明しており、申立人は理解を示して購入した。同担当者は、申立人が主張するような発言はしていない。本件取引における被申立人の勧誘行為に問題はなく、発生した損失に自己責任の観点から申立人に帰属するものである。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023年12月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、被申立人が和解には応じないとの意向を示したことから、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方の認識の隔たりは埋めることができない。</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
26	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> 申立人は、被申立人担当者が勧めたトルコリラに関連する仕組債を、十分な説明を受けることなく購入し、損害を被った。申立人は、同担当者の「本件仕組債の金利が高い。」「元本割れすることは滅多にない。」等の発言を信用して購入した。一方、リスクの大きな商品であることを理解できるような説明は受けていなかった。被申立人の説明義務違反を理由に被った損害約380万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は銀行預金の低金利に不満を持っており、リスクがあっても高金利の金融商品での運用意向があったことから、被申立人担当者が本件仕組債を提案した。申立人が設定された金利に興味を示したため、同担当者が本件仕組債のリーフレット及び販売説明書等に基づき、商品の仕組みや為替動向次第では元本毀損のリスクがあることを含めたリスクについて説明し、申立人が理解を示し購入している。話し合いにより本件紛争の解決を図る用意はある。</p>	和解成立	<p>○2023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> 本件仕組債の取引は決して高額な取引とは言えないものの、主婦であり収入が年金等に限られている申立人の老後資金を原資としていること、申立人の投資経験が豊富とまでは言えないことからすれば、本件仕組債への投資勧誘及び取引金額が申立人に適合していたのかについては疑念が残る。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>
27	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	50代後半	<p><申立人の主張> 資知識が乏しい申立人は、過去に金融商品取引で損失を被ったため、被申立人担当者にリスクの高い商品は購入しない意向を伝えていた。しかし、同担当者から「元本保証とは言えないが、5年間使う予定のない資金であれば、お勧めできる。」と言われ、トルコリラに係る仕組債を勧められ購入し、損害を被った。同担当者が本件仕組債の商品性及びリスク等を十分説明しなかったため、申立人はリスクの高い商品であることを理解しないうまま購入した。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> 申立人は他社で保有している金融商品の運用成績がよくないので、その商品を売却し別の商品で運用したいので、よい商品を教えてもらいたいと被申立人担当者に要望した。同担当者は申立人の投資意向や運用資金を確認し、本件仕組債を提案したところ申立人が興味を示したことから、商品概要説明書等に沿って、図表等を用いながら丁寧に説明した。申立人はリスクを含めた本件仕組債の商品性等を理解し購入している。被申立人には、申立人が被った損失を賠償する法的責任は存しないため、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人に対する本件仕組債の商品性及びリスク等の説明は一通り行われていると思われるものの、申立人の取引経験や金融資産等に照らすと、他の商品を提案することなく、複雑な商品である本件仕組債のみを勧めたことは、必ずしも適切であったとは言えない。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
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> 被申立人担当者に対し、安全性を重視する旨の投資意向を伝えていたにもかかわらず、仕組債を勧められて購入、大きな損害を被った。被申立人担当者から、元本が保証されている旨の説明を受けて購入したものである。申立人は、金融商品取引の経験及び知識が乏しく、株式相場の動向を見通す能力も有していないことから、本件仕組債取引を行う適合性がなかった。被った損害約8,800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人での口座開設以前、他社において国内株式、外国株式、投資信託及び仕組債を含む債券等の投資経験を有しているとともに、社会的地位の高い職業に就き、高度な理解力とともに豊富な資産も有している。申立人が本件仕組債を購入するにあたり、被申立人担当者は資料を用いて十分説明を尽くしており、申立人が本件仕組債の仕組みやリスク等を理解したことを確認している。被申立人担当者による本件仕組債の勧誘時に、適合性原則及び説明義務に違反する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>○2023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1,800万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仕組債を勧誘した具体的な理由は不明確であるものの、申立人による口座開設後、立て続けに計5本の仕組債を販売していることは、問題がある。申立人が多忙な日々を過ごしていることを踏まえると、本件仕組債の仕組みやリスク等について、被申立人担当者が申立人に対し、十分な説明を行っていなかった可能性は否定できないものの、当時の勧誘状況には不明な点が多く、説明義務が十分に果たせていなかったと断定することまでは困難である。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>
29	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執拗かつ強引に仕組債を勧められ、勧められるままに複数本を購入し、多大な損害を被った。同担当者は、パンフレットを使って、「本件仕組債は大きく値下がりはない。安全な商品である。」と説明しただけであり、複雑な仕組みであることやリスクを説明しなかったことから、申立人は商品性等を十分理解しないまま購入した。被った損害約1,800万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資経験、財産状況及び投資目的を踏まえて本件仕組債の買付けを提案した際、商品概要説明書等に基づいて、商品内容及びリスク等を十分説明している。発生した損失は、申立人の投資判断による結果であり、被申立人には申立人が主張する説明義務違反はない。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人担当者の申立人に対する本件仕組債の勧誘に、説明義務違反及び適合性原則違反といった法的責任までは認められない。申立人は本件仕組債のリスク等を十分に理解しないまま購入していた可能性がある。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>

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	仕組債	女	60代前半	<p><申立人の主張> 日頃から被申立人担当者に対し、安心・安全な商品で運用することを強く希望する旨を伝えていたことから、同担当者から勧められる商品は元本が毀損しないと思っていた。購入後、外貨に連動する仕組債であることが判明し、大きな損害を被った。同担当者による「最悪でも元本は確保できるような商品である。」との説明を信用して購入したが、このようなリスクの大きな商品であることを理解できるような説明を受けなかった。被った損害約200万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が面談した際、申立人から現在は投資信託を中心に運用しているが、自身の相場観及び自身が決めた運用額の範囲内で値動きのある商品に投資したいとの意向を受けたため、本件仕組債を紹介した。申立人は利率が魅力的な商品であると興味を示し、購入している。同担当者は目論見書等に基づき本件仕組債の商品性及びリスク等を十分説明している。外国為替を参照する投資信託等への投資経験がある申立人が、元本が割れてしまったら仕方ないとの発言等をしていることからしても、商品性及びリスク等を理解しないで、商品を購入したとは考えられない。被申立人に説明義務違反等はないため、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人担当者が申立人に行った本件仕組債の説明は、申立人の知識や投資経験に照らすと、特にリスク説明が不十分であり、申立人がリスクを理解しないまま購入した可能性があるとともに、申立人に適合したものであったかは疑念が残る。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>
31	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> 被申立人担当者から仕組債を勧められた際、5年満期で元本保証であるとの説明を受けて購入し、多大な損害を被った。同担当者は金融商品に関する知識や投資経験の乏しい申立人に、本件仕組債がリスクの高い商品であること等を十分説明しておらず、申立人は商品性及びリスクを理解しないまま購入した。被った損害約610万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は保有していた投資信託に損失が発生したことから、損失の穴埋めをするために高利回りの商品による運用意向を示していたため、被申立人担当者は本件仕組債を提案し、商品説明資料等に基づき、商品性及びリスク等を説明した。その際、元本毀損が生じるリスクが高い商品であることを説明したところ、申立人が預金よりも高い利払いを期待できるのであればリスクの高い商品であるとしても魅力に感じている旨の発言をしていたことからすれば、商品性及びリスク等を十分理解し、購入したと考える。話し合いにより本件紛争の解決を図る用意はある。</p>	和解成立	<p>○2023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> 高齢者である申立人の収入は年金に限られており、本件取引の原資は老後資金であったこと、また、被申立人担当者による申立人の金融資産に関する確認が不十分であったことからすれば、本件仕組債に投資したことや取引金額が申立人に適合していたのかは疑念が残る。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>

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
32	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	法人		<p><申立人の主張> 申立人は外国株式で運用することを考えていたが、被申立人担当者から資産の偏重は好ましくない旨の助言とともに、E B債を勧められた。申立人は同担当者がリスクの低い商品を勧めたと考え購入し、市況の悪化により多大な損害を被った。同担当者の不誠実かつ不十分な説明により本件E B債を外国株式よりもリスクの低い商品であると誤認させられた。被った損害約1,600万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、他社において、株価変動リスクや元本毀損リスク等を有する金融商品の取引経験があり、金融商品取引に係る知識及び経験にも問題はない。本件取引は、申立人から金利収入のある商品を保有したいとの意向を受けて、被申立人担当者が契約締結前交付書面等により本件E B債の商品内容、各種リスク及び想定損失額等について時間をかけて説明したところ、申立人が理解を示し、自らの判断により購入したものである。被申立人において、説明義務違反等の法的責任は存在しないと考えられることから、請求に応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023年11月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行った。双方の事実認識に大きな隔りがある中で、申立人が被申立人の示した金額では和解できないとの意向を示したため、紛争解決委員は、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方の認識の隔りは埋めることができない。</p>
33	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> 被申立人担当者から外国株式に関連する仕組債を勧められて購入し、市況の悪化により多大な損害を被った。同担当者は申立人に、本件仕組債が高リスクの商品であることや商品の仕組み等の重要事項を説明することなく購入させた。被申立人の説明義務違反を理由として、被った損害約2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は被申立人との間で仕組債を含めた債券や投資信託を取引していることに加えて、複数の金融商品取引業者で外国株式の取引を行っている。本件は、申立人から要望のあった仕組債取引であり、被申立人担当者が販売説明資料等を用いて商品性及びリスク等を説明した後、買付約定書を受け入れていることから、申立人は本件仕組債の商品性等を理解し購入していると考え。申立人の請求には理由がないため、請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023年12月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、被申立人が和解には応じないとの意向を示したことから、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方における認識の隔りは埋めることができない。</p>
34	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> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、リスクや商品性を説明されることなく購入し、損害を被った。本件以前に仕組債を購入したことはなく、同担当者を信用して購入したものである。被った損害約1億2,000万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が本件仕組債を購入する際、本件仕組債の商品性やリスク等を電話や面談で説明しており、申立人が商品性やリスク等を理解したことを確認している。申立人は本件仕組債を購入以前に、何度も仕組債を購入しており、仕組債の商品性やリスク等を認識せずに取引を続けていたとは考えられない。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023年12月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者間に和解が成立する見込みがないものとして、あっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 本件仕組債の購入時における被申立人担当者からの商品性やリスク等の説明を、申立人は全く説明がなかった旨を主張しているが、被申立人は電話や面談で説明した旨を主張している。当事者双方の主張や和解するとした場合の金額に大きな開きがあることを踏まえると、あっせんで話し合いにより解決することは困難である。</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
35	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を購入し、損害を被った。本件仕組債の購入にあたり、同担当者から仕組債の長所は説明されたものの、リスクは説明されていなかったため、本件仕組債のリスクを理解しないまま購入した。被った損害約750万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が本件仕組債を購入するにあたり、被申立人担当者は資料を用いながら本件仕組債のリスク等を申立人の投資経験や理解度に応じて十分説明している。申立人は、投資経験と投資知識を十分有しており、投資スタイルも投機的なものであったため、本件仕組債の勧誘にあたっての属性に全く問題はない。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人は高齢ではあるものの、金融商品取引経験を豊富に有していることから、適合性に特段の問題は認められない。本件仕組債を購入するにあたり被申立人担当者が申立人に行った説明についても、説明義務違反は認められない。しかしながら、申立人が高齢であり、同担当者に対して運転免許証の返納や仕事の引退等について話をしていたことを踏まえると、本件仕組債の購入資金が老後資金であることを認識すべきであった。当事者双方の事実認識に大きな隔りがあるものの、紛争の早期解決の観点から、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> <p>申立人が代表者を務める法人からの同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約1,100万円)は、約30万円の支払いで和解した。</p>
36	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、「元本割れはしない、悪くても0.1%の利息が付く商品である。」旨の説明を受けて仕組債を購入し、損害を被った。本件仕組債の勧誘時、同担当者からリスク等を十分説明されなかったため、本件仕組債の商品性をよく理解していないまま購入した。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> 申立人が本件仕組債を購入する際、被申立人担当者は、申立人の投資経験、財産状況、投資目的を踏まえ本件仕組債の商品内容及びリスクを十分説明しており、元本が保証された商品であるなどの説明はしていない。申立人は、十分な理解力、判断力を有しており、本件仕組債の購入前に被申立人において仕組債を含めて様々な金融商品を購入している。請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 被申立人に適合性原則違反及び説明義務違反などの法的責任までは認められないものの、申立人は被申立人担当者からの元本毀損リスクの説明を十分理解しないまま購入していたと考える。当事者双方の事実認識に大きな隔りがあるものの、紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に一定の金額を支払うことで和解してはどうか。</p> <p>申立人の家族1名(80代前半男性)からの同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約750万円)は、約70万円の支払いで和解した。</p>
37	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> 被申立人担当者から仕組債を勧められた際、金融商品に関する知識がなく、投資経験もなかった申立人は、同担当者を信用して勧められるままに購入し、市況の悪化により損害を被った。仕組債に初めて投資した申立人は、本件仕組債の商品内容及びリスク等を十分理解できるような説明を受けていない。被申立人の説明義務違反を理由に被った損害約400万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は資産運用を検討していた申立人の運用予定額や投資方針等に見合う金融商品を複数案内したところ、申立人が利回りの期待できる商品を希望したことから、本件仕組債を提案した。同担当者が契約締結前交付書面等に基づいて、本件仕組債の仕組みやリスクを説明し、特に元本毀損リスクは詳しく説明したところ、申立人が高金利であるが、高リスクであることを理解したうえで購入している。被申立人における説明は十分に尽くしており、申立人への勧誘行為に問題はないことから、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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190万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知識からすれば、被申立人担当者が勧めたリスクの高い本件仕組債が申立人に適合した商品であったのかは疑念があり、加えて、同担当者による申立人の投資方針等の確認が不十分であったと思われるほか、申立人が理解できるような商品内容及びリスク等の説明がなされたのかについても疑念が残る。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> <p>申立人の家族1名(60代後半男性)からの同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約400万円)は、約200万円の支払いで和解した。</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
38	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> 被申立人担当者から債券を勧められ、商品内容及びリスク等を理解できる説明を十分に受けないうまま購入し、損害を被った。被申立人の説明義務違反等を理由に、被った損害約5,900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は金融商品取引につき豊富な知識と経験を有している。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たうえで商品の仕組みやリスク等を説明しており、申立人は自らの投資判断で購入している。被申立人は申立人に対して十分説明しており、説明義務違反等は認められないことから、請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023年11月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人が申立人の請求には応じられないとの意向を示したことから、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方における認識の隔たりは埋めることができない。</p>
39	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	70代前半	<p><申立人の主張> 申立人は債券を相続した際、被申立人担当者から本件債券の商品性を理解できる説明を十分に受けなかったため、市況の悪化により損害を被った。被申立人の説明義務違反を理由に、被った損害約2,900万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、本件債券を相続した申立人に対する説明義務は負わないと考えるが、申立人が本件債券を相続した際に、被申立人担当者から基本的な商品の仕組み及びリスクを説明している。被申立人は説明義務違反を理由とする損害賠償責任を負うものではないことから、請求に応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> 双方の事実認識に大きな隔たりがあるものの、紛争の早期解決の観点から、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>
40	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から投資意向に沿わない投資信託を強引に勧められて購入し、損害を被った。金融商品に関する知識もなく、商品性をよく理解できないまま購入したものである。被申立人担当者が一方的に購入金額を増額したことで、本来の投資予定額よりも多額の資金を投下することになった。被申立人担当者に本件投資信託の解約を要望したにもかかわらず、受け入れられなかったこともあった。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> 申立人に本件投資信託を販売する際、強引な勧誘は行っておらず、申立人から理解できない旨の発言もなかった。本件投資信託の購入金額につき、申立人が同意していない金額を振り込むよう依頼したことはない。申立人は本件投資信託を購入するまでに、複数の金融商品の取引経験を有しており、本件投資信託は、申立人から申告を受けた投資意向に沿った商品であった。本件投資信託の解約につき、申立人から解約意向が示されたことはあるものの、明確な解約指示はなかった。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023年11月、紛争解決委員が次の見解を示して和解を目指したものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、双方が容認できる和解金額の妥協点を見出すことができないと判断したことから、紛争解決委員は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、本件投資信託の購入にあたり、商品性を十分に理解しないうまま購入したこと、損失が拡大する状況の中で解約を希望したことは窺える。申立人は本件投資信託の購入金額を承認していない旨の主張を繰り返し述べているが、本件投資信託の購入後に取り消すなどの意思表示をしていないことは事後承諾と捉えることができるため、遡って取り消すことはできない。仮に請求金額には到底及ばない和解案を示した場合、被申立人に強い憤りを有する申立人側が受諾するとは考え難く、被申立人担当者の法令違反行為を示す確たる証拠もない中で、申立人が受諾できるような金額の和解案を被申立人が受諾することも考え難い。</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
41	投資運用に関する紛争	説明義務違反	ラップ	女	60代前半	<p><申立人の主張> 相続した株式を保有していたところ、被申立人担当者から当該株式を売却し、売却代金でファンドラップを契約するよう強引に勧められ、応じたところ、損害を被った。当時、介護で体力的・精神的にも疲弊していたことから、応じてしまった。契約時には、同担当者との間で、毎月の運用状況を報告するよう約束したにもかかわらず、同担当者はその約束を履行しなかった。被った損害約65万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人とのやりとりの中で、申立人が日常的な介護で大変な状況にあることは理解しており、申立人の状況を考慮せず、強引な勧誘を行った事実はない。本件ファンドラップの契約に関しては、申立人の同意を得たうえで勧誘を行い、申立人に納得いただいて契約している。契約時、同担当者は申立人との間で、毎月の運用状況を報告する旨の約束はしていない。請求には応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023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促した。しかしながら、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人からあっせん手続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、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 契約時、申立人が毎月の運用状況を報告するよう求めたにもかかわらず、被申立人担当者が履行しなかったことに申立人が憤りを感じることは理解できる。当事者双方の事実認識に大きな隔たりがあるものの、紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に一定の金額を支払うことで和解してはどうか。</p>
42	売買取引に関する紛争	システム障害	暗号資産デリバティブ(店頭)	男	40代前半	<p><申立人の主張> 暗号資産証拠金取引において、被申立人が誤った価格を配信したことに伴い建玉がロスカットされた。本来は発生しないはずの損失を被ったため、被った損害約300万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人が提供する暗号資産証拠金取引において、誤った価格を配信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失額については認識が異なるため、申立人が請求する金額の支払いには応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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> ロスカットが価格乖離と同一時間に開始されたことに鑑みると、価格乖離以外に一切の要因が介在していないことから、価格乖離と申立人が主張するロスカットにより被った損失には因果関係があると考えられる。ロスカットにより発生した損は、被申立人が負担することが妥当である。</p>
43	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から新規公開株式を割り当てられる旨の案内があったため、当該株式の買付注文を出した。その後、同担当者から、先程の案内は誤りであり、本件買付けを取り消してほしいと言われた。本件買付は有効に成立しており、被申立人が一方的に本件買付けを取り消したことは債務不履行に該当する。本件新規公開株式を購入し、本件申立てまでの間の高値で売却したと想定した場合の利益額約190万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件新規公開株式の取引において、被申立人担当者が申立人に対して誤って案内し、一旦、買付注文を受け付けたことに相違ないことから、あっせん委員の見解を踏まえて本件紛争の円滑な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2023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> 申立人と被申立人の間で本件新規公開株式の買付けが行われたが、被申立人によりその履行がなされなかったことに当事者間で争いはなく、当該債務不履行に対する損害賠償請求権が成立すると考える。当該不履行に対する適切な損害額の算定が問題であり、あっせん申立てまでの期間における価格の平均値を基準とするなどして損害額を算定し、当該損害額を基に当事者双方が歩み寄って和解することが妥当である。</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
44	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	70代後半	<p><申立人の主張> 株式を購入した際、被申立人担当者から配当金受取方法に関する説明がなかったため、不利益を被った。詳細かつ適切に説明を受けていれば支払う必要のなかった金銭約2万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が口座を開設する際、被申立人担当者が申立人に対して、配当金受取方法を説明していることから、請求には応じられない。</p>	和解成立	<p>○2023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1万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> 申立人と被申立人の事実認識に隔たりが生じているが、過去から現在に至る経緯の節々で被申立人が申立人に対し、より配慮した対応を行っていただければ本件紛争を回避することができた可能性があったと思料する。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>
45	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> 被申立人担当者の誤った説明に従って、株式を売却発注したところ、意図しない取引が成立してしまった。買戻しに必要な約50万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者等の誤った説明に起因して申立人の意図しない取引が成立してしまったことから、紛争解決委員から示される和解案の受諾を真摯に検討して、解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2023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> 事実関係に争いが無いことを踏まえると、被申立人の責任が重大であることは明白である。申立人はオンライントレードの画面操作により、被申立人担当者等から受けた説明が誤っていることを知り得たと考えられ、申立人に全く落ち度がなかったとも言い難い。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>
46	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から有望な銘柄であると勧められた外国株式のみに投資をするのは不安であるため、申立人は分散投資をしたいとの意向を伝えたが、聞き入れてもらえず本件株式のみを購入した。保有中、株価が下落していたことから売却意向を伝えたにもかかわらず、売却してもらえなかったため、多大な損害を被った。申立人の投資意向に応じなかった同担当者の行為により多大な損害を被ったため、約5,100万円の賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は本件株式の取引以前から、多数の外国株式売買を行う等、豊富な投資経験を有している。本件株式は、申立人の金融資産の額、資金性格及び投資目的に適合した商品であると考えられ、購入の判断及び投資金額等は申立人自身の意向によるものである。購入後、被申立人担当者が申立人の意向に反して売却を止めた事実はない。申立人が被った損失を賠償する法的責任は存在しないため、請求に応じられない。</p>	見込みなし	<p>○2023年11月、紛争解決委員は期日において当事者双方の合意形成に向けたすり合わせを行ったものの、双方の事実認識に大きな隔たりがあり、申立人が被申立人の示した金額では和解できないとの意向を示したことから、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。</p> <p><紛争解決委員の見解> 双方における認識の隔たりは埋めることができない。</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
47	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	上場株式	男	40代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に、保有株式の一部売却を依頼したところ、同担当者が売却株数を誤り、全株式を売却した。誤って売却された株式については買戻しが行われたが、買戻しによって発生した損害は、申立人が負うべきものではなく、被申立人が負うべきものである。本件取引で生じた約900万円は、申立人の負債でないことを明らかにしたい。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の担当者が申立人からの株式売却受注時に、具体的に数量を確認しないまま発注したことに過失があると考え。本件発生の際、被申立人は、申立人の過失の有無、損金の負担割合等を明確にし、あっせんでの話し合いによる解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2023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900万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> 被申立人の担当者は、申立人から発注される株式の銘柄、数量、指値の有無を明確に確認する義務があるところ、同担当者は申立人の数量を確認しないまま受注しており、重大な過失があったと認められる。被申立人は、本件取引によって申立人が被った損害を賠償する義務がある。</p>