

FINMAC紛争解決手続事例(2021年7-9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、2021年7月から9月までの間に手続が終結した事案は25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5件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争24件＞、＜売買取引に関する紛争1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	説明義務違反	普通社債	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安定的利益が見込まれるとの説明を受けたものの、リスクについて十分な説明や説明資料の交付を受けないままユーロトルコリラ建債券の買付け評価損が発生している。被申立人に対して損害額265万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 本件債券の販売時に、被申立人担当者は、申立人に対して商品の関係資料に基づいた説明及びトルコリラの為替チャートを見せながらの為替変動リスクについても説明を行った上で、申立人の承諾を得て契約に至っている。申立人の主張は、被申立人の認識と大きく隔たりがあり、被申立人が申立人の請求に応じる理由はなく、金銭的解決に応じる考えはない。	不調打ち切り	○2021年8月、紛争解決委員は、本件債券の勧誘にあたっての被申立人担当者による申立人に対する外国証券内容説明書の交付や商品説明の有無について、双方の主張が食い違っていることから、当事者間に和解が成立する見込みがなく、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	説明義務違反	普通社債	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大きなリスクがあるとした説明がないまま、新興国通貨建債券の買付けに応じたことにより被った1,080万円の損害賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人の知識、経験、金融資産及び投資目的等を考慮して本件商品を案内した。本件商品の受注時には資料を用いて為替の損益分岐点を示しながら為替リスク等について説明している。申立人の主張は、被申立人の認識とは著しく隔たりがあり、申立人の請求に応じる理由はなく金銭的解決に応ずることはできない。	不調打ち切り	○2021年8月、紛争解決委員は双方から事情聴取の結果、本件外国債券の商品性やリスクに係る説明内容及び申立人が本件債券の買付けに充当した資金性格に対する認識において、双方に大きな隔たりがあり、当事者間による話し合いでは和解が成立する見込みはないと判断して、【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
3	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> 申立人の亡祖父の取引について、被申立人担当者は、外国株式やその他の有価証券を積極的に勧誘し、短期の過当売買により多大な損失を被らせた。亡祖父の取引における自己責任を考慮した上で、被申立人に損害1,090万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の亡祖父は、取引の当時、高齢ではあったものの、会社役員の経歴を持ち、金融商品における理解力及び判断能力については十分に備わっており、取引履歴を見ても、知名度の高い外国株式や一般的な投資信託を売買していた。被申立人においては、申立人に対する適合性の原則等に関する違法行為はなく、申立人の主張する損害賠償責任を負うものではないと認識している。	不調打ち切り	○2021年9月、紛争解決委員は双方から事情を聴取した結果、「説明義務違反、適合性の原則違反、過当取引については双方の認識に大きな隔たりがあり、加えて、被申立人は金銭的解決を図る用意はないとの態度であるため、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】
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	証券CFD	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リスクについて詳しい説明をされることなく、理解しないままくりっく株365取引をさせられた結果、多額の損失を被った。被申立人の説明義務違反を起因として、被った損害400万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の本件取引に際し、資料を基に取引の仕組み、リスク、手数料及びロスカット等について説明を行い、申立人の理解を得たことを確認している。取引は、申立人の意思を尊重して行われたものであり、被申立人に過失はなく、申立人の請求に応じることはいかなる。	和解成立	○2021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240万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> 申立人は金融商品取引の経験が乏しく、本件商品の仕組みを十分に理解できていなかったこと、また、申立人が被った損失額以上の手数料額が被申立人に支払われていたことからすれば、本件取引は問題があったと考えられる。一方、申立人が自ら取引をする金融商品の仕組み等を十分に理解していないにも拘らず、漫然と取引を継続していたことについては、申立人における過失であったと考えられる。これらの点を勘案し、申立人の請求額に対して、被申立人が一定の金銭を申立人に支払うことで和解すべき事案と考える。
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組投信	男	70歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、高齢者である申立人に対し、商品性を十分に説明しないまま、上場投資信託を担当者主導で売買し、損失を被らせた。評価損を含む損害206万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の属性を踏まえた十分な説明を行っており、勧誘も強引なものではなかった。本件取引については、申立人の判断で行われており、賠償金を支払う根拠・理由はない。	和解成立	○2021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20万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本件商品の勧誘を行った際、レバレッジに関する説明を「2倍になる。」という程度に留めていたことは、商品性の説明としては不足していたと思われる。一方、申立人は、同担当者による本件商品の説明内容を十分に理解できていないのに漫然と勧誘に応じていたことは、自己責任の観点からすれば問題であったと考えられる。以上のことから、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
6	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組投信	男	80歳代 前半	<申立人の主張> 信用取引の仕組み及びリスクを理解していない申立人は、被申立人担当者の勧誘により、ダブルベア（上場投信）の信用取引を行ったが、これに先立って、同担当者から何ら説明を受けていなかったため、申立人は本件商品の商品性等についても十分な知識を有していなかった。申立人が3年以上に亘り保有し続けた間も、同担当者は何ら助言することなく、申立人は多大な損失を被った。損害1億5,972万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人が本件取引を開始するにあたり、取引に関する資料等に基づいて十分な説明を行っている。申立人が取引を継続している間、同担当者は申立人と何度も会話をしており、申立人自身の判断により取引を行っていたことも確認している。被申立人においては、誠実義務、適合性の原則及び信義則上の説明義務・指導助言義務に違反する過失は認められないことから、申立人の請求には応じられない。	不調打ち切り	○2021年8月、紛争解決委員は「申立人は高齢であるが、投資経験の長い富裕層の投資者であり、本件取引は、申立人が自身で保有する金融商品の値下がりヘッジする目的で取引を行い、最初の取引では利益を得ている。申立人は、被申立人の勧誘行為は法令違反に該当すると主張し、また、申立人が行った取引の過程において、被申立人による適切なアドバイスが欠けていたと主張しているが、被申立人の行為は、重大な過失があったとまでは言えない。」との見解を示した上で、被申立人にあっせんによる解決の意向について確認したところ、金銭的解決には応じられないとの回答であったため、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】
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組投信	女	50歳代 後半	<申立人の主張> 申立人は本件商品の購入に際し、被申立人担当者から十分なりリスク説明を受なかったため、商品性等について理解できないまま購入した。その後も、同担当者から追加購入の勧誘が頻繁に行われ、継続して本件商品を購入した。市況の悪化後、同担当者からの連絡が途絶え、損失が拡大していることを伏せられていた。説明義務違反等を起因として、被った損害1,773万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件商品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、契約時の説明義務等の違反は無い。しかしながら、同担当者において、申立人への連絡が不足していたことについては、対応が適切ではなかったと考えられるため、そのことを真摯に受け止めた上で、あっせんの場で解決を図りたい。	和解成立	○2021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> 申立人は、被申立人担当者から本件投資信託の商品性やリスクについて、概ね説明を受けていたと考えられるが、申立人に商品性やリスクを把握するに足りる知識や投資経験があったかについては疑問が残る。また、ある時期以降、同担当者からの連絡が無かったことにより、申立人の損失が拡大したことは、従前の連絡状況を考慮すれば、被申立人において適切さを欠くものであったことは否定できない。一方、申立人は、被申立人から一定の損失が発生していると説明をされた際、本件商品を解約することが可能であったが、自身の判断で解約しなかった。このことは、申立人の過失であったと認められる。これらの点を勘案し、本件取引において発生した損失の一定割合の金額を、被申立人が申立人に支払うことで和解すべき事案と考える。
8	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	80歳代 前半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から、老後資金である定期預金を途中解約して仕組債を買付するようにと勧誘された。この際、償還金が元本を大きく割り込むまたはゼロになる可能性があることについての説明を受けていなかったため、仕組債が償還され損失を被った。損害750万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に本件債券を勧誘した際、契約締結前交付書面及び提案書を交付してヒストリカルデータに基づいた想定損失の説明を行い、申立人が理解した旨を署名した確認書を受け入れて契約に至っている。よって、申立人の主張と事実が異なっていることから、被申立人においては債務を負っていないため、請求に応じることはできない。	和解成立	○2021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> 被申立人による申立人に対する本件仕組債の勧誘は、仕組債の商品内容やリスクについて説明を受けたとする投資確認書を受入れるなどの形式面は整っている。しかし、本件仕組債が元本を大きく割り込む可能性があることについて、申立人が実感を持って認識できる程度の十分な説明をしていたかについては疑念が残る。こうした事情を踏まえ、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。

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	60歳代後半	<申立人の主張> 申立人は被申立人担当者の十分な説明がないまま仕組債を買付けし、2,778万円の損害を被ったため、被申立人に対して、損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の本件仕組債の取引に際して、目論見書や提案書等を持参し、その記載内容に基づいて商品内容及びリスクについて説明を行っており、さらに取引の都度、同担当者の上席者による説明及び申立人の理解状況の確認も行われていた。よって、被申立人は、申立人の損害賠償請求には応じられない。	和解成立	○2021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1,400万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> 申立人と被申立人それぞれの主張、提出された証拠等によれば、申立人が多忙な中、被申立人担当者がやや強引に本件仕組債の勧誘を行ったことが認められる。さらに、仕組債の特性を鑑みたとき、同担当者らが申立人に対し、仕組債の特性に沿ったリスクを、申立人が実感を持って把握できる程度に十分な説明を行ったとは認められない。これらの点において不適切な勧誘があったと認定せざるを得ない。他方で、申立人は年齢も若く、判断能力も充分あり、相当程度の過失相殺は免れない。以上のことから、和解案に示した金額で双方が互譲し、和解することが相当と考える。
10	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> 被申立人担当者からリスクについて十分な説明がないまま、申立人は仕組債2銘柄を買付けし、償還により多額の損失を被った。1,500万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の本件仕組債の買付に際し、事前に説明資料等に基づいてノックイン水準等のリスクを含めた商品内容についての説明を行い、申立人から投資確認書を受け入れた上で取引が行われている。被申立人における説明不足の事実はない。しかしながら、被申立人には、取引当時、高齢であった申立人に対する配慮が不十分であった点は否めず、より深く商品に係る理解度について確認することが必要であったと思われることから、紛争解決委員の意見を踏まえ、話し合いにより解決を図りたい。	和解成立	○2021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450万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> 被申立人は申立人への勧誘時にリスクについて説明したと主張しているものの、本件仕組債は元本を大きく毀損する可能性があることを、申立人が実感を持って認識できる程度の説明であったかという点において、疑念が残ると言わざるを得ない。よって、これらの事情を踏まえて、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。
11	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> 申立人は、被申立人担当者による説明義務違反、適合性の原則違反、過当取引及び無断売買等の違法行為により、仕組債、投資信託及び株式等の取引において、多大な損失を被った。損害金1億9,543万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は、申立人が主張する株式一銘柄については、被申立人担当者が買付していないにも拘わらず買付したと誤った説明をしていたことは認める。しかしながら、それ以外の取引については、同担当者が違法性のある勧誘等を行った事実はない。	不調打ち切り	○2021年7月、紛争解決委員は「既に被申立人担当者が退職しているため、申立人の主張する被申立人の違法行為等の有無については把握することができない。被申立人は、裁判での審理を経ないまま、あっせんにおいて和解による解決に応じることは困難との意思を明確にしたことから、あっせん手続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	適合性の原則	仕組債	女	80歳代 前半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に取引開始当初から安全な商品の提案をお願いしていたにもかかわらず、リスク等について十分な説明がないまま同担当者から勧められた仕組債を買付し、多大な損失を被った。損害額1,191万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、本件仕組債を買付する以前にも仕組債投資で損失を被った経験を有しており、投資リスクの理解や知識は十分にあったと考えられる。被申立人担当者は、本件仕組債の勧誘に際し、リスクを含めた商品性について複数回に亘り説明を行い、申立人への熟慮期間を設けた後に投資に関する確認書を受け入れている。申立人の金融資産及びリスク許容度についても適合性上の問題はないと思われることから、あっせんにおいて、被申立人が申立人に対して債務を負っていないとの確認を求める。	和解成立	○2021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240万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内容及びリスクについての説明を行っているものの、申立人の理解度からすると、その説明は申立人の属性を十分に配慮したものとはなっていないかったと思われる。本件あっせんにおいて、双方の主張する事実関係については相違しているものの、諸般の事情を考慮し、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べき事案と考える。
13	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> 被申立人担当者は、期限前償還条項付き仕組債（ソックイン、株価指数・為替リンク債）の勧誘に際し、申立人に詳しいリスク説明を行うことなく、誤った説明で購入させた。市況の悪化により、申立人の償還金額がゼロとなった。よって、説明義務違反等を起因として、損害金1,000万円の賠償を求める。 <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、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。よって、被申立人における勧誘姿勢・適合性判断・商品内容説明・リスク説明において過失があるとは認められず、申立人の請求に応じることはできない。	和解成立	○2021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80万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内容及びリスク等について説明を行っていたと考えられるが、申立人の年齢、無職であることや仕組債に係る投資経験が乏しい等の属性を考慮すると、説明をしていたとしても、申立人が本件仕組債の真のリスクを理解できていたのかについては疑問がある。これらの点を勘案し、本件取引において確定した損失に対する一定の金銭を被申立人が申立人に支払うことで和解すべき事案と考える。
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代 前半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から合理性を欠く同一通貨間の外国債券の買換えを勧められたほか、買換え先の外国債券について償還時の元本欠損リスクを過小に誤解させる説明を受けて当該取引に応じたところ、776万円の損害を被った。被申立人に対し、776万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は、高利回りの新興国通貨債券に対する強い投資意向を保持されており、被申立人担当者からのリスク分散の提案に対しても、それを断り、新興国通貨債券への投資を希望したため、申立人の希望に沿う形で提案を行ってきた。また、同担当者は、目論見書や販売用資料及び契約締結前交付書面を用いて、取引の勧誘の都度、当該商品の条件や商品性及びリスクについて十分な説明を行っており、申立人の主張するような勧誘・説明をした事実は一切ない。更に、買付に際しては、出席者からも改めて条件や商品性及びリスクを説明し、不明な点がないことを確認している。申立人は当該商品が為替リスク等を含んだ商品であることを認識した上で投資をしており、他社においても、投資信託や仕組債の取引経験が豊富であった。以上のことから、被申立人においては、申立人の損害賠償請求には応じられない。	和解成立	○2021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100万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、申立人に買換えを提案する際、申立人が保有する商品の状況、見直しに関し、保有した場合と売却した場合の双方について、申立人が買換えの是非について合理的な判断が可能となる程度に適切な情報を提供しなければならぬところ、被申立人の説明は不十分であったと考えられる。他方で、申立人は、外国債券から本件債券への乗換えに関して、被申立人担当者からの話を聞くのみで、自らが保有する商品の理解に努めていない点が顕著である。以上のことから、和解案に示した金額で双方が互譲し、和解することが相当と考える。

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	仕組債	女	70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、リスクがあるにも拘わらず、安心・安定のごとく思わせ、詳しいリスク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220万円の賠償を求める。 <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、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。申立人は自身の想定を超えて為替が下落した事についての責任を被申立人に転嫁しようとしているに過ぎず、申立人の主張には理由がないことから、請求に応じることはできない。 (参考情報) 本件の他、本件申立人が取引代理人となっている同一家族による申立てが3件なされた。3件の合計請求金額は598万円である。	和解成立	○2021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> 申立人の損失が発生した取引に関して、被申立人担当者による説明内容は確認できず、説明義務違反は認定できないものの、約1年間に亘り、申立人の家族全体の取引として、合計で13回もの仕組債の取引が行われている点については、取引が集中し過ぎており、申立人の適合性の観点から、被申立人に配慮不足があった事が認められる。それらの点を勘案し、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。 (参考情報) 同一家族による申立て3件もすべて和解が成立した。3件合計の和解金額は35万円であり、うち1件は損害が発生していないとして和解金の支払いは行われないこととなった。
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、本件債券の勧誘に際し、申立人に詳しい説明を行うことなく、誤った説明で購入させた。申立人は、市況の悪化により大きな損失を被った。説明義務違反及び適合性原則違反を起因として、損害金788万円の賠償を求める。 <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、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。申立人は資金力も問題なく、一定の金融知識に基づく理解力を備えている。申立人の主張する事実はなく、被申立人において請求に応じることはできない。	和解成立	○2021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54万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、投資する金融商品の選定の際は金利に重点を置き、被申立人に対して、金利の高い商品の提案を希望していた。本件取引において、被申立人担当者は、仕組債の商品内容及びリスク等についての必要な説明は行われていたと考えられるが、一方で、申立人が投資経験を豊富に有していたとは言えないことや、本件仕組債がリスクの高いダブルブット型のノックイン債であったこと等について、被申立人は配慮すべきであったと思われる。よって、申立人の一連の取引において発生した損失に対する一定の金銭を被申立人が支払うことで、和解すべき事案と考える。
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	国債	男	70歳代 後半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者の誤った説明により、スリランカ国債を買付けし、損失を被った。損害金178万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が本件取引に至る際に、被申立人担当者が申立人に対して行った勧誘時及び約定時の説明が不十分であった可能性があることについては、被申立人において確認していることから、あっせん手続において、紛争解決委員の意見を受けた上で円満な解決を図りたい。	和解成立	○2021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170万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> 被申立人担当者が、申立人に本件商品を勧誘した際、商品の買付金額につき誤った説明をしたことは、被申立人も認めている。また、申立人は、担当者の誤った説明に起因して同担当者に強い不信任を抱き、商品の買付けを止める旨の意思表示をした際、同担当者が繰り返し行った説明も、誤った内容であった。よって、本件取引に際し、同担当者が申立人に対して行った説明に誤りがあったことについては、双方に争いはなく、和解案に示した金額で双方が互譲し、和解することが相当と考える。

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
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	公社債投信	男	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投資信託を購入し、値下がりがりしたことから解約を申し出たものの、必ず元に戻ると言われて解約を拒否され、多大な損失を被った。損害121万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の本件投資信託の購入に際し、被申立人担当者は商品内容及びリスク等について説明を行い、申立人が商品選定するまでに十分な時間を取っており、最終的な投資判断は申立人の自己責任に基づき行われている。また、解約する際は申立人から連絡することになっていたことから、被申立人が解約を拒否した事実はない。以上のことから、申立人の損害賠償請求には応じられない。	和解成立	○2021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9万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、被申立人担当者を信用していたことから自身の損益状況を把握していなかったという理由で被申立人に賠償を求めているが、そのようなことを理由に、被申立人が申立人に損害賠償することはできない。また、申立人は、本件投資信託を解約する機会があったにも拘わらず、解約しなかったことは申立人の意思である。よって、本件は、被申立人の責任追及ということではなく、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。
19	売買取引に関する紛争	その他	株式投信	男	70歳代前半	<申立人の主張> 申立人が投資信託の解約手続を依頼したにも拘らず、被申立人担当者は何ら合理的な理由もなく解約に応じなかった。善管注意義務違反に基づき、被った損害37万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人は、申立人から本件投資信託の解約意向があったこと、また、結果として翌日の解約となったことについては、被申立人担当者の行為に明確な法令違反があったとは言えないものの、道義的責任があったと認識している。よって、紛争解決委員の見解を伺いながら、解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○2021年8月、紛争解決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、被申立人が申立人に対し22万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 <紛争解決員の見解> 申立人は被申立人に対して、本件商品の解約意向を示していたものの、明確な解約注文を行ったとまでは言えず、さらに、被申立人に解約意向を示した日の翌日の発注になることを追認していたと思われる様子が見受けられる。一方、被申立人は、申立人からの解約意向を被申立人担当者が認識しながら、直ちに解約を行わなかったことについては、道義的な責任があったと認めている。これらの諸事情を考慮して、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。
20	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	女	60歳代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から上場投資証券を勧められ、詳しい説明を受けることなく契約したところ、契約直後に市況の悪化により損失を被った。本件商品の特性、リスク等について説明が不十分であり、被った損害1,331万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者の商品説明が一部不十分であった点が認められることから、申立人の主張の内容と、被申立人の認識との摺合せを行いながら、申立人の知識や投資経験等を踏まえ、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○2021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930万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> 被申立人担当者の申立人に対する本件商品の説明は、商品の対象指数及び価格変動の特性等の概要を説明したに過ぎない。また、初回取引であるにも拘らず、取引所の資料を交付せず、早期償還条項については説明していない等、商品の説明が不足しており、申立人は商品性等を十分に理解しないまま買い付けたと考えられる。一方、申立人は、株式等の投資経験を有しており、投資は基本的に自己責任であることを理解していたと思われることからすれば、本件商品の買付けについては、慎重に判断し、対応すべきであった。以上の点を勘案し、申立人の損失額に対して、一定の割合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。

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	ETN	女	30歳代 前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から上場投資証券を勧められ、詳しい説明を受けることなく契約したところ、契約直後に市況の悪化により損失を被った。本件商品の特性及びリスク等について説明が不十分であり、被った損害142万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者の商品説明が一部不十分であった点が認められることから、申立人の主張の内容と、被申立人の認識との摺合せを行いながら、申立人の知識や投資経験等を踏まえ、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○2021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> 被申立人担当者の申立人に対する本件商品の説明は、取引所の資料を使用しておらず、早期償還条項について説明が不十分である等、商品の説明が不足しており、申立人は商品性を十分に理解しないまま買い付けたと考えられる。一方、申立人は、本件商品の買付けは基本的に自己責任であり、慎重に判断し対応すべきであった。以上の点を勧案し、申立人の損失額の一定割合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。
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	ETN	男	50歳代 後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から上場投資証券を勧められ、詳しい説明を受けることなく契約したところ、契約直後に市況の悪化により損失を被った。本件商品の特性及びリスク等について説明が不十分であり、被った損害163万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者の商品説明が一部不十分であった点が認められることから、申立人の主張の内容と、被申立人の認識との摺合せを行いながら、申立人の知識や投資経験等を踏まえ、あっせん場で解決に向けて話し合いたい。	和解成立	○2021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74万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> 被申立人担当者の申立人に対する本件商品の説明は、取引所の資料を使用しておらず、早期償還条項について説明が不十分である等、商品の説明が不足しており、申立人は商品性を十分に理解しないまま買い付けたと考えられる。一方、申立人は、本件商品の買付けは基本的に自己責任であり、慎重に判断し対応すべきであった。以上の点を勧案し、申立人の損失額の一定割合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。