

## あっせん状況について

平成15年10月  
日本証券業協会

平成15年7月から平成15年9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、18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21件で、また、同期間中におけるあっせん申立件数は38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15.3	個人 (64歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;</p> <p>証券会社の扱者に対し、運用相談に当たって老後の資金で余裕資金ではないことから、安全な商品と多少のリスク商品の組み合わせを要望した。後日、扱者から運用シミュレーションの資料に添って、予想収益だが日経平均を約1割上回る運用実績があり、今後一年間を考えると上昇を続ける見方が有力なので値上がり期待でき、また、運用成果を追求するのなら株式投信に絞る方がよい等の説明を受け、当初の公社債投信、債券、株式投信等の分散投資から特定の株式投信への集中投資を勧められた。扱者が、株式投信に集中投資させたこと、及び扱者が作成した資料を提示して誤認を与える勧誘を行ったことにより損失を受けた。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;</p> <p>株式投信については元本割れ等のリスクのことは十分に説明している。また、資産運用のシミュレーションの資料を交付したことは事実であるが、商品説明を十分行っており、理解を得た上での買付けと考えている。</p> <p>申立人は、月次報告書に対する回答書を差し入れており、他商品を案内しても即答しない等の対応から、投資家の自己責任に帰するものと考えている。</p>	1,782万円	平成15年7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100万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
大阪	平15.6	個人 (67歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt; 前場寄付前に指値で5株の売発注を行った。同日午後0時20分頃、扱者に電話で確認したところ、全株売却できた旨の報告を受けた。同日午後4時頃、申立人が翌日の発注を行うため再度扱者に電話したところ、4株が未約定であるとの説明を受けた。その後、扱者に責任をとるように申し出たところ、扱者と扱者の上司が訪問し、損金額を確定するため翌日の前場寄付で成り行き売発注を依頼され、未約定の4株を52万円で売却した。</p> <p>以上のことから、約定報告を受けた値段と実際の売却額の差額について損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 紛争に係る事実関係は概ね申立人の主張のとおりであるが、売発注された指値で4株売却できたと仮定して、実際の売却額との差額を支払うことは妥当ではない。</p>	32万円	平成15年7月、あっせん委員は、双方が主張する事実関係はほぼ相違ないが、損害金額の計算については、申立人の発注日後場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、8万円を申立人に支払うことで和解成立。
四国	平15.5	個人 (68歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt; 扱者が、申立人に無断で保有社債を売却した上、他の外貨建債券及び外国投資信託を買付けた。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の主張する事実関係を全て認める。</p>	709万円	平成15年7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、709万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平15.6	個人 (39歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt; システムにより空売りの発注を行ったが、システムトラブルにより当該注文が取消しされ、注文が執行されず、執行されたこととして建て玉が追加されたのは翌日午後3時以降だった。同日寄付きで買戻しを行えば利食いで買戻しができたことから、当該建て玉の決済損は、会社の責任で処理すべきである。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; システムトラブルにより信用取引による株式注文が正しく執行されず、また、申立人への対応を含めて、当該システムトラブルに係る事務処理において不手際があった点は事実であり、出来るだけ申立人の意向に添うような形で解決を図りたいと考えるが、全ての費用までは負担出来ない。</p>	8万円	平成15年7月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、7万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 15 . 6	個人 (62 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;  扱者から株式の売却について 20,000 株約定したとの連絡を受けた後、日計り可能と判断し、売値より安値で株式を 40,000 株買付けた。しかし、大引けの 10 分前になって扱者より売却の出来約定は誤りで、1 株も売却が出来ていないとの連絡を受けた。さらに、即時で 60,000 株全株売却を依頼したが出来ないと拒否された。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;  申立人の主張する事実関係を全て認めるものの、損害確定の出来ない慰謝料等について支払うことはできない。</p>	50 万円	平成 15 年 7 月、あっせん委員は、被申立人は誤報に関連する事項及びその後の対応について不手際があったことを認めたことから、双方に互譲を求めた結果、14 万円を申立人に支払うことで和解成立。
名古屋	平 15 . 6	個人 (75 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;  扱者から日経平均に連動する投資信託を勧誘され、価格動向が分かり易いと判断し買付けたが、後日、価格変動リスクが大きい商品であることを知った。申立人は、長期間にわたり価格変動リスクの低い商品に投資してきており、当該商品も同質の商品を勧誘されたと理解していた。当該投資信託の買付けは、申立人の判断によるものであるが、当該商品に係る価格変動リスク等についての説明不足を指摘する。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;  申立人は、長期間にわたり価格変動リスクがある株式投資の経験を有している。また、為替変動リスクを伴う外貨建債券等の商品への投資も多く経験していることから、価格変動リスクの低い商品に投資してきたとの申立人の主張は相違する。また、目論見書を基に商品説明を十分に行っており、理解を得て受注したものである。さらには、月次報告書及び取引残高報告を延べ 15 回にわたり送付しているが、これまで一度も当該内容についての申立てはなかった。</p>	1,500 万円	平成 14 年 8 月、あっせん委員は、目論見書が事前に申立人に届けられたことは事実であると思われるが、一方で申立人が高齢かつ一人暮らしで、年金以外の収入のない状況であること等を勘案した場合、通常の勧誘より慎重に検討すべきではなかったかと判断されることから、双方に互譲を求めた結果、95 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
大阪	平 15.7	個人 (31 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;            売建発注を指値により行い、その直後に成行に変更したが、同証券においてシステム障害が発生していたため、約定内容が画面に表示されなかった。同社に連絡したところ、注文は既に約定しており、翌朝までには復旧しているとの説明を受けたが実際には復旧していなかったことから、翌日前場の安い値段で買戻しをできたにもかかわらず発注することができなかった。同日後場、同株は売建価格より高値で始まり今後値下がることはない判断し買い戻したが、これにより損失も発生した。</p> <p>因って、システム障害により得られたであろう利益及び高値での買戻しに伴う損失の範囲内で、損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            申立人の主張するやりとりは認めるものの、売却ができなかったとする翌日前場に被申立人から電話を受けており、この時申立人が主張する希望株価で時価が推移しており、売発注が可能であったことから、申立人の主張する得べかりし利益の負担に応じることはできない。しかし、買戻しに係る損失の範囲内の負担には応じる。</p>	22 万円	平成 15 年 8 月、あっせん委員は、被申立人は、約款の免責事項により責任は免責されるものの、通常取引での注文が可能である旨を説明する義務があったと考えられ、一方、申立人も通常取引として発注できないのか等の問合せもせず、買戻しの注文を出さなかった過失があるとして、双方に互譲を求めた結果、11 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東北	平 15.4	個人 (37 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;            申立人は、扱者の勧誘を受け EB 債を購入した。扱者は商品の適切な説明を行わなかったため、株式で償還されることなど想定できず、期日には元利金を受け取れると判断していた。不適切な勧誘行為を指摘する。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            EB 債発行条件説明書を提示しながら十分に説明を行い、理解していただいたことから、投資確認書の提出を受けており、所定の説明に漏洩はなかった。</p>	210 万円	平成 15 年 8 月、あっせん委員は、被申立人が申立人に十分な理解を得たかについて配慮に欠ける面があったことを認めため、双方に互譲を求めた結果、120 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平 15.6	個人 (32 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;            扱者は、申立人の保有する外債投信を無断で売却し、日本株投信を購入した。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;            申立人は、扱者に外債投信を全額売却して株式を買付けたいと相談した。扱者は、申立人に株式 1 銘柄に投資するよりは、リスク分散を考慮して優良株中心に運用されている日本株投信を買付けてはどうかとアドバイスした。その結果、外債投信を全額売却して日本株投信を購入した。販売時における違法行為を行った事実はない。</p>	610 万円	平成 15 年 8 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人が高齢な顧客への売買における十分な理解を確認する配慮に欠ける面のあったことを認め、130 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 15.6	個人 (48 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;  扱者からリスクの高い商品を無断で行っていたとの報告を受け、扱者の支店長から謝罪があった。本来有るはずの元金が大きく減り、受取るはずの利息ももらえない。また、扱者から申立人に対し損失を補填する旨の誓約書が差し入れられている。  よって、元金額と当該金額に対する利息相当額の損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;  申立人は、取引報告書を見て扱者に対して「手数料が高い。」とか「なぜ消費税が取られるのか。」等の質問をしているので、売買について全く知らないとは考えられない。  また、申立人は、無断売買と主張する期間中に買付約定代金と同額の入金を行っているような事実関係から、無断買付けとは認められず、また、同期間中、月次報告書及び残高証明書が送付されているが、申立人は異議を申し立てていない。</p>	1,200 万円	平成 15 年 8 月、あっせん委員は、申立人の扱者に対する信頼を裏切られたとの気持ちが強いものの、双方に互譲を求めた結果、200 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平 15.6	個人 (70 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;  扱者から外国投信の勧誘を受け、申込みを行ったものの、目論見書の内容からやはりリスクが大きいと判断したため、翌朝キャンセルの電話をしたのだが、扱者と連絡がつかず、他の社員に伝えたとともに支店長にもその旨の連絡を依頼した。しかし、後日、当該投資信託が買付けられたことを知った。  したがって、買付け金額の原状回復を求める。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;  申立人の主張する事実関係を全て認める。</p>	1,032 万円	平成 15 年 8 月、あっせん委員は申立人の主張について被申立人がこれを認めたことから、1,032 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平 15.7	個人 (73 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;  外国債券の購入に際し、会社側に支払う為替手数料の体系が、本店と支店で異なっていたため、当該取引に係る為替手数料は、本店の料率負担に合わせ、支店での取引に伴う過払手数料の損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;  一定額以上の取引については、徴収する手数料を引下げることが可能であるが、これは顧客の取引経緯、他社との競合等を総合的に判断し、支店長の裁量で運用しているものであり、また外債取引は、そもそも顧客と証券会社の相対取引である。個別取引毎に単価 為替を提示し約定することは違法・不適切なことではない。</p>	272 万円	平成 15 年 9 月、あっせん委員は、本件において被申立人に損害賠償責任は生じないが、申立人の過去の取引経緯等を勘案すると、一部取引の為替手数料を返還して解決することが妥当であるとの判断が示され、双方に互譲を求めた結果、120 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15.7	個人 (61歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt; インターネットにおける残高照会の画面上、株式の取得価格が評価益になっていたため売却した。しかし、実際には売買損が発生した。正しい取得価額が画面表示されていれば売却することはなかった。 以上のことから、原状回復を求め、現在の時価との差額の損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人は、売却注文を発注した時点で自ら損益の算出は可能であり、また、苦情を申し立てたのが売却後3週間経過後で時価が売却価格を大幅に上回っていた時点であることから、申立人の主張は受け入れられない。</p>	83万円	平成15年9月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、残高照会で評価益の表示があれば売却するのではないかと被申立人の責任を認めたことから67万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平15.3	個人 (58歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt; 扱者は、毎月分配型の外国投信を無断で売却し、別の外国投信等を無断で購入したことから原状回復を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の母親が、申立人の代理権に基づく取引であることを前提にして、申立人の委任状等代理権の授与を認める書面を徴求せず行った取引であり、無断売買ではない。</p>	1,018万円	平成15年9月、あっせん委員は、被申立人が申立人の委任状等代理権の授与を認める書面を徴求せずに行ったと認めていることから、被申立人の使用者としての過失責任を認め、双方に互譲を求めた結果、205万円を申立人に支払うことで和解成立。
名古屋	平15.7	個人 (58歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt; 申立人の妻は、娘名義口座で保護預りとなっている株式200株の売発注を行った(代理発注)が、扱者は夫名義口座で保護預りとなっていた同株式200株を売却してしまった。 その結果、夫名義口座に売買損が発生した。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt; 申立人の妻は、扱者に対し娘名義口座の取引である旨を明示しなかったため、申立人の取引として執行したものである。また、娘名義口座の当該銘柄残高は100株しかなかった。</p>	42万円	平成15年9月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人が本件注文を受けるに際し、口座名を確認すべきであったことを認め、解決金として25万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
大阪	平15.5	個人 (63歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;</p> <p>申立人が療養中、扱者から療養先に連絡があったが、本人が電話に出ることができないことから息子(四男)が話しを聞いた。扱者から、現在保有している商品は為替の影響を受け、継続保有するとさらに元本割れが大きくなる。新しく出た投信は為替の影響が少なく、優良企業で運用することから、元本割れリスクも低く、安全である。」との説明を受けたため、金融商品に詳しくない息子(四男)が「安全な方で頼む。」と依頼したことから、本件取引が成立した。この時、扱者からはリスクや手数料等に関する説明は一切なかった。</p> <p>このような状況でハイリスク商品を勧めることは、社会通念上大きな問題がある。また、本件では口座本人(申立者)の意思や意向を確認しておらず、息子(四男)に対して商品説明を行っただけであり、さらに、その説明内容は、リスク等の重要事項に関する説明がない不十分なものであった。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;</p> <p>申立人の依頼を受け取引の窓口となることを申出た申立人の息子(四男)に対して、扱者が目論見書に基づいて十分に商品説明した後に約定したものであること、また、息子(四男)が説明を受けても即答せず、後日買付けを申し出ていたことから、営業員の説明や送付した資料に基づいて、申立人に確認したうえで買付けを申し出たものである。</p> <p>以上のことから、申立人との取引は正当に行われたものである。</p>	656万円	平成15年9月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人が申立人に対する説明及び購入の意思確認において不十分な点を認めたことから、34万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
北陸	平 15.6	個人 (74 歳)	証券会社	<p>&lt;申立人の主張&gt;</p> <p>被った損失を挽回することを目的に扱者に取引を任せましたが、当該扱者は信用取引の仕組み、リスク等についての説明を施さないままに信用取引を短期間に多数回の取引を行い、多額の決済損を与えた。</p> <p>また、取引金額を徐々に拡大していき、扱者は、申立人の承諾を得ず保護預かりの株券を保証金代用有価証券に差し入れ、さらには決済資金が足りなくなった際、扱者は「来年 3 月までには返済するので現引きして欲しい。」とのことで現引きしたが、期限を過ぎても返還されない。</p> <p>以上のような状況から、信用取引での差引決済損失及び現引きした株式の売却損等の損害賠償を求めたい。</p> <p>&lt;被申立人の主張&gt;</p> <p>申立人は、信用取引のリスクの高さを十分承知しているが、挽回するためには止むを得ないと、信用取引の口座開設を承知している。被申立人は、信用取引の仕組みについて説明を行った後、申立人が 30 年以上の投資経験を有しており、信用取引の仕組みやリスクについて十分に理解したと判断し、信用取引口座の開設を承認した。</p> <p>申立人に対し、信用取引口座開設の段階で保護預かりの株券を担保にして取引を行うことは数回説明している。</p> <p>現引きの際に断定的判断の提供が行われたとの主張については、現引きが申立人と扱者の協議を重ねた結果であることに加え、扱者の発言内容も相場の見通しを示したに過ぎない。</p>	559 万円	平成 15 年 9 月、あっせん委員は、現引き勧誘の際に、扱者より断定的判断の提供が行われたと思われること、取引内容から、扱者により属性に比して過大な売買が行われたと認められることについて、被申立人が非を認めたことから、双方に互譲を求めた結果、80 万円を申立人に支払うことで和解成立。