

あっせん状況について

平成16年5月
日本証券業協会

平成16年1月から平成16年3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14件で、また、同期間中におけるあっせん申立件数は37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15.12	法人	証券会社	<p><申立人の主張> 信託勘定にて指値注文を出したところ、会社側は成行注文と取り違い執行してしまった。その結果、被害を被ったことから、被った損害金とその損害金に係る法定利率6%による遅延損害金、及びあっせん申立につき発生した全ての費用につき損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 注文執行のミスは認めるが、申立人が主張する損失額は過大である。</p>	382万円	平成16年1月、あっせん委員は、被申立人に支払い義務を認め、308万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平15.12	個人 (59歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 信用買建てしていた株式を指値でコールセンターに売発注した。その後、同コールセンターへ約定結果を確認したところ、出来の回答を得た。 しかし、2週間後になって売却できていないことが判明した。この間に株価が値下がりしたことから損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の注文が約定に至らなかった点に当社の過失はなく、損害賠償には応じられない。</p>	80万円	平成16年1月、あっせん委員は、双方に確認ミスがあったことを認めたため、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15.10	個人 (78歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 平成14年12月24日、簿価確定のクロス取引を行う予定だったが、取引執行前に売買報告書を発見し、クロス取引が不利になることが判明した。同月24日午前8時45分にクロス取引の取消を行ったが、一部の銘柄しか取消ができなかった。 被申立人との折衝の結果、2銘柄の売買取消と売買手数料及び税金の返金に応じる回答があり、当該部分についてのあっせんを求める。</p> <p><被申立人の主張> 扱者に不法行為または過失があったと判断することは困難である。</p>	9万円	平成16年2月、あっせん委員は、扱者が申立人の取消発注を止めさせており、また、市場開始時間前に発注されていれば取消は十分可能であったとし、被申立人もこれを認めたことから、9万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平16.1	個人 (64歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 保有している株式を翌日売却することとし、扱者から翌朝に発注のため電話連絡をもらうこととした。 しかし、扱者は当該約束を失念し、未発注となってしまった。同日夕方、扱者からの謝罪電話連絡があった。 止むを得ない事情もあり、発注予定日の翌々日売発注を行い、発注の失念が無かった場合に比べ手取金額が減少した。</p> <p><被申立人の主張> 翌朝、受注のための電話連絡を約束したが、正式に売却注文を受け付けていない。</p>	22万円	平成16年3月、あっせん委員は、正式な売却注文があったか否か争いがあるが、仮に正式な注文が無かったとしても、翌朝担当者が約束どおり電話連絡を行っていれば発注していた可能性が高いと思われ、一方、時間の経過により双方の記憶に曖昧な部分があることも勘案し、申立金の6割を支払い解決することが妥当であるとの判断を示し、双方が受け入れたことから、13万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15.12	個人 (55歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 扱者から投資信託のリスク等に関する商品説明を十分に受けておらず、また、分配金について虚偽の説明をされた。また、外国株式において無断で乗り換えた。</p> <p><被申立人の主張> 電話・訪問等によりリスク等に関する説明を十分行っており、取引は全て申立人の了承を得た上で執行していることから、無断売買・虚偽表示等の法令違反行為は一切認められない。また、申立人に対しては売買の都度取引報告書及び取引があった翌月には取引残高報告書を扱者を介することなく本社より郵送しており、申立人は取引状況を十分把握できたはずである。</p>	956万円	平成16年3月、あっせん委員は、被申立人に短期間に売却を行っている投資信託の取引等不適切と言われかねない取引が見受けられ、また、リスク等について十分に理解させて取引していたかどうか疑わしい面もあり、一方、申立人も取引について最終的な判断を自身が行っており過失があることから、双方に互譲を求めた結果、100万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平15.11	個人 (78歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 申立人は、元上場会社の役員であった亡夫から、同社の株式10万株を相続した。当該株式については売却の意思がなく、今後も株券のまま保有するつもりで証券会社へ預託し、平成14年の税制改正を受けてクロス取引を行い預託していたところ、扱者により無断売買を繰り返され、すべて売却され、預託資産も減少させられた。</p> <p><被申立人の主張> 本件では、架電記録を調査した結果、扱者から申立人への架電時間と受注による入力時間の関係のほとんどが符合していたため、本件取引は無断売買とは言えない。申立人が本件を無断売買で争うのであれば、和解による解決には応じられない。 また、本件取引には申立人の署名捺印のある「確認書」等が複数存在するうえ、平成7年から株式取引を行っており、本件取引でも扱者が「四季報」を申立人へ提供し、該当する銘柄のページに付箋を貼って説明していた。他方、申立人も売買損益が分かるように「約定報告書」や「取引明細書」をファイルで整理しており、同居ないし隣接地に証券取引経験者で常時相談のできる子女や孫が居住していたものであり、本件で被申立人に適合性の問題はなかった。</p>	1,100万円	平成16年3月、あっせん委員は、申立人には高齢者特有の物忘れ現象が散見され、また、性格として他人の意見に迎合し特段の意思を示さない傾向が見られたことから、本件の取引上でも申立人が扱者の勧誘に対し、同様の対応をしていたのであれば、売買損発生の一因が、相場による損切り売却後休むことなく即座に買付けが行われたことにあり、扱者がこのような申立人の特性に留意し十全な顧客管理を行っていれば売買損が少なくなっていたことも考えられるため、本件取引が無断売買とまでは言えないとしても扱者に善管注意義務違反があると考えられることから、双方互譲の上、80万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16.2	個人 (46歳)	証券会社	<p><申立人の主張> 平成14年12月12日、保有株式を年内に源泉分離課税で売却しようと思い、20日迄は指値で、不出来なら24日からは成行に変更する売却発注を依頼した。しかし、扱者が発注を失念したことから源泉分離課税で売却出来なかった。 また、平成15年12月22日、年間の利益相殺を考えて売却損を計上する為、保有する外国株の売却の指示をしたのだが当該取引でもミスがあり、税務上の不利益を被ることになった。 納税相当金額の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 当社の事務処理ミスは事実である。</p>	4万円	平成16年3月、あっせん委員は、申立人が平成15年の年間譲渡益税額を超過して支払うこととなったことに関し、申立人及び被申立人が同金額が申立人の損害であること、及び被申立人が申立人に対し同金額の支払い義務を負うことを認めたことから、4万円を申立人に支払うことで和解成立。