

あっせん状況について

平成15年2月
日本証券業協会

平成14年10月から平成14年12月までの間に、あっせん委員により和解が成立した事案は15件であり、その主なものは次のとおりである。

なお、同期間中におけるあっせんの不調打ち切り事案は20件で、また、同期間中におけるあっせん申立件数は42件であった。

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
東京	平 14.7	個人 (57 歳)	証券会社	< 申立人の主張 > 申立人の口座(申立人の配偶者の仮名口座)での株式取引につき、配偶者は一部の取引について取引を一任する意思を表示したことはあるが、大部分については、無断で取引が行われた。 < 被申立人の主張 > 申立人名義の口座については、当初、管理・運用していた配偶者からの発注に基づき、適法かつ適切に証券取引を行っていたが、配偶者から「連絡がとれないようになる」といわれ、その際、当時保有していた現物株式の売却、その売却代金の範囲内での現物株式の売買を順次繰り返すことについて取引を一任され、これに基づき取引を行った。	160 万円	平成 14 年 10 月、あっせん委員は、配偶者の一任の意図と、扱者により行われた実際の売買との間には齟齬が存在することを考慮すれば、扱者の行為は、会社が負う善管注意義務に違反する行為であるともいえること、また、申立人の側にも、個々の取引について明確な発注を行わず取引を一任し、かつ、これに基づきどのような取引が行われたか何等確認をしなかった点に過失があるとして、双方に互譲を求めた結果、申立人に 40 万円を支払うことで和解成立。
東京	平 14.7	個人 (70 歳)	証券会社	< 申立人の主張 > 「為替のリスクもないし債券だから大丈夫だ」という説明だけで円建外債を買わされたが、その後の利払いが行われず、また、債務不履行事由が発生したとの公示がなされた。 すなわち、販売時にはカントリーリスクが非常に高い状態だったといわざるを得ず、それにも拘らずそのリスクの説明なしに高利率だけを強調して買わせたものである。 < 被申立人の主張 > 申立人は株式の経験も多く証券のリスクについては十分に認識していたはずである。扱者は、外国公社債の購入注文を受けるたびに、申立人に対して元本が保証されていない旨や格付について説明しており、将来の債務不履行の可能性を完全に否定したものではない。損害計算のサービスにおいて間違っ報告したことは反省するところであるが、義務として行わなければならない顧客管理に杜撰なところはない。	1,000 万円	平成 14 年 10 月、あっせん委員は、被申立人が、提示資料の記入ミス等、本件円建外債の販売の後の対応に配慮が欠ける面があったとして、双方に互譲を求めた結果、50 万円を申立人に支払うことで、和解成立。

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
東京	平 14.8	個人 (65 歳)	証券会社	< 申立人の主張 > 株券の出庫手続きを依頼した翌日（非営業日）の新聞に、当該株券に係る株式分割が報道されたため、翌営業日に扱者に権利取得の確認を行ったところ、権利を取得できた旨の誤った回答がなされ、その後のフォローもなかった。 < 被申立人の主張 > 扱者の対応次第では申立人の得べき権利を、扱者の不適切な対応により失ったことは認めざるを得ない。	32 万円	平成 14 年 10 月、あっせん委員は、当該株券を取得でき売却したと仮定した場合の得べき利益を基に双方に互譲を求めた結果、29 万円を申立人に支払うことで和解成立。
大阪	平 14.8	個人 (66 歳)	証券会社	< 申立人の主張 > 投信の売却及び買付について、申立人及び申立人の家族は、扱者から連絡を受けたことはない。 < 被申立人の主張 > 扱者は、申立人の家族から、「商品や値動きがよく分からないから任せろ」と言われたことがあったので取引を行ったものであり、上記取引後、取引報告書が送達されているのに直ちに抗議があったものではなく、従前からの窓口であった申立人の家族の同意の下での取引である。	24 万円	平成 14 年 10 月、あっせん委員は、本件取引は未確認売買であると判断するのが相当であるとしたうえで、申立人において、従前からの取引形態につき何らの異議を述べず扱者にある程度任せてきたこと、有価証券取引について申立人から信頼されていると扱者を誤信させたこと等から、申立人の過失を 5 割と認定するのが相当であるとし、双方に互譲を求めた結果、申立人に 12 万円を支払うことで、和解成立。
名古屋	平 14.8	個人 (50 歳)	証券会社	< 申立人の主張 > 扱者から「日経平均が 15 千円になったら売ればよい」と投信の買付の勧誘があった際、「株価を見ることができないから」と断ったところ、扱者が「電話をします」と約束したため買い付けたが、買付後、株価の状況の連絡がなく売却時期を逸した。また、買付前に当該投信の目論見書の交付を受けていない。 < 被申立人の主張 > 目論見書の交付は後日となり、投信買付後のフォロー（株価の状況の連絡）は欠いていたが、商品説明をして買い付けてもらったものである。	105 万円	平成 14 年 10 月、あっせん委員は、リスク説明等の基本的な説明は行ったと認められる（ただし、目論見書は約定日の翌日に郵送）が、買付後、基準価格の動向についてもう少し積極的なフォローがなされるべきであったとして、申立人に 22 万円を支払うあっせん案を提示したところ、双方がこれを受諾して和解成立。

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
大阪	平 14.9	個人 (74 歳)	登録金融機関	<申立人の主張> 扱者の勧誘を受け、普通預金を定期預金にするつもりで投信を購入したが、申立人は、高齢で、投信がいかなる金融商品であるかを理解できるような投資経験も判断能力もなかった。また、普通預金口座は預金分散の目的で開設したものであり、投信のような元本割れのリスクのある金融商品を購入する意図はなかった。この勧誘は投資経験や判断能力等に照らして適合性を欠くものである。 <被申立人の主張> 扱者は、申立人との面談の状況から、相応の資産を有し、金融についても一応の知識があると判断し、預金ではないこと、元本保証ではないことを含めて 2 時間に亘って説明を行い、適合性上とくに問題はなく、商品内容についても十分理解したと判断して、注文を受けた。 もっとも、申立人が高齢であること、投資経験や運用ニーズを考えると、商品内容の理解度や適合性についてより慎重に確認する必要があったと考える。	60 万円	平成 14 年 11 月、あっせん委員は、申立人の投資経験、判断能力等を考慮すると、適合性の判断及び商品内容の説明をより慎重に行うべきであって、被申立人担当者に落ち度があるものと認められるとして、損害の 8 割程度を被申立人が負担するのが相当であると判断し、双方に互譲を求めた結果、申立人に 46 万円を支払うことで和解成立。
東京	平 14.8	個人 (55 歳)	証券会社	<申立人の主張> 扱者は、申立人の母の死亡後、唯一の相続人である申立人に連絡せず、母名義で売買を続け、損害を発生させた。 <被申立人の主張> 申立人の母の死亡後、申立人は、親族に取引を任せていると扱者に述べ、母口座での取引について代理権を授与したものであり、扱者は当該親族の了解を得て取引を行っていたが、これについて当該親族も何ら異議を述べなかったもので、無断売買ではない。	384 万円	平成 14 年 12 月、あっせん委員が和解を勧めたところ双方互譲し、申立人は母口座での取引を承認し、被申立人が申立人に 100 万円を支払うことで、和解成立。
東京	平 14.9	法人	証券会社	<申立人の主張> 基本的に長期運用の考えで資産運用を行っていたところ、被申立人から勧められ購入した投信が、繰上償還を行うという通知があった。申立人としてはこの商品について繰上償還がありうるという説明を受けていなかった。 <被申立人の主張> 繰上償還の可能性については説明を行わなかったが、勧誘当時の相場状況及び本件投信の運用状況からすれば直ちに繰上償還されるとは考えられなかったものであるし、さらに、本件投信によって投資損失を蒙ったのは繰上償還によるものではなく株式相場下落によるものであるから、繰上償還の可能性に関する説明義務が存在したとは考えられない。	13,000 万円	平成 14 年 12 月、あっせん委員は、本件投信について、繰上償還の可能性あることを説明しなかったこと、申立人は本件投信の繰上償還により評価損回復を待つことが不可能となったこと、本件投信の運用報告書には繰上償還がありうることが明記されており、申立人も繰上償還の可能性を認識可能であったとして、双方に互譲を求めた結果、申立人に 850 万円を支払うことで和解成立。

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
大阪	平 14.9	個人 (81 歳)	登録金融機関	<申立人の主張> 扱者から勧誘されるままに投信と定期預金の組合せ商品を購入したが、申立人は、高齢で、投信がいかなる金融商品であるかを理解できるような投資経験も判断能力もなかった。この勧誘は投資経験や判断能力等に照らして適合性を欠くものである。 <被申立人の主張> 扱者は、申立人との面談の状況から、相応の資産を有し、金融についても一応の知識があると判断し、預金ではないこと、元本保証ではないことを含めて 1 時間半に亘って説明を行い、適合性上とくに問題はなく、商品内容についても十分理解したと判断して、注文を受けた。 もっとも、申立人が高齢であること、投資経験等を考えると、商品内容の理解度や適合性についてより慎重に確認する必要があったと考える。	9 万円	平成 14 年 12 月、あっせん委員は、申立人の投資経験、判断能力等を考慮すると、適合性の判断及び商品内容の説明をより慎重に行うべきであって、被申立人担当者に落ち度があるものと認められるとして、本件投信を購入したことにより被った損害の 9 割程度を被申立人が負担するのが相当であると判断し、双方に互譲を求めた結果、申立人に 7 万円を支払うことで和解成立。
東京	平 14.10	個人 (33 歳)	証券会社	<申立人の主張> 扱者に、住宅購入資金について、受渡し期限を定めて運用を依頼したところ、当該期限後に受渡しとなる株式の買付が無断で行われた。 <被申立人の主張> 扱者が、申立人に無断で、当該期限後に受渡しとなる株式の買付を行ったことは認め、申立人が請求する金銭の支払いに応じるが、運用を依頼した日から当該期限までの取引は取引一任勘定取引であり、すべて申立人に帰属する。	106 万円	平成 14 年 12 月、あっせん委員が和解を勧めた結果、被申立人が申立人に 106 万円を支払うとともに、申立人は、運用を依頼した日から受渡し期限までの取引は取引一任勘定取引として申立人に帰属することを承認することで、和解成立。
東京	平 14.10	個人 (67 歳)	証券会社	<申立人の主張> オプション取引において、コールオプションの買いを発注したにも拘らず、プットオプションの買いになった。翌日の取引の修正で発生した差損金は、申立人には責任がなく債務はない。 <被申立人の主張> 申立人から受注したオプション取引は、コールオプションの買いであったことを認める。翌日に発生した差損金は、被申立人の過誤によるものと認める。	8 万円	平成 14 年 12 月、申立人の主張について、被申立人がこれを認めたため、申立人に 8 万円を支払うことで和解成立。

支部名	あっせん 受付年月	申立人	被申立人	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	申立人の 請求金額	紛争解決の状況
東京	平 14.10	個人 (52 歳)	証券会社	<申立人の主張> 新規公開株の取得を目的に仮名・借名口座を開設し外債、投信取引を行ってきたが、扱者から時価評価額の虚偽報告があり、これに基づき外債、投信取引を行った結果、損害を被った。 <被申立人の主張> 虚偽報告の事実を認め、これが申立人の取引に影響を与えた可能性は否定できないことから、過失を認める。 しかし、虚偽報告がなければ外債、投信取引を行わなかったとは言い切れない。また、申立人が仮名・借名口座を設定したことが取引を複雑にし、虚偽報告を生んだとも言える。	5,000 万円	平成 14 年 12 月、あっせん委員は、双方の過失を勘案し、実現損及び評価損の 6 割程度を被申立人が負担するのが相当であるとし、双方に互譲を求めた結果、申立人に 1,500 万円を支払うことで和解成立。
東京	平 14.11	個人 (95 歳)	証券会社	<申立人の主張> 申立人が保有する CB の償還日を被申立人の従業員に確認したうえで、当該 CB の償還金を買付代金として他の証券会社で債券を買い付けたが、当該 CB の償還日は、実際は、当初確認した日付の 1 ヶ月後であることが判明したため、当該他の証券会社で買い付けた債券を反対売買したところ損失となった。 <被申立人の主張> 申立人の主張する事実関係を全て認める。	16 万円	平成 14 年 12 月、申立人の主張について、被申立人がこれを認めたため、申立人に 16 万円を支払うことで和解成立。
九州	平 14.12	個人 (48 歳)	証券会社	<申立人の主張> 被申立人は、株式信用取引の委託保証金の維持率計算式の変更（システム変更）を、申立人に開示・通知せず行った。この状況で、申立人は、維持率割れに近い状況を解消するため建玉返済(1)を行ったが、翌日の維持率は回復しなかった。扱者から特に説明がなかったので追加して建玉返済(2)を行ったが、自分で維持率計算をしたところ、建玉返済(1)で維持率は解消したはずであり、建玉返済(2)は過剰である。 <被申立人の主張> システム変更を事前に顧客に通知しなかったことを認める。実際には維持率割れは建玉返済(1)で解消していたが、新システムの画面上、建玉返済(1)が反映するのは翌々日であるため、扱者は、建玉返済(1)の翌日には、建玉返済(1)を加味した維持率を計算して申立人と打ち合わせすべきところ、画面表示（維持率割れ）だけをみて申立人に伝え、必要のない建玉返済(2)をさせた。	91 万円	平成 14 年 12 月、あっせん委員は、被申立人が申立人の主張を認めたため、申立人に 91 万円を支払うことで、和解成立。