

あっせん状況について

平成17年10月
日本証券業協会

平成17年7月から平成17年9月までの間に、あっせん委員により和解が成立した事案10件であり、内訳は【1.勧誘に関する紛争】が3件、【2.売買取引に関する紛争】が5件、【事務処理に関する紛争】が2件となっている。

1. 勧誘に関する紛争（3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
断定的判断の提供	大阪	男	63	<申立人の主張> 扱者に勧められて空売りしたところ、翌日より株価は暴騰した。これは断定的判断の提供による違法な勧誘であることから、取引の無効を求めたい。 <被申立人の主張> 扱者の勧誘に断定的なところはなく、最終的には申立人の判断・依頼に基づいた正当な取引であることから、本取引を無効にすることは出来ない。	60万円	平成17年7月、あっせん委員は、勧誘に当り、「儲かる確率が高い。」といったセールストークを使用するなど、申立人に対して利益が出ることを強調し、勧誘したことを認めている。勧誘を受けた際、申立人は、扱者に対して取引の安全性を確認するなど新規取引には消極的であったことを勘案すると、そのような申立人に対して、利益面だけを強調し勧誘した行為は、顧客の投資意向を軽視した投資勧誘として、少なからず問題があったものと認められることから、20万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
誤った情報の提供	東京	男	43	<申立人の主張> 株式の買付注文に際し、「ストップ高買い気配の銘柄は大引注文は受付けない。」との扱者の説明により、やむなく成行注文にしたところ、相場が急落したまま売却せざるを得なかった。その結果、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> 「成行き注文が消化されないとシステム上はじかれる。」と説明したのであり、「大引け注文が無条件にはじかれる。」との説明を行ったわけではない。 したがって、損失は自己責任であることから、損害賠償には応じられない。	200 万円	平成 17 年 9 月、あっせん委員は、本件売買についての責任は申立人にあるが、被申立人の説明も十分であったとは言いがたく、損失額の 1 割である 20 万円を申立人に支払うことで和解成立。
適合性原則	東北	男	88	<申立人の主張> 定期預金を解約し、その資金により投資信託を購入させた。85 歳の高齢者である申立人に対して行われた当該取引は適合性の原則に照らし、不適切な勧誘であることから、原状に戻してもらいたく損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 投資信託の勧誘時に他社での取引状況等をヒアリングし、商品説明を十分行った。したがって、適合性に反する行為はなかったと考えている。	1,670 万円	平成 17 年 9 月、あっせん委員は、あっせん制度の趣旨による互譲を求めた結果、120 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（5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
無断売買 勧誘時の 約束違反	東京	女	71	<申立人の主張> 保護預かりしていた 3 万株の株式を買戻しする約束で、扱者が勧めるまま売却したが、一部は買い戻せない状況となった。また、扱者は商品説明のないまま頻繁に売買を繰り返した。以上のことから現状復帰を求めたい。 <被申立人の主張> については、努力するとのことで勧誘を行ったものである。 については、申立人の意向による一任勘定取引である。 以上のことから、申立人の主張は容易に認められない。	300 万円	平成 17 年 7 月、あっせん委員は、取引に関しては、被申立人から申立人へ取引報告書が郵送されているので取引内容は確認できる状況であったが、扱者の行為は無断売買の可能性が強く、買戻しが行えなかったことは申立人の過失もあるが、「買戻しができる」と誤解を与えた可能性もあることから、双方に和解による解決を求めた結果、214 万円を支払うことで和解成立。
無断売買	中国	男	92	<申立人の主張> 無断売買による投信の売買損と評価損等について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の申立には応じられない。	563 万円	平成 17 年 8 月、あっせん委員は、あっせん制度の趣旨による互譲を求めた結果、20 万円を申立人に支払うことで和解成立。
	東京	女	57	<申立人の主張> 公社債投信の売買において無断売買等について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の申立を認める。	30 万円	平成 17 年 9 月、あっせん委員は、扱者の無断売買を認め、またその後の被申立人の対応にも落ち度があることから、その損害額及びあっせん費用の計 30 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
売買執行ミス	大阪	女	54	<申立人の主張> 株式の信用売り決済の発注において、扱者の不適切な対応により発注時間が遅延してしまった。したがって、本来売却できたであろう価格の差額分について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の申立を認める。	6 万円	平成17年7月、あっせん委員は、申立人の申立を認め、また被申立人も落ち度を認めたことから、申立人の請求どおり6万円を申立人に支払うことで和解成立。
	東京	法人		<申立人の主張> 株式の売却において、扱者の注文執行の遅延により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> 注文執行ミスがあったことを認めるが、申立人が売却できたと主張する価格での約定は難しいと考えることから、金額については争う。	536 万円	平成17年8月、あっせん委員は、被申立人の事務処理手続きの遅延が原因であると認め、その損害額及びあっせん費用の536万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（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
事務処理ミス	東京	女	41	<申立人の主張> 購入したドル建て債券を『円』で償還されてしまった。パンフレットの記載内容ではドルでも受け取れることとなっている。 また、扱者は円での償還を私に確認しているとのことであるが、そのような事実はない。 償還金をドル建て MMF に振り替えて欲しい。 <被申立人の主張> 外国証券取引口座約款の規定では、申込者が外貨で受領または支払いを希望する場合には、あらかじめ証券会社に対し申出ることとされている。 しかしながら、「そのまま償還でいいですか。」と確認したことで、円償還と解釈した扱者の判断に問題はあった。	原状回復	平成17年 9 月、あっせん委員は、双方が合意したことから、ドル建 MMF を償還金で買付け、不足額を申立人に支払うことで和解成立。
	東京	男	39	<申立人の主張> 株式分割に伴う新株式の売却において、会社側のミスにより保管振替扱いになっていなかったことからタンス株扱いとされ、信託銀行から直接株券が郵送された。これにより売却可能日が遅れてしまい、機会を喪失してしまったことから、被った損失額の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立の趣旨を認めるが、金額については争う。	30 万円	平成 17 年 7 月、あっせん委員は、会社側に非があるが、申立人も譲歩する等により合意し、25 万円を申立人に支払うことで和解成立。