

あっせん状況について

平成15年8月
日本証券業協会

平成15年4月から平成15年6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39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
中国	平15.2	個人 (94歳)	証券会社	<p><申立人の主張></p> <p>扱者は、EB 債の販売に際し、申立人が理解するに十分な説明を行わず、また、目論見書を交付せず、利率が良いし大丈夫」との説明で、複雑かつ高リスクな商品を高齢者である申立人に勧めたほか、当該 EB 債が対象株式に転換された際、説明を求めたところ、扱者は「初めからそうになっている」旨のみの説明であり、その理由を理解できなかった。</p> <p>当該 EB 債の目論見書には「リスクを評価し得る経験豊富な投資家のみが本債券の投資に適している」と記載されており、取引経験が豊かと断定するには値しない申立人にとって初めてとなる商品の販売は、適合性に問題がある。</p> <p><被申立人の主張></p> <p>申立人は長年の株式・投信の取引経験があり、証券投資のリスクについても十分理解しているものと認められる。また、扱者は、申立人が来店した際、当該 EB 債について十分に説明しており、申立人は十分に理解のうえで当該 EB 債を買ったものと認識している。</p>	166万円	平成15年4月、あっせん委員は、被申立人が EB 債の取引について、顧客の十分な理解を得られたと判断した場合は、年齢面の制限を特に設けていなかった点に関し、社会通念上高齢者に対する配慮が希薄であったことを認めたことから、双方に互譲を求めた結果、解決金として50万円を申立人に支払うことで和解成立。
名古屋	平15.3	個人 (69歳)	証券会社	<p><申立人の主張></p> <p>源泉分離課税制度にて株式の売却を依頼したが、被申立人の株数の確認漏れにより一部しか売却されず、残りについては証券税制の改正により源泉分離課税制度を利用して売却することが出来なくなった。</p> <p>したがって、売却可能であった時価と申立日の時価との差額を請求する。</p> <p><被申立人の主張></p> <p>紛争に係る事実関係は概ね申立者の主張のとおりであり、申立人に対する売却株数の確認が十分でなかった。</p> <p>損害金額の計算については、和解成立時の直近の時価を適用すべきである。</p>	99万円	平成15年4月、あっせん委員は、双方が主張する事実関係はほぼ相違がないが、損害金額の計算については和解成立時の直近の時価を適用すべきであるとしたところ、双方がこれに合意し、58万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. 11	個人 (57歳)	証券会社	<p><申立人の主張></p> <p>扱者に勧められ日経平均株価指数 オプション取引を開始したが、この際、リスク説明は全くなかった。また、何度も資金不足に陥ったため取引を止めたいと扱者に相談しても一向に止めようとしなかった。 同取引についてリスクも含めて理解したのは取引開始後 4 年後のことであった。</p> <p>また、取引途中に、扱者から、監査が行われるが、問合せがあったらこのように答えて欲しい。」と、手書きの書類を渡された。</p> <p>さらに、扱者は勝手に申立人口座に入金したことがあった。</p> <p><被申立人の主張></p> <p>申立人の属性 (適合性の原則)に問題はなく、取引開始当初 途中において、取引中止の方法も含めて十分に説明を行っており、商品説明義務の違反はなかった。</p> <p>また、手書きの書類は、申立人の理解を深めるために、扱者が個人的に申立人に手交したものである。</p> <p>なお、扱者が勝手に申立人口座への入金を行ったことはない。</p>	1,950万円	平成 15 年 4 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、和解金として 195 万円を申立人に支払うことで和解成立。
大阪	平 15. 3	個人 (53歳)	証券会社	<p><申立人の主張></p> <p>扱者から投信の買付の勧誘を受けた際、償還期限がない」等の説明を受け、償還期限がないと理解し買い付けたが、その後の運用報告書には、時期を特定して「償還する予定である」旨が明記されており、当初の扱者の説明と異なることが判明した。これが事実なら本件投信を買い付けることはなかった。</p> <p><被申立人の主張></p> <p>扱者の「日経平均株価に連動する投信であり、日本経済が崩壊しない限り無期限に続く」旨の説明を、申立人が償還期限がないと理解したものと考えるが、申立人が償還期限がないと誤認していても、運用報告書に信託期限が明記されているのだから、申立人は償還期限の存在を知り得たはずであり、相当の過失相殺が認められるべきである。</p>	30万円	平成 15 年 5 月、あっせん委員は、扱者は、本件投信勧誘の際、償還期限はないか、少なくとも景気の反転が見込める程相当長期間に亘って保有することができる商品であるとの誤認を与える不適切な説明を行い、その結果、申立人は本件投信を買い付けたものと認められる等として、被申立人の過失を 9 割とし、双方に互譲を求めた結果、申立人に 29 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 15.3	個人 (55歳)	証券会社	<p><申立人の主張> インターネット取引において、寄付き前に、株式現物の売り注文を入力した後、これを取り消そうとしたが、被申立人のシステム不具合により、申立人の端末操作が不可能な状況となり取消が行えなかった。また、電話窓口でも取消が行えなかったため、取消がなされぬまま寄付値で売却され不測の損害を被った。</p> <p>また、申立人は、同時分に、他の証券会社において、上記と同様の発注・発注取消を行った後、高い値段での売却注文を再発注し約定した。被申立人のシステム不具合がなければこれと同様の再発注をした旨を、当日中に被申立人に明確に主張した。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人のシステム障害のため、申立人の発注取消が行えず、取消前の注文で約定してしまった。</p> <p>同日中に、申立人から、高い値段で売却してほしいとの主張が明確に行われており、また、正式に発注されていれば約定できていたはずである。</p>	46万円	平成 15 年 5 月、申立人の主張を被申立人が認めたことから、46 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平 15.4	個人 (60歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 申立人は、保護預りしている外国株式の配当課税について、従前の源泉分離課税から総合課税に変更するよう依頼したところ、扱者から「既に総合課税になっている」との回答を得たにも拘らず、直後に実施された当該株式の四半期配当金は源泉分離課税の選択となっており、国外源泉税及び国内源泉税が徴収された。</p> <p>当該株式の配当金について総合課税にしていれば、相当の還付請求ができたはずである。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人は、配当課税の方法の変更に関する明確な指示を受けていない。</p> <p>なお、当該株式については、クロス取引を行い譲渡益税を源泉分離課税から申告分離課税に変更した経緯があり、配当課税の方法の変更の依頼を受けた際、配当課税と譲渡益課税を混同し双方の意思が正確に伝わらなかったものと推測される。</p>	5万円	平成 15 年 5 月、あっせん委員は、本来、証券税制に熟知しているべき営業員にあっては、申立人の意図する要請事項を押し量って然るべきであり、よって、被申立人の業務執行に相当の過失が認められるとしたところ、被申立人が過失の割合を 9 割において認めたことから、4 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
名古屋	平 15 . 4	個人 (63歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 実子名義を使用して株式取引を行っていたが、扱者による無断売買が行われた。</p> <p><被申立人の主張> 無断売買が行われた事実は認めるが、申立人は扱者に苦情を申し立てており、被申立人への申立は 3 ヶ月後であることから、申立人の思惑が覗え、また、違反取引を助長させた原因とも考えられる。</p>	70万円	平成 15 年 5 月、あっせん委員は、本件取引は無断売買であったが、被申立人への異議申立が遅れたことについて、申立人に何らかの落ち度が見られ、その結果損失が拡大されたか否かについては、確認できないとして、双方に互譲を求めた結果、申立人に59万円を支払うことで和解成立。
東京	平 15 . 4	個人 (61歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 扱者が不在だったため、別の営業員に、週末を期限として株式の売却を発注したにも拘らず、翌週末を期限として受注され、翌週に当該注文が執行された。 従来から週単位で発注しており納得が行かないため、反対売買を行ったところ損失が発生した。</p> <p><被申立人の主張> 申立人からは、当該注文を翌週末を期限として受注した。また、受注と同時に注文に係るメモを作成しており、これに基づき申立人に復唱し確認した。 申立人の主張する週単位での発注の考えは、承知していない。</p>	4万円	平成 15 年 6 月、あっせん委員は、営業員による注文内容の確認に不足が認められること、注文内容につき、後刻、扱者自らが申立人に確認すべきであったこと、扱者は翌週初に当該売却注文に係る銘柄の株価を申立人に連絡したが、当該注文が継続していることを確認せず、営業員としての配慮が欠けていたことから、被申立人の過失を8割と認め、双方に互譲を求めた結果、申立人に3万円を支払うことで和解成立。
東京	平 15 . 4	個人 (76歳)	証券会社	<p><申立人の主張> インターネット取引において、寄付前に株式信用取引の新規買建を発注し、その直後(寄付前)に当該注文を取り消したが、被申立人から「当該新規買建が約定した」旨の連絡があり、すぐに異議を申し出た。 調査の結果、この時分、被申立人ではシステムトラブルが発生したというが、注文の取消は間に合っており、当該約定に係る建玉は申立人には帰属しない。</p> <p><被申立人の主張> 本件取引の時分にシステムトラブルが発生したこと、寄付前に、申立人から被申立人(注文の取消 訂正の窓口とは異なる窓口)に「注文を取り消したい」旨の来電があったこと、この時点で取消を受け付けていれば寄付までに注文の取消は可能であったことを認める。 なお、申立人は、注文の取消を主張するならば、速やかに建玉を売却しその損失を請求すべきであるのに、未だ売却されていない。</p>	10万円	平成 15 年 6 月、あっせん委員は、被申立人は注文の取消が可能であったとしながら、速やかに建玉を売却し損害賠償を求めるべきだと主張するが、解決策としての売却指示も出さずにこれを主張するには無理があるとし、申立人に10万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 15.3	個人 (73歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 扱者から投信の乗換を勧められた際、 本日保有投信を売却しても投信買付の入金に間に合わない。保有投信を後日いいところで売るので現金を入金して欲しい」と言われ、特定の基準価格になったら保有投信を売却し売却代金を申立人に返却するとの約束で、投信の買付を承諾し現金を入金したが、その後、何度も当該特定の基準価格になり投信の売却を催促したにも拘らず、扱者は約束を果たさなかった。</p> <p><被申立人の主張> 扱者は、投信の基準価格の動向を頻繁に連絡していた。申立人は、投信の値上がりを期待して様子を見ていて、売却時期を逸したものと認められる。</p>	104万円	平成 15 年 6 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、和解金として 10 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平 15.3	法人	証券会社	<p><申立人の主張> 新規公開株式 100 株のブックビルディングの申込みを行ったところ、扱者から、100 株配分されることとなり、当該買付代金を 5 日後までにお願したい旨の連絡を受けたため、当該株式の買付代金に充当するため、保有する株式を売却したが、その後、扱者から、配分される株式は 100 株ではなく 1 株であること及び買付代金の入金期限も 6 日後との訂正の連絡があった。</p> <p>正しい配分株数及び入金期限を聞いていれば、保有株式を売却する必要はなかった。</p> <p><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。</p>	26万円	平成 15 年 6 月、あっせん委員は、被申立人が事実関係を全て認めたことから、申立人に 26 万円を支払うことで和解成立。