

## FINMAC紛争解決手続事例(2020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、2020年1月から3月までの間に手続が終結した事案は101件である。そのうち、和解成立事案は83件、不調打ち切り事案は18件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争99件＞、＜売買取引に関する紛争2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 | 優先株  | 男  | 60歳代後半 | <p>＜申立人の主張＞<br/>申立人は、被申立人担当者から十分な説明を受けずに米ドル優先株預託証券について取引した結果、多大な損害を被った。よって、被申立人の説明義務違反行為により被った47,000米ドル(507万円相当)について損害賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞<br/>被申立人担当者は、申立人の希望を踏まえて本件商品の取引について提案を行ったものであり、申立人は本件商品の損失については理解していたと考えている。よって、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ができないが、あっせんにおいて話し合い、必要に応じて対応を検討したい。</p>  | 不調打ち切り | <p>○2020年2月、紛争解決委員は、「本件外貨預託証券の売買取引は、メリットのある取引とは思えないが、申立人が節税目的で行ったという前提であれば、節税効果は得ている。被申立人担当者が申立人に対して、外貨ベースで損失が出る事を説明している通話録音が残っており、被申立人は和解に応ずる用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】</p>                                                                                                                                       |
| 2  | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 普通社債 | 女  | 70歳代前半 | <p>＜申立人の主張＞<br/>被申立人担当者は、申立人に対して詳しい説明を行うことなく強引に新興国通貨建債券や投資信託を次々と勧めて購入させ、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理由に損害金1,694万円の賠償を求める。</p> <p>＜被申立人の主張＞<br/>被申立人担当者が申立人に対して本件各商品を勧誘したのは事実であるが、同担当者は申立人に対して本件取引の商品内容及びリスク等について十分に説明を行っており、申立人の判断により契約に至っている。申立人自身は十分な投資経験を有しており、適合性の問題もなく、申立人の請求に応じることができない。</p> | 和解成立   | <p>○2020年1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80万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>＜紛争解決委員の見解＞<br/>申立人は、一般の主婦で職歴を見ても十分な金融知識を有しているとは言えず、資金も亡夫から相続したものであり、取引期間は長いものの、被申立人担当者に言われるがままに取引していたことが窺われる。被申立人は、申立人に対して外国債券を集中的に販売しており、配慮に欠ける行為であったと言わざるを得ないが、一方、申立人も意に反した商品であれば断ることもできたはずである。以上の点を勘案し、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。</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   | 普通社債 | 女  | 60歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対し、リスク等について詳しい説明を行うことなく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、説明義務違反を理由に、発生した損害金373万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人において説明義務違反等の法令違反はないと認識しているものの、紛争解決委員の見解を伺いながら、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。</p>                                                                                                                                                | 不調打ち切り | ○2020年2月、紛争解決委員は、「申立人は過去に同種の商品を購入し、償還及び途中売却による利益を得ており、投資経験から見ても自己責任は免れない。また、為替相場に係る説明について、被申立人に不備があったと断定することはできない。これらを踏まえて和解案を提示したが、双方の主張に大きな隔りがある。」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】                                                                                            |
| 4  | 勧誘に関する紛争 | 断定的判断の提供 | 普通社債 | 女  | 50歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者から「円高になることはない。」との断定的判断の提供を受け、十分な説明をされことなく外貨建債券を勧められて買い付けたところ、為替相場の下落により損失を被った。よって、断定的判断の提供及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金67万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者が申立人に対して本件商品を提案したところ、申立人より買付意向を受けたため、為替変動リスクを含めて商品内容について詳しく説明し、申立人の承諾を得て約定に至っている。断定的判断の提供をした事実もなく、被申立人において法令違反行為はないことから、金銭的解決を図ることは困難である。</p>                                               | 和解成立   | <p>○2020年3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10万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人に対する本件商品の勧誘の際、「為替が今の半分以上になることは現実的ではない。」等の説明を行っており、申立人に為替リスクを理解させるためには一部不適切な説明であったことは否定できない。本件事案については、双方の主張に隔りがあるものの、被申立人が一定の金銭を申立人に支払うことで和解することが望ましい。</p> |
| 5  | 勧誘に関する紛争 | 誤った情報の提供 | 普通社債 | 女  | 70歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人は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外国国債を勧められて購入したが、急激な円高により評価損が膨らんだことから、中途売却を持ちかけられた。非常事態ならやむを得ないと考えて売却に応じた結果、多額の損害を被った。しかし、実際には非常事態ではなかった。よって、被申立人の不適切な勧誘により損失を被ったことから、発生した損害金100万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人が購入した本件外国国債を途中売却する方法もあると説明したところ、申立人が自らの判断により売却を決めており、被申立人において違法な投資勧誘があったわけではない。よって、発生した損害金については、投資の自己責任原則により申立人が負担すべきものである。</p> | 不調打ち切り | ○2020年3月、紛争解決委員は、「事実関係において双方の主張に隔りのある点が多い。被申立人は本件について譲歩できる要素がなく、和解に応じることができないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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   | 説明義務違反 | 上場株式 | 女  | 70歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人が新規公開株式購入のために用意していた資金を投機性の高い別の国内株式やEB債に詳しい説明をせずに投資させた。申立人の意向を無視した不当な勧誘であり、発生した損害金460万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人が当該新規公開株式の公募申込みのために被申立人に入金してきたのは事実だが、申立人がその資金の一部を別の商品に投資する意向を示したため、被申立人担当者が申立人宅を訪問して詳しく説明したところ、申立人が明確に投資意向を示し約定に至っている。よって、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。なお、損害金を460万円と主張しているが、計算根拠が一切示されておらず、根拠の明示を求める。</p> | 和解成立   | <p>○2020年1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14万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>双方の事実認識が異なっているものの、被申立人が提案した株式の銘柄の中には、その商品性を申立人が十分に理解できるよう配慮があっても良かったのではないかとと思われるものもある。その他の諸事情を勘案し、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。</p>          |
| 7  | 勧誘に関する紛争   | 適合性の原則 | 上場株式 | 男  | 70歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者から強引に信用取引を勧められ、1年半弱の間に抜者主導で売買を繰り返された結果、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2,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は、他の複数の証券会社で株式等の取引をしている投資家であり、被申立人担当者が本件取引を提案した際に、申立人自身の判断で契約に応じていることから、強引に勧められたとの主張は失当である。よって、被申立人において金銭的解決を図ることは困難である。</p>                                                                                                | 不調打ち切り | <p>○2020年1月、紛争解決委員は、双方の主張に隔たりが大きく、被申立人において不法行為があったとは認め難いため、当事者間に和解が成立する見込みはなく、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】</p>                                                                                                                                                    |
| 8  | 売買取引に関する紛争 | 無断売買   | 上場株式 | 女  | 80歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、高齢の申立人に対して詳しい説明を行わないまま、無断で株式の売買を繰り返した結果、多額の損害を被らせた。よって、発生した損害金500万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人に対して株式の取引を提案する都度、申立人の意向を確認のうえで売買を執行しており、無断売買との申立人の主張は当てはまらない。よって、被申立人において法令違反行為はなく、金銭的解決を図ることは困難である。</p>                                                                                                                      | 和解成立   | <p>○2020年2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10万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人は自己の取引内容及び購入した株式の値動きについて理解していたと考えられるが、取引開始時には既に高齢であったことから、被申立人担当者からの説明内容については、全て理解していたのか疑問が残る。これらの点を勘案し、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べき事案と考える。</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   | 断定的判断の提供 | 上場株式 | 男  | 40歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者から、A社の新規公開株式に関し、「初値が売価を下回ることはない。」と断定的判断の提供を受け、それを信じて購入したものの、初値が売価を大幅に下回り、多額の損害を被った。よって、被申立人の法令違反を理由に、発生した損害金915万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者が申立人に対してA社の新規公開株式を案内し、本件取引を勧誘したのは事実だが、本件株式について値上りが期待できそうである旨説明したものの、断定的判断を提供したことはなく、申立人の投資判断に影響を与えたとは言えない。よって、申立人の請求に応じる理由はない。</p>                        | 和解成立 | <p>○2020年2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318万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人担当者が申立人に対する本件株式の勧誘に際し、複数回にわたり「大丈夫」という趣旨の発言をしていたことは、申立人に誤解を与えかねない物言いであった。一方、申立人は、本件株式の値下がりによる損失発生の懸念について繰り返し発言をしていたことから、価格変動のリスクについては理解していたと考えられる。以上の点を勘案し、申立人の損失額の約40%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。</p>                                                                                                                                         |
| 10 | 勧誘に関する紛争   | 説明義務違反   | 上場株式 | 男  | 60歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人が被申立人に預けていた資金に目をつけ、十分な説明をせずに国内外の株式や投資信託を勧めて扱者主導で売買を繰り返し行わせた結果、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であり、発生した損害金416万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は申立人に対して、本件各商品を提案した際、市場動向や商品性等を詳しく説明し、申立人の意向を確認したうえで約定に至っている。一連の勧誘につい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。</p>                                                     | 和解成立 | <p>○2020年2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61万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人は正常な投資判断が出来る健康状態ではなかったため、自発的に株式取引の申し出をすることはなく、本件各取引については被申立人担当者からの勧誘に対して同意したものであった。しかしながら、申立人は同担当者に対して、「株式は毎日動かさなければだめだ。損は仕方がない。」等の発言をしていることから、相当の過失があると考えられる。以上の点を勘案し、申立人の損失額の約15%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。</p>                                                                                                                              |
| 11 | 売買取引に関する紛争 | 売買執行ミス   | 上場株式 | 男  | 50歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人は保有していた米国株式について、金曜日に被申立人担当者に一週間の期限で指値による売却注文を出していたが、翌営業日の月曜日に約定されるはずの値が付いたにも拘わらず売却できていなかった。これは、同担当者が注文有効期限の確認を怠ったことが原因であることから、本件株式が約定されなかったことによる損害金73万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は申立人に対して、本件株式の売却については「一週間ほど様子を見ながら発注してみましょう。」と提案しており、申立人に誤解を生じさせた可能性は否定できないことから、紛争解決委員の見解を伺いながら、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。</p> | 和解成立 | <p>○2020年2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15万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人担当者と申立人において、注文有効期限の認識が相違しているが、同担当者が金曜日の受発注の際、申立人に対して「一週間様子を見ましょう。」と言っており、一週間の注文がその週の金曜日までという被申立人の社内ルールを知らない申立人が金曜日から翌週木曜日までの一週間の注文であると認識するのは当然であったと考えられる。また、同担当者は、翌営業日の月曜日、申立人に対して不出来であった事を伝えるために一度だけ架電をしたが、不通であった後連絡をしていないことは、申立人に伝えることを十分に努力していたとは言えない。よって、これらの事情を踏まえて、申立人が本件株式を実際に売却し、当該月曜日に売却していたであろう金額との差額(15万円)を、被申立人が負担することで和解することが望ましい。</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 | 説明義務違反 | 仕組債 | 男  | 60歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人の投資意向を無視して、商品内容やリスクについて詳しい説明を行わないまま複数の仕組債を次々と勧めて取引させた。また、その購入資金の一部に充てるため unnecessary 証券担保ローンを執拗に勧めて借りさせた。取引の結果、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2,136万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は上場企業の役員を歴任した資産家で多忙なため、申立人の妻が取引代理人となっていたが、被申立人担当者が本件各商品を申立人または取引代理人に提案した際、いずれも購入の意思を示したため、資料を基に詳しく説明を行ったところ、申立人または取引代理人の判断により契約に至っている。なお、証券担保ローンについては、流動性の低い仕組債に資金が投入されてしまうことから、急に現金が必要となった時に備える意味で案内したものであり、借入金で仕組債を購入するよう勧めたことはない。被申立人において法令違反はないと認識しており、金銭的解決を図ることは困難である。</p> | 不調打ち切り | ○2020年1月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりが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】                                                                                                                                                  |
| 13 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 女  | 60歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人の投資意向を無視して、商品内容やリスクについて詳しい説明を行わないまま複数の仕組債を次々と勧めて取引させた。また、その購入資金の一部に充てるため unnecessary 証券担保ローンを執拗に勧めて借りさせた。取引の結果、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847万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、本件各商品を申立人に提案した際、いずれも購入の意思を示したため、資料を基に詳しく説明を行ったところ、申立人の判断により契約に至っている。なお、証券担保ローンについては、流動性の低い仕組債に資金が投入されてしまうことから、急に現金が必要となった時に備える意味で案内したものであり、借入金で仕組債を購入するよう勧めたことはない。被申立人において法令違反はないと認識しており、金銭的解決を図ることは困難である。</p>                                                               | 不調打ち切り | ○2020年1月、紛争解決委員は、双方の主張に大きな隔たりが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】                                                                                                                                                  |
| 14 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 女  | 60歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、申立人の投資意向を無視して商品内容やリスクについて詳しい説明を行わないまま複数のEB債を次々と勧めて取引させ、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30万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人が他社でも投資経験があることを把握していたが、本件各商品については、申立人の意向を確認したところ購入の意思を示したため、資料をもとに詳しく説明を行い、申立人の判断により契約に至っている。被申立人において法令違反はないと認識しており、金銭的解決を図ることは困難である。</p>                                                                                                                                                                        | 不調打ち切り | ○2020年1月、紛争解決委員は、「申立人は、本件商品が低リスクという投資意向に反する商品であると主張しているが、自らの判断で株式投資を行うなど、必ずしも低リスクという投資意向であるとは認めがたく、各商品についても相応の説明を受けて理解し、取引したことが窺われる。」との見解を示した上で、被申立人に意向を確認したところ、金銭的解決を図ることはできないと主張しているため、あっせんでの解決は困難であると判断し、【不調打ち切り】 |

| 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 | 仕組債 | 女  | 70歳代<br>前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は申立人に対して、メリットのみ強調してリスクについては詳しい説明を行うことなく、複数の仕組債を次々と勧めて契約を迫り購入させた結果、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1,104万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は本件各仕組債の購入前に、新興国関連の投資信託や外国債券等の投資経験があり、リスクとリターンについては十分に理解していた。本件各仕組債についても、被申立人担当者が資料を基に商品内容及びリスク等について説明を行い、その上席者が申立人の理解状況を確認したうえで契約に至っている。よって、申立人が主張する事実はないことから、金銭的解決を図ることは困難である。</p> | 不調打ち切り | ○2020年1月、紛争解決委員は、「申立人はリスク説明を受けていないと主張しているが、本件以外にも仕組債の投資経験があり、確認書にも署名捺印している。被申立人は申立人の投資経験や属性を把握し、適合性を十分に認識して勧誘しており、通話記録を確認した結果においても、本件取引は全く違法性がないとの主張である。双方の主張には譲歩の余地がなく、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】                 |
| 16 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 男  | 70歳代<br>後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、高齢で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仕組債を勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反及び適合性原則違反等を理由として発生した損害金785万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、資料を基に為替変動リスクや発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。よって、申立人の主張は失当であり、請求に応じることはできない。</p>                                                                     | 不調打ち切り | ○2020年1月、紛争解決委員は、「双方の主張に隔たりがあるものの、被申立人は申立人の属性を把握するための顧客情報について更新不備があり、適合性を十分に認識していたとは言いがたい面がある。これらの事情を考慮して一定の金銭を負担することは可能か被申立人に打診したところ、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】                     |
| 17 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 男  | 70歳代<br>後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人に対して商品内容やリスクについて詳しい説明を行わないまま仕組債を勧めて購入させた結果、為替相場の上落により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836万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者が申立人に対して資料に基づき本件仕組債の商品内容を説明したところ、申立人は自身の判断により本件仕組債を購入した。被申立人は説明義務を果たしており、法令違反行為もなく、申立人の請求に応じる理由はない。</p>                                                                                     | 不調打ち切り | ○2020年2月、紛争解決委員は、「双方の主張に隔たりがあるものの、被申立人は申立人の属性を把握するための顧客情報について、金融資産や投資経験等の確認について不正確な面があり、適合性を十分に認識していたとは言いがたい面がある。これらの事情を考慮して、一定の金銭を負担することは可能か被申立人に打診したところ、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 女  | 70歳代<br>前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>投資経験の乏しい申立人は、被申立人より詳しい説明を受けることなく、複雑な仕組みの外貨建債券を勧められて購入した結果、為替の変動等により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を理由に、発生した損害金420万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人の投資意向を確認したうえで本件債券を勧めており、為替変動リスク等について詳しく説明したところ、申立人自身の判断により契約に至っている。よって、被申立人において説明義務違反等の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。</p>                                                                            | 不調打ち切り | ○2020年2月、紛争解決委員は、「被申立人担当者の勧誘行為は、申立人の主張するような強引な勧誘であったという印象はなく、申立人は本件債券の説明を受けた後、確認書にサインをしている。被申立人は、本件取引については申立人自身の判断により契約に至っているため、法令等違反行為はないとの主張をしており、双方の主張に大きな隔たりがあることから、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】                                                                                |
| 19 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 女  | 30歳代<br>前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、投資経験の乏しい申立人に対して、申立人の投資意向を無視して商品内容やリスクについて詳しい説明を行わないままEB債を勧め取引させ、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5万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人の母親から「私と娘(申立人)がEB債を購入したい。」との申出があったことから、申立人に連絡したところ購入の意向であることを確認した。そのうえで同担当者が当該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った結果、申立人の判断により契約に至っている。被申立人において法令違反はないと認識しており、金銭的解決を図ることは困難である。</p>            | 和解成立   | <p>○2020年2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1万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>被申立人担当者の申立人に対する本件EB債の説明は、申立人の投資経験を考慮すれば、必ずしも十分とは言えない。一方、申立人は、同担当者からの説明を十分に理解せず、勧められるまま本件EB債を購入した点において、一定の落ち度が認められる。以上の点を勘案し、申立人の損失額の約18%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。</p> |
| 20 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 女  | 60歳代<br>前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、投資経験が乏しい申立人に対して十分に理解できる程度の説明を行わないまま複数の仕組債を次々と勧めて購入させた結果、為替相場の変動等により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353万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は過去に金融機関に勤務していたことがあり、本件各仕組債を取引する前にも仕組債の取引経験が複数回ある等、豊富な投資経験のある投資家である。被申立人担当者が本件各仕組債を提案した際、各仕組債の商品性及びリスクについては資料を基に説明を行い、申立人の意向を確認して承諾を得た上で契約に至っている。よって、申立人の主張する事実は認められないことから、賠償に応じる理由はないものとする。</p> | 不調打ち切り | ○2020年2月、紛争解決委員は、「申立人は本件取引以前に同種の仕組債の取引経験があり、商品性について知識がないとは言えず、為替変動リスクについても理解していたと判断する。本件取引は、結果として値下がりによる損失が発生したものであり、被申立人が申立人に対して説明不足や投資判断を誤認させたとする事実については認定できない。よって、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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 | 説明義務違反 | 仕組債 | 女  | 40歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、詳しい説明を行うことなく、難解な仕組債を勧めて購入させ、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2,896万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人の意向を確認のうえ本件仕組債を提案したものであり、勧誘にあたっては資料を基に詳しく説明を行い、申立人自身の判断により購入を決めたものである。よって、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。</p>                              | 不調打ち切り | ○2020年2月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が一定程度の商品説明をした事実は認められたが、申立人が理解できるレベルではなかったと考えられる。また、同担当者の上席者が申立人に対して行った取引確認においても、形式的なものであり十分ではなかった。双方の主張に隔たりがあるものの、これらの事情を考慮して、一定の金銭を負担することは可能か被申立人に打診したところ、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】                                                                                               |
| 22 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 女  | 80歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、詳しい説明を行うことなく、難解な仕組債を勧めて購入させ、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879万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人の意向を確認のうえ本件仕組債を提案したものであり、勧誘にあたっては資料を基に詳しく説明を行い、申立人自身の判断により購入を決めたものである。よって、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。</p>                                | 不調打ち切り | ○2020年2月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が一定程度の商品説明をした事実は認められたが、申立人が理解できるレベルではなかったと考えられる。また、同担当者の上席者が申立人に対して行った取引確認においても、形式的なものであり十分ではなかった。双方の主張に隔たりがあるものの、これらの事情を考慮して、一定の金銭を負担することは可能か被申立人に打診したところ、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】                                                                                               |
| 23 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則 | 仕組債 | 男  | 50歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、証券知識がなく、理解力に劣る申立人に対して詳しい説明を行うことなく、主導的に複数の仕組債を勧め、一部無断で売買を行い、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7,102万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人において申立人が主張するような無断売買等の不法行為が行われた事実はなく、申立人の請求する金額を賠償する用意はない。しかしながら、被申立人において取引当時には認識していなかった申立人の属性に鑑みて、紛争解決委員の意見等を聞きながら話し合いにより解決を図りたい。</p> | 和解成立   | <p>○2020年2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、双方が合意し【和解成立】なお、申立人があっせん期日に、保有する全商品を売却したところ損失は発生せず、被申立人は負担なしとなった。</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人の主張する被申立人の無断売買を実証することは難しいため、申立人の適合性の観点等で判断したところ、被申立人担当者の本件商品の勧誘に問題はなかったとしても、申立人の理解力及び判断力を考えると十分な説明であったとは言えない。よって、双方の主張に相違があるものの、申立人があっせん期日に保有する全商品を売却し、その損失額の約7割を被申立人が負担することで和解すべき事案と考える。</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 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 男  | 50歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は申立人の投資意向を無視して、詳しい説明を行うことなく複数の仕組債について、不動産購入に充てる予定の資金を使わせて次々と購入させた結果、多額の損額を被らせた。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3,000万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人の投資意向を確認したうえで本件各仕組債を提案しており、資料に基づいて商品内容及びリスク等について説明を行ったところ、申立人自らの判断により契約に至っている。また、購入資金については金融商品に充てることのできる余裕資金であることも確認している。よって、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。</p> | 不調打ち切り | ○2020年3月、紛争解決委員は、「申立人の主張には矛盾点が多く、真意を質問しても被申立人に任せていたなどといった発言が多く、事実関係の照査は困難である。被申立人は本件取引において断定的判断の提供はなく、違法性もないため、金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明した。双方の主張に大きな隔たりがあり、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】                 |
| 25 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 男  | 70歳代前半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、高齢で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外国債券を複数勧めて購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反を起因として発生した損害金319万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人に対して本件外国債券の購入を提案した際、目論見書や販売資料を基に為替変動リスクや発行体の信用リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。よって、申立人の主張は事実と異なり、請求に応じることはできない。</p>                                                               | 不調打ち切り | ○2020年3月、紛争解決委員は、「申立人は本件商品の商品内容について誤解していたようであるが、被申立人は担当者が各種資料を基に為替変動リスク等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した上で契約したと主張している。双方の主張は隔たりが大きく、被申立人が金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】         |
| 26 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 仕組債 | 女  | 70歳代後半 | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>申立人は被申立人担当者から十分な説明を受けないまま、「この商品は特定のお客様にお勧めしています。」と高リスクの仕組債を勧められて購入したが、相場の急落により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を理由に、発生した損害金891万円の賠償を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は複数の仕組債に投資した経験があり、本件債券についても、被申立人担当者が資料を基にリスク等について十分に説明を行った結果、申立人自身が買付意向を示したことから契約に至ったものである。よって、被申立人において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。</p>                                        | 不調打ち切り | ○2020年3月、紛争解決委員は、「被申立人担当者は申立人に対して一定程度の商品説明をした事実は認められたが、申立人は金融に詳しい投資者ではないことから、理解するためには説明が不十分であった。双方の主張には隔たりがあるものの、これらの事情を考慮した和解案を提示したところ、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------|----------|-----|----------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | 勧誘に関する紛争 | 適合性の原則   | 仕組債 | 女              | 80歳代<br>前半                | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、金融商品の知識や理解力が十分ではない申立人に対し、同担当者の主導により仕組債等を勧め、売買させた結果、多大な損失を被らせた。よって、被申立人に対して、発生した損害金700万円について賠償を請求する。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>申立人は被申立人において口座開設をした時点で約30年の株式取引を行っている等の投資経験豊富な顧客である。被申立人担当者は、申立人の投資意向に沿って商品の提案をしており、各商品の商品性及びリスク等については資料に基づいて説明を行っており、申立人からは商品内容を理解した旨の書面を受け入れている。申立人に生じた損失は、自己責任として申立人に帰属すべきものであり、被申立人において申立人の請求に応じることはできない。</p>                                                                                                                                       | 和解成立   | <p>○2020年3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120万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>申立人は、被申立人に口座開設後、株式、投資信託及び外国債券等の取引を継続して行ってきたが、商品知識や各取引について理解力を十分備えていたとは言いがたく、被申立人担当者を信用してその判断に任せる傾向があったと思われる。一方、同担当者は、申立人に頻繁に電話をかけて取引を勧誘し、値動きのある新興市場銘柄等の株式を買付け後、値動きの状況を見てすぐに売却させて別の株式を買付けさせるような取引を繰り返しており、一連の取引を申立人の属性に照らすと適切とは言えない面があった。これらの事情を考慮し、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。</p> |
| 28 | 勧誘に関する紛争 | 誤った情報の提供 | 仕組債 | 男              | 60歳代<br>後半                | <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、期限前償還条項付き仕組債の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、被申立人に対して、発生した損害金792万円の賠償を求め。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;<br/>被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容及び為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は不明な点について解消するまで質問するなど、自分自身で納得してから投資判断をしている。よって、被申立人において申立人の主張する請求に応じることはできない。</p>                                                                                                                                                                              | 不調打ち切り | <p>○2020年3月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が申立人に対して本件商品を勧誘した際、断定的判断の提供があったとは言えない。一方、申立人は同様の仕組債を複数回購入して利益を得ており、属性から判断すると適合性については問題ないと思われる。本件事案については、双方の主張に隔たりがあり、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度を表明したため、あっせんによる解決は困難である。」との見解を示し、【不調打ち切り】</p>                                                                                                                                                                                      |
| 29 | 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反   | ETN | 個人<br>及び<br>法人 | 20歳代<br>後半～<br>80歳代<br>前半 | <p>VIXインバースETNに係る紛争解決手続73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違反で概ね共通していることから集約して記載する。</p> <p>&lt;申立人の主張&gt;<br/>・説明義務違反…商品性(仕組み、リスク)、早期償還条項について説明が不十分であった、あるいは、詳しい説明がなかった。説明義務に違反するものである。</p> <p>被申立人の主な主張は概ね次の3つである。<br/>&lt;被申立人の主張①&gt;<br/>・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。</p> <p>&lt;被申立人の主張②&gt;<br/>・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、紛争解決委員の意見を伺いながら解決に向けて話し合いたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張③&gt;<br/>・商品の説明に不備はなかったと認識しており、申立人の属性や投資経験などを考慮しても、金銭的解決を図ることは困難である。</p> | 和解成立   | <p>○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】</p> <p>&lt;紛争解決委員の見解&gt;<br/>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えない。<br/>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。<br/>双方が互譲の上、解決すべき事案と考える。</p>                                                                                                        |