

FINMAC紛争解決手続事例（2025年7—9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、2025年7月から9月までの間に手続が終結した事案は44件である。そのうち、和解成立事案が31件、不調打ちり事案11件、一方の離脱事案は2件である。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31件＞、＜売買取引に関する紛争11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	誤った情報の提供	株式投信	女	40代後半	<p>＜申立人の主張＞ 保有投資信託の解約について、被申立人担当者から誤った解約価額を伝えられて解約したところ、想定以上の損失を被った。本件投資信託の解約は、同担当者の誤った情報提供により決断したものであることから、同担当者から伝えられた解約価額と実際の損失との差額約12万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者が申立人に対し、本件投資信託の解約価額について誤った説明を行ったことは事実であり、申立人が想定していた損失額と実際の損失額が大きく異なったことも事実である。同担当者に落ち度があったことは事実であるため、あっせん手続きにおいて、紛争解決委員の見解を踏まえ、和解に応じる用意はある。</p>	和解成立	<p>○2025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12万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、解約時の基準価額という重要な事実について誤った説明をし、申立人は、その誤った説明に基づき本件投資信託を解約する旨の意思決定をしたものと考えられる。また、申立人は、同担当者の説明が誤っていたことが判明した直後に苦情を申し出ていることからすると、同担当者が解約価額について正しい説明をしていれば、本件投資信託を解約しなかった可能性があると考えられる。以上のことから、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解することが望ましいと考える。</p>
2	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	国債	男	60代前半	<p>＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から外国債券を勧められて購入したが、購入にあたり、本件外国債券を中途売却することにより譲渡益を得る手法のリスク及び本件外国債券購入時のコストに関して誤った説明を受けた。よって、被った損失約80万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者が申立人の投資判断を誤認させたことによって、申立人が本件外国債券を購入したことについては、およそ誤りはないことから、あっせん手続きにおいて、実在する記録と当事者双方の事実確認が行われたうえで、裁判外紛争解決手続制度の趣旨に基づき、合理的な解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2025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、本件外国債券取引を無効とすることで双方が合意した。</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞ 本件外国債券の勧誘時に、被申立人担当者が申立人に示した本件外国債券のリスク、リターン等の参考数値について、申立人が確定数値と誤認した可能性が高いと考える。本件外国債券の購入にあたり、申立人に過失が存在したと認定することもできないことから、被申立人は申立人が被った損失を賠償することが適切であり、その方法として、本件外国債券取引を無効とする方法が妥当であると考えられる。</p>
3	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＞ 保有株式を売却しようと思い、被申立人担当者に確認したところ、保有株式の取得単価について、誤った情報を提供され、当該情報に基づき売却した結果、損失を被った。同担当者から誤った情報を提供されたことにより発生した損失であることから、被った損失約4万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞ 申立人は、繰り返し被申立人に保有株式の取得単価に関する問合せを行っており、その都度、被申立人は適切に説明を行っていた。しかしながら、申立人から被申立人担当者が問合せを受けた際、申立人が保有株式の取得単価について、申立人は誤った認識に基づいて同担当者に確認しているものの、同担当者は申立人の誤りを正さなかった。同担当者が申立人の誤った認識を正さなかった点については遺憾ではあるものの、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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2万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から保有株式の取得単価に関する問合せを受けた際、申立人は誤った認識に基づいて同担当者に確認しているものの、同担当者は申立人の誤りを正さなかった。同担当者が申立人の誤りを訂正していた場合、本件紛争は発生していなかったことから、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことにより解決することが望ましいと考える。</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
4	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	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建て債券を勧められ、満期まで保有すれば元本は保証されている旨の説明を受けて購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約200万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件債券の勧誘は、申立人の投資意向に沿ったものであり、申立人は自らが許容できるリスクの範囲内で投資金額を決定して投資判断を行っている。被申立人担当者は、申立人に対し、本件債券がトルコリラで償還されることも説明していることから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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4万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> 本件債券の説明において、被申立人の担当者が申立人に対し、元本が保証されている旨の説明を行ったことは考え難い。本件紛争におけるその他の諸事情を踏まえ、紛争の早期解決の見地から、被申立人が申立人に対し、解決金を支払って和解することが妥当と考える。</p>
5	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> 被申立人担当者からETNを執拗に勧められ、商品性やリスク等について十分な説明を受けず購入したところ、損失を被った。同担当者の勧誘行為は、説明義務違反に抵触することから、被った損失約510万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件ETNを申立人に販売するにあたり、本件ETNの商品性やリスク等について十分に説明していることから、説明義務違反の事実とは認められない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年7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ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔りは埋めることができない。また、被申立人においては申立人の請求には応じられないとの意向を示していることから、あっせんでの解決は困難であると判断した。</p>
6	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トルコリラ建て仕組債を勧められ、銀行預金と同様の商品であるとの説明を受け、商品性やリスク等について十分な説明を受けず購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約760万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債の勧誘時、被申立人担当者は申立人に対し本件仕組債の商品性やリスク等について説明しており、申立人が本件仕組債の商品性やリスク等を理解していることを確認している。被申立人に説明義務違反等の事実は存在しないため、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人の保有資産の状況を踏まえると、本件仕組債の購入金額がリスクを取ることのできる範囲内の金額であったかどうか、疑問を感じる。よって、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
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> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、保有資金は5年後に必要な金銭であることを伝えながらもかわらず、同担当者から5年後に元本が戻るという説明を受け、商品性やリスクに関する説明を受けず購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約1,500万円について、被申立人に賠償を求める。</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を提案した際、申立人と面談のうえ、説明資料を提示しながら適切な説明を行っていることから、申立人が本件仕組債の仕組みやリスクを理解していなかったということはあり得ない。また、本件仕組債の購入時、申立人は会社役員であり、相応の資金や他の金融商品取引業者で金融商品を購入した経験も有していた。被申立人に適合性の原則、説明義務に反した行為は、一切、認められないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 本件紛争の諸事情に鑑みると、被申立人担当者の勧誘につき、適合性原則違反や説明義務違反等の法的責任までは認められないと考える。しかしながら、本件紛争の迅速かつ円滑な解決のため、解決金として、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解してはどうかと考える。</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
8	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、商品性やリスクについて十分な説明を受けずに購入したところ、損失を被った。本件仕組債は、同担当者に急かされて購入したものであり、購入の際には被申立人従業員数人に囲まれた状況で、断りづらい状況であった。よって、被った損失約380万円について、被申立人に賠償を求める。</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を提案した際、申立人に商品説明資料一式を手交したうえで、本件仕組債の基本的な仕組みやリスク等について説明を行っており、申立人は本件仕組債のリスクを理解したうえで自らの判断で購入している。また、申立人は、他の金融商品取引業者で本件仕組債と同種の仕組債の購入経験を有していることから、本件仕組債の商品性やリスクを理解せずに購入したということはない。以上のことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 本件紛争の諸事情に鑑みると、被申立人担当者の勧誘につき、適合性原則違反や説明義務違反等の法的責任までは認められないと考える。しかしながら、申立人が他の金融商品取引業者において同種の仕組債の購入経験を有しているからといって、申立人が本件仕組債のリスク等を十分に理解していたとまではいえないと考える。本件紛争の迅速かつ円滑な解決のため、解決金として、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解してはどうかと考える。</p>
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	40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、リスクについて一定の説明は受けたものの、同担当者から、投資信託で被った損を取り戻すことができる、早期償還になるのは間違いない、キャンペーン中で他の顧客には案内していないといった説明を受けたため、リスクがないものと誤認して購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約300万円について、被申立人に賠償を求める。</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を勧誘した際、断定的や特別感を煽るような発言は行っていない。同担当者は申立人に対し、本件仕組債の商品性やリスク等について必要な説明を尽くしており、申立人も本件仕組債のリスク等を理解していた。よって、申立人からの損害額全額の請求には応じることができないが、請求額の一部を負担することにより解決を図る用意はある。</p>	和解成立	<p>○2025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90万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 被申立人による申立人の商品性やリスク理解度の確認が不十分であったと考えることから、本件仕組債が申立人に適合した商品であったかは疑念が残る。その他、諸般の事情も勘案すると、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
10	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、商品性やリスクについて十分な説明を受けずに、言われるがまま購入したところ、損失を被った。投資の素人である申立人に対し、仕組債のようなリスクの高い金融商品を勧めることは、誠実とはいえない行為である。よって、被った損失約1億3,000万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、被申立人で複数回に亘り仕組債を購入しており、本件仕組債取引において、被申立人担当者は申立人に資料を交付し、想定損失額やリスク等について説明を行い、その都度、申立人が理解したことを確認している。申立人は豊富な金融資産を有しているとともに、複数の金融商品取引業者で各種リスク商品の取引経験を有している。本件仕組債取引において、説明義務違反等による違法な投資勧誘を行った事実は存在しないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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920万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> 申立人の保有する金融資産について、被申立人担当者は申立人が多額の金融資産を有していたことを前提に仕組債を提案していたが、同担当者は申立人が多額の金融資産を有していると認めるに足る事情を確認していなかった。また、同担当者は申立人に対し、本件仕組債の対象株式の株価下落リスクについて、申立人に理解できるように十分な説明を行っていたが疑念が残る。他方、申立人は、同担当者の提案に基づき複数回に亘って仕組債を購入しており、その都度、想定損失額等について十分な説明を受け、理解した旨の確認書を差し入れている。以上のことから、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p> <p>申立人の家族1名(70代後半男性)から、同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約3,000万円)は、約460万円の支払いで和解した。</p>
11	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、高配当を得ることができる等の説明は受けたが、商品性やリスクについて十分な説明を受けずに購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約740万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件仕組債取引において、被申立人担当者は申立人に勧誘資料を用いて説明を行っており、申立人が理解したことを確認している。申立人は複数の金融商品取引業者で仕組債取引の経験を有しており、申立人は本件仕組債の商品性やリスクを認識し、購入意思を示したうえで購入に至っている。本件仕組債取引において、法律に抵触するような行為は見当たらないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 本件仕組債取引に際して、被申立人担当者が申立人に対して一定程度の説明を行っていること及び説明を受けた申立人が本件仕組債の商品性やリスクを一定程度理解したうえで本件仕組債の購入意向を示したことに係る証跡は存在している。しかしながら、申立人の保有資産等を勘案すると、申立人の保有金融資産に対する仕組債の投資割合が高くなっているにもかかわらず、被申立人が十分な確認を行っていたかどうか疑念が残る。その他、諸般の事情も勘案すると、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p> <p>申立人の家族1名(60代後半女性)から、同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約620万円)は、約60万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
12	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勧められて購入した仕組債について、株式で償還され、継続保有を希望していたところ、同担当者から投資信託に乗り換えさせられた結果、損失を被った。本件仕組債の購入にあたり、同担当者から本件仕組債の商品性やリスクについて説明も受けていないことから、被った損失約930万円について、被申立人に賠償を求める。</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を勧誘した際、本件仕組債の商品性やリスク等について十分な説明を行っている。また、投資信託への乗換えについても申立人からの意向を受けて案内したものである。申立人は、金融商品取引経験や金融商品取引に関する知識を有し、投資意欲も旺盛であり、本件仕組債等の購入に際し、被申立人に説明義務違反及び適合性の原則に違反する行為はない。よって、申立人からの損害額全額の請求には応じることができないが、請求額の一部を負担することにより解決を図る用意はある。</p>	和解成立	<p>○2025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250万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、申立人に本件仕組債等を提案するにあたって、申立人の真の投資意向の把握が不十分であった可能性があること等を踏まえると、本件仕組債等が申立人に適合したものであったかは疑念が残る。その他、諸般の事情も勘案すると、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
13	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> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、同担当者からノックインが起こることはあり得ない等の説明を受けて購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約2,300万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件仕組債の勧誘時、申立人に対して、本件仕組債の資料を手交のうえ、基本的な仕組みやリスク等を説明しており、申立人は理解したうえで本件仕組債を購入している。また、申立人は、外国為替に関して一定の知見があり、本件仕組債の購入前にも類似の仕組債を購入しており、本件仕組債の商品性やリスクを理解しないまま購入したことはあり得ない。よって、申立人からの請求に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 本件紛争の諸事情に鑑みると、被申立人担当者の勧誘につき、適合性の原則違反及び説明義務違反の法的責任まで明確には認められないと考える。しかしながら、本件仕組債の勧誘経緯、経過等を踏まえ、本件紛争の迅速かつ円滑な解決のため、解決金として、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解してはどうかと考える。</p>
14	勧誘に関する紛争	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、商品性やリスクについて十分な説明を受けずに購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約550万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件仕組債の勧誘時、申立人に対して、本件仕組債と併せて外貨建て債券も提案し、申立人が本件仕組債を選んでおり、本件仕組債の勧誘時、同担当者は申立人に対し、本件仕組債の商品性やリスクを適切に説明したうえで、申立人が理解したことを確認している。また、本件仕組債の販売時、申立人は外国債券や投資信託の投資経験を有していた。よって、申立人の主張には理由がないことから、申立人からの請求に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 本件紛争の諸事情に鑑みると、被申立人担当者の勧誘につき、説明義務の法的責任までは認められないと考える。しかしながら、申立人にとって本件仕組債取引は、初めての仕組債取引であることから、申立人の投資経験や期間を踏まえると、適合性の原則の観点から、疑いがないとまでは判断できないと考える。よって、本件紛争の迅速かつ円滑な解決のため、解決金として、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解してはどうかと考える。</p>
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、信用取引の仕組みやリスクについて十分な説明を受けずに信用取引を行ったところ、多額の損失を被った。また、申立人の判断能力が低下していたため、申立人の家族が同担当者に申立人の取引状況について説明を求めたところ、同担当者は申立人同席の場であれば説明することができる旨を回答したにもかかわらず、申立人と申立人の家族が同席の場において申立人の取引状況を説明しなかったため、損失が拡大した。よって、被った損失約3,700万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が信用取引を始めるにあたり、信用取引の仕組みやリスク等を説明しており、申立人は信用取引の経験も有していたことから、申立人は信用取引の仕組みやリスク等を理解していた。また、同担当者は、申立人の家族から、申立人の取引状況を説明するよう求められた際、申立人同席の場であれば説明することができる旨を伝えたものの、同席の場で申立人または申立人の家族から求められなかったため、説明しなかったものである。よって、申立人からの請求に応じることができない。</p>	見込みなし	<p>○2025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。しかしながら、被申立人からあっせん手続き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、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、申立人の家族が被申立人担当者に対し、申立人の取引状況を説明するよう求め、同担当者が、申立人同席の場であれば知らせることができる旨を回答したものと考えることから、同担当者が申立人と申立人の家族同席の場で申立人の取引状況を説明しなかったことは、約束の不履行であったと考える。よって、被申立人が申立人に対し、金銭を支払って和解することが妥当と考える。</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
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	不動産投信	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、「保有する投資信託は分配金が減額される可能性がある。解約して解約代金で他の投資信託を購入した方がいい。」などと勧められ、購入する投資信託の商品性について十分な説明を受けないうまま購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約80万円について、被申立人に賠償を求めらる。</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の購入を提案した際、申立人からの質問に答えながら、目論見書に沿って商品性等について詳細に説明を行っている。被申立人には、説明義務違反に抵触するような事実はないため、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年8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ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔りは埋めることができない。被申立人は、申立人の請求には応じられないとの意向を示したため、あっせんでの解決は困難であると判断した。</p>
17	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> 被申立人担当者から外貨建て債券を勧められ、リスクの高い商品ではないと誤認して購入したところ、損失を被った。本件外貨建て債券の購入前、同担当者に対し、金融商品の勧誘は不要である旨を伝えていたにもかかわらず、休日に長時間に亘る勧誘を受けた結果、購入したものであることから、被った損失約640万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件外貨建て債券の提案時、申立人に対し、2日に亘り本件外貨建て債券の為替リスクを中心に十分な時間をかけて丁寧に説明している。その際、同担当者は申立人と質疑などしており、申立人は本件債券のリスク等を十分に理解したうえ、自らの判断で本件仕組債を購入している。よって、申立人の主張には理由がないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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5万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> 本件紛争の諸事情に鑑みると、被申立人担当者の勧誘につき、適合性原則や説明義務等の法的責任までは認められないと考える。しかしながら、本件紛争の迅速かつ円滑な解決のため、解決金として、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解してはどうかと考える。</p>
18	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> 被申立人担当者からトルコリラ建て債券は金利が高いから大丈夫と言われたことを信用し、言われるままに購入したところ損失を被った。同担当者は本件債券のメリットばかりを何度も強調しながら、長時間に亘り執拗に勧めてきたが、リスクの高い商品であることの説明は受けなかった。よって、被った損失約200万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は被申立人及び他の金融商品取引業者において外貨建てを含む複数の債券等の取引を行っているため、本件債券に係る知識・理解度について問題はなかったと認識している。申立人は被申立人担当者が提案する商品が自身のニーズと合致していなければはっきりと断ってくるが、本件取引については同担当者が商品概要及びリスク等の説明を行った際に興味を示し、自らの判断により購入に至っている。被申立人に法令違反等の行為はなく、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年7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りがあり、かつ、被申立人が和解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、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> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、被申立人に説明義務違反等が認められるとはいえないものの、本件債券のリスクを申立人が十分に理解していなかったことが窺えるため、それらの事情を踏まえて被申立人が申立人に一定の金銭を支払うことで解決することを提案したが、双方における歩み寄りはなく、事実認識の大きな隔りを埋めることはできないことから、あっせんでの解決は困難であると判断した。</p>
19	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> 被申立人担当者から外国債券を勧められ、商品性やリスク等について十分な説明を受けないうまま購入したところ、損失を被った。申立人は、日本語を十分に理解しているとは言いがたい状況であり、本件外国債券は、同担当者を信用して購入したものである。本件外国債券のリスクを理解していれば、多額の購入は行わなかったことから、被った損失約160万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が本件外国債券を購入するにあたり、被申立人担当者は申立人に対し、為替リスク等について説明を行っており、申立人はそれらを理解した上で本件外国債券を購入している。また、申立人と同担当者とのやりとりの中で、本件外国債券の商品性を理解していることが窺われる言動もあった。申立人は、株式や新興国通貨を含む外国債券等の取引経験を有しており、本件外国債券の購入前に、同種の外国債券も購入していることから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人は、日本語の理解が万全ではないことが窺われることから、本件外国債券のリスクについて、十分に理解していなかった可能性があると考えらる。その他、諸事情を鑑み、紛争の早期解決の見地から、被申立人が申立人に対し、和解案に示した金額を支払って和解することが妥当と考える。</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
20	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> 被申立人担当者から外貨建て債券を勧められ、商品性やリスクについて十分な説明を受けずに購入したところ、損失を被った。また、同担当者からは、本件外貨建て債券の償還時、日本円に交換する際に必要な手数料についても十分な説明を受けていなかった。よって、被った損失約660万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が本件外貨建て債券を申立人に案内した際、同担当者は申立人に対し、本件外貨建て債券を含めた4銘柄を案内しており、これら4銘柄について、資料を用いて十分に説明を行った結果、申立人が本件外貨建て債券を選んだものである。本件外貨建て債券の商品性は、比較的簡単なものであり、申立人が理解できないような金融商品ではないことから、申立人からの請求に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 当事者双方の主張する事実経過や提出された関係資料を踏まえると、被申立人に適合性原則違反や説明義務違反等があったと判断することはできない。しかしながら、被申立人担当者の申立人に対する本件外貨建て債券の勧誘において、他の損失を被っている債券の損失を取り戻すことができる可能性を強調している反面、外国通貨が大きく下落する可能性についてはあまり示唆していない印象を受けたことから、被申立人が申立人に対し、和解案に示した金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	80代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、トルコリラ建て債券を勧められ、リスクについて十分な説明を受けずに購入したところ、損失を被った。よって、被った損失のうち1,500万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が本件トルコリラ建て債券を購入する際、本件債券のリスク等について説明責任を果たしており、申立人は、本件債券の購入前に相応の投資経験を有していたことを踏まえると、申立人は、本件債券の商品性等を理解したうえで購入していたと認識している。本件債券の購入によって申立人が多額の損失を被ったことは遺憾ではあるものの、あくまで為替の下落による結果であり、法的観点では全く問題はないことから、被申立人が負うべき責任はない。</p>	見込みなし	<p>○2025年9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求めた。しかしながら、被申立人からあっせん手続き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、本件トルコリラ建て債券を購入する前、同種のトルコリラ建て債券を含む複数の外貨建て債券の購入経験を有していたことを踏まえると、本件トルコリラ建て債券について、商品性やリスクを全く理解することのないまま購入したとは言えないと考える。申立人が、本件債券において、為替変動によって多額の損失を被ったことは憂慮するものの、双方の互譲による解決は困難であるとする。</p>
22	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）	女	60代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から執拗な勧誘を受け、リスク等を理解しないまま、くりっく365取引を行ったところ、損失を被った。同担当者は、本件取引が元本保証の取引である旨を再三にわたり述べており、同担当者から言われたとおり売買取引の結果、多額の損失を被った。同担当者の行為は、説明義務及び適合性の原則に抵触することから、被った損失約1,800万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件くりっく365取引を勧誘した際、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を行い、申立人が理解したことを確認しており、売買については、申立人自らの責任と判断に基づき行っている。よって、被申立人は、申立人に対し、本件取引による損害を賠償する責任はない。</p>	見込みなし	<p>○2025年7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> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、説明義務や適合性の原則に抵触する事実は認められず、その事実関係について、双方における認識の大きな隔りについては埋めることができない。よって、あっせんでの解決は困難であると判断した。</p>
23	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から、1年で必ず2倍になると言われ、外国株式を購入するよう勧められたため、保有外国株式を売却して、売却代金で勧められた外国株式を購入したところ、損失を被った。よって、被った損失約1,200万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件外国株式取引について、被申立人担当者は申立人に対し、本件外国株式の株価が1年で必ず2倍になるといった断定的判断の提供は行っていない。被申立人には何らの不法行為は存在しないため、申立人からの請求に応じることができない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人は相応の金融商品取引経験を有しており、申立人の適合性には全く問題がないと考える。相応の金融商品取引経験を有している申立人が、本件外国株式取引のみに被申立人担当者の違法性を主張していることを踏まえると、本件外国株式取引における同担当者の勧誘時の客観的証拠がない状況において、同担当者が申立人に何らかの誤解を与えかねない表現を用いた可能性があることについて、疑念が払拭できない。よって、和解案に示した金額を被申立人が解決金として申立人に支払うことで和解してはどうかと考える。</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
24	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)	男	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から勧誘され、くりっく365取引を行ったところ、損失を被った。同担当者からの勧誘時、くりっく365取引で発生するスワップポイントについて、固定されたものであると誤解するような資料に基づいた説明を受けたため、スワップポイントが固定されたものと誤認して取引したことから、被った損失約230万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対してくりっく365取引を勧誘した際、申立人に対して自作資料を提示したことは事実であるものの、スワップポイントが固定されたものである旨の説明は行っていない。同担当者は、申立人に対してくりっく365取引の説明を行った際、関係資料を用いて説明を行っており、リスク項目について、申立人が理解したことを確認している。申立人は、自らの判断により、くりっく365取引を行っていることから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025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。しかしながら、申立人からあっせん手続き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、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取したところ、申立人は、被申立人担当者が作成した資料を基に説明を受けており、くりっく365取引の仕組みやリスク等を正確に理解しないまま取引を行ったと考える。よって、被申立人が申立人に対し、和解案に示した金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
25	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	80代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者に対し、相続で保有した株式を売却のうえ、売却代金を銀行に振り込むよう求めたところ、同担当者から売却代金を原資に投資信託を購入するよう勧められ、言われたとおりに購入した結果、損失を被った。申立人は高齢であるとともに、金融商品取引の経験も有していなかったため、本件投資信託のリスクを全く理解していなかった。よって、被った損失約80万円について、被申立人に賠償を求める。</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を勧誘した際、本件投資信託の商品性やリスク等について十分な説明を行っているため、説明義務違反は存在しない。また、申立人の属性及び本件投資信託の商品性を踏まえると、適合性原則違反も存在しない。以上のことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】
26	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仕組債を勧められ、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ところ、損失を被った。よって、被った損失約240万円について、被申立人に賠償を求める。</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を勧誘した際、資料に基づき、申立人の前で説明を行っており、説明義務を果たしている。また、申立人は投資に関する十分な知識、経験を有しており、本件仕組債の購入前に、同種の仕組債の購入経験も有していることから、本件仕組債の取引が適合性に反する取引であるとは言えない。以上のことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人の金融商品取引経験や被申立人担当者の申立人に対する説明状況を踏まえると、適合性原則違反や説明義務違反は認められないと考える。他方、申立人は、本件仕組債は自由に解約できると思っていたと主張していることなどからすると、本件仕組債の商品性等を十分に理解していなかった可能性があると考えられる。また、仕組債のリスク等を鑑みると、申立人に相応しい商品であったかどうか疑念が残る。以上のことから、双方互譲のうえ、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解することが望ましいと考える。</p>
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	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、ログインになることは稀であり、最悪、株式に戻るといった説明を受け、リスクに関する説明を十分に受けずに購入したところ、損失を被った。また、株式取引を行ったことがない申立人に対し、仕組債というハイリスクかつ高度な金融知識を要する金融商品を勧誘したことは、適合性の原則に反する行為である。よって、被った損失約70万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者が、申立人に対し、被申立人における取扱商品全般に関する説明を行ったところ、申立人が本件仕組債に興味を示したため、本件仕組債を案内した。申立人が本件仕組債を購入するにあたっては、本件仕組債の商品性やリスク等について、申立人の知識、経験、資産の状況等を踏まえ、申立人に理解されるために必要な方法及び程度による説明をしている。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人が本件仕組債を購入するにあたって、被申立人は申立人が本件仕組債の商品性やリスク等を理解したことを確認しているが、申立人の金融商品取引経験を踏まえ、本件仕組債の商品性やリスクを真に理解できるよう説明すべきであったと考える。よって、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解してはどうかと考える。</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	適合性の原則	仕組債	法人		<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、商品性やリスクについて十分な説明を受けずに購入したところ損失を被った。申立人は、本件仕組債の商品性やリスクについて十分に理解せずに購入しており、被申立人に、説明義務及び適合性の原則に反する行為があったことから、被った損失約2,500万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の知識、経験、財産の状況及び金融商品取引を契約する目的に照らして不適切な勧誘を行った事実とは認められない。また、被申立人担当者は申立人に対し、本件仕組債のリスクや商品性等について、適切に説明を行っており、説明義務違反があったとも認められない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 本件仕組債における被申立人担当者の申立人に対する勧誘や説明について、違法な点は認められないと考える。しかしながら、本件紛争を長期化させずに円満に解決することが望ましいと考える。</p>
29	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から仕組債を勧められ、金融商品取引に関する知識や経験について確認を受けずに購入したところ、損失を被った。本件仕組債の購入にあたり、同担当者から本件仕組債の商品性やリスクについて説明も受けていないことから、被った損失約500万円について、被申立人に賠償を求めらる。</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を勧誘した際、本件仕組債の商品性やリスク等について必要な説明を尽くしており、申立人も商品性やリスク等を十分に理解していた。同担当者は、本件仕組債の購入資金は余裕資金であることなどを確認しており、本件仕組債の購入に際し、適合性の原則に違反する行為はない。よって、申立人からの損害額全額の請求には応じることはできないが、請求額の一部を負担することにより解決を図る用意はある。</p>	和解成立	<p>○2025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> 被申立人は、申立人に本件仕組債を提案するにあたって、申立人の投資意向を丁寧に確認したうえで提案することが望ましく、被申立人による申立人の商品性やリスク理解度の確認も不十分であったと考えることから、本件仕組債が申立人に適合した商品であったかは疑念が残る。その他、諸般の事情も勘案すると、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</p>
30	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> 被申立人担当者は、申立人の金融リテラシーが高くないことを知りながら、くりっく株365取引を行うよう勧誘し、取引を行わせた。同担当者の勧誘は、業者都合かつ申立人の投資意向等を無視したものであり、結果として多額の損失を被った。同担当者の行為は、説明義務違反及び適合性原則違反に抵触する不当なものであることから、被った損失約1,080万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人にくりっく株365取引を勧誘した際、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を行っており、申立人も十分に理解していた。申立人は、くりっく株365取引を開始した後、被申立人担当者による情報提供のもと、自らの判断により売買を行っていた。申立人の主張は被申立人に責任を転嫁しているに過ぎないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人は、被申立人担当者からの勧誘を受けてくりっく株365取引を開始しているが、口座開設時や取引開始後において、適宜、申立人の意向確認が行われていることなどを踏まえ、適合性の原則等に抵触していたとはいえないと考える。しかしながら、同担当者の申立人に対する勧誘において、申立人の勤務時間中に電話を架けていたこと、申立人への勧誘電話が長時間に及んでいたことなどを踏まえると、同担当者の勧誘に不適切な点があったと考える。</p>
31	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	男	50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取引を勧められ、リスク等を理解しないまま、言われたとおりに売買を行ったところ、損失を被った。よって、被った損失約400万円について、被申立人に賠償を求めらる。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件くりっく株365取引を勧誘した際、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を行い、申立人が理解したことを確認している。また、売買については、同担当者の情報やアドバイスにより、申立人が自らの判断で行っている。以上のことから、申立人の請求には何らの理由もなく、被申立人に本件取引による損害を賠償する責任はない。</p>	その他	<p>○2025年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、あっせん手続きを行わないことが適当であると判断した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 1. 被申立人から提出された資料によると、本件あっせん申立て以前の2022年1月から2025年6月までの間に、複数回にわたり、申立人から被申立人従業員に対し、被申立人従業員及びその家族(以下、「被申立人従業員等」という。)に命の危険を感じさせる内容のメッセージを送信する行為があったと認められたこと。 2. 2025年5月28日に申立人から証券・金融商品あっせん相談センターに被申立人を相手方とする苦情の申出がなされたため、相談員が被申立人に苦情を取り次いだところ、被申立人より、「申立人から被申立人従業員に対し、被申立人従業員等に命の危険を感じさせる内容のメッセージが送られている。」との報告があった。そのため、相談員から申立人に対し、今後、被申立人従業員にメッセージを送ることは厳に慎むよう求めたにもかかわらず、その後も被申立人従業員にメッセージを送信していたことが認められたこと。 3. 上記1及び2の状況に鑑み、申立人と被申立人との間の信頼関係を前提とする「話し合い解決」の環境にないこと。 4. 上記を踏まえ、紛争解決委員として、本件あっせん手続きを継続しても被申立人は譲歩する意思がないと考えられ、あっせんにおいて和解が成立する見込みがないことから、本件あっせん手続きを行わないことが適当である。</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	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	30代後半	<p><申立人の主張> 新株予約権割当について、被申立人担当者からの指示どおりに権利行使手続きを行ったところ、同担当者の指示に誤りがあったため、権利行使期間内に権利行使手続きを終えることができなかった。よって、被った損失約530万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 新株予約権割当ての権利行使手続きについて、被申立人担当者が申立人に対して誤った説明を行ったことは認める。しかしながら、同担当者が誤った説明を行ったことと権利行使期間内に権利行使手続きを終えることができなかったことの因果関係が成り立たないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人及び被申立人の主張について、いずれも可能性の話であることから、本あつせん手続きにおいて、どちらの主張が正しいか判断することはできない。しかしながら、紛争の早期解決のため、被申立人が申立人に対し、一定額の解決金を支払うことにより解決することが望ましいと考える。</p>
33	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> 株式の公募・売出しにおいて、被申立人担当者から誤った説明を受けたことにより株式の配分を受けることができなかったため、損失を被った。よって、被った損失約7万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人から被申立人担当者に問い合わせがあった際、申立人の説明が要領を得たものではなかったため、結果的に同担当者が正しい案内をすることができなかった。本件において、申立人に損害は生じていないため、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年8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りがあり、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、あつ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> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔りは埋めることができない。また、被申立人においては申立人の請求には応じられないとの意向を示していることから、あつせんでの解決は困難であると判断した。</p>
34	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	40代後半	<p><申立人の主張> 申立人が保有株式を売却しようとしたところ、被申立人から株式の売却に必要な手続きについて、誤った情報を提供された。その結果、株式の売却手続きが著しく遅延したことにより、損失を被ったことから、被った損失約240万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人における申立人の保有株式の売却手続きに特段の遅延は認められないことから、申立人からの請求に応じることはできない。しかしながら、申立人の保有株式の売却手続きに関連して、申立人に対し誤った情報を提供したことは事実であることから、あつ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>○2025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> 被申立人担当者が、申立人に対して誤った情報を提供したことにより株式の売却手続きが遅延したこと、その間に当該株式の株価が下落したことは事実であることから、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことにより解決することが望ましいと考える。</p>
35	売買取引に関する紛争	過当売買	証券CFD	女	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人は、投資経験や知識等が不十分な申立人にくりっく株365取引を勧誘し、申立人の財産状況等から見て短期間に過当な取引を行わせた。これらの行為は、適合性の原則、説明義務、新規委託者保護義務等に反する行為であることから、損失約1,270万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人にくりっく株365取引を勧誘した際、本件取引の仕組みやリスク等について十分な説明を行っており、申立人が理解したことを確認している。申立人は、自らの意思や同担当者の助言に基づいて本件取引を行う積極的な姿勢があり、本件取引に傾倒し、売買頻度や取引数量が増加した結果、損失が膨らんだものと推察する。本件取引の損失は、相場変動により発生したものであり、申立人の自己責任に帰属する範疇のものであることから、被申立人に賠償責任はなく、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 本件取引において、被申立人担当者は申立人に対し、初回取引までの間に追加資金の導入を求め、申立人の取引経験等から不釣り合いと思われる数量の取引を勧めていると考える。また、追加資金を導入しようとする申立人に対して、本件取引のリスクとその影響を丁寧に説明する必要があったと考える。以上のことから、被申立人が申立人に対し、損失額の一定割合の金額を支払って和解することが妥当と考える。</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
36	売買取引に関する紛争	過当売買	証券CFD	男	70代前半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から勧められ、商品性やリスク等について十分な説明を受けず、くりっく株365取引を行ったところ、損失を被った。よって、被った損失約300万円について、被申立人に賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人にくりっく株365取引を勧誘した際、申立人に対し、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を行っており、ハイリスクな取引であること、自己責任での取引であることを申立人が理解していることを確認したうえで口座開設に至っている。申立人の主張は被申立人に責任を転嫁しているに過ぎないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人がくりっく株365取引の口座を開設するにあたり、被申立人から一定の説明を受け、商品内容やリスクについて一定程度理解していたことが認められる。しかしながら、価格変動の不安を吐露する申立人に対し、同担当者は断定的判断の提供を疑われるような物言いをした可能性があり、長時間に亘る強引ともいえる勧誘を行うなど、同担当者による適切でない対応があったと考える。よって、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことにより解決することが望ましいと考える。</p>
37	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	80代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者を信用し、勧められるがままに株式取引を行ったところ、多額の損失を被った。同担当者が手数料目的で行ったものであることから、被った損失約1,490万円について、被申立人に賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の株式取引について、被申立人担当者は、申立人からの要望を受けて自らの見解や推奨銘柄の案内等を行っており、適合性の原則や説明義務に反するような投資勧誘を行った事実は認められないことから、申立人の請求は成り立たない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 申立人の被申立人における取引について、過当な取引が行われたとはいえないと考える。しかしながら、紛争の早期解決のため、被申立人が申立人に対し、一定額の解決金を支払うことにより解決することが望ましいと考える。</p>
38	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人担当者から保有株式を売却し、売却代金で他の株式を購入するよう勧められ、購入する株式に関する値動きやリスク等について十分な説明を受けず、購入したところ、損失を被った。同担当者による本件株式の勧誘行為は、担当者の都合を押し付けたものであることから、被った損失約470万円について、被申立人に賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の本件株式取引に関し、申立人が主張する事実は、一切、存在しない。被申立人担当者には何らの違法行為もないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2025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> 本件紛争の諸事情や申立人の本件株式取引以前の投資経験、投資目的等を踏まえると、被申立人に適合性の原則や説明義務に反した行為は認められないと考える。しかしながら、被申立人担当者の申立人に対する株式の提案手法に粗さがあった可能性があることから、申立人に寄り添う形で対等に提案やリスク説明を行うべきであったと考える。よって、解決金として、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払うことで和解してはどうかと考える。</p>
39	売買取引に関する紛争	売却・解約阻止	株式投信	女	40代前半	<p><申立人の主張> 保有外国株式等の売却について、被申立人担当者に対し、複数回に亘り売却するよう依頼したにもかかわらず、応じてもらえなかった。その結果、株価が大幅に下落し、多額の損失を被った。よって、被った損失約350万円について、被申立人に賠償を求め。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から保有株式等の売却依頼を受けておらず、売却を引き留めた事実もない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年9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、かつ、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、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> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔たりは埋めることができないため、あっせんでの解決は困難であると判断した。</p>

申立人の家族1名(60代後半女性)から、同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約500万円)も打ち切りとなった。

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
40	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	50代後半	<p><申立人の主張> 被申立人で保有する株式を無断で売却されたことにより損失を被った。よって、被った損失約230万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が被った損害について、被申立人に責任はないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2025年7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、申立人からあっせん手続き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、あっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張及び事実認識について聴取するとともに、提出された関係資料の内容を確認したところ、その事実関係について、双方における認識の大きな隔たりは埋めることができないことから、あっせんでの解決は困難であると判断した。</p>
41	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	70代後半	<p><申立人の主張> 被申立人に株式を預託していたところ、被申立人担当者が無断で売買を行ったため、損失を被った。よって、被った損失等約1,500万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 本件株式取引は、申立人の妻による指示・了解のもとで行われており、被申立人は、取引報告書等を申立人の自宅に郵送するなどしていることから、本件株式取引は申立人の事後追認があったものと認められる。また、申立人は、本件株式取引にかかる取引報告書等を、一切確認していないことから、申立人には相当程度の過失が認められる。ただし、株式取引の都度、被申立人担当者が申立人と連絡を取り合い、申立人の了解のもとで取引を行っていなかったことは事実であることから、申立人の主張を受け入れることを検討する余地はある。</p>	和解成立	<p>○2025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1,800万円を支払ったうえで、申立人が保有する株式等を被申立人に引渡すことで双方が合意した。</p> <p><紛争解決委員の見解> 当事者双方の主張に隔たりがあり、事実関係について判然としない点もあるものの、申立人の主張を最大限認めるとした場合、被申立人担当者は、申立人の承諾を得ることなく、申立人の口座において株式取引を繰り返したと考える。申立人の保有株式を喪失させるなど、申立人に損害を与えたとみることができることから、当事者双方が合意した方法で和解することが望ましいと考える。</p>