

FINMAC紛争解決手続事例(2020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、2020年4月から6月までの間に手続が終結した事案は23件である。そのうち、和解成立事案は15件、不調打ち切り事案は7件、一方の離脱は1件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争23件＞であった。

(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	適合性の原則	普通社債	女	70歳代後半	＜申立人の主張＞ 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、リスクの高い新興国通貨建債券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、適合性の原則違反及び説明義務違反等を理由として、発生した損害金2,927万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人の投資経験、投資方針及び財産状況等を踏まえ、本件債券の取引を提案した。申立人が購入時に契約締結前交付書面及び商品説明書等の内容を理解した上での取引であり、適合性の原則及び説明義務の観点から被申立人が負うべき責任は無い。	和解成立	○2020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＞ 被申立人担当者の行為に悪質性はないと考えるが、申立人の取引内容は多額の損失を伴っており、売却した新興国通貨建債券を再び買付けするなど、申立人の投資経験に鑑みると理解して取引をしていたのかは疑問がある。一方、申立人は特別注意を払うほどの高齢者ではなく、投資については自己責任であり、取引にあたり慎重に判断して対応すべきであった等の状況を踏まえると一定の過失は免れない。以上の点を勘案し、申立人の損失額のうち、被申立人が一定の金銭を支払って和解すべき事案と考える。
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	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、断定的な判断を提供して株式や投資信託を勧めて購入させ、結果として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642万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人は高齢ではあるが他社での取引もあり、インターネットから注文を発注することもできる投資家である。被申立人担当者が本件各商品を提案したのは事実だが、同担当者の説明に対して、申立人は自身の判断で購入を決めている。被申立人において説明の不備はなく、断定的判断を提供した事実もないことから、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○2020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＞ 証拠及び事情聴取の結果からすると、被申立人担当者が無断売買を行ったとの事実は認められず、申立人に対する説明義務や適合性においても違法性があつたとは判断し得ない。申立人が80歳を超える高齢者であつたことからすれば、同担当者はもう少し丁寧な説明をする等の配慮があつても良かったと思われる。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負担することで和解すべき事案と考える。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
3	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	上場株式	女	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は申立人の投資意向を無視して、「上がり調子だから利益が出る。」等の断定的判断の提供を繰り返し、申立人が長期間保有していた株式を売却させて投資信託を買わせた。その結果、損失を被らせた。よって、発生した損害金228万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人に2002年に口座開設以降、自らの判断により国内株式の取引を行うなど、投資知識及び経験の豊富な投資家である。本件各取引において、被申立人担当者は申立人に対して自らの相場観に基づく株価の見通し等を述べているに過ぎず、断定的判断の提供と評価されるような勧誘行為はなく、各取引は申立人の投資意向を確認した上で行われている。よって、取引の結果については自己責任原則により申立人に帰属すべきものであり、被申立人において金銭的解決には応じられない。	和解成立	○2020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16万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、申立人に本件商品を勧誘する際、執拗に電話を繰り返したり、取引することをためらっていた申立人に強引に取引させようとしており、これらについては、不適切な勧誘行為であったと言わざるを得ない。一方、申立人は、これまでに被申立人において長期に亘り株式等の取引を行っており、投資経験が豊富であったことからすれば、本件商品の取引においては、相当の過失があったと考えられる。これらの事情を総合的に考慮し、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。
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代前半	<申立人の主張> 申立人は被申立人担当者から十分な説明を受けないまま仕組債を買付けた結果、多大な損失を被った。よって、被申立人に対して損害金853万円について賠償を請求する。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対して、本件商品の仕組み及びリスク等について適切に説明を行っている。申立人はこれまでに本件商品と同様の商品について複数回の取引を行っており、商品内容やリスク等については問題なく理解している。本件の損害については、申立人自身の判断により行われた取引の結果であるため、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。	和解成立	○2020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256万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> 申立人の投資経験等からすれば、被申立人担当者における適切な説明さえあれば本件商品の基本的な仕組みを理解することは可能であったと考えられるが、同担当者は極めて簡単な説明しか行っておらず、申立人がリスク等を理解するためには説明が不十分であったといえる。一方、申立人は、同担当者の説明により本件商品のリスク等について十分に認識できていなかったのであれば、理解できるまで説明を求めたり、取引の中止を求めることも可能であったと考えられるが、何も求めてはいなかった。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。
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	10歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の親権者である取引代理人の「安定的な資金運用」と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仕組債を次々と勧めて購入させ、その結果、為替相場下落により多額の損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金306万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が本件各商品について申立人の取引代理人に提案したところ、同代理人自身で判断し購入を決断している。同担当者は各商品の商品内容及びリスク等について詳しく説明をしており、違法な投資勧誘を行った事実はない。よって、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○2020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110万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> 申立人が本件仕組債の取引当時は未成年者であったことに鑑みると、本件取引は申立人の属性に適合しないものであったといえ、被申立人の適合性原則違反の程度は軽くないと考えられる。よって、被申立人は申立人に対して、損失額の約4割に相当する金額を支払うことで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
6	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	20歳代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の親権者である取引代理人の「安定的な資金運用」と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仕組債を次々と勧めて購入させ、その結果、為替相場下落により多額の損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金306万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が本件各商品について申立人の取引代理人に提案したところ、同代理人自身で判断し購入を決断している。同担当者は各商品の商品内容及びリスク等について詳しく説明しており、違法な投資勧誘を行った事実はない。よって、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○2020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110万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> 申立人が本件仕組債の取引当時は未成年者であったことに鑑みると、本件取引は申立人の属性に適合しないものであったといえ、被申立人の適合性原則違反の程度は軽くないと考えられる。よって、被申立人は申立人に対して、損失額の約4割に相当する金額を支払うことで和解すべき事案である。
7	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、申立人の「安定的な資金運用」と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仕組債を次々と勧めて購入させ、その結果、為替相場下落により多額の損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金970万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が本件各商品について申立人に提案したところ、申立人自身で判断し購入を決断している。同担当者は各商品の商品内容及びリスク等について詳しく説明しており、違法な投資勧誘を行った事実はない。よって、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○2020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> 被申立人担当者は申立人に対して、本件仕組債の商品性及びリスクについての必要な説明を行っていたとはいえ、申立人が認識できるまで十分な説明を行うべきであった。また、申立人の保有商品の大半を仕組債が占めていたことについては、被申立人において、申立人が保有する商品のバランスを配慮すべきであった。以上の点を勘案し、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払うことで和解すべき事案である。
8	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> 被申立人担当者は、為替トリガー早期償還条項付仕組債の勧誘に際し、申立人に詳しい説明を行うことなく、かつ、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、説明義務違反等を理由に、発生した損害金41万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、資料を基に商品内容、具体的な仕組み及びリスク等について詳しく説明を行い、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。よって、被申立人が損害賠償責任を負うものではなく、請求に応じることはできない。	不調打ち切り	○2020年6月、紛争解決委員は、「被申立人は、同担当者が申立人に本件商品を勧誘した際、商品に関するパンフレット及び契約締結前交付書面等を交付して、商品性やリスクについて十分な説明を行っていることから、本件において金銭的な解決には応じられないと主張している。双方の主張には大きな隔たりがあるため、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
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	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に、発生した損害金820万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、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。申立人は同様の仕組債の投資経験が複数回有り、リスクについての理解は問題ない。よって、申立人の主張は不当であり、請求に応じることはできない。	不調打ち切り	○2020年6月、紛争解決委員は、「被申立人担当者が申立人に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。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ついても十分ではなかった可能性がある。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被申立人が一定の金銭を負担することが可能であるか打診したところ、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】
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70歳代 後半	<申立人の主張> 申立人は被申立人担当者にハイリスクで元本割れの可能性がある取引はしないと伝えていたにも拘らず、同担当者は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、説明義務違反を理由に、発生した損害金1,052万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は仕組債の取引経験が豊富であり、金融商品について十分な理解力を有している。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、各種資料を基に商品性やリスク等について十分に説明を行い、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、被申立人において違法な投資勧誘等が存在しない以上、申立人の請求に応じることはできない。	不調打ち切り	○2020年6月、紛争解決委員は、「申立人が本件仕組債の契約時、申立人の配偶者が同席しており、配偶者の意思に大きく影響を受けている。申立人は一旦は断ったにも拘らず、再度勧誘を受けブラジルレアルのリスクが少ないと誤認させられたと主張しているが、同席した配偶者は金融知識が豊富であり、被申立人の勧誘が違法とまでは言えない。双方の主張する事実関係において、かい離が大きく、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】
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	40歳代 後半	<申立人の主張> 被申立人担当者はリスク商品の投資経験が乏しい申立人に対して、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に、損害金1,425万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件各仕組債の購入を提案した際、商品内容及び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、申立人の主張は不当であり、請求に応じることはできない。なお、本件あっせん申立ては、暫定的に損害額を算出したうえで「償還日に損害が生じた場合には全額の賠償を求める。」と主張している等、訴訟を前提とした証拠集めのために行っていると考えられる。	不調打ち切り	○2020年6月、紛争解決委員は、「申立人は年齢は若い、投資経験は長い。過去同様の仕組債を複数買付けしており、商品性は理解していたと考える。被申立人担当者は商品説明は行っていたと思われるが、同一通貨の商品に偏り、バランスに配慮すべきであった。申立人も商品内容を吟味し、断ることも必要であった。これらの事情を考慮して被申立人が30万円程度の解決金を支払うことで和解出来ないか当事者双方に提案したが、申立人がこれを拒否したため、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
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に期限前償還条項付仕組債の勧誘に際し、詳しい説明を行うことなく購入させた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反等を理由に、発生した損害金800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件債券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、元本が棄損しゼロになるリスクについても申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は投資経験も豊富で適合性に問題は見られない。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	○2020年6月、紛争解決委員は、「本件商品のリスクであるダブルブットの説明において、双方の主張に食い違いがある。被申立人は資料に基づいて説明を行ったと主張しているが、具体的にリスク説明されたか疑問である。申立人は仕組債の投資経験があり、適合性上の問題は無い。これらの事情を考慮して損失金額の1割程度の金銭を負担することで和解出来ないか打診したところ、申立人は納得せず、和解することが出来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】
13	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> 被申立人担当者は、申立人に対して投資信託から外貨建債券への乗換えを勧誘するにあたり、十分な説明を行わず、申立人の意向に沿わない乗換えをさせた結果、市況の悪化により大きな損失を被らせた。よって、説明義務違反を理由に、発生した損害金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、申立人に対して本件の乗換えを提案した際、資料を基に各商品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、申立人の主張は不当であり、被申立人において説明義務違反の事実はなく、請求に応じることはできない。	不調打ち切り	○2020年7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い。また上席者が行った取引確認においても、早口で形式的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】
14	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	80歳代 前半	<申立人の主張> 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、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次々と投資信託を勧めて購入させた結果、多額の損害を被らせた。よって、適合性原則違反及び説明義務違反等を理由に、発生した損害金946万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件各投資信託に係るリスク等について十分説明をしており、法令違反行為はないと認識しているが、申立人の属性を踏まえ、投資の自己責任原則を考慮したうえであっせんの場合で話し合う用意がある。	不調打ち切り	○2020年6月、紛争解決委員は、「申立人は本件商品の取引に関し、被申立人担当者が申立人の投資意向にそぐわない勧誘を行ったと主張しているが、同担当者の商品説明を受けて約定を了承したことについては過失であったと考えられる。双方の主張については隔たりがあるものの、これらの事情を勘案して、被申立人が申立人に一定の金銭を支払う旨の和解案を提示したところ、双方の折り合いが付かなかったため、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
15	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	法人		<申立人の主張> 申立人は被申立人担当者から投資信託を勧められ、リスク等について詳しい説明を受けることなく買付けた結果、大きな損失を出した。被申立人による本件投資信託の特性及びリスク等についての説明が不十分であったことを理由に、発生した損害金1,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対して本件商品を勧めたことは事実であるが、同担当者は資料に基づいて商品性等について十分な説明を行っており、法令違反等に該当する行為は認められない。また、申立人は現在も本件商品を保有しているが、直近の時価評価は利益であり、実損は発生していない。よって、被申立人において本あっせん手続における金銭的な解決を図ることは困難である。	一方の離脱	申立人による【あっせん申立ての取下げ】
16	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～ 70歳代 前半	VIXインバースETNに係る紛争解決手続8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。 <申立人の主張> ・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。 <被申立人の主張> ・商品の説明に一部不十分であった点等について確認されるところであり、申立人が主張する事実の内容と認識のすり合わせを行いながら、申立人の属性等を勘案し、あっせんにおいて解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○紛争解決委員が事実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えない。 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。 双方が互譲の上、解決すべき事案と考える。