

あっせん状況(平成28年7－9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28年7月から9月までの間に手続が終結した事案は、41件である。そのうち、和解成立事案は22件、不調打ち切り事案は16件、一方の離脱は1件、その他は2件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争29件＞、＜売買取引に関する紛争12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。

項目	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	男	80歳代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人の意向を無視して、申立人が長年保有していた株式を大量に売却させ、合理性のない売買を繰り返し、短期間かつ頻繁に取引したことにより大きな損失を被らせた。扱者主導による不当な売買であり、発生した損失約540万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、提案した銘柄が当初の予測に反して値下がりがりした場合に、は早めに損切りし、その売却代金の範囲で値上がり期待できそうな別の銘柄を買い付けることにより損失の拡大を防ぐことを提案したものであり、個別の銘柄について申立人の意向を確認のうえ取引してきており、扱者主導との申立人の主張は失当である。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っせん手続を打ち切り)	○平成28年7月、紛争解決委員は、被申立人担当者の勧誘に対して申立人はほとんど「はい」としか言っておらず、無断売買ではないにせよ、扱者主導であったことが窺われるとの見解を示し、何らかの金銭的解決が可能かどうか可能性を探ったが、被申立人が違法性はないと強く主張し、譲歩の余地がないため、あっせんによる解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
2	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	女	50歳代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から「資金を出さなくても儲けることができる」等と執拗な勧誘を受け、詳しい説明を受けないまま信用取引を勧められ、扱者主導で売買した結果、大きな損害を被った。投資経験の乏しい申立人に対する断定的判断の提供違反、適合性原則違反及び説明義務違反であり、発生した損失約290万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者が信用取引を提案したのは事実であるが、その際、申立人が保有する資産を売却することなく有効活用することができる旨を説明し、仕組み等について十分な時間を費やして説明したところ、申立人の承諾を得たため、信用取引に係る口座を設定し、取引が開始され、申立人の判断で個々の売買が行われている。申立人はかつて証券会社に勤務していた経験があり、他の証券会社でも口座を開設して証券投資を行っていたことを確認しており、適合性において問題はなく、説明義務も果たしている。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28年7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20万円を支払うことで【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 被申立人の行為は、明らかに違法とまではいえないものの、申立人の経歴等を踏まえても、保有証券を担保に信用取引ができるとの説明は必ずしも適切ではない。しかし、申立人においても証券会社に依存する傾向があり、投資の自己責任原則を自覚していたとは言いがたい。以上の点を踏まえ、和解案により早期解決することが望ましい。

項目	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	女	80歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢で重病に罹患していた申立人がすべての資産を売却・現金化し証券投資を中止したところに、株式投資の再開を強引に勧め、ベンチャー企業を含む個別銘柄の業績等を詳しく説明することなく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、説明義務違反、指導助言義務違反及び過当取引を理由として、発生した損失額約1300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して投資の再開を提案したのは事実だが、申立人自身の判断で利益を狙って再開し、銘柄の選択や売買の時期等も申立人自身で決めて取引してきている。なおかつ、申立人が複数の証券会社に口座を開設して取引していることも確認しており、適合性や説明義務等について被申立人に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28年8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360万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> 関係資料によると、被申立人担当者の行った勧誘について、ベンチャー企業の株式を十分な説明を行うことなく強引に勧誘した点に問題があったと認められる。一方で、申立人は、勧誘を断ることができたにも拘わらず、同担当者の言うままに易々と取引に応じた点に落ち度があると認められる。以上の点を勘案し、和解案により解決することが妥当と考える。
4	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> 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外債や投信などを次々に勧め、大きな損害を被らせた。適合性原則違反及び説明義務違反であり、発生した損害金約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、10数年前に被申立人に口座を開設し、当時保有していた複数の国内株式を入庫して取引を始めた投資者であり、その後、被申立人担当者は外債、投信などを提案したが、その都度、申立人の意向、理解度を確認のうえ契約を締結しており、いずれの契約も正当なものと認識している。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28年7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180万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> 申立人の知識、経験等に鑑み、被申立人が申立人に対し、通貨選択型投信などの買付を勧誘した行為は、適合性原則の観点から問題なしとはいえず、これらの商品の売買取引により発生した損失については、双方応分の負担により解決するのが相当であり、和解金として申立人の損失約450万円の約4割に相当する金員を被申立人が支払うことで解決することが妥当と考える。
5	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、証券投資の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信用取引を勧め、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反、説明義務違反、事後の助言義務違反、過当取引等を起因として被申立人に対し申立人が被った損害金約5,600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約30年前に被申立人に証券取引口座を開設して以来、多種多様な投資を通じて相当の投資知識・経験を蓄積していた投資家であり、本件信用取引については、リスクや仕組み等を申立人自身が十分理解したうえで開始しており、各銘柄の選定についても申立人の判断によるものである。また、その後の株価の動向は申立人自身でパソコンにより随時検索・把握することのできる環境にあり、決済のタイミングや価格等を判断するために必要な情報は、すべて申立人自身で容易に入手可能であることから、事後の助言義務を負うものではない。以上のとおり、申立人の主張は失当であり、そ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28年8月、紛争解決委員は、事情聴取及び関係資料を総合した結果、被申立人において法令違反はなく、双方の主張が対立しており、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項目	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	80歳代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人が高齢で認知症の診断を受けていることから、申立人長男から、申立人との取引は、事前に申立人の長男に了解を得たうえで実施することを申し渡されていたにも拘わらず、申立人長男に連絡しないまま、国内株式、国内投信、外国株式、外国債券などを申立人に直接勧め、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反、過当取引等を理由に発生した損害金約1,300万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人は、申立人長男から事前の了解を得よう要望されたことはなく、それを承諾した事実もない。また、申立人長男は、申立人が高齢になってきたことから、取引を行うのであれば自分を通してほしい等と述べていたに過ぎず、申立人が認知症に罹患していて判断能力が低下している等申立人の意思能力に問題があることを示唆するような発言はしていない。個別の取引については申立人の承諾を得て申立人の判断により契約が成立しており、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成28年8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900万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＞ 申立人は本件取引当時80歳代前半と高齢で、本件取引については被申立人担当者から勧められるままに売買するようになり、申立人長男から被申立人に対し、今後申立人に勧誘するときには申立人長男に連絡するよう申し入れていた事実は認められる。その後、被申立人担当者が申立人への勧誘の際に一度だけ申立人長男に連絡した事実は認められるが、その後は、連絡した事実が認められない。申立人は、本件取引当時、判断能力が相当程度低下しており、本件一連の取引は、専ら被申立人担当者の判断に依存して行われたと認めるのが相当である。一方で、申立人は、同担当者取引の中止を求めたり、申立人長男の事前承諾を得よう求めることも可能であったと考えられるところ、これらを求めておらず、むしろ、同担当者の勧誘を断ることなく、迎合的に対応していた。以上の点を勘案し、双方互譲により和解案により解決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	通貨選択型投信	女	60歳代前半	＜申立人の主張＞ 申立人の亡父は、90歳代前半で死去する数年前に被申立人担当者から短期間に複数の投資信託を勧められ、十分な説明を受けずに1億円を超える投資をさせられた。よって、法定相続人として、適合性原則違反、説明義務違反等を起因として亡父が被った損失約1,000万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人の亡父は、高齢ではあるものの、長年に亘り被申立人との間で証券取引を行ってきた経験があり、被申立人担当者に他の証券会社でも取引している旨を説明しており、本件各投資信託についても同担当者からの説明に対し十分に理解することができる状況にあった。よって、被申立人として、適合性や説明義務に関して問題のある取引という認識はないが、取引当時すでに80歳を超えていたことを勘案し、自己責任の原則を考慮しつつ、あっせん場で解決に向けて話し合う用意がある。	和解成立	○平成28年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が約160万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＞ 申立人の亡父は、本件取引時において相当に高齢であったこと、本件各投資信託の一部については約定前に親族の同意をとることを申し入れていた後に同意を得ることなしに勧誘したものであること等に照らして、適合性の観点から問題があり、申立人の亡父が証券取引に積極的であったこと等を踏まえても一定の損害賠償が必要な事案である。

項目	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	適合性の原則	通貨選択型 投信	女	50歳代 後半	<申立人の主張> 申立人の亡父は、90歳代前半で死去する数年前に被申立人担当者から短期間に複数の投資信託を勧められ、十分な説明を受けずに1億円を超える投資をさせられた。よって、法定相続人として、適合性原則違反、説明義務違反等を起因として亡父が被った損失約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の亡父は、高齢ではあるものの、長年に亘り被申立人との間で証券取引を行ってきた経験があり、被申立人担当者に他の証券会社でも取引している旨を説明しており、本件各投資信託についても同担当者からの説明に対し十分に理解することができる状況にあった。よって、被申立人として、適合性や説明義務に関して問題のある取引という認識はないが、取引当時すでに80歳を超えていたことを勘案し、自己責任の原則を考慮しつつ、あっせん場で解決に向けて話し合う用意がある。	和解成立	○平成28年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、双方に互譲を求めたところ、被申立人が約160万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> 申立人の亡父は、本件取引時において相当に高齢であったこと、本件各投資信託の一部については約定前に親族の同意をとることを申し入れていた後に同意を得ることなしに勧誘したものであること等に照らして、適合性の観点から問題があり、申立人の亡父が証券取引に積極的であったこと等を踏まえても一定の損害賠償が必要な事案である。
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	その他投信	女	30歳代 後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から原油先物関連の投信を勧められたが、その際、信託報酬手数料と購入時の手数料の説明のみで、その他のコスト等について何の説明も受けずに購入した結果、ロールオーバーに係るコストが嵩み、大きな損失が生じた。説明義務違反であり、発生した損失約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、申立人に本件投信を電話で勧めた際に、当該通話において、申立人は同担当者に聞きながらインターネットを通じて本件投信の目論見書交付手続を行い、一旦切電のあと、後刻、申立人から同担当者に架電し買付注文を出したが、先物取引には期限があり、ファンドとして建玉を維持するために期近物から期先物への乗換え（ロールオーバー）が行われる仕組みになっており、これらの仕組み等については当該目論見書に記載されている。なおかつ、基準価額の値下がりの要因のすべてが「ロールオーバーコスト」によるものとは言えず、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28年7月、紛争解決委員は、被申立人において一部不適切な説明を行ったことやロールオーバーの説明を行わなかったことに争いはなく、なんらかの形で和解の可能性がないか糸口を探したが、当事者双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
10	売買取引に関する紛争	その他	仕組債	女	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投資信託を購入した。その後、資金が入用になり同担当者に連絡したところ、約2,000万円の損失が発生していることが判った。そこで、担当者に苦情を言ったところ、損失を取り戻すための計画を書いた誓約書を持ってきた。しかし、損失を取り戻すことができず、損失額が確定してしまった。よって、これら一連の行為により発生した損失約5,400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は十分な説明を受けていないと主張しているが、被申立人担当者は申立人に対し、商品内容、リスク等について詳しい説明を行い、商品性の理解確認を行ったうえで契約に至っている。また、申立人は、約2,000万円の損失が発生していることを事後に聞いたと主張しているが、これは、それより前に申立人が購入していたEB債2銘柄が株式で償還となり、当該株式を売却した結果である。なお、被申立人担当者が申立人に誓約書を手交したのは事実であり、同担当者は、申立人からの強い要請を受けたことで作成したものである。よって、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成28年7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400万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人の投信の買付での損失はない。しかし、EB債の取引については、それ以前の取引より著しく高リスクの商品であり、適合性に疑問が残ることに加えて、被申立人が何らかの説明をしたとしても、申立人がリスク等について十分に理解していたとは認められず、申立人の理解力、判断力に対する配慮が不十分であったと言わざるを得ない。一方、申立人においても、自ら購入する商品の内容に対する慎重さが欠けていたと認められる。以上の点から、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考える。

項目	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
11	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> 被申立人とは長年の取引関係にあったが、前任者から現担当者に替わった途端、強引に信用取引を勧められ、抜者主導で多額の取引を行い、投資した資金の大半を失った。高齢の申立人に対する適合性原則違反であり、発生した損失約3,100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約30年前に被申立人に信用取引口座を開設しており、一時期、取引を中断していたが、その間も現物取引は行っていた。そして、約5年前に信用取引を再開し、担当が現担当者に替わる前にも活発に売買していた。現担当者が替わって以降、取引の大半が現担当者からの勧誘によるものであることは事実であるが、申立人には各々の銘柄の業態や事業内容、株価の見通し等を丁寧に説明し、申立人の同意を得たうえで売買が行われており、強引であったとの主張は失当である。よって、売買の結果については申立人の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。なお、申立人の事実上の損失額は約2,200万円である。	和解成立	○平成28年8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440万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人に投資経験があるとはいえ、信用取引再開時にすでに70歳代後半であったこと、被申立人現担当者の担当以降、信用取引が頻繁に行われており、適合性に即した売買とは言い難いこと等を理由に、一定の和解金の支払いが必要な事案であり、双方の過失割合を勘案し、和解案により解決することが妥当と考える。
12	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> 被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、仕組み等について詳しい説明を行うことなく信用取引を開始させ、多量かつ高額な取引を頻繁に無断で行った。無断売買、適合性原則違反、説明義務違反等に起因して発生した損害金約700万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が信用取引口座を開設するうえで必要な説明を行い、申立人が十分理解したことを確認し、申立人の同意・承諾を得て口座開設に至っており、その後の取引についても個別の売買について申立人の自己判断により注文を出している。よって、被申立人において無断売買等の法令違反はなく、申立人の主張に応じることはできない。	和解成立	○平成28年7月、紛争解決委員が次の見解を示したところ、双方がこれを受け入れ、被申立人が申立人に対し約100万円を支払うことで合意し【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 当事者双方から事情を聴取したあと、申立人の以前の取引状況を検証すると、被申立人担当者の行き過ぎた勧誘行為が窺われ、また、申立人に対する説明が十分であったかどうか疑問が残る。以上の点を勘案し、和解案により解決することが望ましい。
13	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、有価証券取引に係る投資経験及び知識の乏しい申立人に対して、投資信託、仕組債等を次々に勧めて購入させ、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起因として発生した損害金約1,300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、十数年前に亡夫からの相続により被申立人に証券取引口座を開設して以来、投資信託等の取引を行ってきた投資者であるが、本件各商品については、被申立人担当者の商品説明に対して申立人がその都度理解を示し、承諾のうえ契約に至っている。よって、適合性原則違反及び説明義務違反であるとの申立人の主張は認められず、申立人に請求に応じることはできない。	和解成立	○平成28年9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> 被申立人において法令違反があったとまでは言えないものの、申立人自らが商品の選定や売買の時期等を決めるほどの投資判断ができていたか疑問が残る。双方の主張に隔たりはあるが、双方互譲により和解案により解決することが妥当と考える。

項目	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
14	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	女	60歳代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から、申立人が保有していた国内株式を別の銘柄に乗り換えるよう勧められたが、その際、申立人は、保有株と同じ程度に利益が見込める銘柄であれば乗換えにに応じてもいいと伝え、同担当者から「任せてください」との言質をとった。しかし、結果的に乗り換えた株式が値下がりし、元の銘柄に戻すことができなくなった。よって、原状回復に要する費用約500万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人が求めている約500万円の賠償請求に応じることはできない。しかしながら、被申立人担当者が「他の株式で利益を出して、最終的には元に保有株式を買い戻す」旨の勧誘を行っていることは事実であることから、あっせんの場において解決に向けて話し合う用意がある。	和解成立	○平成28年7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50万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＞ 申立人が保有の意向を示していた国内株式の売却資金による一連の取引は、申立人の投資方針からすれば、その属性に照らして、多くが外国株式の取引であったことに疑問があり、なおかつ、これだけ損失が拡大するまで被申立人は何も手を打たなかったのかと言う点にも疑問が残る。 以上の観点から、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考える。
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70歳代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から詳しい説明を受けないまま2本の仕組債及び投資信託を勧められ購入したが、元本を大きく欠損した。証券取引に係る知識、経験の乏しい申立人に対する不当な勧誘であり、説明義務違反等に起因して発生した損害金約6,800万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、自身が創業した食品業を法人化し、20年以上にわたり企業経営してきた富裕層に属する顧客である。被申立人担当者は、本件各商品について仕組み、リスク等の詳しい説明を行い、申立人の理解を得たうえでそれぞれ契約に至っている。よって、被申立人において適合性原則違反、説明義務違反等の法令違反は認められず、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成28年7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300万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＞ 事情聴取を踏まえ、被申立人による説明が行われており商品購入の判断は申立人が行っているものの、申立人が本当に理解しているのかという点にやや疑問が残る。早期解決を望む申立人の意向を鑑みて、このままでは、本件紛争が長期化することになり、さまざまな負担が生じることになると考えられることから、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考える。
16	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	70歳代後半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者に言われるままに投資信託や外国債券等を購入し、約1700万円を投資し、さらに次々と外国株を勧められ、一昨年3月頃にはすべて売却したいと伝えたが断られ、継続保有した結果、損害が拡大した。高齢で証券投資の経験の乏しい顧客に対する不当な勧誘であることから、適合性の原則違反に起因して発生した損害金約1,300万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人に投資信託や外国債券を提案した際、商品内容、リスク等について十分説明を行い、申立人の理解・承諾を得て契約に至っており、説明義務を果たし、適合性についても問題はないと認識している。しかしながら、特定の期間に約定した外国株式3銘柄及び国内株式1銘柄については、評価損が拡大し申立人の資産が大きく毀損しているのは事実であり、これを真摯に受け止め、あっせんの場で解決に向けて話し合いを行う用意がある。なお、申立人のこれまでの入出金及び損益を通算すると、評価損失は約400万円である。	和解成立	○平成28年7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200万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＞ 被申立人担当者は、申立人の補佐人から申立人の判断力の低下や取引を全部停止したい意向等について知らされていたことから、取引に際し申立人の属性について十分に配慮すべきであったと考えられる。更に、当該担当者主導の強引な勧誘により取引を継続させているなど、その取引態様については問題がある。一方、申立人の娘である補佐人は被申立人担当者からの連絡窓口となっており、不審に思ったところで取引を止めることができた。また、申立人は被申立人担当者を軽々に信用していた落ち度もある。 よって、被申立人が申立人に対して和解金を支払うことで双方互譲により和解することが望ましい。

項目	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	売買取引に関する紛争	無断売買	株式投信	法人		<申立人の主張> 被申立人より多額の追証を請求されたことにより、被申立人担当者によりETF等の信用取引において身に覚えのない売買を繰り返されていたことが発覚した。重大な法令違反行為であり、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、申立人が信用取引を開始するにあたって、申立人が仕組み等について十分に理解したことを確認のうえで、申立人の同意・承諾を得て口座開設に至っている。口座開設後には、各取引について申立人と相談し承諾を得て受注執行しており、無断売買、一任勘定取引に該当するものではない。よって、申立人の請求には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28年7月、紛争解決委員は、法人名義の取引ではあるが、事実上個人経営で高齢の代表者に信用取引口座を開設させており、無断売買の事実は確認できないとしても、担当者主導で行われた蓋然性が高いことから、被申立人においてある程度の賠償に応じるべき事案ではないかとの見解を示し、和解の可能性を探ったが、被申立人が申立人に適合性の問題はないと強く主張したため、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
18	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	仕組債	男	40歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から米ドル建て永久優先出資証券を勧められた際に、配当金の税額については20%の源泉分離課税で、売却益については非課税である旨説明を受け購入したが、正しくは配当金については源泉分離課税ではなく雑所得になり、売却益については為替損益も含めたうえで源泉徴収課税になることが判明した。本件証券については本年1月に売却したが、売却益にかかる税金も支払うことが確定している。よって、被申立人に対して、同担当者の誤った説明により支払わざるをえなくなった税額約1,100万円を支払うことを求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が「クーポンに関する税率は源泉分離の20%、売却時のキャピタルゲインについては非課税」と誤った説明を行ったことは認めるが、申立人が購入時に想定していた支払税額と、実際に支払義務を負う税額の差額分全額について、当社が慰謝料として申立人に支払義務を負担することについては争う。	和解成立	○平成28年8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> 本件に係る損害賠償責任の範囲の考え方については被申立人の主張を概ね肯定し、本証券の勧誘時における他の商品への投資判断機会が失われたことに関する申立人の損害についてはあっせん手続において取り上げることが困難であることを踏まえ、税務申告の誤りに起因して要した修正申告等に関する積極的損害は過少申告加算税及び延滞税・延滞金並びに当該修正申告に要した税理士費用に限られるものではないことや申立人が本件申立てを行うまでの経緯等を考慮し、被申立人が一定の和解金を支払うことで早期に和解することが双方の利益になると思われる。
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	80歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に十分な説明を行うことなく、現物株式の銘柄選定、数量、売買の時期を主導で決めて売買させ、申立人に多額の損害を被らせた。高齢者への不当な勧誘であり、説明義務違反に起因して発生した損害金約400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約40年前に被申立人の前身会社に証券取引口座を開設して以来、長年に亘って証券取引を行ってきた投資者であるが、一連の株式取引については、被申立人担当者の提案した銘柄について申立人自身が検討し、その結果として申立人が承諾してきたものであり、同担当者の提案に対して注文を出さないことも少なからずあった。このように、個々の売買については申立人の責任と判断において行ってきた結果であり、被申立人において法令違反行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成28年8月、紛争解決委員が次の見解を示し、あっせんでの和解を勧告したところ、双方が互譲し、被申立人が約20万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人が長年取引を続けてきて取引経験や知識があったとしても、年齢的に判断力が衰え、株式取引を休止していたところに担当者主導で取引を復活させており、違法とまでは言えないまでも行き過ぎた勧誘であったとの印象が強い。双方の主張に食い違いがあるものの、双方互譲により和解案により解決することが妥当と考える。

項目	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	仕組債	女	50歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、投資方針が安定志向の申立人に対して、外国債や仕組債などのリスク商品を詳しい説明を行うことなく、次々と勧め、多額の損害を被らせた。説明義務違反、適合性原則違反、断定的判断の提供等を起因として発生した損害金約550万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約10年前に被申立人に証券取引口座を開設した当時、投資経験はないとしていたが、資金の性格は「余裕資金」、主たる投資目的は「値上がり益追求」と自ら申告していた。本件各商品については、仕組みやリスク等について同担当者が十分に説明を行い、申立人の理解、承諾を得たうえで約定しており、被申立人において説明義務違反、適合性原則違反等の法令違反行為は認められない。よって、申立人の請求に応じることはできない。	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28年8月、紛争解決委員は、「申立人が初めて購入した仕組債のリスクについて申立人がきちんと理解していたか疑問が残り、一年余りの間で約20件の証券取引を勧誘し購入に至らせたことは多少過当取引と疑われる面がある」との見解を示し、和解案を提示し、和解を促したものの、被申立人において検討した結果、和解案を受諾できないとの回答があり、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
21	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	60歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、商品のリスク説明が行われず、対象指標等については誤った説明を受け、信用取引でETN及びETFを買い付けたところ、大きな評価損が発生した。説明義務違反であり、発生した評価損失約2,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の主張する評価損失約2,000万円を損失額とすることは不可能ではあるが、本件ETN及びETFにおけるブルベア型の特性及び経費等についての説明を行わなかったこと、及び、対象指標について誤った説明を行ったことは事実であり、それにより投資判断にどのような影響があつたかを含め、あつせんの場合で解決に向けて話し合う用意がある。	和解成立	○平成28年8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1,000万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> 関係資料によると、被申立人担当者は、ETF及びETNの商品内容に係る説明が不十分あるいは不適切であつたことにより、申立人の投資判断に与えた影響は少なからずあつたものといえる。また、そのような状況であつたにもかかわらず、あたかも損失を取り戻せるかのような言動による積極的な勧誘により、申立人に取引を続けさせた点に問題があつたと認められる。 一方、申立人は、投資経験、知識ともに豊富であり、被申立人担当者の説明が不十分であつたとはいえ、リスクを全く知らなかったとまではいえず、一般の株式とは異なる当該商品の内容を十分に確認しないまま、被申立人担当者の勧誘に応じ、安易に取引を継続した点に落ち度があつたものと認められる。よって、被申立人が申立人に対して和解金を支払うことで双方互譲し和解することが望ましい。

項目	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	金利スワップ	法人		<申立人の主張> 被申立人担当者から、リスクについて詳しい説明を受けないままクーポンスワップ取引を勧められ、違約金について誤った説明を受け、解約は自由にできると誤認し契約を締結させられた。申立人は、為替取引を取り込むニーズはなく、解約によって多額の損害を被った。よって、説明義務違反及び適合性原則違反に起因して発生した損害金約1億8,000万円の賠償を求める。 <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以来、株式、国内外債券、転換社債、投資信託等の多種多様な取引を行ってきた投資家であり、取引における投資判断や発注等の手続はすべて申立人代表者が行ってきた。本件取引についても同代表者が被申立人担当者に対して、「某大手取引先との取引が大部分である関係で外貨の為替動向により業績に大きな影響が出ている。経営者仲間がスワップ契約を組んで安く外貨を調達しているようだ。同様の取引を行いたいので、取引内容や条件を聞きたい」と言ってきたため、同担当者が資料を持参して取引の詳細を説明したところ、申立人が十分な時間を割いて検討した結果、契約締結に至っている。以上のとおり、被申立人において勧誘時に違法行為があったとの認識はなく、申立人の請求には理由がないと考えるが、あつせんの場合であらためて申立人の主張を聴き、あつせん委員の見解を聴くことで和解が可能かどうか検討したい。	和解成立	○平成28年9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4,000万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> 当事者双方の主張に隔たりがあるものの、被申立人担当者が申立人に対し、本件取引に関して自らの非を認める趣旨のEメールを送付したり誓約書を交付していること等に鑑みると、勧誘の際、中途解約時の解約清算金の発生及びその内容に関して十分な説明がなされておらず、申立人の誤解を招いた可能性が窺われる。他方、申立人においても、仮にこのような誤解をしたとしても、交付された資料に中途解約時の解約清算金について明記されているにも拘わらず、判定為替レート以下の円高になるまでは利益を得て、いつでも何らの負担なしに解約可能であると安易に考えて取引に至ったこと等の落ち度がある。以上の点を勘案し、双方互譲のうえ和解案により解決することが妥当と考える。
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	70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ずに仕組みが難解な債券や投信を執拗に次々と勧められ購入したが、怖くなり解約したところ、大きな損失が出た。安定した株式しか買わないと伝えてあったにも拘わらず、申立人の意向を無視した強引な勧誘の結果であり、適合性原則の遵守違反などを起因として発生した損害金約350万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は元金融機関社員で、約30年前に被申立人に証券取引口座を開設して以来、国内株式、投信、国内外債券等の取引を行ってきた投資者で金融に関する知識があり、資産運用についても他社で取引があり、投資経験は豊富である。本件仕組債等については、被申立人担当者が資料をもとに商品内容、リスク等について十分説明を行い、申立人自身が納得のうえ購入を決定している。よって、申立人の主張は失当であり、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成28年8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> 申立人は長期間にわたり証券投資の経験があり、過去には本件商品と同種の取引をしてきたこと等を考えれば、適合性に問題があるとは言い難いものの、一年余りの間に高リスクの本件各取引が行われていること等に鑑みて、早期解決のため和解案により解決することが妥当と考える。

項目	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	仕組債	女	70歳代後半	<申立人の主張> 申立人は、相続で亡夫より株式を持つに至った主婦であり、投資方針は国内の安定した株式ならば購入してもよいというものであったにもかかわらず、被申立人担当者より十分な説明を受けずに仕組みが難解な債券を執拗に次々と勧められ購入したが、怖くなり解約したところ、大きな損失が出た。不当な勧誘であり、適合性原則違反に起因して発生した損害金約400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は元金融機関社員で、金融に関する知識があり、資産運用についても他社で取引があり、投資経験は豊富である。本件仕組債については、被申立人担当者が対面で資料をもとに、株式償還になる可能性等について十分説明を行い、申立人自身が納得のうえ購入を決断している。よって、不当な勧誘との申立人の主張は失当であり、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28年7月、紛争解決委員は、被申立人において法令違反行為はないものの、申立人が70歳代後半と高齢であることから、適合性にまったく問題がなかったとはいえないとして、被申立人が手数料相当額の3割程度を支払うとの和解案を提示したところ、申立人が応諾したため、被申立人が持ち帰り検討することとしたが、後日、被申立人から和解案を受諾することはできないとの回答があり、あっ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	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から投信を勧められ、数%上がるとグラフを見せられ信用させられて購入したが、元本を大きく割り込んだ。虚偽の説明による契約であり、説明義務違反に起因して発生した評価損失約80万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、20年以上に亘り外債や外国投信等の取引を行ってきた顧客であるが、本件投信については、「数%上がる」というグラフを提示した事実はなく、資料にはいわゆるリーマンショック以前からのチャートを載せることで値下がりの場面もあるが長期的な投資ではプラスになることを示している。本件投信について、投資経験の豊富な申立人がリスクが伴う商品であることを知らなかったとは到底考えられず、被申立人において説明義務は果たしており、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28年7月、紛争解決委員は、事実関係について当事者双方の主張が真っ向から対立しており、双方ともに譲歩の余地がないと主張しているの、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
26	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> 被申立人担当者から、十分な説明を受けないまま複数の投信を購入させられ、さらにその後のケアもないまま、短期間で大きな損害を被った。高齢顧客に対する不適切な勧誘であり、説明義務違反、適合性原則違反等を起因として発生した損害金約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、20数年前に被申立人に口座を開設して以来、国内株式、新株予約権付社債、国内投信、外国投信、円建債券、外貨建債券、仕組債等と多種類の投資を行ってきた投資者であり、本件各投信については、被申立人担当者が、その都度申立人の投資意向を確認のうえ資料をもとに詳しく説明を行い、申立人の判断で購入を決めている。よって、申立人が主張するような違法行為はなく、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28年7月、紛争解決委員は、申立人に投資経験があるとはいえ、余裕資金の大半をリスク商品に投資しており、被申立人において一部資金を国債等の低リスク商品に回す等の配慮が必要ではなかったかとの見解を示し、和解の可能性を探ったが、双方の主張に隔たりがあり、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項目	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	説明義務違反	通貨選択型 投信	女	60歳代 後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、配当金が高い等のメリットのみを強調して、十分な説明を行うことなく投資信託の買付を勧め、申立人を安心させて契約を締結させたが、大きな評価損失が出ている。投資経験、知識等に乏しい申立人に対する不当な勧誘であり、説明義務違反に起因して発生した損害金約140万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件投資信託を勧めた際に、目論見書等の資料をもとに商品内容、リスク等の説明を行い、申立人の理解度を確認したうえで受注しており、申立人の主張するような不当な勧誘の事実はない。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28年9月、あっせん委員は、「被申立人担当者によるリスク等に係る説明を申立人が十分理解できていたかどうか疑問である」との見解を示し、和解の糸口を探ったが、双方の主張に隔たりがあり、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	適合性の原則	株式投信	男	70歳代 後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、行為能力のない成年被後見人(口座名義人)に対して、投資信託を勧め購入させた結果、多額の損失を被らせた。本件契約は後見開始の審判後に締結されたものであり、適合性原則違反を理由に後見人として契約の取消し及び購入金額約550万円の返還を求める。 <被申立人の主張> 口座名義人が後見開始の審判を受けた旨を後見人から被申立人が届出を受けたのは、本件投資信託の約定日の後であり、後見開始の審判が下りて約8ヵ月経過した後である。このような届出前に生じた損失については責任を負わない旨約款に明記しており、申立人の請求に応じることはできない。むしろ、成年被後見人の義務に「善管注意義務」が規定されており、口座名義人の取引の詳細を把握していなかったのは成年被後見人の義務不履行である。	和解成立	○平成28年8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> 被申立人が主張するとおり、申立人及び成年被後見人による成年被後見人の届出が本件契約の後であったのは事実だが、本件契約が締結された約10ヵ月前には申立人がアルツハイマー型認知症と診断されたことを考えると、勧誘当日において申立人に事理弁識能力が十分であったとは到底考えられない。申立人らにおいて成年被後見人の届出の遅延という過失があることを考慮しても、被申立人管理職が本件投資信託の商品内容、リスク等について申立人が理解し得る程度に説明を行ったかどうか大きな疑問が残る。よって、適合性原則及び説明義務の観点から、本件は、被申立人において一定の賠償に応じるべき事案であり、和解案により解決することが妥当と考える。
29	売買取引に関する紛争	その他	公社債投信	男	60歳代 後半	<申立人の主張> 外貨MMFを外貨決済で売却し、被申立人の系列銀行の口座に移管する際に、被申立人担当者に「税金はかからない」と言われていたが、実際に売却したところ、源泉徴収されていた。誤った説明による損害であり、徴収された約30万円の負担を要求する。 <被申立人の主張> 申立人が外貨MMFを売却した際に源泉徴収税額約30万円が発生した事実は認めるが、申立人が外貨MMFの売却による年間累計損益に対して課税された結果発生した金額である。被申立人担当者が外貨決済売却を受注する際に「税金はかからない」と説明した事実は認めるが、今後、申立人名義の口座で保有株式等の譲渡損失を伴う売却が行われれば還付金が生じる。源泉徴収税額については、有価証券の売買により生じた損失ではないことから、相当額を申立人に支払うことは法令で禁止されている「特別の利益の提供」に該当する可能性があり、本件について金銭的な補償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28年8月、紛争解決委員は、被申立人担当者が税金について誤った説明をしたことに争いはないが、発生した税金は取引による損失ではなく、取引により発生した利益に係る税金であるため、被申立人に負担させることは困難であるとの見解を示し、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】

項目	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	不動産投信	女	80歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して商品内容、リスク等について十分な説明を行うことなく投資信託を勧め、申立人を多大なリスクに晒した。不当な販売による損害であり、被申立人に対して発生した損害金約100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件投資信託を申立人に提案したところ、申立人が購入の意思を示したため資料をもとに商品内容、リスク等について説明し、申立人が購入の意思を示し受注した。しかし、約1ヵ月後に申立人の子息より本件投資信託の契約の取消しを求める申出があり、購入口数の約半分を売却したが、その際の売却金額及び申立て時点における約半分の残高口数の評価額を加算すると、申立人に利益が生じており、損害賠償を行うという趣旨のあっせんは成り立たず、申立人の請求に応じる理由が存在しない。	一方の離脱	申立人による【あっせんの取下げ】(本件投資信託に評価益が出ているため)
31	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	30歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、「大きな利益は望めないものの、大きな損害もありません。何かあれば連絡します」と投資信託を勧められ約400万円購入したが、購入後6ヵ月間、同担当者から連絡がなく、気づいたら3割以上値下がりがりしていた。申立人にとって本件投資信託が初めての証券投資であり、被申立人は初心者に対する的確な情報提供や助言を怠った。よって、説明義務違反に起因して発生した損害金約160万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件投資信託の買付を提案した際に、資料をもとに商品内容、リスク等を説明したが、「大きな利益は望めないものの、大きな損害もありません」との言い方はしていない。また、同担当者は、申立人が本件投資信託を買付けたあと、2ヵ月後には価格が当初の予想どおりには上がっていない旨の報告をしており、さらにその3ヵ月後には大幅に値下がりがりしている旨を報告したところ、申立人から本件投資信託について継続保有するとの回答を得ている。 以上のとおり、評価損が出ていることは事実だが、被申立人において説明義務違反等の違法行為はなく、申立人の属性から見て適合性においても問題はなく、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28年8月、紛争解決委員は、申立人に投資経験がなく、広義の適合性原則違反と指摘され得る事案であることを指摘し、和解案を提示したが、被申立人において検討した結果、受諾困難との回答があり、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
32	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	60歳代前半	<申立人の主張> 保有していた投信について、申立人が長期入院していた間、被申立人から数ヵ月に1度、運用報告書が送られてくるはずであったが、申立人の家族に一度も連絡がなく、その間、損失が拡大した。よって、予期せぬ損失分約800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に対して四半期ごとに取引残高報告書を送付しており、申立人は、それにより運用状況を把握できたはずである。申立人の保有資産について申立人以外の者に情報提供することはできないため被申立人において瑕疵はなく、申立人の請求に応じることはできない。	その他	○平成28年7月、紛争解決委員は、「申立人の入院中に申立人の家族に対して何ら連絡がなかったことを争点としているが、この点で被申立人に非があるとは考えられない。このような主張では、被申立人がまったく和解に応じる用意がないと抗弁するのにも合理性があり、かつ、申立人の主張する損害額にも根拠がないことから、和解の見込みがない」との見解を示し、業務規程第31条第1項により、あっせん手続を行わないことが適当であると判断した。

項目	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
33	売買取引に関する紛争	システム障害	上場株式	男	50歳代後半	<申立人の主張> 国内株式を指値で売却注文を出したところ、相手方のシステムの不具合により指成注文に変わり、指値より低い株価で約定してしまった。申立人に不利な約定であり、原状回復に係る費用約30万円の支払いを求める。 <被申立人の主張> 被申立人においてシステムの不具合が発生し申立人の主張するとおりの約定がなされたのは事実である。被申立人は、当該不具合発覚後、速やかに原因を調査し、対処方法について検討した結果、申立人に対して、当初の指値を約定単価とした場合の受渡代金と「指成」執行により約定した受渡代金との差額及びこれに係る指成約定の受渡日から差額支払日の前日までのMRF分配金相当額を申立人に支払う内容の解決方法を説明した。しかしながら、申立人があくまで原状回復を希望したため本件あっせん申立てとなったが、被申立人において上述の解決方法は、損失補てん禁止の法規制に抵触することがないと考えられる範囲内での合理的なものであると思料しており、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○平成28年9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2万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> システムの不具合は被申立人のミスによるものであって、これにより申立人に損害を与えたことは明らかであるが、被申立人は申立人に対して損害を与えたことを認めて謝意を表していることもあり、被申立人が申立人に対して和解金を支払うことで双方互譲により和解することが望ましい。
34	売買取引に関する紛争	システム障害	上場株式	男	60歳代前半	<申立人の主張> 国内株式を指値で売却注文を出したところ、相手方のシステムの不具合により指成注文に変わり、指値より低い株価で約定してしまった。申立人に不利な約定であり、原状回復に係る費用約及びその間に受け取ることができた配当金の合計約100万円の支払いを求める。 <被申立人の主張> 被申立人においてシステムの不具合が発生し申立人の主張するとおりの約定がなされたのは事実である。被申立人は、当該不具合発覚後、速やかに原因を調査し、対処方法について検討した結果、申立人に対して、当初の指値を約定単価とした場合の受渡代金と「指成」執行により約定した受渡代金との差額及びこれに係る指成約定の受渡日から差額支払日の前日までのMRF分配金相当額を申立人に支払う内容の解決方法を説明した。しかしながら、申立人があくまで原状回復を希望したため本件あっせん申立てとなったが、被申立人において上述の解決方法は、損失補てん禁止の法規制に抵触することがないと考えられる範囲内で合理的なものであると思料しており、申立人の請求には応じられない。なお、申立人が賠償を求めている金額は、申立人が指成で約定し受領済の売却代金について考慮していない。	和解成立	○平成28年9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2万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 被申立人の申立人に対する提案内容を検討したところ、一定の合理性及び相当性が認められることから、被申立人の提案について、あらためて本件あっせんの和解案として提案し、解決することが妥当と考える。

項目	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	売買取引に関する紛争	無断売買	株式投信	女	80歳代後半	<申立人の主張> 日経平均ブルベア型の投資信託を売買していたところ、ある時期、無断で買い増しさせられ、被申立人から強引に買付を承認させられた。よって、事後承諾させられた投資信託を売却したことで発生した損失約200万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、資料をもとに申立人に対して商品内容、リスク等を詳しく説明し、申立人の意向を確認したうえで契約を締結しており、同担当者が本件投資信託を強要した、又は無断で買増しをしたかのような主張をしているが、そのような事実はない。申立人は高齢ではあるが、本件投信の売買より前に、債券、投資信託等に投資してきており、経験が豊富で、理解力、判断力の点でも問題のない顧客である。よって、申立人の主張は失当であり、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28年9月、紛争解決委員は、本件投信の売買の時期に一致する被申立人からの発信記録があることから、売買注文等を受けていたと認められるものの、何等かの和解解決ができないか探したが、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
36	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> 被申立人に勧められて買付した優良株を長期にわたり保管管理してもらっていたが、株価の下落にあたり一切の助言をしてもらえなかった結果、大きく目減りして売却時に損失を被った。一方、外国株式については、ほとんどの確な説明がないまま被申立人の勧めに従って行った売買の結果、大損の繰り返しであった。申立人の意図に反した過当な取引が行われた期間における損失額である約4,000万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が主張する説明義務違反等の事実はなく、不法行為または債務不履行責任はない。もっとも、株価動向による結果論ではあるが、外国株式取引において同一銘柄を繰り返し売買することにより申立人に相当の損失が生じていることは事実であり、もう少し中長期的な目線での取引を提案できていれば、これほどの損失が生じることはなかった可能性がある。その点を踏まえ、自己責任の原則を最大限に考慮した上で、あっせんを求める。	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28年9月、紛争解決委員は、事情聴取の結果、被申立人が申立人に対して和解金を支払うことで双方互譲して和解解決することが望ましいという見解を示したが、申立人の希望する和解金の金額と被申立人側が提示する金額との差が大きく、双方にこれ以上の譲歩の余地がなく、話し合いを継続しても当事者間に和解が成立する見込みがないと判断し【不調打ち切り】

項目	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
37	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	男	60歳代後半	<申立人の主張> 「原油価格の2倍に連動する」と言われETNを勧められ購入したが、実際には連動せず、原油価格が上昇したにも拘わらず値上がりせず損失が拡大した。説明義務違反であり、発生した損害金約120万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件ETNは、原油価格の2倍の値動きとなるように計算されたレバレッジ指数に連動した値動きをしていることから、被申立人担当者が本件ETNの購入を申立人に提案した際の説明に誤りはない。また、申立人が主張する原油価格の指標と本件ETNの連動指標は異なり、申立人が主張する原油価格の指標の値動きに完全に連動するわけではない。以上のとおり、被申立人に説明義務違反等の違法行為はなく、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○平成28年9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> 不十分であっても被申立人により説明自体はなされており、申立人において商品の概要は理解できたと思われる。しかしながら、為替相場の影響を受けることを当然として説明を省略してもよいと考えていたこと等を勘案すると、双方互譲のうえ、本件債券を売却のうえ損失を確定させ、被申立人が損失の4割5分を負担するとの和解案により解決することが妥当と考える。
38	売買取引に関する紛争	売買執行ミス	株式投信	男	70歳代後半	<申立人の主張> 保有していた投資信託7銘柄をすべて解約したいという意向を被申立人担当者に伝え、一旦は解約日を決めたが、担当者の上司から強引に引きとめられ、結果的に予定より10日以上あとに解約した。当初決めた日に解約できていれば被らなかったはずの損害金約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、申立人の妻を訪ねた際に、不動産買付のために預けてある商品を解約したい旨の漠然とした意向を聞いたことから、申立人自身の意向を確認するために架電し、解約日を決めた。その当日、同担当者が受注のために申立人に架電したが、応答がなく、折り返しの電話もなかったため、その日の解約はできず、申立人から問い合わせがあったのは10日後であった。よって、売買執行ミスであり、当初決めた日における解約は物理的に困難であったもので、被申立人に不法行為はなく、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つせん手続を打ち切り)	○平成28年9月、紛争解決委員は、「被申立人において申立人が保有する投資信託の解約について最終的な意思確認を怠ったのは顧客に対する誠実義務違反にあたる」との見解を示し、請求金額の3～5割の和解案を提示した。被申立人側は、5割を負担するとの意思を表したものの、申立人において、公開の場で議論したいと訴訟提起の意思表示があったことから、あつせんでの解決は困難と判断し【不調打ち切り】
39	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、投資経験の乏しい高齢者に対して中国株や米国株を次々に勧め、多額の損害を被らせた。銘柄選定等の能力のない者への不当な勧誘による結果であり、適合性原則違反に起因して発生した損害金約2,600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、約8年前より継続して外国株式取引を行っている投資家であり、被申立人担当者からの提案に対して申立人自身の判断により売買してき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、本件取引の結果は申立人の自己責任により申立人に帰属すべきものである。よって、申立人の請求に応じることはできない。	その他	○平成28年9月、紛争解決委員は、「申立人の主張が『自ら行った取引はほとんど利益になっているが、被申立人担当者等の勧めで取引したものはおおむね損失になっている』というもので、申立人の取引経験等属性に鑑みても申立人の主張する損害の請求は損失補てんの要求と言わざるを得ない」との見解を示し、業務規程31条第1項により、あつせん手続を行わないことが適当であると判断した。

項目	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	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	上場株式	女	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から外国株式を勧められたが、当該企業に関して詳しい説明を受けずに購入した。その後、状況に変化があったら連絡をくれるよう依頼していたにも拘わらず一切連絡がなく、大きな損害を被った。よって、勧誘時の助言義務違反、説明義務違反等を起因として発生した損害金約1,300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、20数年前に被申立人の前身会社に口座を開設して以来、多くの銘柄の外国株を売買してきているが、本件株式について被申立人担当者が提案した際に、申立人はそれまでの損失を取り戻したいとの意向が強く、申立人の積極的な判断で購入を決めている。本件株式購入後の値動きについては申立人自身で把握可能であったことから、損失発生という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28年9月、紛争解決委員は、「被申立人に法令違反行為があったとまでは言えないものの、申立人が高齢で証券会社に対する依存度が高いことに鑑みると、被申立人の配慮不足と言える」との見解を示し、申立人の請求額の2割を和解金として支払うとの和解案を示し、双方が検討することとしたが、その後、申立人から「納得がいかないので裁判する。あつせんは打ち切りでかまわない」との回答があったことから、あつせんでの解決は困難であると判断し【不調打ち切り】
41	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	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仲介業者の営業員から、十分な説明を受けないまま複数のEB債を勧められて購入した結果、多額の損失を被った。説明義務違反であり、発生した損害金約400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 本件各債券については、申立人に対して目論見書等の資料に基づき、商品内容、リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解・承諾を得て契約に至っている。よって、被申立人及び当該仲介業者において申立人が主張する法令違反はなく、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つせん手続を打ち切り)	○平成28年9月、紛争解決委員は、「申立人が過去にEB債を購入した経験があることから、仕組みを理解していなかったと主張するのは無理があり、被申立人において法令違反行為が認められないため、これ以上話し合っ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】