

あっせん状況(平成29年10－12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)

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、平成29年10月から12月までの間に手続が終結した事案は32件である。そのうち、和解成立事案は20件、不調打ち切り事案は11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27件＞、＜売買取引に関する紛争5件＞であった。その内容等は、次のとおりである。

(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	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	80歳代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、高齢の申立人に対して十分な説明を行うことなく複数のEB債や外貨建債券を勧め、扱者主導で解約や償還後の株取引、投資信託への乗換えを行い、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3,000万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、個々の商品を申立人に提案した際、EB債については最終評価日において対象株式の終値が一定の価格を下回った場合には当該株式で償還される点や、外貨建債券については、当該外貨の為替レートが一定水準より円高になった場合には元本割れのリスクがある点を含め、リスク及び仕組みについて詳しく説明を行い、申立人が理解したことを確認の上で契約に至っている。よって、申立人が主張するような違法行為は認められず、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成29年10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300万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 不法行為の有無や説明状況等については双方の主張に隔たりがあるものの、申立人が高齢で、真にEB債の仕組みを理解していたかは疑問であり、適合性の面で問題がないとは言えない。また、被申立人が、本件EB債が株式償還になった際、当該株式についてすぐに売却を勧誘して多大な損失を確定させていること、その売却代金で新興市場株を買い付けて短期売買を行っていること等については、被申立人においては不適切であったと指摘せざるを得ない。よって、被申立人が相当程度の金銭を負担することが適当である。
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	60歳代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、亡夫から有価証券を相続して保有していただけで、証券投資の経験がまったくなかった申立人に対して、信用取引や外国株式等の取引を次々と勧めて売買させて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9,100万円の賠償を求める。 ＜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、外国債券等の取引をしていたところ、その後、夫が死去し、亡夫の資産を入庫した。口座開設時は60歳代前半と極端な高齢ではなく、信用取引を含む被申立人担当者の勧める商品について、申立人自身が理解の上で取引を行っており、被申立人に違法性は認められない。しかしながら、結果的に比較的短期間で大きな損失が生じていることは事実であり、本件取引について申立人の投資意向に完全に沿っていたか疑問が残ることから、あっせんの場において、自己責任の原則を最大限に考慮した上で解決に向け話し合いたい。	和解成立	○平成29年11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5,800万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、信用取引及び外国株取引について、その仕組みや個々の銘柄、損益の状況等を十分に理解していなかった可能性がある。結果としてそれらの取引が相応の頻度で行われていたことについて、適合性の観点から見ると、被申立人担当者が申立人に対して、信用取引及び外国株式取引以外の商品を提案するなど、分散投資を勧めようとした形跡が見られないこと等に問題を感じると指摘せざるを得ない。以上の観点から、和解案による解決を図るべき事案である。

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	適合性の原則	上場株式	男	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、証券投資の経験の乏しい申立人に対し、詳しい説明を行うことなく担当者主導で信用取引の売買を繰り返し、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2,200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、十数年前に被申立人(前身の証券会社)に口座を開設して以来、現物株式、外国債券、投資信託等を取引してきた顧客であり、本件信用取引について被申立人担当者が資産運用の効率化を目的として勧めたところ、申立人が関心を示して取引を開始した。個別の取引については、その都度被申立人担当者が説明を行い、申立人の承諾の上で売買したものであり、担当者主導という主張は当てはまらない。しかしながら、結果的に比較的短期間に相当数の取引が行われ、損失が生じているのは事実であるため、自己責任の原則を最大限に考慮した上で、あっせん場で協議したい。	和解成立	○平成29年10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320万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人は、信用取引の詳細な仕組みや個々の銘柄、損益の状況を十分に理解していなかったと述べていること、結果として信用取引が相応の頻度で行われており、申立人が個々の銘柄の状況を十分に理解できていなかった可能性があること等、本件における諸般の事情を考慮し、被申立人が申立人から收受した手数料の約5割を負担することで和解することが妥当と考える。
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	70歳代後半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者からリスク等について十分な説明を受けないまま、勧誘された複数の商品を購入した結果、大きな損害を被った。申立人は同担当者に対して、「元本保証される商品でなければ購入するつもりはない」と伝えていたにも拘らず、購入した商品は元本割れするリスクのあるものばかりであった。よって、被申立人に対して、説明義務違反を理由に、損失額約420万円について損害賠償を請求する。 <被申立人の主張> 申立人は、約20年前に被申立人に口座開設しており、国内現物株式、投資信託、外国債券及び仕組債など、為替リスクや元本割れのリスク等種々のリスクが内在する商品の取引を幅広く行っていた。本件取引についても、商品のリスクについて十分に理解した上で購入しているものであり、被申立人担当者は申立人に対して必要な説明を行っていることから、被申立人が説明義務違反に基づく損害賠償を負うものではないが、申立人の自己責任の原則を最大限尊重したあっせんを求める。	和解成立	○平成29年12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100万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> 被申立人担当者の勧誘時の説明について違法行為等があったとまでは認められないものの、申立人が円貨ベースでは為替リスクがあることについての理解が不十分であったことは否定できないことから、同担当者においてももう少し丁寧な説明を行うべきであったと思われる。よって、双方互譲の考え方にに基づき、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。
5	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、年金生活者で証券取引の経験や知識のない申立人に対して、商品内容及びリスク等について説明を行わず、申立人が理解をしないままリスクの高いEB債、外国債及び投資信託を多数購入させ、その結果、多額の損失を被らせた。よって、被申立人に対して、発生した損失約370万円について賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人において口座開設をした当初、リスク許容度を「利子・配当、値上り益」重視として、利益のためにはある程度のリスクを取ると申し出ており、金融商品取引にリスクのない取引が存在しないことは認識していたはずである。本件取引について、被申立人担当者は、申立人の投資意向を踏まえた勧誘を行っており、商品性等について十分に理解できる程度の説明を行った上で申立人の承諾を得て売買の注文を受けている。運用の結果として損失が発生しているが、各取引の最終的な投資判断は申立人自身が行っており、被申立人に賠償金を支払う理由はないことから、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10月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりがあり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和解する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	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	90歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者からの一方的な勧誘により、手数料について説明を受けることなく、申立人が意図しない株式の売買を同担当者主導で繰り返され、多額の損失を被った。高齢の申立人に対する過当売買であり、発生した損害金約1,300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件取引時にすでに90歳を超えていたが、株式の経験は50年以上に及んでおり、他社においても取引を行っている。本件取引の回数が多かったことについては、被申立人において反省すべき点はあるものの、適合性においてはまったく問題なく、申立人の請求に応じることはできない。なお、申立人が主張する申立期間における申立人の損失額は約90万円である。	和解成立	○平成29年11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50万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人において国内株式の高齢者取引におけるガイドラインがないことに鑑み、申立人の取引回数が多いことや電話だけの意思確認のみで注文を執行していることについては、もう少し配慮があっても良かったのではないかと考えられる。その他の事情も考慮し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を負担して解決すべき事案である。
7	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> 被申立人担当者からの一方的な勧誘により、手数料について説明を受けることなく、申立人が意図しない株式の売買を同担当者主導で繰り返され、多額の損失を被った。高齢の投資経験のない申立人に対する過当売買であり、発生した損害金約250万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、申立人の夫の投資判断に従っていたようであり、この点は夫の「私がやっている」等の発言からも明らかである。申立人の夫は高齢ではあるが、株式取引の経験が50年以上に及んでおり、本件取引の回数が多かったことについては、被申立人において反省すべき点はあるものの、適合性においてはまったく問題なく、申立人の請求に応じることはできない。なお、申立人が主張する申立期間における申立人の損益は約80万円の利益となっており、あっせん申立て自体が失当である。	和解成立	○平成29年11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、双方が受諾し、申立人において利益が発生していること及び双方に債権債務はないことを確認の上で【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人において国内株式の高齢者取引におけるガイドラインがないことに鑑み、申立人の取引回数が多いことや電話だけの意思確認のみで注文を執行していることについては、もう少し配慮があっても良かったのではないかと考えられる。
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	60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、保有していた投資信託等を売却させ、仕組みやリスクについて十分な説明を行わないまま信用取引を勧めて売買を繰り返させ、さらに外国株式を無断で売買し、データを改ざんして申立人の資金を着服した。よって、被申立人の違法行為を理由に、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> 申立人は、二十数年前に被申立人（前身の証券会社）に口座開設して以来、国内外投資信託、国内外株式等の取引をしてきた投資家であり、本件各取引について、被申立人担当者が詳しい説明を行い、申立人の理解・承諾を確認した上で売買している。被申立人に無断売買の事実はなく、データ改ざんについても主張は失当であり、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10月、紛争解決委員は、「被申立人において無断売買等の違法行為は認められないものの、信用取引に関して申立人の適合性に問題がある。」との見解を示し、被申立人に対して一定割合の和解金を支払う用意があるかどうか打診したところ、損害金の1割を支払うことで検討可能であるとの回答を得たため、申立人の意向を確認したが、申立人から、1,000万円以下での和解には応じられないと強硬な態度を崩さないため折り合いがつかず、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

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	男	70歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、十分な説明を受けずに外国株式の買付及び買替をさせられ、また、買付後も十分なフォローを受けずに損害が拡大した。よって、被申立人の一連の行為により被った損害金約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、数年前に口座開設して以来、国内外株式及び国内外投資信託等の取引を行ってきた経験と知識を有する投資家である。本件外国株式については、被申立人担当者が提案した際、チャート等の資料を基に詳しく説明を行っており、申立人の了承を得て約定している。また、その後の市況連絡や決算報告等も行ってきた。よって、一連の取引は申立人の投資意向に沿って申立人の判断により行ったものであり、結果については申立人の自己責任と言わざるを得ない。	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10月、紛争解決委員は、双方から話を聞いたところ、各々の主張に大きな隔たりがあることから、あつせんて解決を図ることは困難であると判断し【不調打ち切り】
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	60歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、「もし償還できないようなら、被申立人が発行体の親会社から買い取り、日割計算して償還させる。」と事実と異なる説明を受けて債券を勧められて購入した。更に被申立人は、金融当局から行政処分を受けていながら平然と営業を続けていた。被申立人の一連の不当な行為により被った損害金約500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、「もし償還できないようなら当社が買い取る」等とあたかも元本保証をするかのような断定的判断を提供した事実はなく、行政処分を受けたことについても、本件商品説明時に口頭で内容を丁寧に説明しており、その事実について理解を得た上で契約に至っている。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12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、被申立人が本件債券を約360万円で買い取り、同金員を申立人に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> 申立人の主張については、被申立人の商品説明等に係る勧誘日時等の記憶に曖昧な部分があり、被申立人については、勧誘時の行政処分勧告の説明における申立人の承諾に係る主張に疑問が残る。特に行政処分勧告の説明に関する双方の主張には大きな隔たりがある。かかる状況の下、被申立人が本件債券を時価で買い取り、その代金を申立人に支払うことで和解することを勧める。
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	男	50歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して適切なリスクの説明を行わず断定的判断の提供により原油ETNを買い付けさせ、元本が毀損するリスク商品であるにも拘らず、原油価格が暴落した際に手仕舞いを勧めるなどの助言を行わなかった。その結果、発生した損失約760万円についての損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人において投資信託や株式等の取引を繰り返し行っているほか、他社において1億円程度の投資を行うなど、投資に係るリスクについて十分に理解力のある投資家である。また、被申立人担当者が商品を勧誘した場合、すぐに発注することではなく、商品内容等について十分に調べた上で申立人自身の判断で発注している。本件取引についても、被申立人担当者に対して申立人自身の原油相場の相場観を話した上で買い付けることを判断している。被申立人担当者は、申立人に商品の銘柄を紹介したのみであり、賠償請求をする理由はないと認識している。よって、本件あつせんにおいて金銭的な解決には応じられない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあつせん手続を打ち切り)	○平成29年11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】

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	ETN	女	40歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して適切なリスクの説明を行わず断定的判断の提供により原油ETNを買い付けさせ、元本が毀損するリスク商品であるにも拘らず、原油価格が暴落した際に手仕舞いを勧めるなどの助言を行わなかった。その結果、発生した損失約310万円についての損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、被申立人において口座開設をした際の投資方針が「利回り・値上り益重視」であり、投資によるリスク等について十分な理解力と投資経験がある。本件取引については、被申立人担当者が申立人に対して商品を勧誘した事実はなく、申立人が商品性やリスク等について理解した上で自身の判断により買い付けたものである。よって、あっせんに係る申立人の主張内容は矛盾しており、被申立人の事実認識と全く異なっていることから、本件あっせんにおいて金銭的な解決には応じられない。	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11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っ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	仕組債	男	60歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、過去に6回も失敗していることで、「今回こそ」と言われて為替リンク債を勧められ、十分な説明を受けないまま購入したが、結果として多額の評価損が発生した。よって、被申立人に対して、発生した損害金約4,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、「他社でメキシコ関連の投資信託を保有している。」「外債で利息と為替を稼ぐのが良い。」「円高になる可能性も覚悟の上である。」等と独自の相場観を持った投資家であり、本件為替リンク債についても、自身の判断により購入を決めたものであることから、被申立人において違法性は認められず、申立人の主張を受け入れることはできない。なお、申立人が「6回失敗した」と主張している6銘柄のうち、3銘柄は利益、3銘柄は損失となっている。	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10月、紛争解決委員は、「申立人の主張については、あっせんの場で明らかにすることはできない。適合性の原則や説明義務に関しても双方の主張が真っ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】
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	女	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が保有していた保険商品(約1,000万円)と定期預金(約300万円)について、「もっと利回りの良い商品に変えます」と言って、申立人に詳しく説明を行うことなく、投資信託へ乗換えさせた。申立人の意に反した商品であり、当該商品を解約することにより発生する損害金約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、申立人が保有する保険商品について利益が出ていることを説明し、定期預金が使途のない余裕資金であることを確認した上で、本件投資信託の商品性及びリスク等を説明したところ、申立人が保有している当該2つの商品を解約して本件投資信託の購入を了承したものである。よって、申立人の意に反した商品との主張は失当であり、請求に応じることはできない。	和解成立	○平成29年11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6万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人は、形式的に関係書類等を完備しており、法令等の違反が直ちに認められる状況ではないものの、高齢である申立人に対して、本件投資信託の理解を得るために丁寧な説明等が行われていたかについては、十分な配慮がなされていたとは言い難い状況であった。よって、被申立人が申立人に対して一定の金額を支払うことで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
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	50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、詳しい説明を行うことなくトルコリラ建ディスカウント債を勧めて購入させ、その結果、損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、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、二十数年前に被申立人に口座開設して以来、国内外株式及び投資信託等の取引に加えて、他社においても株式取引を行ってきた投資家であり、本件債券購入時には50歳代前半と若く、適合性の問題もない。被申立人担当者は、本件債券の為替リスク等について十分説明を行い、申立人の理解を得て契約しており、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つせん手続を打ち切り)	○平成29年10月、紛争解決委員は、「本件債券に係る説明において被申立人に非があるとまでは言えないものの、申立人が理解できる程度に説明を尽くしたかは疑問が残る。」との見解を示し、被申立人が解決金約2万円を支払うとの和解案を提示し、双方において検討したが、被申立人から当該和解案を受諾することはできないとの回答があり、あつせんでの解決を図ることは困難であると判断し【不調打ち切り】
16	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、投資経験の乏しい申立人に対して、詳しい説明を行わないままメキシコペソ建ディスカウント債を勧めて購入させた結果、申立人は債券価格及びメキシコペソの下落により損害を被った。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> 被申立人担当者が申立人に本件債券を提案し、商品内容等を詳しく説明したところ、当該申立人は自身が保有している別の外貨商品(香港ドル)が円高により目減りしているため、売却して本件債券の購入代金に充当すると回答しており、申立人自身の投資判断により契約に至っている。よって、説明義務違反等の法令等違反行為はなく、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12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7万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人は、申立人に本件債券の途中売却時のリスク等について説明していたと思われるが、申立人が十分に理解していたかどうかは疑問であり、申立人に満期まで約20年という長期の外国債券を勧誘することは多少無理があったのではないと思われる。その他諸事情を勘案して、和解案により解決を図ることが妥当と考える。
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	80歳代前半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から必要な説明を受けないまま不良外国株式を買わされるとともに、ファンドラップを契約させられたことにより多額の損失を被った。よって、高齢者への不当な勧誘であり、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430万円(うちファンドラップによる損害は約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、申立人から不動産売却により資金ができる旨を聞いていたため、中長期で保有すると値上がり期待できる商品としてファンドラップを提案したところ、当該申立人が興味を示したため、商品内容について説明をした。申立人は、3つのコースのうち「安定運用コース」を選択して契約に至った。申立人はファンドラップによる損害を約40万円であると主張しているが、本件答弁書提出時における評価損は約3万円である。また、外国株式については、被申立人担当者からの個別銘柄についての提案に対して、申立人が財務状況等を吟味の上で選別して買い付けており、結果として損失を被ったが、申立人は投資リスクについて十分に承知している投資家であり、自己責任と言わざるを得ず、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つせん手続を打ち切り)	○平成29年11月、紛争解決委員は、「通話録音を聴いた限りでは、申立人は各商品について不明な点を被申立人担当者に質問したり、複数の銘柄を提案された際には、申立人自身が買い付けたい銘柄を指定するなど、必ずしも扱者主導で売買したとは言いきれない。しかしながら、申立人が勧誘された当時は既に78歳であったこと、また、海外市場に精通していたとは言えないこと等を考慮して、被申立人が一定額の賠償に応じてはどうか。」と被申立人に対して和解を打診したが、被申立人は法令等違反行為がないことから金銭的解決を図る意思がないことを明確に表明し、双方が折り合う余地がないため、あつ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
18	売買取引に関する紛争	過当売買	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から強引に信用取引を勧められ、取引の仕組み等を理解できないまま当該担当者主導により売買が繰り返されたところ、評価損が発生したためにやむなく追証をつぎ込んだ結果、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理由に、発生した損害金約2,900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約30年前に被申立人の前身会社に口座開設して以来、国内株式、国内投資信託及び外国債券を取引してきた投資家である。被申立人担当者が申立人に信用取引を案内した際、検討するとの返答であったことから、1ヵ月以上経過した時点で改めて申立人へ連絡したところ、申立人の理解を得たため、信用取引の口座開設に至っており、申立人の「強引に勧められた」との主張は受け入れられない。なお、賠償請求金額の内、信用取引の損失に充当するために売却した投資信託の損失分約1,000万円が含まれているが、信用取引における損失は約1,900万円余である。	和解成立	○平成29年12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70万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> 被申立人から提出された通話録音を確認したところ、被申立人担当者の発言は断定的判断の提供と受け取られてしまう可能性があり、また、申立人が何度も「取引をやめたい」と発言しているのに対して、同担当者が畳みかけるように別の話をして話題を逸らせている等については、問題のある行為と言わざるを得ない。これらのことを踏まえて、被申立人が一定の賠償に応じるべき事案と考える。
19	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、投資に関する知識及び経験のない申立人に対して、外国株式、国内株式、外国債券及び投資信託等を次々と勧め、当該担当者主導で過当取引をさせた。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約2,700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約10年前に申立人の妻の紹介で被申立人に口座開設をしたが、その時点で60歳代後半であり、投資経験については、長期保有の方針で鉄鋼株のみを保有していた。被申立人において、約8年前に担当者が代わり、新任の担当者が、申立人の保有していた債券の価格が下がっていたことから、投資信託への乗換えを勧め、その後次々と投資信託の乗換えを勧めたが、いずれも申立人に対して、保有商品の状況、新規商品の内容等を説明の上で承諾を得て乗換えを行ってきたものである。約5年前からは、同担当者が国内外の株式や債券を勧め、申立人も提案に応じて買付が行われた。一連の取引について、比較的短期間に、新興市場銘柄を含めた国内株式の売買等が頻繁に行われ、大きな損失が生じているのは事実であることから、自己責任の原則を最大限に考慮した上で、あつせん場で解決に向けて協議したい。	和解成立	○平成29年12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700万円を申立人に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> 本件取引について、被申立人が申立人に対して明らかな適合性原則違反や説明義務違反等があったとまでは認められないが、申立人が任せっぱなしにしていたことに乗じて担当者が新興市場株式を含め過度な取引をしていたところもある等、本件における諸般の事情を考慮し、被申立人が一定割合の賠償に応じることで解決すべき事案と考える。
20	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	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南アフリカランド建債券を勧められた際、同担当者から損益分岐点に係る説明を受け、為替変動リスクが小さく安全であると理解して買い付けしたが、その説明は大きく間違っていたことから、結果的に損害を被った。よって、誤った情報の提供等を理由に、発生した損害金約130万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して本件債券を提案した際に誤った説明をした可能性はある。しかしながら、本件については、申立人が債券から投資信託へ乗換えてから半年以上経過してからの申立てであり、当該投資信託において評価益が出ているにも拘わらず、乗換え時の損失を賠償金額として請求している申立人の主張には無理がある。よって、金銭的解決を図ることは困難である。	和解成立	○平成29年11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> 被申立人が本件債券の勧誘において誤った説明をしたと認めているのであれば、申立人には当該債券に係る損害賠償請求権があり、その後、乗換えた商品において評価益が出ているというのは関係がなく、乗換えのために売却した時点の損害に対して被申立人がかなりの部分を負担すべきであると考えられる。しかしながら、被申立人においてその考えが受け入れられないとするならば、双方が互譲の精神により歩み寄って和解すべき事案である。

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
21	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	男	40歳代前半	<申立人の主張> 信用取引の追証の発生条件について、被申立人担当者から誤った説明を受け、損失を出した。正しく説明を受けていれば損失の拡大を防ぐことができた。よって、決済の機会を逸したことにより発生した損害金約200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人から追証について照会を受けた際、被申立人担当者は、申立人の委託保証金額を用いた場合の概算値として株価の下限を説明したが、相場変動があるためにこのとおりにはいかないこと等を申し添えており、誤った説明は行っていない。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っせん手続を打ち切り)	○平成29年10月、紛争解決委員は、「被申立人が申立人に対して概算値を示したこと自体に落ち度はなく、仮にその情報が誤ったものであったとしても申立人がいつ決済したかは直接因果関係はない。」との見解を示し、双方の主張に隔たりが大きく、歩み寄り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】
22	売買取引に関する紛争	その他	有価証券先物	男	40歳代後半	<申立人の主張> 株価指数先物取引の注文に対して、約定通知が届かず、注文の変更や取消しを行うこともできない状況に陥った。原因は取引所側のシステムトラブルであったが、被申立人の対応如何では損失を回避できたと考えられるため、一連の取引で被った損害金約20万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は、他の顧客からのメールによる問い合わせにより、「取消注文を行ったものの予約中のまま変わらない」という異常が発生していることを確認し、取引所のサービスデスクに照会したが、取引所からは「障害は発生していない」との回答を得た。しかし、照会した約20分後に取引所の取引参加者サイトにデリバティブ売買システムに障害が発生している旨の通知が出されたため、被申立人のサイトで取引注文の取次結果が確認できない事象が発生している旨の掲示を行った。よって、被申立人において顧客への通知等については可及的速やかに実施しており、また、約定通知の遅延については取引所のシステム障害に起因するものであり、本件取引における損害を負担する理由はない。	見込みなし (和解成立の見込みがないものとしてあっせん手続を打ち切り)	○平成29年11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っせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
23	売買取引に関する紛争	その他	普通社債	女	50歳代後半	<申立人の主張> 南アフリカランド建債券が償還になり、外貨のままで償還されるはずであったところ、被申立人が申立人に断わることなく円貨で償還させた。被申立人の不適切な事務処理により発生した損害金約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、償還される本件債券について、申立人がどの通貨で受け取るかの意向を確認するため、数度に亘り電話連絡を試みたものの確認することはできなかったが、同担当者は事前に申立人に対して、そのような場合は円貨で支払われることとなる旨を説明していることから、事務処理等については遺漏は認められない。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12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> 被申立人において違法行為等はないものの、申立人がどの通貨で受け取ろうとしたかについての配慮が欠けていた点は否めない。よって、互譲の精神により、双方が歩み寄って和解すべき事案である。

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	適合性の原則	上場株式	女	80歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で取引に関する専門的な知識及び経験を十分に有していない申立人に対して、リスク等の説明を十分に行わないまま取引を行わせた結果、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640万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約20年前に被申立人に口座開設をした当初から株式取引の比重が高く、日頃からテレビ等で株価の値動きを研究していたり、被申立人担当者に銘柄の提案を要望するなど相当前向きに株式取引を行っていた。本件取引については、被申立人担当者が取引の都度、申立人に対してリスク等について説明をしており、申立人自身が了承した上で取引を行っているが、短期間で損失が積み上がっていた経緯を鑑みると、同担当者における申立人への助言が不足していたと思料される。よって、本件についてはあっせん場で解決することとしたい。	和解成立	○平成29年12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390万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、取引当時80歳を超える高齢者であり、金融商品に関する知識及び経験が十分にあったとはいえず、積極的値上り益を追求するような投資意向であったとは認められない。本件取引については、申立人自身の判断で銘柄を選択していたとは考えにくく、被申立人担当者が主導して申立人の投資意向に反した取引を行っていたと言わざるを得ない。一方、申立人は、同担当者からの勧誘を断ることや取引の中止等を求めることが可能であったと考えられるが、そのようなことを行っていなかった上、苦情を申し立てた形跡も認められない。よって、申立人の損害については、相応の過失相殺を考慮して、被申立人が申立人に対して金銭を支払うことで和解することが望ましい。
25	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	70歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、「4年後の満期には1ルーブル4円になります。」と断定的なことを言われてロシア・ルーブル建債券を勧められ、仕組み等がわからないまま購入したところ、損害を被った。よって、被申立人に対して、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30万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が本件債券を提案した際に、「4年後の満期には1ルーブル4円になります。」と断定的なことを述べた事実はなく、商品内容及び為替リスク等について詳しく説明している。本件債券は外貨建普通社債であり、仕組みは決して複雑ではない。よって、説明義務違反等の違法性はなく、申立人の請求に応じることではない。	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】
26	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	50歳代 後半	<申立人の主張> 保有していた株式及び投資信託をすべて売却するよう依頼したにも拘わらず、被申立人担当者がすぐに応じず、会社都合で売却を引き延ばした結果、投資信託の基準価額が下落し損失を被った。よって、被申立人の債務不履行により発生した損害金約30万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から保有資産をすべて現金化したいとの連絡を受けた日に、株式については問題ないが、投資信託を売却するには依頼書等への署名・捺印が必要である旨、また、約定日が米国市場の休場日にあたるため、一部の投資信託については売却できない旨を説明したところ理解を得て、当日は保有株式のみの売却となった。その数日後、投資信託について改めて申立人から売却したい旨の連絡があり、依頼書に署名・捺印をもらい売却となったが、その際、本件投資信託について売却時期が遅延したことに対して何ら苦情は受けなかった。しかし、更にその数日後に申立人が来店し、売却を遅延させたことについてクレームを受けたが、被申立人において故意に売却を引き延ばした事実はない旨説明したものの、理解は得られなかった。よって、申立人に対して被申立人担当者の配慮が足りなかったことは認めるが、損害を賠償する理由とはならず、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12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> 被申立人の顧客対応が違法な売却遅延であると断定できる事案ではないものの、証券会社の対応として申立人の売却意向についてもう少し前向きな対応であれば紛争とはならなかったと推測できる。よって、双方が互譲することにより、和解案にて紛争を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
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	70歳代 前半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に対してリスクの低い商品を希望すると伝えていたにも拘わらず、リスクの高い米国株やEB債を勧められ、頻繁に売買を繰り返されて短期間で乗換えさせられた結果、大きな損害を被った。よって、適合性原則違反等を理由に、発生した損害金約300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、十数年前に被申立人に口座を開設したが、その時点で他社において「株式取引の経験5年以上」と申告していた。その後、被申立人において国内株式及び各種投資信託等の取引を行っており、本件各商品については、被申立人担当者が資料を基に商品内容、該当企業の財務状況等を説明し、申立人が理解したことを確認の上で契約に至っている。よって、被申立人において違法行為はなく、申立人の請求には応じられないが、互譲の精神に従い、あっせん場で話し合う用意はある。	和解成立	○平成29年12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40万円を申立人に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> 本件取引において、申立人の主張する適合性原則違反等が一見明白に確認できるわけではなかったものの、被申立人担当者による適合性の確認において、それが必ずしも十全であったかどうかは疑問が残る。また、申立人が何度も買付資金の新規入金を断っても、再三にわたり勧誘を行う等、申立人の投資意向を十分考慮しなかった同担当者の執拗とも言える勧誘姿勢の一部には、それが直接的に損害に結びついたか否かは別として、道義的な問題や配慮不足があったことは被申立人も認めるとおりである。その他諸般の事情を考慮し、双方互譲の上で和解案による解決を勧める。
28	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	男	80歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、外貨建債券について、申立人が購入を断っているにも拘わらず、虚偽及び錯誤を起こさせる商品説明を行って購入させた。よって、被申立人による不当な勧誘であり、発生した損害金約10万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して本件債券の購入を提案したのは事実だが、申立人は同種の外貨建債券や投資信託など多種多様な取引をしてきた経験があり、本件債券の仕組み等について十分理解していた。申立人は、被申立人担当者が提案した後、一旦購入しない旨を連絡してきたが、同担当者が今後の為替動向やその他の情報を提供する旨を説明したところ、購入の意向を示し契約に至っている。その後、別の商品を提案したところ、購入した経緯もあり、その際に本件債券の購入については特段の苦情を申し出ていない。以上のことから、本件債券については申立人の判断で購入したものであり、結果として損失が発生したが、これについては申立人の自己責任と言わざるを得ない。	和解成立	○平成29年12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1万円を申立人に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> 被申立人担当者は、本件外貨建債券の購入について、申立人はその購入を一度は断っているにも拘わらず、申立人宅を訪問して購入させていることは、強引な勧誘であったと思われる。一方で、本件で発生した損害は為替差損によるものであり、申立人はその点につき理解していたと考えられる等の部分もある。これらを踏まえ、本件における諸般の事情を考慮し、和解案により解決することが妥当と考える。
29	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	普通社債	女	70歳代 後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、外貨建債券について、申立人が購入を断っているにも拘わらず、虚偽及び錯誤を起こさせる商品説明を行って購入させた。よって、被申立人による不当な勧誘であり、発生した損害金約60万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人及び申立人の夫に対して本件債券の購入を提案したのは事実だが、申立人及び申立人の夫は、いずれも同種の外貨建て債券や投資信託など多種多様な取引をしてきた経験があり、本件債券の仕組み等について十分理解していた。申立人は、被申立人担当者が提案した後、申立人の夫に相談の上で一旦購入しない旨を連絡してきたが、同担当者が今後の為替動向やその他の情報を提供する旨を説明したところ、購入の意向を示し契約に至っている。以上のことから、本件債券については申立人の判断で購入したものであり、結果として損失が発生したが、これについては申立人の自己責任と言わざるを得ない。	和解成立	○平成29年12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5万円を申立人に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> 被申立人担当者は、本件外貨建債券の購入について、申立人はその購入を一度は断っているにも拘わらず、申立人宅を訪問して購入させていることは、強引な勧誘であったと思われる。一方で、本件で発生した損害は為替差損によるものであり、申立人はその点につき理解していたと考えられる等の部分もある。これらを踏まえ、本件における諸般の事情を考慮し、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
30	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、高齢の申立人に対して、国内外株式、外国債券、投資信託等について詳しく説明を行わないまま次々と勧め、売買を繰り返させた。よって、適合性原則違反、説明義務違反、過当売買等を理由に、発生した損害金約2,800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約30年前に申立人の夫の紹介で被申立人に口座開設したが、その時点で50歳代後半で、公社債、投資信託等について5年以上の経験がある旨申告しており、その後、国内株式、投資信託等の取引を行ってきた。20数年前から現担当者が申立人の担当者となったが、本件各商品について、申立人には時間をかけて説明を行い、申立人の理解を確認して契約に至っており、被申立人において法令違反行為は認められない。しかしながら、結果的に損失が発生していることから、申立人の自己責任の原則を最大限考慮した上で、あっせんの場で協議したい。	和解成立	○平成29年12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640万円を申立人に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> 被申立人は申立人に対して、本件取引に明らかな適合性原則違反や説明義務違反等があったとまでは認められないが、申立人の属性に照らした国内株式等の取引頻度等本件における諸般の事情を考慮し、被申立人が一定割合の賠償に応じることで解決すべき事案と考える。
31	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	男	50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、国内外株式、外国債券、投資信託等について詳しく説明を行わないまま次々と勧め、主に申立人の母親に連絡を取りながら売買を繰り返させた。よって、適合性原則違反、説明義務違反、過当売買等を理由に、発生した損害金約970万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約30年前に申立人の父親の紹介で被申立人に口座開設したが、その時点で20歳代後半の会社員で、投資信託について5年以上の経験がある旨申告しており、その後、国内株式、投資信託等の取引を行ってきた。約10年前から現担当者が申立人の担当となったが、本件各商品について、申立人の母親を実質的な窓口として時間をかけて説明を行い、申立人の理解を確認して契約に至っており、被申立人において法令違反行為は認められない。しかしながら、結果的に損失が発生していることから、申立人の自己責任の原則を最大限考慮した上で、あっせんの場で協議したい。	和解成立	○平成29年12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490万円を申立人に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> 被申立人は申立人に対して、本件取引に明らかな適合性原則違反や説明義務違反等があったとまでは認められないが、申立人の属性や資金性格等に照らした外国株式等の取引頻度等本件における諸般の事情を考慮し、被申立人が一定割合の賠償に応じることで解決すべき事案と考える。
32	売買取引に関する紛争	無断売買	上場株式	男	70歳代前半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者により国内株式の無断売買を繰り返され、多額の損害を被った。手数料稼ぎのための不当な取引であり、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> 被申立人担当者へのヒアリング及び通話録音を確認したところ、申立人が主張する一連の取引については、電話または店頭で注文を受けている。よって、申立人の無断売買との主張は失当であり、被申立人において賠償に応じる理由はなく、速やかなあっせんの棄却を求める。	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12月、紛争解決委員は、「無断売買の事実」は認められないものの、被申立人担当者の主導で売買されてきたという印象がある。」との見解を示し、歩み寄りが可能かどうか打診したが、双方の主張に隔たりが大きく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】