

あっせん状況(平成29年4－6月 日本証券業協会協会員 終結分)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

平成29年4月から6月までの間にFINMACで手続され、終結した紛争解決手続(あっせん)事案のうち、日本証券業協会協会員が当事者となった事案に関し、終結した事案は32件である。そのうち、和解事案は18件、不調打ち切り事案は13件、一方の離脱は1件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争23件＞、＜売買取引に関する紛争8件＞、＜事務処理に関する紛争1件＞であった。その内容等は、以下のとおりである。

(注)

以下の内容は、当センターのあっせん手続の利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、手続事例の概要として作成したものです。なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことに御留意いただく必要があります。

平成23年4月、金融ADR制度に対応するため、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」等を整備したことに伴い、あっせん委員は、紛争解決委員と呼称変更しております。

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	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	50歳代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、投資経験のない申立人に対して十分な説明を行うことなく信用取引を勧め、実質的に同担当者主導で売買を繰り返した結果、申立人は多額の損害を被った。よって、過当売買及び適合性原則違反等を起因として発生した損害金約5,000万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、申立人の亡母の資産を相続することにより被申立人に口座開設したが、その際に申立人が投資経験として申告した内容は「株式現物十数年、投資信託数年」であり、ある程度リスクを取るという投資スタンスであった。申立人は、口座開設後すぐに株式の現物取引を始めたが、その後、被申立人担当者が、株価下落リスクをヘッジするために信用取引による売建てという方法があること等を説明したところ、信用取引に興味を持ち、同取引を始めるに至った。個々の売買については申立人の承諾を得た上で執行されており、同担当者の主導との主張は失当で、結果については申立人の自己責任と言わざるを得ない。よって、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成29年5月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約1,700万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人が亡母の資産を相続するために被申立人に口座開設しようとした時点で、投資経験が「株式現物十数年」となっているものの、実質的には亡父から相続した株式を保有し続けていたに過ぎないという申立人の主張からすると、被申立人担当者による信用取引の勧誘は適合性の原則に疑問があるほか、主婦である申立人に対し、株式現物の日計りを含む短期間売買を主導したこと及びレバレッジの高い信用取引においてもかなりの取引量を誘導したことは、口座支配による過当取引と評価されてもやむを得ない面がある。よって、双方互譲の観点から和解により解決することが妥当と考える。
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70歳代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人に対してリスク等について説明を行わないまま信用取引や外国株式及び投資信託などの投資を強引に勧め、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反を理由に、発生した損害金約5,200万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、数年前に被申立人に証券取引口座を開設したが、その時点で投資経験について「株式現物数十年、公社債数十年、投資信託数十年」等と記載しており、被申立人担当者に対して他社でも株式取引等を行っていると説明していた。本件各取引について、同担当者は、申立人の投資意向を確認の上で商品内容及びリスク等について説明を行い、申立人の承諾を得て契約に至っている。よって、被申立人に違法性はなく、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約660万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人に明確な法令違反があったとは言えないものの、①申立人が本件取引時70歳代前半であったこと、②主婦であったこと、③元々は亡夫が取引していたものであり、口座開設時の投資経験は「株式現物数十年」等と記載しているが実際には申立人自身の投資経験は少ないこと、④申立人には積極的に利益を狙う意向がなかったことなどから、説明義務や適合性の原則に問題がなかったとは言えない。よって、和解案により解決することが妥当と考える。

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	ETN	男	70歳代後半	＜申立人の主張＞ 申立人は、被申立人担当者の「原油価格が下がっているので将来上がった時に2倍上がる」という言葉を信じて原油プルETNを買付けたが、その際に商品性やリスクのある商品である旨の説明は一切なかった。結果的に損失を被ったことから、被申立人に対して説明義務違反を理由に、約70万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人が本件商品を買付ける際に商品内容及びリスクについての説明を行っており、投資経験の豊富な申立人が本件商品の商品内容等について理解した上で買付けているため、同担当者に違法行為はなかったと認識している。しかしながら、当該担当者の申立人に対する本件商品に係る説明状況及び買付後のアフターフォローの状況については全く問題がなかったとは言えず、一定程度の過失があると認められることから、応分の過失相殺を求めた上で、あっせんについて誠意をもって対応し、解決を図りたい。	和解成立	○平成29年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約40万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者は、本件商品の販売時に商品内容及びリスクに係る基本的事項の説明を行っており、説明義務違反等の違法行為があったとまでは認められない。しかしながら、本件商品の商品特性を勘案すれば、申立人に対してより丁寧な説明を行う方が望ましかったと考えられるほか、本件商品の対象指標とは異なる指標を用いて説明を行っていた等、同担当者の勧誘行為については全く問題がなかったとはいえない。よって、双方互譲の考え方により、本件商品の売却により発生する損失について、被申立人が相応の負担をすることで和解することが望ましい。
4	売買取引に関する紛争	その他	不動産投信	女	60歳代前半	＜申立人の主張＞ 申立人は、被申立人担当者から、申立人が保有していた投資信託2銘柄の売却を勧められ、一度は売却に同意したものの、翌日に3回に渡り売却注文を取り消すよう依頼したが聞き入れられず、結局その日に売却注文が執行されて約定が成立し損害を被った。申立人の投資意向を無視した不当な取引であり、発生した損害金80万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、被申立人において長年に渡り多様な取引を行ってきた投資家であり、被申立人担当者から本件投資信託の見直し等に関する説明を受け、熟慮した結果、申立人自らの判断において売却を決断したものであることから、それによる損失は申立人に帰属すべきであり、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成29年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約30万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者と申立人との電話でのやりとりの内容からすれば、本件投資信託の売却は実質的には乗換え取引の一環であり、同担当者は申立人に対して、継続的・積極的に本件投資信託の売却注文の取消しの翻意を働きかけていた可能性が高く、申立人が同担当者の提案を了承する発言をしていたことを考慮しても、申立人に発生した損害について、同担当者の寄与度は相当に高いと考えられる。よって、和解案により早期解決を図るべきである。
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	50歳代前半	＜申立人の主張＞ 申立人は、被申立人担当者から「カバードコールの金利収入が毎月一定額以上出る」等と虚偽の説明及び断定的判断の提供を受け、保有していた投資信託から別の投資信託への乗換えを勧められ、そのうち2本の投資信託について乗換えに応じたが、それぞれ基準価額が下落し、多額の損害を被った。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金約210万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人に対して投資信託の乗換えの提案をした際、買付けを勧めた2本の投資信託については運用利回りが高くなると見込まれる旨の説明を行っているが、あくまでも資料に基づいた見通しを述べたものであり、申立人が主張するような不適切な説明は行っていない。よって、本件乗換え取引については申立人の判断により行われたものであり、取引の結果については自己責任と言わざるを得ず、申立人の請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年5月、紛争解決委員は、本件各商品に関する被申立人担当者の説明に多少の不備があったのではないかとの見解を示して和解案を提案し、申立人が持ち帰り検討することとなったが、後日、申立人から「和解案は受諾できない」との回答があり、あっせんでの和解成立の見込みはないと判断し【不調打ち切り】

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	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	上場株式	男	50歳代後半	<申立人の主張> 申立人は、保有していた外国株を売却するため、被申立人に証券口座を開設し、必要な手続を済ませていたにも拘わらず、本件株式の上場日に売却することができなかった。被申立人における手続の遺漏が原因であり、上場日に売却できていれば得られたであろう金額と実際の売値との差額約410万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は、海外株式市場に上場した本件株式の売却の取次ぎを行っており、当該企業から、「海外市場へ上場するにあたり、株式の売却を希望する株主が多数いることから協力してもらいたい」との協力依頼を受けたことから、申立人を含めた本件株式の売却を希望する株主に取引口座を開設してもらい、その売却を手伝った。申立人が上場日において売却できなかったのは、当該企業から被申立人への依頼が遅すぎたからに過ぎない。よって、被申立人の手続が遅れたために売却できなかったものではないことから、申立人の請求には応じることができない。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約30万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人は、申立人から必要書類を受領した日から海外へ送付するまでに4日間かかっているが、迅速に送付していれば、申立人が本件株式を数日早く売却することができたと思われる。よって、数日早く売却できたとした場合の損害額の5割を被申立人が負担することで和解することが妥当と考える。
7	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	80歳代前半	<申立人の主張> 口座名義人は数カ月前に後見開始の審判を受け、申立人が後見人に選任された。口座名義人(被後見人)は、当該後見開始前の数年前から被害妄想等の認知症の症状が始め、アルツハイマー型認知症と診断されていたところ、被申立人担当者は、認知症の症状が出ていた時期から外国債をはじめ、株式や投資信託を勧誘し、膨大な量の取引をさせた結果、多額の損害を被らせた。よって、本件取引は、口座名義人(被後見人)が認知症で意思能力を欠く常況において行われたものであることから、発生した損害金約2,700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人においては、本件一連の取引について口座名義人が取引当時に認知症により意思無能力であったとの認識はなかったものの、申立ての趣旨に鑑み、あっせんにより解決を図りたい。	和解成立	○平成29年4月、紛争解決委員が次の見解により和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約2,300万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 口座名義人が本件各取引当時において意思無能力者と断定することはできないものの、少なくとも口座名義人の真意に基づく取引ではなかったことに鑑みて、口座名義人が意思無能力・無効を主張する本件各取引から、被申立人が主張する特定の銘柄による利益額及び税額等を損益相殺した金額で和解することが妥当と考える。
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	80歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢の申立人に対して強引にリスクの高い信用取引を勧誘し、扱者主導で売買を繰り返し、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約3,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、資金の有効利用をしたいとの意向により積極的に信用取引口座を開設したもので、被申立人からの勧誘によるものではない。被申立人からの情報提供についても、申立人自身で新聞、ニュースその他で勉強しているので必要ないと回答していた。個々の取引については、被申立人担当者からの提案した結果により新興市場銘柄が多くなったものではあるが、申立人自身の判断と相場観により取引しており、被申立人が違法な勧誘を行った事実はない。よって、申立人の請求に応じることができない。	和解成立	○平成29年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約700万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人は、相当の高齢であり、本件取引終了時の通話記録を聴いても、また、事情聴取した限りでも、必ずしも十分な判断能力を有しているとは思えない点がある。ここ数年の間に申立人が被申立人に発注して行った取引の経過を見ると、極めて取引量が多く、かつ、そのほとんどがリスクの高い信用取引であり、この年齢の顧客との取引としては明らかに過当と言える。反面、申立人は同居家族があり、家族が申立人と被申立人との間で取引があることを知らなかったわけではないものの、記録等を見ると、結果として家族を遠ざけている様子も窺われ、申立人自身で情報収集の上で取引を行っていたと推測される。よって、少なくとも過当と言える取引による手数料収入について、被申立人がその全部を受受することは過当とは言えない。

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	上場株式	女	90歳代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、詳しい説明を行うことなく高齢の申立人に多額の金融資産を外国株式及び投資信託等につぎ込ませ、その大半を失わせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に発生した損害金約1,500万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人が本件取引開始の時点で87歳と高齢であったのは事実だが、口座開設申込書の投資経験の欄には「株式現物30年、債券20年、投資信託20年」との記載があり、管理者が面談した際にも、十分な理解力、判断力を有した顧客であると判断したもので、一概に高齢であるから取引内容を理解できるはずがないといった主張は容認しかねる。しかしながら、申立人が既に90歳代となっており、本件に係る適合性及び損害賠償の妥当性について、あっせん委員の意見を聴いて判断したい。	和解成立	○平成29年4月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約270万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 双方の関係資料によれば、申立人が主張するような損害賠償金額の算定方法による和解の提案は難しい。しかしながら、被申立人担当者は、高齢顧客である申立人に対して、第一に株価変動率、いわゆるボラティリティが高く、リスク度の高い銘柄を勧誘して取得させていたこと、第二に売買頻度が高いと判断されること、第三に投資運用対象が米国株式取引に偏っており、分散投資でリスク低減が図られていないと判断されることなどをもって、高齢の申立人に対して十分に配慮した対応であったかは疑問が残る。よって、双方互譲により、申立人が負担した売買手数料総額の40%に相当する金額を被申立人が負担することによって和解することが望ましい。
10	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	60歳代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、投資経験と知識の乏しい申立人に対して十分な説明を行うことなく、債券、株式及び投資信託を勧めて購入させた結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に、発生した損害金約600万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、数年前に被申立人に口座を開設したが、それ以前に他社において債券及び投資信託を購入しているなどの投資経験のある顧客で、被申立人においては外国債券及び投資信託で相応の利益を出したこともあり、投資の自己責任について十分に認識していた。被申立人担当者は、本件各商品の商品内容及びリスク等について十分に説明を行い、いずれも申立人の理解度を確認した上で契約に至っている。被申立人において違法行為等は認められず、申立人の請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年5月、紛争解決委員は、「被申立人において説明義務違反等の違法行為はないものの、申立人に事情聴取したところ、通り一遍の説明で理解できるようには思えない」との見解を示し、損失額の2割相当額により解決する旨の和解案を示したが、申立人は当該和解案を受諾せず、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	60歳代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、リスク等について詳しい説明を行うことなくブラジル・レアル建て債券を勧めて購入させ、その結果、元本を毀損させた。同担当者は勧誘時に「元本を割り込んだ場合には不足分を保証します」と名刺の裏に書き、申立人を安心させた。よって、被申立人の違法行為により発生した損害金約15万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、約10年前に被申立人に口座開設しているが、そのとき50歳代であり、それまでも他社において数年の現物株式の取引経験を有していた。本件債券については、被申立人担当者が前もって目論見書を自宅に届け、その後、商品内容、リスク等について説明を行い、申立人が納得のうえ契約しており、正当な取引である。しかしながら、同担当者が、申立人から要請を受けたとはいえ、保証する旨を名刺に書き込んだことは損失補てんの約束と捉えるべき事象と思われ、あっせんの場で和解に向けて話し合いたい。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が約5万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 本件に係る不法行為の有無並びに損害額及び過失割合の算定については、当事者双方の主張に大きな隔たりがあるが、被申立人担当者の名刺の裏への記載内容で申立人の投資判断に誤解を与えた可能性もあることから、和解案により和解することが妥当と考える。

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	売買取引に関する紛争	無断売買	株式投信	男	80歳代前半	<申立人の主張> 株式の税金のことで相談したく被申立人担当者に来宅してもらい、株式の税金の説明のみを受けたが、後日、売買報告書が送付され、申立人に無断で投資信託が買付けられていたことが判った。よって、原状回復に係る費用約25万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件投資信託について被申立人担当者から提案を受け、申立人自身の判断により購入を決めており、無断で買付けしたとの主張は失当である。よって、金銭的解決を図る用意はない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成29年5月、紛争解決委員は、「双方の主張が真つ向から対立しており、どちらが正しいか判断を下すことは不可能である。少なくとも通話記録などからして、被申立人による無断売買があったと判断することはできない。」との見解を示し、双方における主張の隔たりは埋められないことから、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	60歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して商品内容及びリスク等について詳しい説明を行わないまま虚偽又は架空の情報を提供して複数の銘柄の株式及び投資信託を強引に購入させ、多額の損害を被らせた。よって、発生した損害金約500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、金融機関の支店長を務めた経験があり、金融商品に関する知識・理解力は十分に備わっていた。株式取引については、被申立人担当者からの銘柄提案や情報提供等を自ら要請すると同時に、申立人自身も投資情報を収集して、自らの判断により売買の発注を行っていた。投資信託についても同担当者の説明に対して理解した旨の確認書を差し入れており、申立人自身の判断で買付けを行っていることから、いずれの取引も被申立人における違法性は認められず、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成29年5月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約10万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人において法令違反というまでの行為等は認められないものの、被申立人担当者の姿勢は、アフターフォローも含め顧客対応に真面目に向き合っていない等、誠実さに欠けていたように思える。双方の主張に隔たりはあるが、双方互譲の観点、トラブルの早期解決の観点から和解案により解決を図ることが妥当と考える。
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	50歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から十分な説明を受けないまま複数の外貨建て債券を購入させられ、元本割れの不安を煽られ、一切合切まとめて売却させられた。説明義務違反等を理由に発生した損害金約900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、数年前に被申立人に口座を開設しているが、その際、株式現物及び投資信託の取引経験が数年等と申告しており、口座開設時点ですでに相応の投資経験を有していた。本件各債券については、被申立人担当者の商品内容、リスク等に係る説明に対して、申立人自身で理解のうえ購入を決めており、説明義務違反には当たらず、売却に関しても、同担当者の損失の状況等に係る説明に対して、申立人の判断で売却を決めている。よって、本件各債券の売却による損失は投資の自己責任の観点から被申立人が賠償に応じるべきものではない。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約90万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人担当者に急かされて、満期を待たずに早期に売却させられたことを強く問題視しており、その主張は十分理解できるものであって、被申立人において一定の解決金の支払いにより解決するのが相応しいと考える。

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	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	女	80歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、証券取引の知識及び経験の乏しい申立人に対して、十分な説明を行うことなく、過当な数量の外国株式を売買させ、多額の損害を被らせた。よって、過当取引、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金約1,600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約30年前に被申立人(前身の証券会社)に口座を開設して証券取引を行ってきた。数年前には、申立人の亡夫の有価証券等を相続して被申立人の口座へ入庫しており、多額の資産を保有している顧客である。申立人の投資方針は「利回り・値上がり益重視」であり、被申立人担当者はその投資方針に沿って外国株式を提案したが、申立人の顧客属性、取引経験及び理解力等からすれば、適合性原則違反及び説明義務違反は認められない。また、過当取引との主張については、その根拠が不明であり、主張自体が失当と言わざるを得ない。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約150万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 関係資料を総合すると、被申立人担当者は、高齢の申立人に対して勧めた商品が米国株式に偏重しており、適合性原則に合致しているか疑問があるほか、基本的には、米国株式市況については顧客自身が取得できず、同担当者からの市況連絡がない限り、申立人は状況を把握することができない。これは申立人にとって受け身の状態であり、被申立人は申立人が主張する「言われるがままに取引した」という状況ではないと反論するものの、実態的にはほぼ同等の状況と考えられる。一方、申立人は被申立人担当者からの勧誘に対して、いつでも拒否できたにも拘わらず、漫然と取引を承諾していたことから、相当の過失相殺が認められる。
16	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	男	70歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者の主導により株式の現物取引及び信用取引の売買を繰り返され、多額の損害を被った。過当取引及び適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約4,700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約20年前に被申立人に口座を開設して以来、現物株式、投資信託及び債券等の取引を行ってきた。本件株式取引については、被申立人担当者からの提案に対して、申立人自身が承諾した上で約定したものであり、申立人の主張は事実と異なる。よって、被申立人として金銭的解決を図る用意はない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成29年4月、紛争解決委員は、「申立人が信用取引を開始したのが70歳を過ぎていたこと等について問題はなかったか」という観点で検証を行ったが、被申立人が、「申立人のこれまでの取引経験及び知識等から適合性に問題はなく、取引の都度、申立人に連絡をして了解を得ていた」といった見解を示すなど、双方の見解が大きく乖離しており、あつせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】
17	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	男	60歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、証券投資の経験がない申立人に対して、十分に理解できる程度の説明を行うことなく、投資信託及び外貨建て債券を勧誘し、これらを購入させたが、その後の市況悪化により損失を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に、発生した損害金約40万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の本件各商品における投資意向を確認の上、商品内容及びリスク等について詳しく説明を行ったところ、当該申立人が承諾したことから契約に至っている。申立人は、取引銀行で投資信託を購入した経験があり、リスク商品については十分に理解をしていることから、適合性については問題のない顧客である。よって、申立人の請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成29年5月、紛争解決委員は、申立人の顧客属性を見ると、適合性に全く問題がないとは言いきれないこと、また、被申立人に違法性はないものの、本件各商品の被申立人担当者による説明についてはやや不備があったのではないかとの見解を示し、和解案を提示したが、被申立人から受諾できないとの回答があったため、あつせんによる和解の見込みがないと判断し【不調打ち切り】

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	上場株式	男	60歳代後半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者の主導で保有していた国内外株式を売却させられ、信用取引に誘導された結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約10年前に被申立人に口座を開設しており、他社においても取引経験がある旨の記録が残っているが、本件信用取引については、被申立人担当者が保有商品(国内外株式)からの乗換えの形で始めることを勧めたところ、申立人自身の判断で信用取引口座を開設して売買したものであり、結果については自己責任と言わざるを得ない。よって、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成29年5月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約80万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された資料を見ると、申立人の取引は現物株式の短期売買が多く、被申立人は善管注意義務が欠けていたと思われ、さらに信用取引においても、これまでの取引と比べると回数が多く、過当売買に該当すると思われる。また、被申立人の受入手数料は損失額より多く、証券会社には顧客に損失を発生させないための最大限の努力をする義務があることを踏まえれば、被申立人として一定額の賠償に応じるべき事案と言える。
19	売買取引に関する紛争	無断売買	株式投信	女	60歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の承諾を得ずに投資信託を買付け、被申立人の関連銀行における定期預金を満期日に解約して普通預金とし、本件投資信託の買付代金及び手数料に充当した。よって、無断買付けを理由に、買付代金約500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が主張するような無断買付けの事実はなく、申立人が請求している金額の賠償には応じかねるが、被申立人担当者が本件の応募受注に際して「枠を取る」といった適切ではない発言をしているのも事実であり、申立人からも「買付金額を減額しようと思っていた」との考えを聞いていたことも踏まえて、あっせんの場合で解決に向けて話し合う用意がある。	一方の離脱	申立人によりあっせん申立て【取下げ】
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代後半	<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対して難解な仕組みの債券を十分な説明を行うことなく勧めて購入させ、その結果多額の損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に発生した損害金約550万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債の商品内容及び株券償還条件等を詳しく説明し、申立人の理解状況を確認の上で資料を交付し、「仕組債投資に関する確認書」を徴求している。よって、被申立人に違法性はなく、申立人の請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年4月、紛争解決委員は、「申立人に対する被申立人担当者の説明が十分であったのかについては疑問が残る」との見解を示した上で和解の可能性を探ったが、双方の主張がかけ離れており、譲歩の余地がないことから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

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	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	60歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、「理解できない」と主張していた申立人に対して、「儲かる」等と強調して外国株及び外国債券を勧めて購入させ、その結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金約300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約30年前に被申立人(前身の証券会社)に口座を開設して以来、国内株式、ワラント債及び投資信託等に投資しており、30年以上に亘る投資経験を有している顧客である。申立人が買付けた外国株4銘柄のうち、2銘柄については利益を出していたものの、残り2銘柄は損失を被り、保有中の外国債券についても損失が出ているが、いずれの商品も、被申立人担当者が企業情報、仕組み及びリスク等について詳しく説明を行い、申立人が理解したうえで取引したものであり、損失については申立人が自ら負担すべきものである。よって、申立人の請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年6月、紛争解決委員は、被申立人に不法行為は認められないものの、申立人が理解できる程度の説明を行ったかどうか疑わしい面もあり、「双方互譲の上で請求金額の1割程度の和解金を被申立人が負担することで和解してはどうか」と双方に諮ったが、申立人に譲歩の余地がなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	80歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢の申立人に対して、申立人の意向を無視して詳しい説明を行うことなく投資信託を勧めて購入させた結果、元本を毀損させた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約20万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件投資信託を販売する際に、申立人が75歳以上の高齢であることから、家族に同席をお願いしたところ、「お金のことは自分で決めているから私一人で大丈夫です」との回答があったため、申立人自身に対して商品内容、リスク等について申立人が十分に理解できる程度の説明を行い、契約に至っている。よって、被申立人において勧誘時における違法行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年5月、紛争解決委員は、「双方の主張が真っ向から対立しているが、事情聴取した限りでは、被申立人が申立人に対し、元本割れのリスクについて十分に理解させていなかったのではないか」との見解を示し、事情聴取を重ねて、双方に譲歩を求めたが、被申立人が和解をする意思がないことを明確にしたため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
23	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	50歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、「利金が毎月一定額受け取れる。米ドルが上がる。満期まで持っていれば元本は保証される。」等と断定的なことを言い、詳しい説明を行わないまま申立人にEB債を勧めて購入させたが、その後の円高及び対象株式の価格の下落により当該対象株式で償還され、多額の損害を被った。よって、説明義務違反等を理由に発生した損害金約6,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、十数年前に口座開設後、国内外株式、株式投資信託、外国投資信託、EB債等の仕組債に投資してきた投資家であり、被申立人において同種のEB債に投資した経験もあり、数年前には対象株式での償還を受けている。被申立人担当者は、本件EB債について申立人に対して、対象株式の価格によってあらかじめ決められた数量の株式で償還される場合があること、当該株式を売却する場合、売却金額が投資元本を割り込む可能性があること等を詳しく説明したところ、申立人が理解を示し約定に至っている。よって、被申立人において違法行為の事実はなく、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約500万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人に対して本件EB債についてリスク等の説明を行ったと認められるが、他方、同担当者が申立人の取引を担当するようになって以来、申立人は同担当者に依拠して取引してきたと認められ、申立人の年収に比して相当に高額である本件EB債の提案を受けてすぐに買付に同意していることから、同担当者が本件EB債の償還元本毀損リスク等を十分理解できる程度までに説明したか疑わしい。よって、和解金として被申立人約500万円を負担することで解決することが妥当と考える。

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	その他投信	男	70歳代 前半	＜申立人の主張＞ 申立人は、被申立人担当者から十分な説明を受けることなく勧められるままに投資信託を買付けたところ、大きな損害を被った。被申立人の説明義務違反を起因として、発生した損害金約600万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、被申立人と約40年に渡り取引を行っており、直近では数千万円単位で仕組債、レバレッジ型投資信託及び国内株式の投資を活発に行っているほか、様々な媒体から投資情報の収集を行うなど、投資経験豊富な顧客である。本件投資信託については、被申立人担当者が積極的に勧誘を行ったものではなく、申立人自身が相場の値動きに興味を示して同担当者にお問い合わせをしたものであり、自らの判断により買付けている。よって、被申立人には申立人が主張する損害賠償義務はないことから、賠償金を支払うことはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成29年5月、紛争解決委員は、当事者双方に事情聴取を行ったが、各々の主張に隔たりがある上、譲歩の余地がないことから、これ以上話し合いを継続してもあつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	60歳代 前半	＜申立人の主張＞ 申立人は、被申立人担当者から外国投資信託を勧められたが、商品内容及びリスク等について一切説明を受けず、目論見書等の資料の交付を受けないまま契約を締結して購入した結果、元本を毀損した。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金約90万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、本件投資信託の販売用資料を用いて過去のパフォーマンスについて説明を行ったが、商品説明及び受注時の意思確認について一部不十分な点が認められると思われることから、あつせんの場合において事案の公正・公平な解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○平成29年5月、紛争解決委員が次の見解により和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約50万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 本件投資信託について、申立人は、被申立人から一部説明を受けていないこと、また、自ら購入する意思を表明していないという主張は自然であると考え。被申立人においても、担当者による説明はしたもの、申立人が十分に理解するまで尽くしていないことを認めており、受注の確認についても一部不十分であったと認めていることから、現時点の評価損の8割ないし9割を被申立人が負担することで解決を図るべきである。
26	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	80歳代 前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、被成年後見人である口座名義人が認知症になり理解力及び判断力が相当程度に低下していることを知っていながら、同名義人が保有していた国内株式の売却を勧め、投資信託を購入させた。よって、当該口座名義人の成年後見人として、適合性の原則違反等を理由に原状回復に係る費用約2,400万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 口座名義人は、約20年前に被申立人に口座を開設して以来、国内株式、株式投資信託、公社債投資信託及び国内外債券等の証券取引を行っており、かつて地元金融機関に勤務し、他社においても証券取引の経験があることから、基礎的な金融知識を有している顧客である。本件株式の売却については、株価の上昇が見込めず下落基調であったことから、被申立人担当者が挽回策を提案したと考え、本件投資信託への乗換えを勧めたところ、口座名義人が数日間検討した結果、乗換えを決めたものである。なお、同担当者は、口座名義人から通院や投薬といった認知症への罹患を窺わせるような話を一切聞いておらず、面談等の際にも、客観的に認知症を発症していた等と窺い知る状況ではなく、口座名義人が判断能力を有していなかったとは考えにくかった。よって、本件取引については申立人の自己責任と言わざるを得ず、成年後見人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約200万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人担当者が口座名義人に対して本件取引を勧誘したことについて、納得性や合理性に欠ける。また、双方の電話でのやりとりの内容からすれば、口座名義人が意思判断能力を有していたとの確証を持つことはできない。さらに、口座名義人が当時70歳代後半という高齢であったことも考慮すれば、同担当者は、会話の速度に配慮する等の丁寧な対応をすべきであった。以上の点を踏まえ、被申立人に法令違反があったとは言えないものの、被申立人が一定の和解金を支払うことにより解決すべき事案であると思料する。

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
27	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人は、約4カ月の間、申立人に無断で信用取引を行い、多額の損害を被らせた。よって、被申立人の違法行為により発生した損害金約380万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約3年前に被申立人にて株式の現物取引を始め、翌年に信用取引口座を開設して売買を行っているが、それ以前から他社において取引を行っており、証券の投資経験豊富な顧客である。本件各取引については、被申立人担当者がその都度申立人と連絡を取り、申立人の投資意向を確認しつつ申立人自身から受注して約定に至っているものであり、申立人の主張は失当と言わざるを得ない。よって、申立人の請求には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年5月、紛争解決委員は、「申立人は、記憶にないことをもって無断売買と主張しており、被申立人に対して通話記録等の客観的な証拠の提出を求めているが、無断売買は申立人が立証する必要がある。双方の主張が真に向から対立している以上、和解は困難と言わざるを得ない。」との見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
28	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	女	70歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から新興銘柄の株式を勧められ、当該企業について何もわからないまま買付け、その後、当該株式の状況について一切説明がない中、買付けから2年半後に上場廃止となった。よって、適切な情報提供を怠ったことにより被った損害金約80万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が本件株式の買付けを申立人に提案したのは事実だが、買付け後、何度か申立人と連絡を取り、本件株式の株価チャートを持参して下落している状況等を伝えている。後任の担当者も他の銘柄への乗換えを打診したが、株価が反転する可能性も考えられることから、申立人が売却を見送るといった判断を下している。よって、申立人の請求に応じることはできないが、あっせん手続による円満解決を望む。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し和解案を提示したところ、双方がこれを受諾し、被申立人が約5万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 本件のポイントは、①申立人に対して新興銘柄を勧めたこと、②株価等の情報提供(フォロー)が十分でなかったことの2点が挙げられるものの、①について、申立人は適合性の原則違反の点を探り上げる趣旨ではない旨を述べているため、被申立人の過失等は認められず、②については、法令上の義務はなく、被申立人の対応が直ちに法令等の違反となるものではない。その上で、本件株式の上場廃止に関する情報が申立人に伝えられなかった点は、被申立人の社内手続上の落ち度的なものが認められるものの、他方で、申立人自身も上場廃止に関する情報を得る前に本件株式の株価を確認し得た以上、それより前の段階で被申立人に過失又は過失的なものがあつたということは困難であることから、上場廃止に関する情報があつた日の終値を基準に和解金を支払うことで解決することが妥当と考える。
29	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	60歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から十分な説明を受けないまま外貨建て投資信託を勧められて購入したが、その後の市況の悪化により損害を被った。よって、説明義務違反等を理由に発生した損害金約50万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、数年前に被申立人に口座を開設して以来、株式及び投資信託の取引を行ってきた投資家である。被申立人担当者が、本件投資信託を勧誘した際、日経インデックス400の構成銘柄及び同指数に採用が見込まれる銘柄の中から、株価上昇が期待される銘柄に投資する商品である旨、また、米ドルの資産を保有していた申立人が希望する米ドルの投資が可能な商品であること等を説明したところ、当該申立人において承諾の上で契約に至っている。よって、被申立人に違法性はなく、申立人の請求に応じることはできない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年6月、紛争解決委員は、申立人の属性において適合性を問題にすることはできないこと、さらに双方の主張に隔たりが大きいことから、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

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	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対して、難解な仕組みのトルコ・リラ／円のデュアルレンシー債（DC債）を勧め、リスク等について詳しい説明を行わないまま購入させた結果、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由に発生した損害金約300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件DC債の買付けを提案した際、目論見書等の資料に基づいてトルコ・リラが円に対して下落すると円で償還されない場合がある点や、償還を受けたトルコ・リラを保有して円に対する上昇を待つ方法がある点など、諸条件を詳しく説明したところ、申立人からは「円高になった時は外貨のまま保有する覚悟が必要ですね」とリスクを承知している発言があり、商品について理解を得て契約に至ったものである。なお、申立人は、過去に同種のDC債を2回買付けた経験があり、DC債についての知識は十分に有していたと考えられる。よって、被申立人に違法行為の事実はなく、申立人の請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り）	○平成29年6月、紛争解決委員は、「申立人は取引開始当初から被申立人担当者に対して安定重視の投資方針を伝えており、その資金性格を考慮すれば、DC債への乗換えが適切であったか疑問が残る」との見解を示し、和解案による解決の検討を促したが、双方に歩み寄りが見られず、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
31	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	女	50歳代後半	<申立人の主張> 被申立人を所属金融商品取引業者とする金融商品仲介業者の担当者は、証券CFD（くりっく株365）及び取引所為替証拠金取引（くりっく365）について、申立人が仕組みやリスク等を十分に理解できる程度に説明を行わないまま抜者主導で取引させ、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反を理由に、発生した損害金約740万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 金融商品仲介業者の担当者は、申立人に対して、資料に基づいて本件各取引の仕組み等について詳しく説明を行い、申立人の理解度等を確認の上で口座開設に至っている。よって、適合性原則違反等の不法行為はないと認識しているが、当該担当者において、申立人の取引経験等の属性を考慮した上で取引を抑制する等の配慮がなされていたとは言い難いことは認める。	和解成立	○平成29年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解による早期解決を求めたところ、被申立人が申立人に対し、約250万円を支払うことで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人は、被申立人の審査担当者から審査中にもリスク説明及び慎重な取引をお願いするとの助言を受けながら、担当者からの勧誘及び助言を鵜呑みにして、被申立人との取引を継続したとの過失が認められるものの、そもそも申立人の取引経験に照らして、申立人に本件取引を行う適格性について疑義がある上、当該担当者による勧誘は行き過ぎたものであったと推測せざるを得ない。よって、双方互譲により、和解案にて解決することが妥当と考える。
32	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の投資目的に沿わない投資信託、株式、外国債の購入及び乗換えを勧誘し、その結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反等を理由に発生した損害額約330万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約10年前に被申立人に口座開設した。口座開設時点の投資経験は「国内株式数十年、投資信託数年」と申告しており、投資経験の豊富な投資家である。申立人が高齢であるのは事実であるが、被申立人担当者の提案に対して、自身の投資スタンスを述べるなどしっかりした方針を持っていたと認識している。同担当者の提案姿勢について反省すべき点はあるが、すべての取引において、申立人に対して相場の見通し及び相場状況等を説明しており、申立人の了承を得た上で契約に至っている。被申立人に法令違反を行った事実はなく、申立人の請求に応じることはできない。	見込みなし（和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り）	○平成29年6月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が執拗な勧誘を行っていたようであるが、通話録音を聴く限り、①申立人の対応はしっかりしており、②曖昧に相槌を打つことなく意思表示をしている。協議を行ったが、双方の主張には大きな隔たりがある。よって、あっせんでの解決を図ることは困難である。」との見解を示し【不調打ち切り】