

あっせん状況について

平成16年1月
日本証券業協会

平成15年10月から平成15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12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23件で、また、同期間中におけるあっせん申立件数は26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 15.8	個人 (55 歳)	証券会社	<申立人の主張> 扱者から、信用で買建している株式に関して情報端末に赤字決算が報じられているとの連絡を受け、直ちにすべての建玉を決済し、売買損が発生した。 ところが、当日の夕刻に送られてきたクイック情報を見たところ、「4 - 6月期連結最終益 〇億円——前年同月は 〇億円赤字」と記載してあった。後日、扱者から「黒字決算を赤字決算と勘違いして情報連絡して申し訳なかった。」旨の電話があった。 申立人は相手方証券会社に対して、誤った情報により被った損失及び誤った情報がなかった場合の利益見込額の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人を誤認させた上での売却注文により発生した損失額については責任を認める。 誤認させた情報がなかった場合の利益見込額については、申立人が、ニュースの見出しを棒読みしただけの情報のみで売却を判断したことに相当の過失相殺が認められると考える。	154 万円	平成15年10月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、解決金として115万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 15.9	個人 (67 歳)	証券会社	<申立人の主張> 扱者が外国株式について不安心理をかきたてるような情報を伝えたことが要因で、一連の売却を行うこととなった。 外国株式を買付けたが、勧誘において無償増資交付幅を3割と説明したが、実際には2割であった。 これらの損失は扱者が起因とするものであり、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 前者については、通常取引として問題がないと判断する。後者については、扱者の営業日報等に記録も無く不明であるが、扱者が同時期に同銘柄を勧誘した他の顧客から苦情は受けていない。	207 万円	平成 15 年 10 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人が無償割当株入庫日の時価で 1 割分の株数で試算した 13 万円を申立人に支払うことで和解成立。
大阪	平 15.9	個人 (63 歳)	証券会社	<申立人の主張> 信用取引で売建てしていた株式をインターネット上で買戻しを試みたが、システム障害のため買戻しできなかった。そのためコールセンターに電話をかけたが、注文を受け付けるところではなかった。コールセンターの担当者からシステム障害は免責事項であるとの説明を受けたが、直近だけでも3回発生していることから、コールセンター長に苦情を申し出ると、要求したい損害賠償の内容をまとめるよう話があり、本日寄付で買戻しができなかったことによる損害賠償を求めたい旨を伝え、翌日寄付での買戻しを指示された。 以上のことから、今回のシステム障害で被った損失について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> システム障害が発生したことは事実である。また、約款の免責事項により損失の補償はできないと説明している。 翌日寄付での買戻しを指示したことはなく、損金が増加しないと話合いができないことを説明した限りである。また、金銭的な負担については第三者の判断が必要となる事情を説明した限りである。 以上のことから、金銭的損失を負担する理由はない。	35 万円	平成 15 年 10 月、あっせん委員は、システム障害自体に対する損害賠償請求に理由はないが、被申立人により損害額を確定しておくこと、補償の可否についての文言等から、当日中は株価の値動きを観察するにとどまり、補償の可能性が全くないと告げられた場合に比して、結果として買戻しの時期が遅れた可能性は否定できないことから、被申立人の負担すべき損害の割合を3割とし、11 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 (76 歳)	証券会社	<申立人の主張> 大引け間際に扱者から重要事実の説明もなく、一方的に株式を購入させられた。また、約定の一部は約定時刻が自分が外出時のものであることから、発注していない。 また、ブル・ベア投信の売買は、後任の扱者が申立人の承諾を得ることなく行った無断売買である。 申立人は被申立人に対し、上記取引によって生じた損害(評価額)の補償を要求する。 <被申立人の主張> 株式の件については、発注日の午後 2 時頃申立人の自宅に架電し、当該会社の内容、上場市場等に関し十分な説明を行った後、1 株の買発注を受けている。その後、午後 2 時 40 分頃申立人が来店し、1 株の追加買発注を受け、買付代金充当のため保有株式 2 銘柄の売発注も受けている。 扱者が相場の状況を説明してブルからベアへの切替えを提案したところ、申立人が了解して行った適正取引である。	1,821 万円	平成 15 年 10 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人も株式の買付において勧誘時の説明が必ずしも十分でなかったことを認めたことから、解決金として 40 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平 15.9	個人 (52 歳)	証券会社	<申立人の主張> 株式 5 千株を被申立人に預託したが、売却の指示をしていないのに突然扱者から 3 千株売却したとの連絡を受けた。扱者及び支店長に善処を求めたが被申立人からの対応は無かった。 以上のことから、当該取引は無断売却であり、時価と売値との差額及び慰謝料について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 当該約定報告の際、申立人から特に異議はなく、また、当該売却代金を含んだ価格で投資信託購入の検討を行っている。さらには、異議を申し立てたのは売却後 2 週間以上経ってからであり、この間、当該銘柄の株価は一旦下落後大きく値上がりしている。	157 万円	平成 15 年 11 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人が売却執行時に申立人の同意を得なかったこと、申立人は明確な異議を申し立てず、被申立人支店長が申立人の異議を把握したのは、本件売却から相当期間経過し株価上昇後であったことを踏まえ、解決金として 20 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 15.9	個人 (33 歳)	証券会社	<申立人の主張> 扱者からの勧誘を受け、日本株インデックスに連動する円建社債を購入したが、取引残高報告書を確認したところ、元本が半分となっていることが判明した。 申立人は元本が保証されていると誤認して購入したのであり、販売時における扱者の商品に内在するリスクに関する説明欠如に起因するものである。 <被申立人の主張> 申立人の主張するような事実はない。	53 万円	平成 15 年 11 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人が複雑な仕組みの金融商品の説明について、申立人の投資資金、属性に鑑み、やや配慮に欠けると考えられることから、16 万円を申立人に支払うことで和解成立。
中国	平 15.11	個人 (54 歳)	証券会社	<申立人の主張> 支店にいた扱者に翌日中継続で株式 2,000 株の買発注を行った。扱者は他の顧客との応対中に発注を受けたが、その際注文内容を記録しなかった。 翌日、扱者が誤って売発注し、約定してしまったことが判明した。 以上のことから、現在買付けた場合に生じる差額及び買戻しに要する費用、並びにあっせん申立金等を合わせた金額の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 扱者は、受注に当って銘柄、数量、価格、売買の別を確認し、MEを作成のうえ復唱も行った。	3 万円	平成 15 年 12 月、あっせん委員は、主張に相違はあるものの双方に互譲を求めた結果、被申立人が買戻しを行い、当該買付代金は、申立人の預り金をもって充当し、超える部分について申立人に支払うこととで和解成立。 被申立人は 0.3 万円を申立人に支払った。

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 15.9	個人 (51 歳)	証券会社	<申立人の主張> 扱者よりEB 債の勧誘を受けたが、確定利回り優良企業の発行とい った安全面のみを強調し、リスクについての説明は全く無かった。 その後扱者に売却を指示したが、これ以上の下落はないといった 断定的判断の提供が行われ、発注を受け付けなかった。さらには償 還代金の出金も拒否した。 また、投資信託の無断売買を繰り返し、平成 12 年で 4.1 回転、同 13 年で 7.6 回転となっている。 <被申立人の主張> 申立人は銀行に長年勤務しており、直近では別の銀行で投資信託 の注文処理関係の業務を行っている。 EB 債の勧誘においては、転換対象の株価が下落すれば株券償還 となる場合がある等、十分に説明を行っている。 また、断定的判断を提供、出金拒否、無断売買の事実は存在しな い。	1,259 万円	平成 15 年 12 月、あっせん委員は、被 申立人が商品を勧める際に一応の説明 を行ったものと認められるものの、そのリ スクについて十分に認識させるまでに 至っていなかったと思われること、申立 人もそのような状況でありながら、実質 的にこれらの取引を了解していると受け 止められる事実があったことを認め、双 方に互譲を求めた結果、230 万円を申 立人に支払うことで和解成立。
東京	平 15.9	個人 (58 歳)	証券会社	<申立人の主張> 寄付前にある銘柄の売発注取消を指示したが、扱者が取消事務を 怠ったために当日売却されてしまった。したがって証券会社は原状 回復すべきである。 <被申立人の主張> 扱者は申立人に対し同銘柄の売却提案を行い、明確な同意を得て いることから注文の取消業務を怠った事実はない。	116 万円	平成 15 年 12 月、あっせん委員は、双 方の主張は相容れず平行線をたどるこ ととなったものの、当該取引において共 に反省すべきものがあったことを認め、 双方に互譲を求めた結果、46 万円を申 立人に支払うことで和解成立。