

FINMAC紛争解決手続事例(2023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、2023年1月から3月までの間に手続が終結した事案は47件である。そのうち、一方の離脱事案はなく、和解成立事案が34件、不調打ち切り事案が13件であった。あっせんを実施した事案の内、紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争39件＞、＜売買取引に関する紛争7件＞、＜事務処理に関する紛争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き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	上場株式	男	70代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者から信用取引を勧められ、リスクや手数料等について十分に説明がなかったため、理解しないまま取引し、損害を被った。同担当者から毎日のように電話があり、言われるがまま頻繁に取引を行った。継続保有を望んでいた投資信託も代用有価証券とされた後、解約された。被った損害約1,500万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 申立人の判断能力や財産状況に問題はなく、現物株式等において豊富な取引経験を有しており、担当者の申立人への勧誘行為は適正であった。本件信用取引は、申立人から信用取引を開始する意向が伝えられたため、同担当者は信用取引のリスクや制度について説明し、申立人が理解したうえで開始したものである。取引中、同担当者は申立人に売買する銘柄や損益を説明するとともに、毎月、取引状況や損益状況を書面で送付していたため、申立人が取引状況等を理解していなかったことは考えられない。和解するとしても相当程度の過失相殺がなされるべきである。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約80万円を支払うことで双方が合意した。 ＜紛争解決委員の見解＞ 本件取引において、被申立人に適合性原則や説明義務に反する行為があったとまでは判断することはできないため、発生した損害について被申立人に責任の分担を求めることは相当でないと考える。しかしながら、本件取引は被申立人担当者が主導し、短期間に頻繁な取引が行われていたことを踏まえると、申立人の金融商品の取引経験から見て、申立人が本件取引のリスクを十分に理解していたかどうか疑わしい。本件取引において被申立人が申立人から受け取った手数料の一部を申立人に支払うことにより解決することが望ましい。
2	勧誘に関する紛争	説明義務違反	上場株式	男	80代前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者からVWAP取引時の株式取引のスプレッドについて誤った説明を受けて購入し、損害を被った。本件取引の売買金額と誤った説明に基づく売買金額との差額及び機会損失等を合わせた約8万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者が申立人にVWAP取引時の株式取引のスプレッドを誤って説明したことは事実と相違ない。同担当者の誤った説明が申立人の投資判断に影響を与えたことについては否定できないものの、スプレッドの差額は事後的に決定されるVWAP値での取引金額の日々の変動範囲内であり、約定取消等を行うことは適切ではない。誤って説明したスプレッドの額の範囲内で解決を図りたい。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約3万円を支払うことで双方が合意した。 ＜紛争解決委員の見解＞ 当事者双方が主張する事実関係に相違はないが、申立人が主張する慰謝料や逸失利益については認められない。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。 申立人が代表者を務める法人からの同一内容の損害賠償請求は、同一内容で和解した。

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代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラ建て債券を勧められて購入し、償還前に売却したところ約190万円の損害を被った。購入の際、同担当者から商品説明書及び為替シミュレーションを提示され説明を受けたが、これほどの損害を被る可能性があることについての説明はなかった。被った損害の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から保険の満期金について相談を受けたため、トルコリラ建て債券を提案し、販売資料に基づき為替リスクがあることなどについて説明を行ったところ、申立人より為替がリスクであることを認識している旨の発言があった。申立人が保有する投資信託も為替リスクがあることや本件債券は元本が保証されているものではないことなどについても説明し、申立人の理解を得て、申立人の判断で購入している。申立人は自己責任の原則を理解したうえで取引に応じており、勧誘に違法性が認められないため、請求には応じられない。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約10万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件債券は米ドルに比して変動幅が大きいことが見込まれる通貨を建て通貨としており、購入額は申立人の本件取引前の取引金額と比べて多額である。申立人が無職であることに鑑みると、被申立人には、申立人の収入の形態、運用後の予定資金使途等を丁寧に聞き出したうえで、商品を勧めるといった慎重な対応が必要であった。
4	勧誘に関する紛争	説明義務違反	普通社債	女	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から勧められてトルコリラ建て債券を購入したところ、損害を被った。勧誘時に同担当者から為替リスクの説明は受けたが、債券単価の変動に関する説明までは受けておらず、被申立人から送付された取引残高報告書によって初めて債券単価が購入時よりも下回っていることを認識した。債券単価が購入価格を下回ることがあることを認識していれば、購入しなかった。同担当者に購入資金が不足していることを伝えており、本件債券の購入資金には夫の資金も含まれていることを伝えていた。同担当者から本件債券のリスクについて適切な説明を受けていれば全ての財産分の購入はしなかったため、被った損害約820万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人への勧誘時、被申立人担当者は為替変動リスクについて最低限の説明は行っており、説明義務違反が認められるような状況にあったとは言えないが、申立人の理解を得られるような説明を十分に行っていたとは言いがたい状況もあると考えるため、被申立人に一定の責任があることは否めない。他方、申立人は為替変動リスクを認識したうえで本件債券を購入し、購入してから1年後には、多額の含み損が出ていることを認識しながらも、自らの判断により継続して保有する判断を行っていることを踏まえると、申立人にも大きな過失がある。あっせん委員の見解を聞いたうえで、妥当な解決を図りたい。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の申立人に対する勧誘に適合性の原則や説明義務に反するものは認められない。しかしながら、申立人の資力等に照らして過大と思われる金額を購入させており、申立人に為替リスクを認識させる方法に不適切な部分があった。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
5	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者に安全な資産管理を行いたい旨を伝え、投資信託や国債等の比較的安定した金融商品を購入していた。しかし、同担当者からトルコリラに連動する仕組債を勧められて購入し、損害を被った。本件仕組債の購入資金は退職金であった。購入に際して、同担当者から商品概要説明書等に記載された項目の説明を受けていないにもかかわらず、確認書のチェック項目の全てにチェックし、署名するよう言われたため、言われたとおりにチェックを入れて署名した。被った損害約2,300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は本件仕組債を申立人に提案した際、商品概要説明書等の書類を提示し、商品内容やリスクについて適切に説明を行っており、説明内容や説明方法に不備はなかった。また、申立人も同担当者からの説明を聞き、自らの教養と投資経験等に基づいて商品内容やリスクを十分に理解したうえで自らの判断で購入したものである。請求には応じられない。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約200万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の主張に照らすと、被申立人担当者が本件仕組債を勧誘し、比較的短期間に取引金額が多額となったことは、申立人の投資意向に適合していなかった可能性は否定できない。また、申立人が連続して多額の取引をしていることから、同担当者は本件仕組債のリスク説明を尽くしていなかった可能性がある。少なくとも同担当者の説明では、申立人がリスクを理解できなかった可能性は否定できない。被申立人が申立人に一定の金額を払うことが妥当である。

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	女	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から勧められて期限前償還条項付き仕組債を購入したところ、損害を被った。リスクの高い金融商品の購入は避けたい旨を同担当者に伝えていたにもかかわらず、本件仕組債を勧められた。不安を覚えていた私に対し、同担当者は「大丈夫。」と発言しており、この発言を信用して購入したものである。本件仕組債の仕組み等について十分な説明も受けていない。説明義務違反等により被った約730万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人に対する本件仕組債の提案時、被申立人担当者は、資料を基に商品内容や為替変動リスク等について十分な時間をかけて詳しく説明を行い、申立人が理解したことを確認している。説明時に「大丈夫。」等と発言したこともない。申立人は他の金融商品取引業者においても株式等の取引経験を有しており、判断能力や保有資産状況等にも問題はなく、適合性に問題はない。申立人の主張する事実はなく、請求には応じられない。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約110万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が、申立人に本件仕組債の仕組み等について一定程度の説明を行っていることは窺える。しかしながら、本件仕組債の勧誘時、同担当者は、申立人にはリターンを重要視しリスクを軽視する傾向があることを認識しながらも、本件以前に勧めていた仕組債よりもリスクの高い本件仕組債を勧誘し、リスクを十分に理解させることのないまま購入させていた可能性がある。被申立人が申立人に一定の金額を払うことが妥当である。
7	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	50代後半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人の金融商品仲介業者の担当者から、外国株式が関係する仕組債の対象銘柄や最大リスク等の十分な説明がない状態で、多額の投資を勧められ、言われるままに買付し、多大な損害を被った。申立人は金融商品に関する知識がなく、リスクの小さい商品による運用を希望していることを同担当者に伝えていたにもかかわらず、不十分な説明により高リスクな本件仕組債を買付させられた。被申立人の説明義務違反等により被った損害約2,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人に口座開設して取引を行う以前から、他社において株式及び仕組債の投資経験があり、本件仕組債の商品性等について理解できるだけの知識を有する投資者である。本件取引は、被申立人の金融商品仲介業者の担当者が勧誘の際、申立人に商品説明資料を交付して商品性及びリスク等について説明を行ったところ、申立人自身が購入意向を示したことから契約に至っている。被申立人においては説明を十分に行ったと認識しており、申立人の主張する説明義務違反等に該当する行為はないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約250万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人の金融商品仲介業者の担当者が、申立人に対して本件仕組債の説明を行って理解を得た旨が記載された書面を確認することはできた。しかし、申立人の属性等からすると、被申立人口座の預り金すべてを本件仕組債で運用していたことは、商品のリスクや複雑さ等を鑑みると、申立人が十分に理解して取引に至ったのかは疑義が残る。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
8	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70代後半	<申立人の主張> 保有債券が償還を迎えた際、被申立人担当者から償還金を使って新たに仕組債を購入するよう勧められたが、政情不安等の理由によりしばらくの間、新たな投資は控えたい旨を伝えるとともに、仮に投資するとしても償還金の半分程度にしたい旨を伝えたにもかかわらず、償還金のほぼ全額である5,000万円を購入するよう強引に勧められて購入し、損害を被った。購入にあたり、同担当者から十分な説明を受けなかったが、被申立人を信用していたため、説明を受けないまま確認書に押印した。被った損害約3,600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が本件仕組債を購入する前、被申立人担当者が管理職を伴い保有仕組債が早期償還されたことを伝え、償還金を使って本件仕組債を購入するよう勧めたことは事実には相違ないが、申立人から償還金の半分程度にしたい旨の意向は聞いておらず、強引に勧めてもいない。また、同担当者が本件仕組債を提案した際、各種資料を基に商品性やリスク等について申立人が理解できる程度に十分な説明を行っており、申立人は確認書に説明を理解した旨の署名捺印をしている。なお、申立人は2015年に被申立人で口座を開設しており、本件仕組債を購入するまでに計十数本の仕組債を購入し、利益を得ている。申立人の主張には理由がなく、請求には応じられない。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約600万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人は被申立人に口座開設した後、国債を保有しており、口座開設時には金融資産を1億円程、投資意向を安全重視と申告していたことが認められる。申告した金融資産のおよそ半分にあたる額を仕組債に投資させることは、適合性の観点から疑問がある。申立人は高齢ではあるものの、現在も働いているとともに理解力に特段の問題は認められないことから、担当者に言われるがまま投資した責任がある。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

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
9	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から複数銘柄参照早期償還条項付他社株転換可能債券を勧められ、短期間で100万円以上の利益を得ている人が多いことや運用により得られる利益を強調する説明を受けて購入し、約3,600万円の損害を被った。本件仕組債購入時、リスクに関する説明は交付された書面を読み上げるのみであり、専門用語も多く理解することができなかった。同担当者は口頭で「債券」と言い、交付された書面には「仕組債」と記載されていたため、どのような商品なのかよくわからないままであった。同担当者に購入資金は老後の生活に必要な資金であることを告げていた。被った損害の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、本件債券の勧誘に際し、上席者とともに申立人の投資意向を確認のうえ、契約締結前交付書面等に基づき商品内容やリスク等について説明を行っている。申立人は、複数の不動産を所有して家賃収入を得ており、被申立人に対し1億円から5億円の金融資産があると申告している。さらに、複数の証券会社で株式、債券等の取引を行うなど豊富な投資経験も有していることから、資産状況、投資経験、理解力、年齢等を考慮しても被申立人に責任はなく、本件取引の結果は自己責任原則に基づくものである。請求に応じられない。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約1,000万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が申立人に本件債券の商品資料等を交付し、商品内容やリスクを説明していたとしても、申立人は商品内容等を理解しておらず、リスクが大きい商品であること等をほとんど認識していないように見受けられる。この点から、リスクを現実のものとして受け止められる程度の説明があったのかという点において疑問が残る。被申立人は申立人から申告された投資経験等について具体的な確認を行っていないため、適合性に問題がないと判断した根拠が不明であるとともに、本件債券の購入について、申立人から購入資金の資金性格について認識しながらも5,000万円もの金額を勧めたことは、配慮に欠けていた。申立人は年齢も若く、判断能力が不足していたとは考えられないことから、被申立人担当者に勧められるがまま本件債券を購入したことについて責任がある。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
10	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から「よい商品であり、直ぐに償還になる。」と勧められてトルコリラ等を参照とする仕組債を購入したところ、損害を被った。購入原資は亡夫が保有していた国債や生命保険金であり、購入に際して同担当者から十分なリスク説明は受けておらず、同担当者から言われるがまま確認書にチェックした。本件仕組債の購入以前にも仕組債を購入したことはあるが、被申立人担当者から勧められて深く考えずに購入していた。被った損害約2,500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は本件仕組債の提案時、申立人から今後の見通しについて聞かれたため、自らの相場観を伝えており、購入に際しては契約締結前交付書面等の資料を交付し、商品性や為替変動リスク等について詳細に説明を行っており、申立人の理解を得たことを確認したうえで購入に至っている。申立人は、被申立人や他の金融機関において仕組債等の投資経験を豊富に有している。請求には応じられない。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約350万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の申立人に対する勧誘に、明らかに違法であると評価できる事実は認められないが、申立人が申告する金融資産のうちおよそ半分を本件仕組債と同様のリスクの大きい商品が占めていることから、過剰な取引ではなかったかとの疑念が残る。本件仕組債の購入が同担当者からの勧誘に起因するものであったとしても、勧誘に応じた以上、申立人の自己責任である。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
11	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラを参照通貨とした仕組債を勧誘されて購入したところ、損害を被った。本件仕組債の勧誘時、同担当者からリスクがある商品であることは聞いたが、具体的な最大損失額等に関する説明までは聞いておらず、「心配しないでもいい。」と言われたことから、信用して購入した。説明義務違反等により被った損害約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、申立人に本件債券の購入を提案した際、目論見書等の資料を交付し、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っており、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。また、申立人からの金融資産等の申告内容は、申立人自らが記載して被申立人に申告したものであり、申告内容に基づいて本件仕組債を勧誘している。被申立人の説明義務は尽くされており、申立人も本件仕組債のリスクを具体的に理解していたはずであり、請求には応じられない。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約50万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人に対し正確な投資方針、投資経験、金融資産等を申告していたのか疑念が残る。本件仕組債は、申立人からの前述の申告内容を受けて被申立人担当者が勧誘しているが、真に申立人に適合した商品であったのか疑念が残る。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

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
12	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	70代前半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者に対して、安定運用を希望する旨を伝えていたが、同担当者からトルコリラに関する仕組債を熱心に勧められたため、リスクを確認したところ、「大きく値下がりはしない」と言われたので、購入したところ、多大な損害を被った。同担当者は、本件仕組債のリスクが大きいことについて申立人に十分な説明を行わなかったことから、被申立人の説明義務違反等により被った損害約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は本件仕組債の取引を行う以前から、同様の外貨建て商品を含む複数の金融商品取引を行っており、他社においても取引を行うなど、金融資産、投資経験及び商品知識等は全く問題のない投資者である。被申立人担当者は本件仕組債を申立人に勧誘する際、事前に商品に関する資料を送付し、その後、上席者と共に商品概要の説明書等を交付して商品内容及びリスク等について十分に説明を行ったところ、申立人が理解を示し、確認書を提出の上で取引を行っている。被申立人においては、申立人の主張するような説明義務違反等は認められないことから、償請求に応じられない。	和解成立	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約140万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人は本件取引を行う前から複数の金融商品についての投資経験を有しており、投資に係る判断能力についても低下していたとは認められない。被申立人担当者は、本件仕組債の早期償還の可能性を強調していた様子が伺え、仕組債の本質的な元本割れリスク等について、申立人に十分に理解させていたとは言いがたい。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
13	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	女	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、他社株転換条項付き債券の勧誘に際し、商品内容やリスク等を十分説明せず、繰り返し購入させ、申立人は市況の悪化により多大な損害を被った。同担当者からは、本件債券がノックインした際、一番株価が低い銘柄で償還になるという説明もなかった。被った損害約600万円の賠償を求める。 <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を勧誘した際、資料を基に商品内容やリスク等について詳しく説明を行っており、申立人は商品性等を理解した上で契約に至っている。申立人の投資経験からしても本件債券について十分に理解する能力を有しており、保有資産等も適合性を欠く取引とは考えられない。被申立人に説明義務違反は認められず、償還後のアフターフォローも適切に行っていることから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約30万円を支払うことで双方が合意した。 <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債券の勧誘行為について違法性はない。同担当者は本件債券の商品性及びリスク等について説明をしたとしているが、申立人が本件債券の商品内容について十分に理解して購入に至ったのかは疑問が残る。本件取引において、申立人の適合性に問題がないと思われるが、本件債券についての理解が不足していたと思われる状況で繰り返し取引が行われていた。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
14	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	60代後半	<申立人の主張> 申立人は、「まずノックインしないだろう。」との被申立人担当者からの言葉を信用し、勧められた仕組債2本を購入したところ、市況の悪化によりいずれもノックインし、多大な損害を被った。申立人は、本件商品について短時間の不十分な説明しか受けなかったため、これほどリスクの高い商品であることを理解していなかった。被申立人の説明義務違反等により被った損害約1,100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は口座開設後、幅広い金融商品の取引を行っている豊富な投資経験を有する投資者である。被申立人担当者は申立人に本件債券を勧誘した際、商品内容及びリスク等を十分に説明したところ、申立人が理解を示し、自ら購入したいと注文している。申立人は本件債券において評価損が発生したことを認識していたことから、商品性等については十分に理解していたものと思われる。本件取引について被申立人が負うべき責任はなく、請求に応じられない。	見込みなし	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解を促した。しかし、被申立人が和解をする意思がないことを表明したことから、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。 <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を勧誘した際、商品性及びリスク等について一通り説明していると考えられ、説明義務違反等の法的な問題はないと判断されるものの、説明に要した時間が短時間であったこと等、申立人がその説明で本件債券を十分理解できたのかは疑問がある。申立人の投資経験等を踏まえると、1本目の債券において多額の損失が発生していることを把握している最中に2本目の債券を購入して損失を拡大させてしまった点については落ち度があった。紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払って解決することが相当ではないか。

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	60代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、金融商品取引の経験が浅く、商品に関する知識の乏しいことから商品性等の説明を聞いても十分に理解することができない申立人に複数の仕組債を購入させて損害を与えた。被申立人は申立人の属性に応じた説明を行っていないことから、説明義務違反等により被った損害約480万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は本件仕組債を購入する数年前から被申立人において外国為替の変動リスクを有する商品等、リスクの高い金融商品を購入している。本件取引については、被申立人担当者が申立人に勧誘する際に、本件仕組債の商品性及びリスクに加えて、商品のメリット・デメリットについても的確な説明を行っており、申立人が理解したことを確認の上で契約に至っている。被申立人における説明義務違反等の過失はないと考えるが、紛争解決委員の意見を参考にして、本件紛争の解決について検討する用意がある。	見込みなし	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解を促した。双方が和解案を検討したが、申立人から当該金額では和解することはできないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は申立人への本件仕組債の勧誘において、商品の仕組みやリスク等について一通り説明していることは認められるが、本件仕組債が複雑な仕組みの商品であることに鑑みると、申立人に対してより丁寧な説明を尽くす必要があった。申立人は、これまでに投資経験のある外国債券と本件仕組債との違い等を把握しないまま同担当者から言われたとおりに取引を行ったことが同われ、真に取引内容を理解していたのかは疑問であるが、少なくともリスクのある商品であることについては理解していた。双方の主張に大きな隔たりがあるものの、紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払って解決することが相当ではないか。
16	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から勧められて期限前償還条項付き仕組債を購入し、損害を被った。本件仕組債は、購入時に支店長から2枚の書面により勧誘され、同担当者及び支店長から詳細かつ十分な説明を受けなかったため、商品の仕組み等を理解しないまま購入したものである。被申立人に対しては常々リスクは取れない旨を伝えており、支店長からは「大丈夫」と言われたため、安心して購入した。被申立人の説明義務違反等により被った損害約1億円の賠償を求める。 <被申立人の主張>被申立人担当者が申立人に本件仕組債の購入を提案した際、仕組債に関する資料一式を交付し、商品内容や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購入に至っている。申立人は金融商品取引の知識、経験を有していると認識しており、本件仕組債については申立人の意向に沿った商品内容であり、同担当者らの行為には適合性原則に著しく反する行為や説明義務違反は認められない。請求には応じられない。	和解成立	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約750万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の投資確認書を見ると、収益性を追求する旨の投資意向が記載されており、本件仕組債が申立人の投資意向に反した商品とはいえない。申立人の余裕資産に占める仕組債の割合が大きいことは、申立人の資産規模を踏まえると適合性の観点から見て問題がある。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。 申立人が代表者を務める法人及び申立人の家族から、同一趣旨による損害賠償請求(請求額:約1億5千万円及び8千万円)は、それぞれ約2千万円、約6百万円の支払いで和解した。
17	勧誘に関する紛争	説明義務違反	仕組債	男	70代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に早期償還条項付トルコリラ参照の仕組債を強引に勧め、不十分な商品内容及びリスク等の説明により購入させた。その際、同担当者は、申立人が保有する金融商品よりも金利が高いことを強調するとともに、「現在トルコリラは低迷しているが過去の実績から見てもこれ以上下がることは考えられない」等の安心感を与えることを言っていた。購入後、同担当者に不安を伝えると「円建てだから大丈夫。満期には全額戻る。」と言われたが、理解しないまま購入させられた本件取引において多額の損害を被った。被申立人の説明義務違反等により被った損害約800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は株式取引を30年以上に亘り行う等、多種多様な金融商品への豊富な投資経験を有する投資者である。本件商品は、申立人からの「他社からトルコリラ参照の仕組債を3,000万円以上で購入することを勧められているが、被申立人において少額で購入することはできないのか」という要望を受けて、被申立人担当者が提案し、目論見書等に基づいて商品内容及びリスク等について十分に説明を行ったところ、申立人が自らの投資判断により購入に至ったものである。被申立人における説明義務違反等は認められないことから、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人も和解をする意思がないことを表明したことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された関係資料を踏まえると、申立人から本件商品の案内を求めていたことは明らかであること、さらに投資経験等からすれば本件商品のリスク等について理解できないとは考えられず、被申立人の説明義務違反等であるという申立人の主張には無理がある。

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
18	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	70代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から、株式市場の下落に強い商品であるという説明を受けて、勧められた投資信託を購入したが、本件投資信託は同担当者から聞いていた説明とは値動きとなり、損害を被った。必ずしも市況の値下がりに連動しないという説明を聞いていれば購入していなかったため、被申立人における不十分な説明により被った損害約380万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 口座開設以降、申立人は、他社での取引も含めて株式、投資信託及び仕組債等の取引経験があり、金融商品における知識や理解力、判断力を有していることから、本件取引の適合性に問題はない。本件取引は、被申立人担当者が販売用資料等を基に商品性等を説明しており、その際に必ずしも市況の値下がりに連動しない可能性等についても説明をしている。申立人の主張は本件取引において発生した損失の責任を被申立人に転嫁したものであり、請求には応じられない。	和解成立	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約30万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は、申立人に対して、資料に基づき本件投資信託の商品性やリスク等について説明を行っていることが伺われるものの、商品の構造上、重要なリスクになり得る部分については踏み込んだ説明をすべきであった。申立人は本件投資信託を購入する際に、より慎重に商品内容について確認すべきであった点について、落ち度があった。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
19	勧誘に関する紛争	説明義務違反	株式投信	男	50代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から投資信託を勧められて購入し、損害を被った。申立人は本件投資信託の購入が初めての投資信託の購入であり、被申立人から本件投資信託の商品性等に関する説明を十分に受けておらず、仕組みやリスク等を理解しないまま購入した。被った損害約70万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人から投資信託の購入意向を聞き、投資信託2銘柄の資料を交付したところ、後日、申立人から本件投資信託を購入したい旨の意向が示された。本件投資信託の商品性やリスク等については、同担当者が必要かつ十分な説明を行い、申立人の判断により購入に至っている。申立人は株式等の投資経験を有しており、本件投資信託の購入金額は申立人の保有金融資産額からみても過大ではない。被申立人に説明義務違反及び適合性の原則違反はないことから、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解を促したところ、被申立人から和解金として一定金額を支払う旨の意向が示されたものの、申立人が当該金額では和解することはできないとの意思を表明したことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人が本件投資信託を購入するにあたり、被申立人担当者が資料を交付し、商品性等について説明が行われているが、当該交付資料の値下がりにリスクに関する記載内容の一部、懸念を抱く表現がある。しかし、当該記載内容が申立人の投資判断に重要な影響を与えたものとまでは考えられない。紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払って解決することが相当ではないか。
20	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> 申立人は被申立人担当者から「今までにない最高の商品」等と勧められて、円金利スワップション取引を始めた。その後、被申立人から追加の担保を支払うようにと求められたが、応じなかったところ、一方的に契約を解除され損害を被った。取引を始める際、同担当者は本件取引について簡単な説明を行ったのみであり、追加担保提供義務等の重要事項については一切説明を行わなかったことから、被った損害約1億800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対して、本件取引に係る資料等を提示し、十分に時間をかけて重要事項等について説明を行っており、その際、申立人から不明点の確認を行う等により、本件取引について理解したことを把握したうえで契約に至っている。申立人は過去に複数回に亘り同様の取引を行っており、担保設定の必要性を十分理解していたと考えられる。よって、被申立人に説明義務違反等はなく、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解を促した。被申立人は一定金額の支払いを了承したが、申立人が当該金額での和解を拒否したことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 被申立人は申立人が本件取引を行うにあたり、重要事項が記載されている契約締結前交付書面を交付しており、申立人は確認書に署名・捺印をしていることから、被申立人担当者が重要事項について一切説明を行わなかったという主張には無理がある。しかしながら、申立人が本件取引における重要事項を正確に把握していなかったことが伺われるため、同担当者の説明が不十分であった可能性は否定できない。当事者双方の認識に大きな隔たりはあるものの、紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対し多少なりとも金銭を支払って解決することが相当ではないか。

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	金利スワップ	法人		<申立人の主張> 被申立人において円金利スワップションを契約したところ、損害を被った。契約にあたり被申立人担当者からは直近の金利動向のみを重視した説明を受けており、リスク限度や追加担保等の説明を受けないまま契約したものである。説明義務違反により被った損害約4億円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は申立人が円金利スワップションを契約するにあたり、契約締結前交付書面等に沿って想定損失や担保等について詳細に説明を行っており、内容を申立人代表者と読み合わせるなどし、申立人が理解したことを確認の上で契約に至っている。勧誘時の説明も含め、本件取引契約は適切な手順を経て行われたものと判断しており、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解を促した。しかし、申立人からあっせん手続きで和解することはできないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 本件は申立人からの被申立人に対する損害賠償請求金額が多額であり、当事者双方の事実認識に大きな隔たりがあることから、あっせん手続における和解は困難であると考ええる。しかしながら、紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払って解決することが相当ではないか。
22	勧誘に関する紛争	説明義務違反	商品先物	男	50代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は申立人に対して執拗にCFD取引を勧め、詳しい説明を行わないまま取引を開始させて、申立人に断ることもなく勝手に売買を行って損害を与えた。その後、同担当者は「商品先物取引で損を取り返すことができる。」と言って、申立人が断っていたにもかかわらず、何度も取引を行うようにと強引に勧め、十分な説明を行わないまま取引させた結果、多額の損害を与えた。被申立人の説明義務違反等により被った損害約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CFD取引におけるルールやリスク等を十分説明し、申立人が署名・捺印した確認書を受け入れた上で取引の開始に至っていることから、申立人は本件取引について理解していたと考える。被申立人が勝手に売買を行ったという事実はない。商品先物取引は、同担当者が申立人に契約締結前交付書面に基づいてリスク等を説明したところ、申立人が興味を示して自らの判断で取引を開始したものである。各取引については、申立人の意思に基づき行われており、取引の結果、被った損失は申立人自身に帰属するものであることから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人から提出された関係資料を確認したところ、被申立人担当者における説明義務違反や無断売買等は認められないものの、同担当者の申立人に対する勧誘行為については疑義が残る。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
23	勧誘に関する紛争	適合性の原則	上場株式	女	80代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、闘病中で正常な判断ができる状態ではなかった申立人の取引代理人であった亡娘に対して外国株式を勧め、商品性等についての説明を十分に行わないで買付させた結果、多大な損失を与えた。同担当者は取引代理人の体調の異変に気付いていたはずであり、理解できるような説明も行わないまま取引させたことから、適合性の原則違反及び説明義務違反により被った損害金約1億300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の取引代理人は被申立人との取引において、投資する銘柄は自身の判断で選定する等により取引を行っており、本件取引は被申立人担当者が外国株式について複数の銘柄における企業概要や株価動向等について説明を行ったところ、取引代理人自身が銘柄を選定して、リスク等について理解の上で買付に至った。取引当時、取引代理人は普通に会話していたことから、同担当者は闘病していることや投資に係る判断力に問題があるとの認識はなかった。申立人の主張は被申立人の認識と著しく隔たりがあり、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が和解をする意思がないと表明したことから、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人は被申立人担当者が申立人の取引代理人が取引できるような体調ではないにもかかわらず外国株式を買付させたとして、被申立人の取引一任勘定取引があったのではないかと主張すると思料するが、関係資料を確認したところ本件においてその事実はない。取引当時、同取引代理人の判断力が有ったか否かについては適合性の問題があるが、当時の被申立人とのやり取りが推測に過ぎず、話し合いができないことから、あっせんによる解決は困難である。 本件と同一の者が取引代理人を務めていた申立人の孫から、同一趣旨による損害賠償請求（請求額：約2億5千万円）も打ち切りとなつ

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	適合性の原則	普通社債	女	50代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から勧められてトルコリラ建て債券を購入したところ、損害を被った。同担当者の説明が不十分であったため、十分に理解しないまま購入したものである。被申立人をプロと信じて取引していたことから、長期に亘り様々な商品を取りして被った損害を含め約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人は被申立人において20年程前に口座を開設し、株式や債券等、様々な商品の取引を長期に亘り行っており、本件トルコリラ建て債券の購入以前から同種の仕組債を継続して購入し、損失が出たこともあったため、本件トルコリラ建て債券におけるリスクも理解していた。被申立人担当者が申立人に本件トルコリラ建て債券の購入を提案した際、同担当者は、商品概要説明書や目論見書等の資料を基に商品性やリスク等について十分に説明し、申立人の理解を得たことを確認して購入に至っている。被申立人において違法な投資勧誘等が存在しない以上、取引の結果は自己責任原則により申立人に帰属すべきであることから、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解を促した。しかし、当事者双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人が和解をする意思がないと表明したことから、紛争解決委員はあつせん手続を打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人は、被申立人において10年以上の取引経験を有しているとともに、過去に購入した商品には外貨建ての商品も多数含まれていることから被申立人担当者からの勧誘に基づくものであったとしても最終的に自らの判断で購入したのであれば、自己責任である。これまでに申立人が購入した商品の損益を見ると、およそ半数の商品では利益が出ており、利益は申立人に帰属するが、損失については被申立人に帰属するということは適切ではない。これまでの取引における損益額と比べると本件トルコリラ建て債券の損失額は多額であることや紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対し多少なりとも金銭を支払って解決することが相当ではないか。
25	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	90代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者からトルコリラが50銭円安になるだけで投資金額の1.45倍で償還されることを強調する勧誘を受けて仕組債を購入した。申立人は金融商品がリスクを有していることを抽象的に理解していたものの、購入当時80代後半であり、判断能力が減退していたこと、本件仕組債の償還時90代半ばに達すること、本件仕組債の流動性が低いことを理解していなかったこと、購入金額が1億5,000万円と高額であることから、狭義の適合性原則違反が認められる。同担当者が資産コンサルタントと名乗っていたことは、申立人の錯誤を招いており、誠実義務違反が認められる。本件仕組債の購入は不法行為に基づくものであることから、投資元本の支払いを求める。 <被申立人の主張> 申立人は高齢であるが、現在も要職に就いて活躍している。被申立人において本件仕組債以外にも外貨建て債券等の投資経験を有しているほか、他の金融商品取引業者でも多額の仕組債を保有しており、その保有金融資産との比較から本件仕組債の購入金額は多額とまでは言えない。また、本件仕組債の勧誘時、被申立人担当者は申立人を訪問し、説明資料を交付して本件仕組債の商品性や期限前償還の仕組み、対象通貨のヒストリカルデータを用いて最悪のシナリオを前提としたリスク等についても説明した後、上席者による電話での理解度確認を経て申立人は購入している。請求に応じられない。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約3,600万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人において明確な違法行為があったとは言えないものの、本件仕組債の勧誘時、担当者が、本件仕組債の取引を行うことにより、本件取引前に解約した投資信託の損失を取り戻すことが期待できる旨を述べ、積極的に勧誘したことにより、申立人が本件仕組債を購入したことは否めない。申立人は高齢であるが、現在も要職に就いていることを踏まえると、一般の高齢者と比較して相応の自己責任を負う。被申立人が申立人に一定の金額を払うことが妥当である。
26	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	80代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人の属性把握が不十分な状態で、仕組債の勧誘を行っており、その仕組みやリスク等を申立人に十分に理解させる説明を行わずに、購入させ、損害を与えた。申立人は婚姻後、一貫して専業主婦であり、社会経済情勢に疎く、金融商品に関する知識や経験も有しておらず、本件勧誘は申立人の投資意向にも反した勧誘であった。適合性の原則違反及び説明義務違反により被った損害約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は本件仕組債の勧誘において、契約締結前交付書面等の資料を用い本件仕組債の仕組みやリスク等について説明しており、申立人は説明を理解し、確認書に署名捺印したうえで購入している。本件仕組債は申立人の投資意向にも適合しており、申立人の資産状況についても、申立人の申告を受けて申告内容が実情と相違ないか確認している。同担当者の行為に違法性等の問題は一切認められないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約400万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 仕組債取引に関する適合性に関して、申立人の年齢や金融資産のみに基づき一律に線引きすることは妥当ではない。本件が裁判により争われることとなった場合、本件仕組債取引における申立人への適合性の判断について、被申立人が適合性に問題はないと判断した具体的な根拠等を示す必要があるものと考えられる。申立人の年齢や健康状態等も踏まえ、紛争の早期解決がもたらす双方の利点を考慮した場合、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

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
27	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	50代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者は、投資経験が乏しい上に金融商品の知識がない申立人に対して、高リスクな仕組債を勧め、商品内容やリスク等について詳しい説明を行わないまま購入させた結果、市況の悪化により多大な損害を与えた。被申立人に対し、適合性原則違反及び説明義務違反により被った損害約3,300万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人に対して本件仕組債の購入を提案した際、契約締結前交付書面や商品説明資料を基にバックイン水準やリスク等について詳しく説明を行い、申立人からの質問に対して回答する等により、申立人が商品性等への理解を深めていたことを確認の上で契約に至っている。申立人の主張する適合性原則違反及び説明義務違反の事実はないことから、請求に応じられない。	和解成立	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約630万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が申立人に本件仕組債を勧誘した際、商品の仕組みやリスク等の説明は行っていると考えられるが、申立人に正確にリスクを理解させていたかについては疑念が残る。申立人においては投資経験が少ないものの、理解力や判断力は相応に高いと思われることから、自らの判断により購入した責任は負うべきである。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
28	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	60代前半	<申立人の主張> 申立人が老後資金の安定的な運用について相談した際、被申立人担当者は金利が高い等の良いことばかりを強調して仕組債を勧めた。申立人は投資経験が乏しく、本件仕組債の商品性及び為替リスク等について全く理解していなかったが、同担当者に言われるままに購入し、市況の悪化により損害を被った。被申立人の適合性原則違反及び説明義務違反は明らかであり、被った損害約720万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は当初、申立人にリスクの低い金融商品を複数提案したが、それらの商品が申立人の希望する利回りに至らないため、申立人の投資意向に沿った本件仕組債の提案を行った。同担当者は本件仕組債の各種説明資料を用いながら商品内容、為替変動リスク及び償還時に元本を棄損するリスク等を十分に時間をかけて申立人に説明し、申立人の理解を得たことを確認して契約に至っている。被申立人に申立人が被った損失を賠償する法的責任はないことから、申立人の請求には応じられない。	和解成立	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約150万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者の申立人に対する勧誘に、適合性原則及び説明義務の観点から明らかに違法といえる行為は認められない。本件仕組債の商品性、申立人の投資資金が老後資金であったこと、申立人の投資経験が十分とはいえないこと等からすれば、同担当者の本件仕組債に関する説明は、申立人が理解するには不十分であった可能性があり、特に適合性について疑義がある。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
29	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	男	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から「低金利になったとしても定期預金の100倍も利率がよい。」等と勧められて期限前償還条項付き仕組債を購入し、損害を被った。購入時、同担当者から元本割れをすることがないと誤認するような説明を受けた。本件仕組債は商品内容やリスクについて十分な説明を受けないまま購入したものである。説明義務違反等により被った約790万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が本件仕組債を購入するにあたり、被申立人担当者は資料をもとに本件仕組債の商品性やリスクに関する説明を行っており、申立人から理解した旨の書面の差し入れを受けたうえで、購入に至っている。また、申立人の属性を踏まえると、本件仕組債の購入金額は余裕資金の範囲内であると考えられ、適合性の原則からも問題はない。本件仕組債の取引に関し、被申立人に違法行為は存在しないことは明確であり、申立人の主張は想定を超えた為替変動により評価損が発生したことの責任を被申立人に転嫁しようとしたものであるため、請求には応じられない。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約80万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の属性を踏まえると、本件仕組債の購入にあたり適切な投資判断ができなかったとは考え難く、自らの判断により本件仕組債を購入していると考えられることから、被申立人の不法行為を主張することは困難である。申立人の財産の状況からすると本件仕組債の購入金額はやや過大であった。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

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
30	勧誘に関する紛争	適合性の原則	仕組債	女	60代後半	<申立人の主張> 被申立人担当者から勧められて期限前償還条項付き仕組債を購入したところ、損害を被った。本件仕組債の商品内容やリスクについて十分な説明を受けないまま購入した。同担当者から「人気がある商品。」「身内に販売したい商品。」等と言われたため、投資経験が乏しかったことからハイリスクの商品ではないものと誤認して購入したものであり、ハイリスクの商品であることの説明を受けていれば購入しなかった。説明義務違反等により被った損害約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が本件仕組債を購入するにあたり、被申立人担当者は資料をもとに本件仕組債の商品性やリスクに関する説明を行っており、申立人から理解した旨の書面の差し入れを受けたうえで、購入に至っている。よって、本件仕組債の取引に関し、被申立人に違法行為は存在しないことは明確であり、申立人の主張は想定を超えた為替変動により評価損が発生したことへの責任を被申立人に転嫁しようとしたものであるため、請求には応じられない。	和解成立	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人は自らの判断により本件仕組債を購入していると考えられることから、被申立人の不法行為を主張することは困難である。申立人の属性を踏まえると、本件仕組債の商品性やリスク等を真に理解していたか疑問があり、被申立人担当者の勧誘には申立人の誤解を招いた表現が含まれていた可能性も否定できない。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
31	勧誘に関する紛争	適合性の原則	株式投信	女	70代後半	<申立人の主張> 以前より、申立人は被申立人担当者から勧誘を受けて取引を行っていた。申立人の娘が被申立人における投資信託等の取引を認識したため、申立人に取引状況を確認すると、申立人が投資信託の仕組み等を全く理解していないことが判明した。申立人の娘は、同担当者に申立人の理解力が低下していること、申立人が取引する際には自分への連絡を求めることなどを伝え、同担当者の了承を得た。しかし、同担当者は申立人の娘に無断で申立人の投資意向にそぐわない投資信託の取引を繰り返し、約502万円の損害を与えた。被った損害の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の理解力、投資知識、経験等に照らすと、被申立人担当者の説明を理解できなかったということは考えられず、同担当者の説明を理解し、取引を行っている。申立人は比較的高齢ではあるものの、理解力に問題はなく、投資信託で定期的に分配金を得る意向や相場状況によって株式等の値上がり益を求める等の意向を持っており、不明な点があれば同担当者に質問するなどして納得したうえで取引していた。請求には応じられない。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約25万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者は本件投資信託の販売に際して、申立人に対し目論見書やリスクが記載された販売用資料を用いて説明している。申立人が購入した投資信託は格別に理解が難しいものとまでは言えず、申立人の年齢、経験等に鑑みれば、本件投資信託の一般的なリスクを認識したうえで購入していた。同担当者は申立人の娘から申立人が取引する際には連絡するよう申出を受けていたにもかかわらず、娘への連絡または相談を促すことなく申立人に本件投資信託を勧誘しているため、顧客保護の観点から配慮を一部欠いていた。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
32	勧誘に関する紛争	適合性の原則	証券CFD	男	40代前半	<申立人の主張> 被申立人担当者から勧誘された1年4か月に亘るくりっく株365取引で約2,500万円の損害を被った。取引を始める前の投資経験は、NISA口座での取引のみであったにもかかわらず、同担当者から米国株式の取引経験があるという虚偽の申告するよう指示され、言われたとおりに申告した。取引は、同担当者から昼夜を問わず売買の指示があり、指示どおりに行ったものであり、損失の大半を取引手数料が占めている。被った損害の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が本件取引口座を開設する際、被申立人担当者は申立人に契約締結前交付書面等の説明資料を交付し、取引の仕組みやリスク等について説明を行い、申立人が理解したことを確認している。さらに、審査部門が申立人に架電し、申立人の適合性等に問題がないことを確認している。担当者が申立人に市況等の情報提供や売買の提案を行っていたが、指示はしていない。申立人の主張は被申立人が認識する事実関係とは整合しないため、受け入れることはできないが、紛争が生じていることに鑑みて話し合いにより早期の円満解決を求める。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約1,000万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件取引では、被申立人担当者の勧誘により1回の建玉枚数が30枚を超える取引が繰り返し行われたほか、両建取引も頻繁に行われた。取引開始後、僅か2か月で約2,000万円の損失を計上しており、申立人の投資経験や知識等を踏まえると、過大な取引の勧誘や新規委託者保護義務違反があったのではないかとという点に疑いがある。また、取引を繰り返したことによって損失が膨らんだという経緯を踏まえると、被申立人には金融商品取引業者として申立人に取引を抑制するよう助言することも必要であった。被申立人が申立人に一定の金額を払うことが妥当である。

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
33	勧誘に関する紛争	断定的判断の提供	仕組債	男	60代後半	<申立人の主張> 申立人は、被申立人担当者から期限前償還条項付き(トルコリラ参照)について、参照通貨が判定水準を下回することは考えられない旨の説明を受け、その他の詳しい説明を受けないまま購入したところ、為替が下落して損害を被った。被申立人の説明義務違反等により被った損害約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、申立人に本件債券の購入を提案した際、商品概要説明書を基に商品内容、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。申立人は本件仕組債の類似商品を複数回購入している。申立人の主張はトルコリラの為替見通しが外れた事を論拠にしており、その責任を被申立人が負う理由はない。請求には応じられない。	見込みなし	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、被申立人が金銭の支払いを検討した。しかし、申立人が打切りを希望するとの意思を表明したことから、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人は本件取引以前から仕組債等を複数回に亘り購入しているため、仕組債等の仕組みやリスク等について理解していた。申立人は本件仕組債等の勧誘時における被申立人担当者の勧誘行為に問題があったと主張しているが、被申立人は否定しており、裏付けも乏しいことから申立人の主張を立証することは困難である。当事者双方の認識に大きな隔たりはあるものの、紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払って解決することが相当ではないか。
34	勧誘に関する紛争	誤った情報の提供	上場株式	女	70代後半	<申立人の主張> 被申立人において株式を購入する際、被申立人担当者にNISA口座で購入したい旨を伝えたところ、同担当者から株式取引で短期売買を行う場合、NISA口座の利用は適していない旨の説明を受けたため、特定口座で購入した。その後、被申立人の担当者が交代し、後任の担当者に株式を購入したい旨を伝えたところ、同担当者からはNISA口座で購入するよう案内されたため、前任者の説明に誤りがあったことを認識した。特定口座の売買により発生した譲渡益に課せられた税金等、約20万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が被申立人において株式を購入する際、被申立人担当者はNISA制度のメリットやデメリット等について説明しており、誤った説明はしていない。本件取引に際し、購入代金がNISA制度の年間非課税枠を超過していたため、同担当者がそのことを説明した結果、申立人の判断により特定口座で購入している。申立人からの損害賠償請求に理由はなく、請求には応じられない。	見込みなし	○2023年2月、紛争解決委員が次の見解を示し、和解を促したものの、当事者双方の事実認識に大きな隔たりがあり、被申立人が和解をする意思がないと表明したことから、紛争解決委員はあっせん手続を打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 申立人が被申立人において株式を購入する際、申立人が短期売買を意図していたことを踏まえ、被申立人担当者は本件取引がNISA口座での購入に適さないと考え、申立人に対しNISA制度のメリットやデメリット等を説明している。しかしながら、申立人は同担当者からの説明を真に理解することができず、単にNISA口座で購入しない方がいいと理解したため、結果的に申立人はNISA口座のメリットを享受することができなかったと考える。紛争の早期解決の観点から、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払って解決することが相当ではないか。
35	売買取引に関する紛争	過当売買	上場株式	男	80代前半	<申立人の主張> 70代後半の申立人には記憶力の低下がみられたため、申立人の子供が、被申立人に対し、申立人への勧誘を止めるよう要請した。しかし、被申立人担当者やその上司が申立人に仕組債や外国株式等を勧誘したことにより損害を被った。被った損害約2,100万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者は、申立人と面談しながら意思の疎通を図って取引しており、申立人に本件仕組債や外国株式等の勧誘を行う際には、高齢者との取引に関する法令等を遵守するとともに、各種資料を基に商品内容を適切に説明し、申立人の理解を得ていた。申立人は、同担当者が提案した商品を自らの判断で拒否したこともある。これまでに申立人から苦情の申出もなかったことから、本件申立ては申立人が能動的に行ったものとは信じがたい。被申立人に違法行為はなく、損害賠償額も明確な根拠が示されていないため、請求には応じられない。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人は高齢ではあるが、長年に亘り株式等を取引しており、自らの判断で投資判断を行っていたと考える。国内株式等の取引回数が多く、申立人自身で取引内容や損益状況を把握することは困難であったと考えられるが、極端に判断能力が欠如していたとまでは判断できない。仕組債は複雑な金融商品であり、申立人が商品の仕組みやリスク等を十分に理解していたかどうか疑義が残ることから、本件仕組債で発生した損失について、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。

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
36	売買取引に関する紛争	過当売買	商品先物	法人		<申立人の主張> 投資経験がない申立人代表者は、被申立人担当者から商品先物取引におけるリスク等の説明を受けないまま、強引な勧誘を受けたため商品先物取引口座を開設し、金や白金の取引を行い約2,300万円の損害を被った。取引は、同担当者から断定的判断の提供を受けたり、過当な取引を強いられたりして行ったものである。適合性原則違反、説明義務違反、不当勧誘等により被った損害の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が商品先物取引口座を開設するにあたり、被申立人担当者は申立人に契約締結前交付書面等を交付し、取引の仕組みやリスク等について十分に説明を行っており、同担当者による説明後、被申立人の管理部担当者が申立人と面談し、取引の仕組みやリスク等について申立人が理解したことを確認している。また、取引開始後、申立人はインターネットにより市況情報や自らの取引状況を確認し、自らの判断で取引を行っていることから、被申立人には損害賠償義務は存在しない。しかしながら、あっせん手続きにおいて、あっせん委員の見解を聞いたうえで解決を図りたい。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約750万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人代表者の投資経験等を踏まえれば、申立人に商品先物取引を勧誘することは適合性の原則の観点から問題がある。被申立人担当者の勧誘を受けて行われた取引には、同担当者による断定的判断の提供によるものと評価されかねないものや、合理性に疑問があるものも含まれている。他方、申立人は投資経験が乏しいにもかかわらず、同担当者に勧められるがまま本件商品先物取引を開始していることや、自ら取引状況を確認しながらも取引を継続して損失を拡大させたことにおいて責任がある。被申立人が申立人に一定の金額を払うことが妥当である。
37	売買取引に関する紛争	売却・解約阻止	株式投信	女	60代後半	<申立人の主張> 申立人は被申立人担当者に保有する投資信託の状況について報告するよう依頼したところ、同担当者から誤認させられるような報告を受けていた。そのうえ、何度も投資信託を解約したいと伝えていたにもかかわらず「急ぐ必要はない。」等と言われ、解約させてもらえなかった。解約時期が遅れたことにより、多大な損害を被った。被った損害約3,900万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が申立人に対してサービスの一環として相場の推移や見通し等を中心に伝えていたことは認めるが、申立人の保有する投資信託の状況について報告するよう依頼された事実はない。同担当者が何度か申立人から投資信託の解約意向を聞いていたことは認めるが、その都度、同担当者が今後の見通し等を伝えたと、申立人が自身の判断により継続して保有することを決めたものであり、被申立人が解約を阻止した事実はない。被申立人に違法行為等が認められないことは明らかであり、請求には応じられない。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約200万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 投資信託の状況を被申立人に誤認させられたという申立人の主張につき、被申立人担当者が述べた見解等を根拠として違法性を問うことは、困難である。通話記録等を確認したところ、被申立人が申立人の主張するように何度も投資信託の解約を阻止したと判断することはできない。しかし、実際に解約した直前のやり取りにおいては、申立人の解約意向に対して、同担当者が執拗に解約を引き留めるための説得をしていたことは明確であり、問題のある行為であったと言わざるを得ない。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。
38	売買取引に関する紛争	その他	上場株式	男	80代後半	<申立人の主張> 被申立人において外国株式を保有していたが、当該外国株式が上場廃止になったため、売却できずに損害を被った。被申立人から、本件外国株式が上場廃止となることについて何の連絡もなかったため、売却の機会を失ったことが原因の損害であるため、被った損害約70万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が保有する外国株式が上場廃止となったことは事実と相違なく、当該外国株式が上場廃止となる前に被申立人から申立人に連絡を行ったことも確認できない。しかしながら、被申立人担当者から時価総額が小さく取引量の少ない銘柄の売買は注意するよう伝えたと、申立人は全て自己責任で行う旨回答している。申立人は、外国株式のリスクを十分理解したうえで、自ら情報収集して自らの判断により繰り返し取引を行っていた。本件申立ては、法的に相当因果関係が認められないことから、請求には応じられない。	和解成立	○2023年1月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約30万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 顧客にとって外国株式に関する情報を取得することは困難であることから、金融商品取引業者が取得した情報のうち、顧客の利益に重大な影響を及ぼすものについては、適時・適切に顧客に伝える必要がある。本件においても被申立人は、申立人の保有する外国株式が上場廃止する予定との情報を得たのであるから、この情報を速やかに申立人に伝える義務があった。他方、本件申立てにおける損害については、申立人が当該外国株式が上場廃止となる旨の情報を得たとしても、申立人の主張する価格、数量で売却できたと認めることはできない。被申立人が申立人に一定の金額を払うことが妥当である。

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
39	売買取引に関する紛争	その他	証券CFD	男	50代後半	<申立人の主張> 被申立人におけるくりっく株365取引の両建取引は、被申立人から誤った説明を受けたこと及び被申立人のシステムに瑕疵があったことにより、ロスカットされ損害を被った。被った損害約800万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人が申立人に行ったくりっく株365取引の両建取引に係る説明は一般論であり、システムにも瑕疵はない。ロスカットは、被申立人の取引約款に基づいて実行されたものである。請求には応じられない。	見込みなし	○2023年3月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を促した。しかし、申立人からあっせん手続きで和解をすることはできないとの意思が表明されたことから、紛争解決委員はあっせん手続きを打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 当事者双方の事実認識に大きな隔たりがあることから、あっせん手続における和解は困難である。しかし、被申立人が申立人に対して行った両建取引に関する説明等について、一部不十分な点があった。紛争の早期解決の観点から和解してはどうか。
40	事務処理に関する紛争	事務処理ミス	株式投信	女	70代前半	<申立人の主張> 被申立人において被相続人が投資信託を保有していたところ、相続が発生したため、被申立人担当者に公正証書遺言があることを伝えたくてで相続手続きを行いたい旨を伝えたと、同担当者から公正証書遺言では相続手続きを行うことはできない旨の事実とは異なる説明を受けたため、相続手続きの完了が遅延した。相続後、早々に投資信託を解約するつもりであり、相続手続きが遅延したことによって約800万円の損害を被ったため、被申立人に賠償を求める。 <被申立人の主張> 被申立人において被相続人が保有する投資信託について、被申立人担当者に対し、申立人から相続が発生したことを伝えられたため、被相続人が死亡したことを確認できる戸籍謄本等の提出を求めたところ、申立人からの提出が遅延したことにより相続手続きの完了までに時間がかかった。同担当者の認識不足により申立人に対する説明の一部に誤りがあったことは事実であるが、申立人の主張する損害額は評価損であり、現在も本件投資信託を保有しているため、同担当者の説明の一部に誤りがあったことと損害の発生には因果関係はない。請求には応じられない。	見込みなし	○2023年1月、紛争解決委員は期日において当事者双方から事情を聴取し、次の見解を示し、あっせん手続を打ち切った。 <紛争解決委員の見解> 本申立ては、被申立人担当者が申立人に公正証書遺言では相続手続きができない旨の誤った説明を行ったことに起因しており、この点において被申立人に過失が認められるため、同担当者が正しい説明をしていた場合、早々に戸籍謄本が提出されていた可能性もあった。申立人が真に本件投資信託を解約する意思があったのかどうかに関しては、本件投資信託の基準価額が下落したため、解約する意思があったと主張している可能性もある。被申立人は説明の一部に誤りがあったことは認めているが、損害賠償には応じないと言った主張であり、あっせんによる解決は困難である。