

あっせん状況について

平成17年5月
日本証券業協会

平成17年1月 から平成17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 25 件の状況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。

大阪支部	申立: 平16.9	申立人: 個人 35歳 被申立人: 証券会社	請求額: 4万円 和解額: 2万円	解決: 平17.1
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 口座名義人の意思を確認しないで、母親に投資信託の強引な勧誘を行い、買付注文を受注したことにより被った評価損について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 母親に包括的な代理権が付与されていたと考え、仮にそうでないとしても表見代理が成立していたと考えことから、損害賠償責任は負わない。				
紛争解決の状況:				
平成17年1月、あっせん委員は、申立人が包括的な代理権を授与した事実は認められず、表見代理も成立しないと判断し、一方で申立人にも被申立人との連絡を母親に任せ切りにしていた等落ち度があったと判断し、2万円を申立人に支払うことで和解成立。				
大阪支部	申立: 平16.10	申立人: 個人 36歳 被申立人: 証券会社	請求額: 74万円 和解額: 10万円	解決: 平17.1
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 信用取引の建て玉にかかる権利処理等手数料が多額になるにもかかわらず、事前に連絡がなかったため、現金担保が不足し建て玉及び現物株を強制処分された。 建て玉及び現物株の現状回復を求めたい。 <被申立人の主張> 権利処理等手数料の徴収については、「信用取引ルール」等で顧客に対して、口座開設時に周知しており、本件の権利処理手数料が多額になることも、顧客は認識できたはずである。				
紛争解決の状況:				
平成17年1月、あっせん委員は、行為の不当性の程度、申立人に発生したと認められる損害の額、その他諸般の事情を考慮して、双方に互譲を求めた結果、10万円を申立人に支払うことで和解成立。				
大阪支部	申立: 平16.10	申立人: 個人 44歳 被申立人: 証券会社	請求額: 63万円 和解額: 10万円	解決: 平17.1
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 信用取引の建て玉にかかる権利処理等手数料が多額になるにもかかわらず、事前に連絡がなかったため、現金担保が不足し建て玉及び現物株を処分せざるを得なくなった。建て玉及び現物株の現状回復を求めたい。 <被申立人の主張> 権利処理等手数料の徴収については、「信用取引ルール」等で顧客に対して、口座開設時に周知しており、本件の権利処理手数料が多額になることも、顧客は認識できたはずである。				
紛争解決の状況:				
平成17年1月、あっせん委員は、行為の不当性の程度、申立人に発生したと認められる損害の額、その他諸般の事情を考慮して、双方に互譲を求めた結果、10万円を申立人に支払うことで和解成立。				

九州支部	申立: 平16.11	申立人: 個人 89歳 被申立人: 証券会社	請求額: 1,000万円 和解額: 700万円	解決: 平17.1
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 証券会社の扱者から購入時に110%の担保付である安全性の高い商品であるとの説明を受けた上で私募ユーロ円債を購入した。しかし、当該債券発行により集められた資金を貸し付けていた企業が会社更生法の適用を受け、認可された更生計画案により弁済率は債券の額面を大きく下回ることとなった。勧誘時の安全性の高い商品との説明と異なることから、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 損害賠償には応じる用意はあるが、金額については争う。				
紛争解決の状況:				
平成17年1月、あっせん委員は、証券会社は申立人に対し担保により顧客の資産が保全されるので安全である旨の説明を行っていたが、担保実行を行わなかった責任があるとし、700万円を申立人に支払うことで和解成立。				
大阪支部	申立: 平16.11	申立人: 個人 72歳 被申立人: 証券会社	請求額: 603万円 和解額: 603万円	解決: 平17.1
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 扱者に相続した株式の売却を依頼し、その売却代金は入金されるものと思料していた。しかしながら、扱者は無断で個人向け国債を買付けていた。よって、上記無断取引についての原状回復及び年6分の割合による遅延損害金の支払いを求めたい。 <被申立人の主張> 扱者が、申立人の承諾を得ずに上記取引を行ったことは事実であり、上記請求に応じる。				
紛争解決の状況:				
平成17年1月、あっせん委員は、無断取引が行われる前への原状回復及び遅延損害金を支払う責務があると判断し、602万円を申立人に支払うことで和解成立。				
東京支部	申立: 平16.10	申立人: 個人 73歳 被申立人: 証券会社	請求額: 6万円 和解額: 6万円	解決: 平17.1
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 保有する私募投信について解約の希望を確認され、解約の旨回答した。後日、2ヵ月後の時価で解約されること、解約手数料が差し引かれること等が判明したが、事前に説明を受けていない。したがって、解約希望時の基準価格での解約を求めたい。 <被申立人の主張> 説明が不十分であったことを認める。				
紛争解決の状況:				
平成17年1月、あっせん委員は、申立て事項を被申立人が全面的に認めたことから、6万円を申立人に支払うことで和解成立。				
東京支部	申立: 平16.11	申立人: 個人 57歳 被申立人: 証券会社	請求額: 50万円 和解額: 12万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 扱者は市場開始前に電話して、具体的かつ断定的判断を提供する中で勧誘を行い、結果として損失を被ったことから、発生した損失額等の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 売買は適法かつ正当に受託したものである。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、そもそも市場開始前にNY市場の動向を伝えるなかで申立人に対し売却勧誘した行為自体を特別な情報に基づく勧誘であると誤認するなど株式勧誘する顧客として、適合性判断に問題がなかったとはいえなかったと判断し、双方に互譲を求めた結果、12万円を申立人に支払うことで和解成立。				

東京支部	申立: 平16.12	申立人: 個人 33歳 被申立人: 証券会社	請求額: 3万円 和解額: 3万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 保有株式について、株式分割の権利を取らずに売却するため最終売買日を証券会社に問い合わせたところ、誤った期日を伝えられたため、最終日で売却できなかった。 以上のことから損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 事実関係に争いはないが、損害額については争う。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、被申立人に支払い義務があることを認め、3万円を申立人に支払うことで和解成立。				
東北支部	申立: 平16.12	申立人: 個人 36歳 被申立人: 証券会社	請求額: 1,000万円 和解額: 750万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 証券会社の扱方から購入時に110%の担保付である安全性の高い商品であるとの説明を受けた上で私募ユーロ円債を購入した。しかし、当該債券発行により集められた資金を貸し付けていた企業が会社更生法の適用を受け、認可された更生計画案により弁済率は債券の額面を大きく下回ることとなった。 勧誘時の安全性の高い商品との説明と異なることから、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 損害賠償には応じる用意はあるが、金額については争う。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、証券会社は申立人に対し担保により顧客の資産が保全されるので安全である旨の説明を行っていたが、担保実行を行わなかった責任があるとし、7,500,000円を申立人に支払うことで和解成立。				
名古屋支部	申立: 平17.1	申立人: 個人 62歳 被申立人: 証券会社	請求額: 28万円 和解額: 11万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 中長期目的で保有していた外債について、扱者に単に損失が出ていることを理由に購入後わずか1年で売却され、当該売却代金で異なる通貨の外債に乘換えされた。また、中国株式を購入するに当たり、その資金調達のため売却した外債は、1ヶ月前に購入したものである。これら一連の乗換え行為は手数料稼ぎを目的としたものであり、誠実義務違反である。 <被申立人の主張> 扱者は、申立人の投資目的に沿って、取引の都度申立人と面談を行い、理解と承諾を得て行った取引である。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、商品説明はなされていると判断するが、申立人の適合性から判断して扱者の説明した内容を申立人がどこまで理解できたかは疑問を残すことから、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。				
東京支部	申立: 平16.11	申立人: 個人 58歳 被申立人: 証券会社	請求額: 82万円 和解額: 11万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 扱者が伝えた保有株式の大量保有報告に関する情報を受けて売却を取り止めたが、誤った内容であったことから損失が拡大した。 したがって、拡大した損失について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 過去の保有割合の推移を伝えたものであり誤った内容ではなく、また、当該情報を伝えて1ヵ月経ってから苦情を申立てることに疑問が生じる。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、事実関係の再調査を行い、主張の調整を行った結果、被申立人は情報伝達に対する過失責任を認めたことから、11万円を申立人に支払うことで和解成立。				

東京支部	申立: 平16.12	申立人: 法人 被申立人: 証券会社	請求額: 58万円 和解額: 29万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 株式先物取引において、扱者に約定の問合せをしたところ一部取引の約定報告が無かったため、取引報告書を受領するまで当該建玉の認識ができず、決済の機会を失った。この結果、584,200円の損失が生じたことから、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人からの問い合わせにおいて一部取引の約定報告を失念した過失は認める。 しかし、取引報告書を受領して以降は拡大を防止することが可能であったことから、申立人の過失である。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、申立人は取引報告書を受領して以降の決済機会を遺失した過失を認め、被申立人は約定報告の失念したことを認めており、双方に互譲を求めた結果、29万円を申立人に支払うことで和解成立。				
東京支部	申立: 平16.10	申立人: 個人 65歳 被申立人: 証券会社	請求額: 1,185万円 和解額: 35万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 扱者から執拗に勧められ、現物保有株の一部を信用担保としないこと、現物株の時価総額以上の取引をしない等を条件に取引を始めたが、条件を破った上多額の損失が発生した。 また、新興市場の信用リスク説明をしておらず、確認書が送付されてきたのは取引開始後数ヶ月たってからである。 したがって、損失額について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は、過去に約10年間信用取引を行っていた経験があり、問題とはならない。また、扱者が執拗な勧誘をしたこともない。 新興市場銘柄については、申立人自ら認識して取引を行っている。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、申立人に新興市場銘柄の信用取引に関する確認書を事後に送付している事実から、リスク説明が不十分であったものと考えられ、35万円を申立人に支払うことで和解成立。				
東京支部	申立: 平16.12	申立人: 個人 74歳 被申立人: 証券会社	請求額: 1,756万円 和解額: 70万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 申立人は、当時72歳の高齢であったが、数億円にも上る信用取引等を強行され、多額の損失が生じた。取引回数は1年間に180にも及ぶ異常な取引である。 したがって、強要された過当売買において被った損失の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は証券会社の勤務経験があることから知識・経験は豊富である。 申立人の投資方針が短期利益追求であり、必然的に取引回数が増えていったものである。 申立人は取引報告書等の発送に対して、苦情は一度もなかった。 以上のような状況等から取引を強要され、過当な売買に至ったとの事実はないと判断する。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、扱者が取引を強要したとの認識には至らなかったが、売買回数と損失額が極端に増加していることから、総合的に見て過当売買と判断し、双方に互譲を求めた結果、70万円を申立人に支払うことで和解成立。				

名古屋支部	申立: 平17.1	申立人: 個人 39歳 被申立人: 証券会社	請求額: 11万円 和解額: 11万円	解決: 平17.2
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 扱者が買付約定の連絡を失念したことから、翌日寄付値での売却を逸したため、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張については認めるが、金額については争う。				
紛争解決の状況:				
平成17年2月、あっせん委員は、双方の主張の調整を行った結果、11万円を申立人に支払うことで和解成立。				
東京支部	申立: 平16.12	申立人: 個人 56歳 被申立人: 証券会社	請求額: 141万円 和解額: 55万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> ①信用取引にてある銘柄を買い立てたが、株式分割に関し扱者から権利処理等にかかる説明がなかったことに加え、買付単価の修正について誤った説明を受けた。 ②その後、扱者から株式購入の勧誘を受けたが、商品内容の説明もないまま取引を強要された。 以上のように扱者から誤った説明を受け続け、事実が知らされないままになっていた。このような経緯にて、結果的に信用買建において多額の損失を被ることとなった。 <被申立人の主張> ①については申立人の主張を認める。 ②については、申立人に対し当該株式の値動きをはじめ、電話で説明を行ったうえで、申立人の同意を得て執行されたものであり、容認できない。				
紛争解決の状況:				
平成17年3月、あっせん委員は、①については争いはなく、②については申立人の主張は容易に認められないものの、扱者の誤った説明を受け取引に同意していることは事実であり、勧誘姿勢に問題がなかったとは言えず、55万円を申立人に支払うことで和解成立。				
東京支部	申立: 平16.12	申立人: 個人 82歳 被申立人: 証券会社	請求額: 1,041万円 和解額: 1,000万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 扱者を通じMMF購入のため数回にわたり金銭を交付し、扱者から「お預り明細」を受け取っている。しばらく後、MMFの解約連絡をしたところ、扱者が退職し口座残高もないことが判明した。 <被申立人の主張> 使用者責任を認めるが、金額については争う。				
紛争解決の状況:				
平成17年3月、あっせん委員は、双方の主張を調整した結果、1,000万円を申立人に支払うことで和解成立。				
東京支部	申立: 平16.10	申立人: 個人 63歳 被申立人: 証券会社	請求額: 47万円 和解額: 33万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 保有株式が減資となり評価額が10分の1に減るとの説明を扱者から受け、翌日売却した。しかし、当該説明が誤りであったことが判明したことから、原状回復を求めたい。 <被申立人の主張> 新聞報道であることを断ったうえで、1,000株が100株となるといったような説明をしたが、価値が10分の1になるとの説明はしていない。また、当該取引後3ヵ月余を経た時点での申立ては容認できない。				
紛争解決の状況:				
平成17年3月、あっせん委員は、扱者の説明が売却判断に決定的な影響を与える内容であったと言わざるを得ず、申立人が信用リスクが高い点を理解し買付けている点を考慮しても被申立人の責任は免れないと判断し、33万円を申立人に支払うことで和解成立。				

東京支部	申立: 平17.2	申立人: 個人 35歳 被申立人: 証券会社	請求額: 34万円 和解額: 34万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 株式の買付注文を行ったが、当該注文が失効となったとの画面表示がなされた。当該注文が取消されてしまった結果、表示されたものと判断し、再発注を行った。大引け後、当該失効注文を有効にするとの連絡があったが納得ができないので、反対売買により生じた損失額について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人が何に基づき注文の無効を主張しているのか確認できない。				
紛争解決の状況:				
平成17年3月、あっせん委員は、当該注文は失効すべきであったと判断し、34万円を申立人に支払うことで和解成立。				
名古屋支部	申立: 平16.11	申立人: 個人 57歳 被申立人: 証券会社	請求額: 265万円 和解額: 80万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 申立人は、東証1部に昇格することが確実な銘柄があるとの勧誘により株式を購入したが、虚偽の事実に基づく勧誘であった。したがって、買付けの無効を求め、売買差損について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 15年以上の証券取引の知識経験を豊富に有する投資家である。 東証一部上場については市場の噂を伝えたものである。 購入から5ヵ月後の苦情申立てである。 等のことから購入無効主張は、失当である。				
紛争解決の状況:				
平成17年1月、あっせん委員は、当該勧誘が申立人の投資判断に影響を及ぼした可能性は否定できず、他方で申立人は投資経験を豊富に有していること等から判断し、双方に互譲を求めた結果、80万円申立人に支払うことで和解成立。				
東京支部	申立: 平17.2	申立人: 個人 72歳 被申立人: 証券会社	請求額: 756万円 和解額: 486万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 誤って、100倍の株数の買い発注を行ってしまった。売買代金が多額になるとの連絡で取消を依頼したが、ほとんど約定できてしまっていた。 約定後、売却により処理を依頼したが、被申立人の売却処理が遅れたため売却損失は大きく拡大した。したがって、被申立人は損失額の70%の負担をすべきであり、756万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 売却依頼は約定直後ではなかった。 流動性が乏しく、短時間では処分できないことから、損失が拡大しても当社の不手際ではない。 以上のこと等から、対応の遅れという点について仮に当社に過失があるとしても30%を超えるものではない。				
紛争解決の状況:				
平成17年3月、あっせん委員は、申立人の過失が大であるが、被申立人においても反対売買の処理に時間を要するなどの不手際があったことを認め、4,860,000円を申立人に支払うことで和解成立。				

東京支部	申立: 平16.8	申立人: 個人 66歳 被申立人: 証券会社	請求額: 1,910万円 和解額: 94万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 総勘定元帳を取得したところ、過去数年間で幾度か現金が出金されている事実が判明したが、現金は一切受け取った事実はないことから損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 受渡しを確認した書面があることに加え、残高照合回答書も存在する等の事実から、申立人の請求に理由はない。				
紛争解決の状況:				
平成17年3月、あっせん委員は、入出金の一部について申立人の誤解に基づくものであったことを認めたが、その他の双方の主張は平行線をたどったものの、扱者が「一方的な思惑で売買した…」旨を謝罪するメモ書きを申立人に対して交付していたこと等の状況を鑑みるに被申立人に問題がなかったとはいえず、互譲を求めた結果、和解金として94万円を申立人に支払うことで和解成立。				
大阪支部	申立: 平17.1	申立人: 個人 76歳 被申立人: 証券会社	請求額: 200万円 和解額: 20万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 扱者が自宅に来訪し、ある株式が絶対にもうかるので買わないかとの勧誘があったが、当該銘柄に全く興味がなかったので断った。しかしながら、20銘柄を超える保有株式の全てを無断で売却し、その売却代金で勧誘銘柄を購入した。 よって、無断で売却された株式の原状回復を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の承諾を得ている。				
紛争解決の状況:				
平成17年3月、あっせん委員は、扱者が全くの無断で取引を行ったとの主張には無理があると思料されるが、申立人がこれまで銘柄を分散して投資を行っていたこと等を考慮すれば、一度の取引でこれらの株式を全て売却して特定銘柄に乗換える勧誘は、顧客の投資属性を軽視したとのそしりを免れず、不適切な勧誘であったと言わざるを得ず、20万円を申立人に支払うことで和解成立。				
九州支部	申立: 平16.12	申立人: 個人 69歳 被申立人: 証券会社	請求額: 318万円 和解額: 120万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):				
<申立人の主張> 金融商品について知識が全く知識がなかったものの、元本が減らないことを条件に扱者を信用して取引を行ってきたが、元本が割れていることが判明した。元本が割れる可能性があることについて一切説明を受けたことはなかった。 よって、元本との差額3,178,000円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 扱者は申立人に対し、元本保証の商品はないこと及び取引の都度リスクについて、十分な説明義務を果たしている。				
紛争解決の状況:				
平成17年3月、あっせん委員は、被申立人が勧誘時の商品説明等が必ずしも十分でなかったと認めたことから、120万円を申立人に支払うことで和解成立。				

東京支部	申立: 平17.2	申立人: 個人 32歳 被申立人: 証券会社	請求額: 和解額:	6万円 1万円	解決: 平17.3
紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張):					
<申立人の主張> 扱者より投資信託について銀行の定期預金のようなものとして勧誘を受けたが、解約時損害が生じたことから、原状回復を求めたい。 <被申立人の主張> 当該取引においては、口頭での説明の他に目論見書を交付しており、また、解約については委託注文書を受け入れていることから、原状回復には応じられない。 しかし、クレーム対応において不十分な点があり、申立人の信頼を裏切る結果となったことについては、真摯に反省する。					
紛争解決の状況:					
平成17年3月、あっせん委員は、被申立人は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配慮に欠ける面があったことを認め、1万円を申立人に支払うことで和解成立。					