

FINMAC紛争解決手続事例（2026年1—3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、2026年1月から3月までの間に手続が最終した事案は25件である。そのうち、和解成立事案が16件、不調打ち切り事案9件、一方の離脱事案はなかった。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16件＞、＜売買取引に関する紛争9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	株式投信	男	60代前半	<p>＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から、投資信託の勧誘を受けIPOを優先的に配分されること及び特別の利益提供を得ることを条件に購入したところ、期待していたほどのIPOの配分はなく、購入した投資信託で損失が発生した。発生した損失約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＞ 被申立人はIPO銘柄の配分基本方針を制定し、顧客に対して何らかの配分約束は行わないものとしている。また、同担当者が申立人の主張する投資信託の購入と引き換えに、IPOの配分及び特別の利益提供を約束するといった法令等に違反する勧誘を行った事実はない。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>○2026年3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>
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ラップ	女	80代後半	<p>＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から、ファンドラップを勧められ、商品性やリスク等に関する説明及び高齢である申立人の理解力や投資意向等に関する確認を受けずに契約したところ、損失が発生した。よって、発生した損失約540万円について、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、申立人の投資経験、年齢、運用方針等を踏まえ、ファンドラップを提案している。申立人は、日頃から個別株式の売買を自己判断で行っており、リスク資産に対する投資意向や理解力に問題はなく、多額の金融資産を保有していたため、適合性に問題はない。また、本件ファンドラップの契約に際し、同担当者は、申立人に対して複数回にわたり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。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>○2026年3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、既に高齢で本件申立てに至る経緯を覚えていないようであり、あっせん手続きで解決せずに裁判に至る可能性があることを考えると、リスク回避のための早期解決も検討の余地があると考えられる。よって、紛争の早期解決のため、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
3	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から仕組債の勧誘を受け、商品性やリスク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。本件仕組債は申立人の投資意向に合致しておらず、商品性等について理解をしていなかった。よって、発生した損失約3,000万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者の勧誘は、社内規定に沿って申立人の適合性について審査を実施したうえでやっている。申立人の年齢や職業から、知識及び理解力は十分であり適合性に問題はない。また、申立人は同担当者に本件仕組債に係る投資確認書を差し入れており、必要な説明は尽くしていることから、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>○2026年2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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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、申立人の投資経験や金融商品の知識に照らせば、本件仕組債の取引は適合性の原則に則していたのか、また、被申立人担当者の説明義務についても疑問が残る。本件紛争の円満な解決を図る観点から、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>
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から仕組債を勧められ、元本を割ることはほとんどない旨の説明を受け、商品性やリスク等について十分に理解できるような説明を受けることのないままに購入したところ、損失が発生した。よって、発生した損失約2,000万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 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一定の説明を行っており、申立人が理解したことを確認している。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>○2026年1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800万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人は、金融商品取引経験の乏しい申立人に対し、本件仕組債のリスクを十分に理解させることのないまま、申立人の保有金融資産に対する割合が過大となる金額の仕組債を勧誘した点において、適合性の原則の観点から問題があったと考える。他方、申立人は、本件仕組債のリスクについて十分に理解することなく、被申立人担当者から勧められるがまま本件仕組債を購入した点について、落ち度があったと考える。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>
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	男	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、くりっく株365等の勧誘をうけ、取引の仕組みやリスク等について十分な説明を受けずに取引したところ、損失が発生した。発生した損失約1,100万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、以前、申立人から他社でくりっく株365の取引経験があり、再度取引したいとの相談を受けたため、取引の仕組みやリスク等について説明し、申立人が理解していることを確認したうえで口座開設を行っている。申立人の売買は、常に担当者が申立人と連絡を取り、情報提供やアドバイス等を行っているほか、申立人は自らの相場観を持って発注している。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2026年1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、被申立人があっせん手続きの打ち切りを希望したため、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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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>

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	証券CFD	男	40代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、くりっく株365の勧誘を受け、商品内容やリスク等について十分な説明を受けずに取引したところ、損失が発生した。発生した損失約1,300万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、商品内容やリスク等について説明し、申立人が理解していることを確認したうえで本件取引を行っている。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>○2026年3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600万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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、本件取引にあたり、申立人の主張する十分な説明を受けていないことは認めるに足りない。しかしながら、被申立人担当者は商品内容やリスク等についての確認を行ってはいないが、客観的に十分な確認がされていたか疑問が残る。また、申立人は本件取引に至るまで投資経験はなく、頻繁な取引により、損失以上の手数料が発生していることから、被申立人担当者主導で取引が行われた可能性は否定できない。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	上場株式	男	70代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、国内外の株式や債券、投資信託等を勧められ取引したところ、損失が発生した。同担当者から本件取引に対しての十分な説明はなく、発生した損失約2,200万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人への勧誘に際して十分な説明を行っており、本件取引は申立人の判断と責任で行われたものであって、同担当者の勧誘販売に違法性は認められない。自己責任原則の観点から、取引により生じた損失は申立人に帰属するため、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>○2026年1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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者の勧誘に明確な法令上の違反があったとは認められないが、申立人が本件取引を理解しているかの確認が十分とは言えない。また、口座支配とまでは言えないものの、頻繁に売買が繰り返されていたことや、金融資産の大半を本件取引に充てていることを踏まえると、申立人に対し、慎重な配慮があってもよかったと考える。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>
8	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	普通社債	男	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から外国債券の勧誘を受け、十分な説明を受けずに購入したところ、損失が発生した。よって、説明義務違反を理由に、発生した損失約870万円について、被申立人に損害賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対して本件債券の商品内容及びリスクについて必要かつ十分な説明を行っており、何ら不法行為はない。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>○2026年2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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人は積極的な投資意向を有していたことや、被申立人担当者は本件債券の商品内容及びリスクについて申立人に説明を行っていることが、被申立人から提出された資料から窺われるため、説明義務違反については違法性を認めることはできない。しかしながら、資料からは同担当者の具体的な説明内容が特定できないため、適切な商品選定であり具体的な説明がなされたかどうか疑問が残る。また、被申立人担当者は、申立人の金融資産等について具体的な確認を行っておらず、顧客属性を十分に把握していたとは言えない。よって、円満な解決を図る観点から、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
9	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人が元本毀損リスクのある商品は買付けない旨を伝えていたにも関わらず、電話で執拗に勧誘し投資信託を購入させた結果、損害を被らせた。金融知識の乏しい申立人に対して同担当者の行った勧誘及び受注行為は、説明義務及び適合性の原則に反するものである。よって、発生した損失約400万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、本件投資信託の勧誘に際してリスクの説明を行い、申立人も価格変動のある商品であることを認識した上で納得して購入しており、説明義務及び適合性の原則に反する勧誘は行われていない。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>○2026年1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25万円を支払うことで双方が合意した。</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人から提出された資料及び当事者双方の事実経過に照らせば、被申立人担当者に説明義務及び適合性の原則に反する行為があったと判断することはできない。もっとも申立人へのヒアリングの中で、申立人の金融知識は低いと感じられ、本件投資信託の商品性やリスクについて十分に認識して購入したとは考え難い。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>
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	50代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から仕組債を勧誘され、十分な説明を受けないまま購入したところ、損失が発生した。本件仕組債の購入にあたり、同担当者の説明は、説明書類を機械的に読み上げただけのものであり、本件仕組債は、申立人の投資経験や顧客属性等に照らして不適合な金融商品であることから、発生した約2,200万円の損失について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件仕組債の購入前、申立人と被申立人担当者との間で複数回の面談と条件の擦り合わせを行っているとともに、購入の際には、同担当者から、想定損失の具体的な数値例等を含む書面記載事項の説明を行っており、申立人が本件仕組債の仕組みとリスクを理解したことを確認している。よって、申立人が主張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>○2026年2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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 当事者双方から提示された資料によると、申立人が主張するような適合性の原則違反や説明義務違反が存したとは認め難いと考える。しかしながら、申立人の誤解を確認のうえ、解消すべき状況があったと考える余地があることから、本件紛争の迅速かつ円滑な解決のために、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>
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	80代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から、仕組債の勧誘を受け、リスク商品であることを理解しないまま、外貨預金かこれに類する程度の商品という認識のもと購入したところ、損失が発生した。申立人は本件仕組債購入時、既に高齢で判断力は低下しており、被申立人担当者の行った勧誘は説明義務及び適合性の原則に反していることから、発生した損失約2,000万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 本件仕組債の商品内容やリスク等については、申立人に対し被申立人担当者が十分な説明及びリスク等についての確認を行っており、申立人のリスクを理解しないまま購入したとの主張は事実と異なる。また、高齢者保護に欠ける取引であったという事情もない。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2026年3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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件仕組債取引について、被申立人は申立人に対し、本件仕組債の商品内容やリスクについて一通りの説明を行っていたことは窺われる。また、必ずしも高齢者であることで適合性に反するとは言えない。しかしながら、本件仕組債購入時の申立人の年齢や仕組債購入が初めてであったことを鑑み、紛争の早期解決の観点から、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
12	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	50代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、金融知識の乏しい申立人に対して、商品内容やリスクの説明を十分行わずに仕組債を勧めて購入させ、損失を被らせた。適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損失約800万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に本件仕組債の商品内容やリスクについて十分に説明を行っている。申立人は本件仕組債の購入にあたって十分な投資経験及び知識を有しており、適合性原則違反及び説明義務違反はない。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>○2026年3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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件仕組債における被申立人担当者の勧誘につき、適合性原則違反及び説明義務違反があったとは認めることはできない。しかしながら、申立人の主張を考慮し、同担当者の説明内容が万全であったかは、被申立人から提出された資料を見る限り明らかとはいえない。紛争の早期解決の観点から、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>
13	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	60代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から投資意向に沿わない仕組債を勧誘された。1、2か月で利益が出る旨の説明は受けたが、最大損失額について十分な説明を受けないまま購入したところ、損失が発生した。発生した損失約2,600万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、外国債券の投資経験が豊富で、為替による損失も経験していることから、本件仕組債の商品性やリスク等を理解したうえで購入したものと思量している。また、本件仕組債の購入にあたり、被申立人担当者は資料を用いて商品性や最大損失額等を説明している。よって、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	見込みなし	<p>○2026年1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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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。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>
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	50代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者から外貨建て債券を勧められ、断つたにもかかわらず、安全な商品である等の説明を受け、為替のリスクについて十分な説明を受けないまま購入した結果、損失が発生した。また、含み損が生じた際、同担当者に解約したい旨を伝えたところ、償還まで待てば元は取れる等の説明を受けたため、解約することができず、損失が拡大した。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を起因として、発生した損失約1,300万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、本件外貨建て債券の購入以前より何度も外国債券を購入しており、本件外貨建て債券の購入に際し、被申立人担当者は、本件外貨建て債券の商品性や為替リスク等について説明しており、申立人は商品性や為替リスク等を理解したうえで購入している。また、申立人から本件外貨建て債券の解約意向は受けておらず、償還まで待てば元は取れる旨の説明は行っていない。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>○2026年3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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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>

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
15	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	50代後半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の元本保全の意向に反し、十分な説明なくハイリスクな信用取引を行わせた。また、同担当者は本件取引の損失を報告することなく、その事実を隠蔽していた。よって、発生した損失約2,400万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人の知識、経験、財産状況等に照らして信用取引を勧誘し、本件取引のリスクについて十分な説明を行っていることから、適合性の原則及び説明義務違反等には該当しない。また、同担当者は損失が発生した際、申立人に対して損失額を説明しており、取引残高報告書等も送付していることから、意図的な事実の隠蔽は存在しない。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>○2026年2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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者は、投資経験がない申立人に対して信用取引を行わせており、適合性の原則及び説明義務について疑念が残る。しかしながら、申立人は同担当者に過度に依存しており、本件取引において説明を求めることもほとんどなかったことから相応の落ち度がある。これらの事情を勘案して、双方互譲により、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>
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	50代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人に対し、投資経験や金融知識を有していないこと等を申告していたにもかかわらず、外貨建て債券等を勧められ、十分な説明を受けないまま購入したところ、損失が発生した。よって、発生した損失約400万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、本件商品の購入前、申立人に対し、本件商品の商品性やリスク等について十分な説明を行っており、申立人は、当然に本件商品の商品性やリスク等を理解していた。被申立人による説明義務は尽くされていることから、被申立人に説明義務違反は存在しない。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>○2026年3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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 被申立人担当者が申立人に対し、本件商品の内容やリスクについて一定の説明をしていたとしても、本件商品のリスク等について、申立人は十分に理解できていなかった可能性があると考えことから、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>
17	売買取引に関する紛争	システム障害	上場株式	男	50代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人は、システム障害により申立人の取得価格を誤った内容にて表示したことで、申立人は当該表示をもとに株式を売却したところ、損失が発生した。システム上の表示であっても、取得時の時価や損益を表示することは、勧誘行為を構成するものであり、誤認勧誘によって発生した損失約100万円について、賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人は、システム障害については、取引約款において、被申立人の故意または重大な過失に起因するものではない場合、その責を負わないとしている。本件システム障害は被申立人の故意または重大な過失に起因するものではないことから、申立人からの請求に応じることはできない。</p>	和解成立	<p>○2026年3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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人は、株式の売却において被申立人から誤認勧誘があったと主張しているが、被申立人はシステム上で誤表示をしたものであることから、申立人の請求を是認することは困難であると考え。しかしながら、システム障害で誤った表示がされていた事実に争いが無いとすれば、本件紛争の迅速かつ円滑な解決のために、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
18	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	80代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人において投資信託を購入したが、購入手数料が割り引かれる購入手法について、被申立人担当者から説明を受けないまま購入した。同担当者が手数料の割引に関する説明を行わなかったことは、説明不足が認められることから、本件投資信託取引において申立人が被申立人に支払った約13万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 被申立人は、投資信託を購入した場合、購入手数料が割り引かれる購入手法について、案内文書等を送付するなどして、複数回にわたり申立人に周知していたが、本件投資信託の取引に際して、申立人にとって不親切な対応が見受けられたことは否定できないため、紛争解決委員の見解が示された場合、当事者双方にとって衡平妥当な紛争解決を図る観点より、諾否を検討したい。</p>	和解成立	<p>○2026年2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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件投資信託の購入について、被申立人担当者が、申立人に対し、購入手数料の割引について説明する法律上の義務があったとはいえないと考える。しかしながら、本件投資信託取引に際し、購入手数料の割引があることを改めて告知した方が、より丁寧な対応であったと考える。よって、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>
19	売買取引に関する紛争	その他	証券CFD	男	40代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人は、被申立人で証券CFD取引を行い、ロスカットを回避するために入金を行ったが口座残高に入金が反映されなかった結果、建玉が強制決済され損失が発生した。発生した損失及び強制決済されていなければ得られたであろう利益を併せた額、約30万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の主張する口座残高に入金が反映されなかった事象については、被申立人の約款で定める免責条項に基づき責任を負うものではない。機会損失については、強制決済されなかった後、申立人が保有を継続していたか否かは不明であり、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>○2026年3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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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、被申立人が約款で定めている免責条項について責任を負うべきとは言えないと考えられる。また、本件における申立人の主張する機会損失について、被申立人に賠償する責任はないものとする。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>
20	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	60代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者は、申立人に対し、情報提供することなどを約束して外国株式を購入させたにもかかわらず、情報提供等を行わなかった。また、申立人が同担当者の上席者に対し、本件外国株式の売却意向を伝えていたにもかかわらず、同担当者の上席者は注文の執行を怠った。よって、発生した損失約10万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人が被申立人において本件外国株式を購入後、被申立人担当者は申立人に対し、月に数回、本件外国株式の投資環境、損益状況等について説明しており、本件外国株式の売却注文も受注していない。申立人の主張は被申立人の認識とは著しい隔たりがあり、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>○2026年2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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人の主張は多岐にわたるが、いずれも違法とまでいえるか微妙であると考えられる。他方、被申立人は、本件の事実関係や法的評価について、全面的に争っているものの、被申立人の勧誘態勢も万全とはいえないと考えられることから、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
21	売買取引に関する紛争	ネット取引	上場株式	男	20代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人は、判断能力が不十分であった申立人に対して、リスクの高い先物取引及び株式オプション取引を行わせた。申立人は取引開始基準を満たしておらず、取引の無効を主張するとともに、善管注意義務違反、誠実義務違反及び適合性の原則違反を理由として、発生した損失約3,400万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は自らの意思に基づき被申立人で口座開設しており、取引を行うにあたって取引開始基準をすべて満たす旨を被申立人に対して報告している。被申立人において、本件取引を開始することが不適当であると判断すべき契機は何ら存在せず、違法性もない。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>○2026年3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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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>
22	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	商品先物	法人		<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人担当者に新規買建を注文した際、引け条件付注文であることを伝えたにもかかわらず、同担当者が指値で注文を出したため、損失が発生した。よって、発生した損失約140万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の主張する事実関係に相違はないことから、あっせんにおいて早期解決を図りたい。</p>	和解成立	<p>○2026年1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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 申立人の主張する事実関係を被申立人が認めており、事実関係に争いがないことから、和解案に示した金額を被申立人が申立人に支払って和解することが妥当と考える。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>申立人である当該法人の経営者(60代後半男性)からの同一趣旨により発生した損失約180万円についても、同額を支払うことで和解した。</p> </div>
23	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	70代前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人で保有する株式を無断で売却されたこと等により損失が発生した。よって、発生した損失約1,100万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 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>	和解成立	<p>○2026年3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>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 本件の経緯からすると、申立人が不満を抱えた心情は理解できるものの、その評価については、意見が分かれる可能性があると考ええる。その他、本件の諸事情を踏まえ、迅速かつ円滑な解決のため、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
24	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	60代 前半	<p>&lt;申立人の主張&gt; 被申立人の口座で株式を無断で買付けされたこと等により損失が発生した。よって、発生した損失約1,500万円について、被申立人に賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人にそもそも損害は発生しておらず、また、本件買付けにおいて、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>○2026年3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、当事者双方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ため、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切ることとした。</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt; 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ものの、事実関係に係る双方の認識の隔たりは大きく、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>