

あっせん状況について

平成17年9月
日本証券業協会

平成17年4月から平成17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9件であり、内訳は【1.勧誘に関する紛争】が2件、【2.売買取引に関する紛争】が6件、【事務処理に関する紛争】が1件となっている。その内容は次のとおりである。

1. 勧誘に関する紛争（2件）

紛争の内容	支部	性別	年齢	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
勧誘時の約束違反	北海道	女	46	<申立人の主張> 扱者は投資信託の損失を挽回するため、新たな投資信託に乗り換えるよう勧めた。その際、「下落時には連絡する。」との約束であったにもかかわらず、扱者は何の連絡も行わず退職した。以上のことから取引を無効とし、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は事前説明を受けていたこと及び受益証券説明書の交付を受けていたことを認めており、また、取引残高報告書等で買付け後の値動きについて十分に把握できていたはずである。	157万円	平成17年4月、あっせん委員は、再調査を行い、また主張を整理した結果、最初の運用報告書が到達するまでの値下がり情報については連絡すべきであったこと等を理由にあっせん案を提示し、12万円を申立人に支払うことで和解成立。
誤った情報の提供	東京	男	65	<申立人の主張> 扱者より配当の権利は既に得られているとの連絡を受け、当該株式を売却したが、実際には配当の権利を未だ得られていなかった。したがって、当該配当金相当額の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 事実関係は認めるが、過失割合について争う。	246万円	平成17年4月、あっせん委員は、被申立人の応分負担分を9割とし、221万円を申立人に支払うことで和解成立。

2. 売買取引に関する紛争（6件）

紛争の内容	支部	性別	年齢	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
ネット取引	東京 大阪	男 男	41 59	<申立人の主張> インターネットで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ことから再発注を行った。しかし、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> 約定処理は正当である。	東京：4万円 大阪：5万円	平成17年4月、あっせん委員は、一度失効とした注文を顧客に確認を取らず復活させたことにより申立人に生じた損害は賠償すべきであると判断し、4万円(東京)・5万円(大阪)を申立人に支払うことで和解成立。
受発注ミス	東京	男	79	<申立人の主張> 保有株式の売却依頼を扱者が失念したため、当該株式が上場廃止となったため、売却不可能となった。 以上のことから損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 売却の意向は聞いていたものの注文を受けてはいない。特定口座開設手続きに時間を要したことが原因である。売却意向を聞いていたことから当社に非があると認めるものの、賠償金額については争う。	103万円	平成17年5月、あっせん委員は、特定口座の手続き終了日の終値で売却可能とし、74万円を申立人に支払うことで和解成立。

紛争の内容	支部	性別	年齢	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
無断売買	東京	女	57	<申立人の主張> 亡父の退職金と生命保険を原資とし、老後の生活資金として安定運用を原則として取引を開始したが、勝手にハイリスクな運用をされ、また、リスク説明・売買結果の連絡等もなかった。被申立人の過失割合を6割とし、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 無断売買、事後承諾の事実はない。	844 万円	平成 17 年 5 月、あっせん委員は、双方からの事情聴取の結果、申立人の過失もあるが、被申立人の不適切な勧誘等があったことが認められることから、取引全体の損失額から収益金を差し引いた金額の 6 割である 844 万円を申立人に支払うことで和解成立。
	東京	女	71	<申立人の主張> 有価証券の取引において、申立人の承諾なしに無断で売買されたことから、原状回復を求めたい。 <被申立人の主張> 一部の取引については無断売買の疑念があることを認めるが、その他の取引については正当なものである。	-----	平成 17 年 6 月、あっせん委員は、双方から事情聴取の結果、一部の取引に被申立人の過失が認められることから、当該取引について原状回復し、受取配当金相当額を申立人に支払うことで和解成立。
過当取引 適合性原則 説明義務違反	東京	女	87	<申立人の主張> 安定的な株式取引を求めたにもかかわらず多数・多額の取引が行われたのは、扱者の過当取引、適合性の原則違反、説明不足によるものである。以上のことから損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は他の証券会社との間で長年にわたって株式現物取引等を行ってきた、証券取引の知識経験を有する投資家である。株式取引を行うこと自体に適合性を欠くものではなく、一時的には取引の多い月もあるが継続的なものではない。 申立人が高齢であることから、扱者の来訪時には申立人の子女に同席をしてもらう等配慮を行っている。	400 万円	平成 17 年 5 月、あっせん委員は、被申立人が意思確認をした上で執行したものとは認められるが、申立人の判断能力がかなり低下していることが伺われる等の事情を総合的に勘案し、当事者双方の合意により、100 万円を申立人に支払うことで和解成立。

3.事務処理に関する紛争（1件）

紛争の内容	支部	性別	年齢	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
事務処理ミス	名古屋	男	63	<申立人の主張> 特定口座を開設し、取得価格が明確となっている株式を取得価格の証拠書類を添付した上で同口座に入庫したが、取得価格をみなし価格で処理されてしまったため、売却時に余分な税金を支払うこととなった。 以上のことから、払い過ぎた税金等について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立ての趣旨を認める。	4万円	平成17年4月、あっせん委員は、被申立人が取得価格の計算の誤りを認めたことから、4万円を申立人に支払うことで和解成立。