

FINMAC紛争解決手続事例(2019年4－6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、2019年4月から6月までの間に手続が終結した事案は265件である。そのうち、和解成立事案は259件、不調打ち切り事案は6件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争264件＞、＜売買取引に関する紛争1件＞であった。このほか、あっせんを行わないこととした事案が1件、顧客が申立てを取り下げた事案が1件あった。

(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。

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	普通社債	女	70歳代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、投資経験が乏しい申立人が過度なリスクを取らない意向があることを知っていたにも拘わらず、詳しい説明を行わないまま次々と高金利の外貨建債券を勧めて購入させ、為替の変動により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600万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は、他社においても外貨建商品の取引経験が豊富だが、被申立人担当者は、各商品を申立人に提案する際に、申立人の意向を確認した上で、商品内容について詳しく説明し、申立人の理解を得た上で契約に至っていることから、被申立人において法令違反行為はない。しかしながら、急激な円高により申立人の損失が拡大したのは事実であり、可能であれば、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○2019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＞ 申立人は、外貨建債券の投資経験もあり、本件の一連の取引について一定の理解があり、被申立人担当者も一般的な商品性等の説明は行っている。しかしながら、同担当者が行った一連の連続した勧誘行為は、申立人の属性に鑑みると配慮に欠けていたという事実は否定できない。その他の諸事情を勘案し、申立人の実損額の約25%に相当する金額を被申立人が負担することで和解すべき事案と考える。
2	勧誘に関する紛争	適合性の原則	普通社債	女	40歳代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、投資経験がほとんどない申立人に対して、詳しい説明を行わずに、申立人の意向を無視して外貨建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1,168万円の賠償を求める。 ＜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、申立人の意向を確認の上で契約を締結している。しかしながら、申立人にとって、外貨建債券の取引は初めてであったことを考慮すれば、為替リスクについて詳細な説明がなされていたとまでは言えない可能性がある。よって、あっせん場で、申立人の自己責任の原則を考慮した上で、話し合いに応じたい。	和解成立	○2019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350万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・説明に際し、明らかに違法と評価できる事実は認められないものの、本件債券について外貨ベースでは額面どおり償還される旨の説明はあるが、円貨ベースでは為替リスクがあり、円貨での元本が保証されないことについて説明がややわかりにくい面があったと考えられる。よって、被申立人の法的責任の存在を前提とせず、早期解決のため、被申立人が申立人に対して一定額の和解金を支払うことで和解すべき事案と考える。
3	勧誘に関する紛争	勧誘時の約束違反	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「損はさせません。」「元本は必ず返却します。」等と国内株式の買付を勧められ、信用して投資したが、相場が逆に動き、多額の損害を被った。よって、断定的判断の提供等を理由に、発生した損害金2,000万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人において断定的判断の提供を行った事実はなく、申立人の主張は失当である。しかしながら、結果的に申立人が多額の損害を被ったことを重く受け止め、あっせん場で合理的な解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○2019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500万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＞ 被申立人担当者が申立人に対し元本保証を約したかという点については、被申立人は同担当者への聴き取りを行ったうえで当該事実を否定しており、本手続においては当該事実が存在するという前提がない限り、解決策を講じることは困難である。他方、申立人がリスクの高い金融商品は避けたい旨を同担当者に繰り返し伝えていたことは被申立人も認めるとおりであり、そのような顧客に株式の信用取引を勧めたうえに、取引開始後は連日のように売買を勧誘して取引をさせていた行為は、いささか相当性を欠くものと考えられる。これによって被申立人は相当額の手数料収入を得ていることを斟酌すると、その範囲内の金額で被申立人が一定の金銭を支払うことで解決を図ることが妥当と思われる。諸般の事情を勘案すると、申立人の請求額の25%相当額を負担することで和解するのが望ましい。

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
4	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	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「必ず値上がりするので購入してください。」と言われ国内株式を勧められ購入したが、下落してきたので売却を依頼したところ、「まだ上がります。売却は控えるべきです。」と言われ踏みとどまったが、その後、さらに下落したため売却したところ大きな損失が生じた。その後、投資信託を購入すれば国内株式の損失を取り戻せると言われ購入したが、同様に値下がりし、売却した結果、損失が拡大した。よって、各商品による損失分の合計213万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が断定的判断の提供を行った事実はなく、また、本件株式の損失を取り戻せると言って本件投資信託を勧誘した事実もない。申立人は、他の銀行でも投資信託を購入した経験があり、投資に関する自己責任を十分に認識している投資家である。申立人の請求に応じることはできない。	不調打ち切り	○2019年5月、紛争解決委員は、申立人の属性等を考えると、申立人が本件各商品の商品性を理解しないまま購入したとは考えにくく、また一方で被申立人が金銭的解決を図る考えが全くないことから、あっせんでの解決は困難であると判断して【不調打ち切り】
5	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	女	60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、国内株式への応募を勧めてきたが、配当利回りについて不十分な説明を行い、申立人を誤認させたため、正しい情報を知った時点で応募を取り消したい旨伝えたところ、取消し可能期間が過ぎていると言われ、やむなく買い付けた。しかし、実際にはその時点では取消しは可能であった。よって、被申立人の不適切な対応により買い付けた株式を売却した場合に発生すると予想される損害金43万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者による、申立人に対する本件株式の配当利回りについては説明の不備が認められることから、売却による損失額が確定した時点で、一定割合の賠償に応じることをあっせん場で解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○2019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47万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> 被申立人担当者が本件株式の配当利回りについて事実と反する説明をしたことに争いはなく、被申立人の責任は免れないところ、損害賠償額の算定にあたっては、申立人の意向が応募の一部減額か取消しかが必ずしも明確ではなかった点を斟酌し、本件株式の応募買付代金と実際に売却した代金との差額を損金として、その80%に相当する金額を被申立人が負担することで和解すべき事案と考える。
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	法人		<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、意に沿わない信用取引を勧められ、扱者主導で売買を繰り返され、多額の損害を被った。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9,439万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の代表者及び取引担当者から信用取引を開始したい旨の申出を受けたため、社内審査を経て口座開設に至っている。申立人は、当該取引がレバレッジのある取引であることを含め、リスク等を十分承知した上で取引を行っており、その結果については申立人に帰属するもので、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○2019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> 証拠書類及び事情聴取の結果を総合すると、申立人の代表者は高齢ではあるものの、相応の投資経験があり、取引の都度、被申立人から報告書等が送付されていたことから、申立人の取引担当者の「突然多額の損害が生じていることに気づいた。」との主張には合理性がなく、損益状況を適宜把握することを怠っていたと指摘せざるを得ない。双方の主張に隔たりはあるが、早期解決の観点から、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を勧める。
7	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新規上場株式や投資信託を勧められ、詳しい説明を受けることなく売買した結果、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211万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、各商品について詳しく説明を行い、申立人の意向を確認したうえで契約に至っている。よって、説明義務違反等の法令違反はなく、金銭的解決を図るのは困難である。	不調打ち切り	○2019年6月、紛争解決委員は、「あっせん期日において和解案を提示し、双方持ち帰りとしたが、申立人から回答がなく、連絡もつかないため、和解が成立する見込みはない。」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】

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	適合性の原則	上場株式	男	80歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、「私に任せれば資産を安全有利に増やせます。」等と言われ、信用取引を勧められ、強引に売買を繰り返され、その結果、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1億7,488万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、豊富な投資経験を有し、各種の情報を踏まえて自ら投資判断を行うことのできる投資家であり、被申立人担当者からの提案に対し、申立人自身で判断して売買を行ってきたものであり、その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。	不調打ち切り	○2019年6月、紛争解決委員は、「高齢ではあるが投資経験豊富な申立人は、本件取引について被申立人担当者の言いなりになって取引したと主張しているが、被申立人は事実と反すると主張しており、これ以上話し合ってもあっせんでの解決は困難である。」との見解を示し【不調打ち切り】
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	女	70歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、突然、電話で取引所株価指数証拠金取引の勧誘を受け、投資経験がなく、余裕資金もないと一旦断ったが、執拗に勧められ、仕組み等を理解できないまま、担当者主導で売買した結果、多額の損害を被った。よって、適合性原則違反、説明義務違反等を理由に、発生した損害金293万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に取引所株価指数証拠金取引を提案したのは事実だが、その提案に対して申立人が興味を示したため、同担当者が申立人の自宅を訪問し、資料を基に取引の仕組み及びリスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解度を確認した上で口座開設に至っている。個々の注文については申立人の発注意思に基づくものであり、担当者主導との主張は失当である。取引した結果の損失については、投資の自己責任原則から申立人に帰属すべきものであり、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○2019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95万円を支払うことで【和解成立】 <紛争解決委員の見解> 申立人は商品内容等の一定の概要やリスクについて理解する能力を全く有していないとまでは言えないとしても投資経験が全くない中で、仕組みが単純とは言えず、相当程度のリスクもある本件取引を被申立人担当者が推奨したことは、適合性に問題があると言わざるを得ない。一方で、申立人においても、本件取引の内容やリスクを理解できていないにも拘わらず、同担当者が勧めるままに本件取引を行い、途中で取引を止めることができたにも拘わらず、継続して損失を拡大させた点において落ち度が認められる。その他の諸事情を勘案し、申立人が被申立人に支払った手数料相当額を被申立人が負担することで和解することが望ましい。
10	売買取引に関する紛争	その他	仕組債	女	60歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から十分に理解できる程度の説明がないまま外貨建債券を勧められて購入し、その後、途中売却する機会があったにも拘わらず、被申立人担当者が情報を提供しなかったため満期償還となり、損失を被った。また、同担当者は、申立人に対して償還金を外貨のまま受け取れると誤認させていた。よって、途中売却で受け取れたはずの金額と満期償還金との差額62万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が償還時に外貨で受け取れると誤解していたことは事実であるが、そのことと被申立人担当者が申立人に途中売却を推奨しなかったこととの間に直接の関係はない。なおかつ、売却代金は償還金よりも少額となるため、申立人において、償還まで保有したことによる損害はない。よって、申立人が主張する損害賠償に応じる理由はないものとする。	和解成立	○2019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18万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> 被申立人担当者が申立人に対して、本件債券の償還金を外貨で受け取れる旨の誤った説明を行ったか否かについては確認できない。しかしながら、同担当者は、本件債券の償還期が到来するまでの間に、外貨の相場が回復する見通しが厳しいと認識していたにも拘わらず、申立人に対してその状況を説明するとともに本件債券を売却する選択肢もあることを示して、判断のその機会を与えるという対応をとっていない。この点において、法的義務に違反するとまでは認められないまでも、顧客本位の業務運営という観点からは十分ではなかったと言える。以上の点を勘案し、申立人が売却していたと仮定した場合の売却代金と満期償還金との差額の30%に相当する金額を被申立人が負担することで和解すべき事案と考える。
11	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が理解できる程度に詳しい説明を行うことなくEB債を勧めて購入させ、多額の損害を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金1,315万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対してEB債に関する説明資料を持参して申立人宅を訪問し、概要を説明したところ、申立人から買付意向が示されたため、本件EB債の商品内容、仕組み等を説明し、申立人の理解を得て契約に至っている。被申立人において説明義務違反等の法令違反はなく、申立人の請求に応じることはできない。	不調打ち切り	○2019年6月、紛争解決委員は、「申立人は、本件EB債が株式で返還され、当該株式の株価の値下がりに起因する損失を要求しており、投資家の自己責任と言わざるを得ない。」との見解を示し、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
12	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勧められた外貨建債券及び投資信託に関し、リスクについて十分な説明を受けずに購入し、その後、損切りのタイミングについても適切な助言をされずに損失が拡大した。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金2,612万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して本件各商品の購入を提案した際に、資料をもとに為替変動リスクその他のリスク等について説明を行い、申立人の理解を得て約定されている。購入後においても申立人の判断で継続保有を決めたものであり、同担当者が不適切な助言を行った事実はなく、申立人の請求に応じることではない。	不調打切り	○2019年6月、紛争解決委員は、「申立人が主張する被申立人担当者の説明義務違反は認められず、被申立人の適合性原則違反を問うことも困難である。また、申立人は本件商品の明確な売却意思を同担当者に伝えておらず、被申立人に落ち度を認めることも困難である。」との見解を示し、これ以上手続を進めても和解する見込みがなく、あっせんでの解決は困難であると判断し【不調打切り】
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	個人及び法人	30歳代後半～80歳代後半	VIXインバースETNに係る紛争解決手続き252件について和解が成立し、終結した。同一銘柄の紛争であり、その争点は説明義務と適合性原則で概ね共通していることから集約して記載する。 <申立人の主張> ・説明義務・・・商品性(仕組み、リスク)、早期償還条項について詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。 ・適合性原則・・・このようなリスクの高い商品についての知識や経験がないのに勧誘された。適合性の観点から不適切な勧誘である。 したがって、発生した損失の賠償を求める。 被申立人の主な主張は概ね次の3つである。 <被申立人の主張①> ・商品の説明に一部不十分な点、配慮に欠ける点があった。申立人の属性等を踏まえ、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。 <被申立人の主張②> ・申立人の主張する内容は被申立人の認識と異なる(あるいは隔たりがある)が、申立人の属性等を踏まえ、また、あっせん委員の意見を伺いながら解決に向けて話し合いたい。 <被申立人の主張③> ・被申立人は、本件商品の仕組み、リスク(早期償還条項を含む)について説明を行っていた。よって、法令上の説明義務違反には当たらず申立人の請求には応じられない。	和解成立	○紛争解決委員が事案ごとの個別事情を踏まえた見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を促した。結果として、被申立人が個別事情に応じた和解金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、申立人に対し、本件商品の重要な事項についての説明が不十分であり、申立人がこの商品のリスクを十分に理解しないまま買い付けた状況に鑑みると不適切であったと言わざるを得ない。 一方で、申立人も買付けに当たって慎重に判断すべきであったという過失が認められる。 双方が互譲のうえ、解決すべき事案と考える。
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	法人		VIXインバースETNに係る紛争解決手続のうち、本件はあっせん手続きにおいて和解成立の見込みなく、打切りとなった。 <申立人の主張> 申立人代表者は、被申立人のホームページにおける本件商品の記載を見て、元本を大幅に毀損しての早期償還がない金融商品であると認識していたが、実際には早期償還条件付きであり、そのことを知らないまま買付けた結果、市況の悪化により損失を被った。よって、本件商品に係る説明表示が不適切であったことを理由に、発生した損害金の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は申立人に対して、本件商品を含む上場有価証券等に係るリスクを記載した契約締結前交付書面を郵送交付することによってリスク等の説明義務を履行しており、申立人は商品のリスク等について理解した上で自らの投資判断により取引を行っている。よって、申立人の請求に応じることではない。	不調打切り	○2019年6月、紛争解決委員は、申立人が、被申立人には本件商品のリスクに係る説明義務があったと主張するのに対して、被申立人が契約締結前交付書面を交付していることをもって義務を履行していると主張して落ち度を認めなかったため、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【不調打切り】