

あっせん状況について

平成16年9月
日本証券業協会

平成16年4月から平成16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20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33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
四国	平16. 1	個人 (79 歳)	銀行	<申立人の主張> 短期公社債投信を購入し、その後全額解約したことにより損失が生じた。勧誘時の説明が不十分であったこと、勧誘が強引であったこと、購入申込の翌日に取消を申し入れたが拒否されたこと等により、不本意な契約を締結されたものである。 <被申立人の主張> 販売に際しては、2 日間に亘り商品内容・投資リスク等について十分な説明を行うなど、申立人の意向に基づいて適正な勧誘を行っている。また、申込取消の申し入れがあった際の対応にも特段の問題はなかったとの認識である。	100 万円	平成 16 年 4 月、あっせん委員は、被申立人が申込取消の申し入れがあった際に取消ができなくはないことを明示しなかった点において、対応が必ずしも十分ではなかった可能性がある一方、申立人も自己責任原則の認識にやや問題があったと判断し、双方に互譲を求めた結果、被申立人が 30 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平16. 3	個人 (76 歳)	証券会社	<申立人の主張> 申立人は、EB 債を購入したが株券で償還された。当該株券を売却したが、購入単価は EB 債償還時の時価となり、所得税がかかることとなったが、扱者よりそのような説明は受けておらず、また、EB 債の購入価格から利益は出ていないことから納得がいかない。 <被申立人の主張> 扱者は株式売却の勧誘を行う際、申立人に譲渡益課税のルールが変更になっていることを十分に説明していなかった。	73 万円	平成 16 年 4 月、あっせん委員は、扱者に説明義務違反の疑念があり、双方とも互いに反省すべき事項があったことを認めたことから、64 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. 3	個人 (74 歳)	証券会社	<申立人の主張> 株券を売却のため書留・速達郵便で送付し、株券到着後の売却を依頼したが、扱者が売却を怠った。 これに伴う値下がり差額の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は、株券が到着すれば即売却できるものと考えているが、本人確認の作業及び顧客による売却価格の指示が必要である。	10 万円	平成 16 年 4 月、あっせん委員は、到着日当日の売却は困難であるとし、到着日翌日以降 3 営業日の平均株価で算定した 9 万円を申立人に支払うことで和解成立。
大阪	平16. 2	個人 (64 歳)	銀行	<申立人の主張> 扱者から定期預金で外国投資信託証券購入の勧誘を受けた。 その際毎月 15 万円程の利息が得られ、現金はいつでも引き出し可能との説明のみで、元本保証でないことや為替リスクがあること等、リスクに関する重要な説明はなかった。 リスクに関する重要な説明がなされていれば同投資信託を購入することは無かったことから、扱者の説明不足で同投資信託を購入し、その後解約したことにより発生した損害 1,527,304 円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 要約目論見書を用いて商品内容(元本保証では無いこと、リスク、手数料等)を説明し、注文を受けた。手続きの際には、投資信託総合取引申込書「預金と誤認防止等確認欄」や設定注文書の「重要事項及びお客様確認書」にもそれぞれ押印いただいており、商品内容についてはご了解いただけたものと考えていた。 但し、申立人の投資経験などを勘案すれば、投資信託の商品内容について十分に理解しているかどうかについて、より慎重に確認する必要があった。	153 万円	平成 16 年 4 月、あっせん委員は、被申立人の負担すべき損害の割合を 8 割とし、122 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. 1	個人 (70 歳)	証券会社	<申立人の主張> 申立人は、呆け症状のある老人であるにもかかわらず執拗な勧誘を行い、申立人に無断で売買を行っている。 また、扱者は自分の希望する株の相手をせず、また、扱者が勧誘した株式についても目標株価まで上昇する前に売られてしまうような状況であった。 <被申立人の主張> 申立人は、平成 10 年に取引を開始し、投資信託、現物株式、債券等の取引実績があり、また、他社においても証券取引を行っているなど知識経験豊富な投資家である。 申立人の請求額の根拠、対象となる取引が明確でない。 無断売買は存在しない。	1,000 万円	平成 16 年 4 月、あっせん委員は、扱者が外国株式を含めた株式取引を継続的に行うことの危険性について、申立人に十分な説明を行っていたかは疑問であるうえ、申立人の投資動向を十分に反映した投資助言を行っていたとは考えられず、他方で本件において無断売買が行われた事実は認められず、申立人は被申立人以外の証券会社とも株式取引を行うなど、株式取引に関する知識経験を有し、株式取引の投機性を認識しながら取引を継続していたものと考えられることから、当事者双方に互譲を求めた結果、被申立人が 94 万円を申立人に支払うことで和解成立。
東京	平16. 1	個人 (61 歳)	証券会社	<申立人の主張> 日経平均オプション取引を扱者の強引な勧誘により、仕組を十分理解できないまま取引に応じてしまった。当該取引は投資不適格者を勧誘したものであり、取引内容は過当売買を含む正当な取引ではない。 <被申立人の主張> ①株式の信用取引まで行うなど、証券取引の知識経験豊富な投資家である。②本店において、申立人に対し日経 225 オプション取引の仕組みやリスクを説明した上で、比較的风险の少ない取引手法を勧誘したつもりである。③申立人は興味を示し、説明書を自宅に持ち帰った。3 日後取引を行うかを確認し、同日から取引が開始された。④扱者は申立人と電話やメールで相談を行いながら取引を行っており、申立人独自の意見を述べるなど、自らの判断と責任において取引を継続していた。 以上のような状況から、適合性の原則、過当売買の事実はないと判断する。	1,280 万円	平成 16 年 4 月、あっせん委員は、当初は比較的风险の少ない取引を勧めていたものの、その後リスクの高い取引を勧めるようになっており、かかる取引の危険性について申立人に十分な説明を行っていたかは疑問であること、他方で申立人は株式信用取引の投資経験を有し、当該取引においても自らの意見に基づいて取引を継続していたものと考えられることから、双方の合意により、131 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 (66 歳)	証券会社	<申立人の主張> 平成 12 年 5 月 2 日、申立人は保有する投資信託の売却を依頼したが、扱者が処理を失念したことから、11,237,453 円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に売却を失念したことを伝えた時に、相場観からしばらく様子を見て欲しいと依頼し、了解を得られたと認識している。	1,124 万円	平成 16 年 5 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、申立人が被申立人の売却失念を 6 月 14 日に知ったことから、5 月 2 日と 6 月 14 日の差損金である 1,310,000 円を申立人に支払うことで和解成立。
中国	平16. 4	個人 (68 歳)	証券会社	<申立人の主張> 扱者より新興市場株式の勧誘を受けたものの断り続けていたが、運用のフォロー等を約束し買付を了承した。しかし、扱者はフォローもなく、知らないうちに転勤してしまった。 申立者の老後資金としての投資目的を十分認識していたにもかかわらず、扱者がリスクの高い商品を半ば強制的に勧誘したこと等が要因であり、取引内容の説明及び損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 扱者は商品リスク、株価変動リスク等に付いて説明を行い、申立人の承諾を得ている。また、扱者が売却の提案も行っているが、申立人は損失を計上しての売却を拒否している。しかしながら、その後も株価が値下がりを続け、本来なら扱者はフォローすべきところ、連絡がなおざりとなった。	612 万円	平成 16 年 5 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人が勧誘時の説明が必ずしも十分ではなかったことを認めたため、損害額の 5 割にあたる 305 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 (79 歳)	証券会社	<申立人の主張> 申立人は、外国株式の知識も経験も無く、取引開始当初 78 歳の高齢で「要介護 4」の認定を受けるような状況にもかかわらず、扱者は強引に取引を勧誘した。また、扱者は無断で売買を行っている。 <被申立人の主張> 申立人は、昭和 49 年 4 月に取引を開始し、現物株式取引を中心に信用取引も行い、さらには当社以外にも複数の証券会社との取引があり、経験が豊富な投資者である。 また、扱者はほとんどの取引において申立人宅を訪れて投資勧誘を行い、支店長も数回同伴している。 以上のような状況から扱者が無断売買を行ったような事実はなく、また、外国株式の投資勧誘自体が違法であるということはない。	495 万円	平成 16 年 5 月、あっせん委員は、扱者は申立人が入院中に外国株式の売買を勧誘しているが、そのような状況でリスク等について十分な説明を行ったかは疑問であり、一方、申立人は株式取引の経験を豊富に有しており、取引当時は一応の判断能力を有していたものであり、扱者からの個別の投資勧誘に基づいて取引を継続していたものと考え、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16. 3	個人 (68 歳)	証券会社	<申立人の主張> 投資信託の売却により多額の損失が生じ、苦情を申立てたところ、扱者は損失を取り戻すことを約束した。直後に 300 万円の利益が出るとして勧誘された転換社債を購入したが、数ヶ月のうちに損失が生じ、次に勧誘された株式は反復継続かつ強引に取引を行わされた挙句、倒産してしまった。支店長及び扱者と話し合った結果、損失の回復に努め、最終的には扱者の退職金で賠償することを約束した。 しかし、その後の話し合いでは損失補てんの要求であるとして何ら対応はなされず、長い間解決がなされなかった。 <被申立人の主張> 扱者等から事情聴取したところ、申立人の主張するところと全てに亘り食い違っていた。結果、損失補償の事前約束や断定的判断の提供等はなかったと判断する。	5,521 万円	平成 16 年 5 月、あっせん委員は、被申立人が倒産した株式の下げ基調に留意する等、善管注意を以って申立人の取引に臨んでいれば、損失の発生をいくらかでも回避することが可能であったと考えられ、双方に互譲を求めた結果、98 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. 3	法人	証券会社	<申立人の主張> 日経 225 オプション取引においてコールを売建てしていたが、扱者は無断で買返済を行った。 <被申立人の主張> 申立人は、値洗いの結果、証拠金の不足が生じたにもかかわらず不足金の納入を拒否した。その結果、扱者は自分で立替を行った。しかし、扱者は翌日寄付きの買返済を勧め、顧客の同意の上、買返済を執行したものである。	704 万円	平成 16 年 6 月、あっせん委員は、申立人の追証に対する認識不足、被申立人の約定締結の曖昧さを勘案し、被申立人が 317 万円を申立人に支払うことで和解成立。