あっせん状況について

平成18年5月
日本証券業協会

平成18年1月 から平成18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、 22 件である。
なお、内訳は【1. 勧誘に関する紛争】が 8 件、【2. 売買取引に関する紛争】が 7 件、【3. 事務処理に関する紛争】が 1 件、
【4. その他の紛争】が 6 件となっている。

紛争の区分	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 請求額	紛争解決の状況
勧誘に関する 紛争	誤った情報の 提供	四国	男性 49歳	<p><申立人の主張> 株式の取引において、他人からの注文を誤って自分の買付け注文として執行された。また、外国株式(ADR)の取引において、売出価格を誤って提示され、すぐに売却すれば利益がでると説明を受けて、当該外国株式を売却したところ、損失が発生した。なおかつ、外貨建債券の取引において、当該債券利率を誤って本来の利率よりも高い利率にて勧誘を受け、誤って当該債券を買い付けることとなった。これら一連の取引において発生した損失金額の返還を請求したい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の請求を全面的に認め、損失金額の返還に応じる。</p>	55万円	平成18年3月、あっせん委員は、被申立人が全面的に非を認めていることから請求金額の全額55万円を申立人に返還すべきと判断し、和解成立。
勧誘に関する 紛争	誤った情報の 提供	東京	男性 41歳	<p><申立人の主張> 先物・オプション取引において、追証の連絡を受けたとき、扱者に対して口座残高の確認を行うとともに当該残高にて決済したい旨を伝えた。翌日、扱者の説明したとおり決済を行ったにもかかわらず、口座残高が減少していた。扱者の誤った説明により投資判断を誤り決済注文を出してしまったことにより被った損失金額について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 扱者の誤った説明があった点については認めるが、申立人はインターネット取引を行っており、システムにおいて申立人が投資判断を下すまえに、インターネット取引画面にて口座残高の確認等を行える環境にあったことから、申立人自身にも相当の過失がある。</p>	23万円	平成18年3月、あっせん委員は、被申立人が申立人の問い合わせに対し間違った説明をし、その説明が投資判断を誤らせたこととしながらも、申立人にも過失があるとし互譲を求めた結果、申立人の返還請求額の80%である19万円を支払うことで和解成立。

紛争の区分	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 請求額	紛争解決の状況
勧誘に関する 紛争	説明義務違 反	東京	女性 73歳	<p><申立人の主張> 詳細な説明もなしに短期間に頻繁な外国株の売買をさせられた。非常識と思われるやり方で、当方の数度の警告も無視して損失が雪だるま式に増えた。未経験、無知、高齢につけ込んだ無法なやり方に対し、損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 一時期は利益が発生していたような状況から、損失が発生したのは、相場の変動の結果と考える。</p>	624万円	平成18年1月、あっせん委員は、これまで株式取引経験がなかった申立人に対して為替変動リスクが存在する外国株式を勧めるに当たって、これらのリスクに関して十分な説明を行う必要があるところ、扱者はそれらのリスクを十分に認識させるだけの説明が行われたといえるかは疑問であり、他方で申立人は投資信託の取引経験を有して株式取引の投機性についても基本的に理解していたと考えられることから、200万円を支払うことで和解成立。
勧誘に関する 紛争	説明義務違 反	東京	男性 77歳	<p><申立人の主張> 投資信託の取引において、購入を検討する時間的な猶予を与えず、強引な勧誘によって被った損害金額の返還を請求したい。</p> <p><被申立人の主張> 適正な勧誘だったとの認識から申立人の請求には応じられない。</p>	68万円	平成18年2月、あっせん委員は、双方の主張が対立する点があったが、互譲を求めた結果18万円を支払うことで和解成立。
勧誘に関する 紛争	説明義務違 反	東京	男性 45歳	<p><申立人の主張> 信用取引において、株式分割時に顧客が損失を被る恐れがあるような重要事項の説明がなかったことから被った損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 説明義務は果たしている。</p>	100万円	平成18年3月、あっせん委員は、「信用取引に関する説明書」の記載に一部不足する面があったとし、実質損金54万円の2割相当の11万円を申立人に支払うことで和解成立。
勧誘に関する 紛争	説明義務違 反	東京	男性 66歳	<p><申立人の主張> 信用取引において、上場廃止により信用取引代用有価証券から除外されたという重要な事実を事前に連絡もないまま、信用買い建て玉が強制決済されてしまったことにより生じた損失額について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の追加保証金発生に伴う信用維持率の悪化から、信用取引規程に基づき任意売却決済を行ったものであり、申立人の請求には応じられない。</p>	730万円	平成18年3月、あっせん委員は、被申立人が行った任意決済自体は正当であるとしながらも、異例の上場廃止に伴う処理、事前の連絡状況等を考慮し、任意決済に係る手数料及びその消費税の合計額9万円を申立人に支払うことで和解成立。

紛争の区分	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 請求額	紛争解決の状況
勧誘に関する 紛争	適合性の原則	東京	女性 57歳	<p><申立人の主張> 当該資金が住宅ローンの返済資金であること、株式の経験がないことを告げていたにもかかわらず、外国株等の売買を過度に行われた結果被った損害の賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は証券知識があったとの認識から適合性に反するとは考えがたい。また、本取引は申立人の承諾のもと行われたものである。しかしながら、当該運用資金が住宅ローン返済であることを知りながら、適した勧誘であったなど、その後のフォローに反省すべき点があることは認める。</p>	1,478万円	平成18年2月、あっせん委員は、扱者には、申立人の資金の性格等を知りながら扱者は、申立人に対してリスクの高い商品を頻繁に勧誘し、損害を与えた点等に問題があり、一方、申立人にも、取引報告書等において残高を確認した際、いつでも取引を止めることが出来た点で責任があり、双方に互譲を求めた結果、500万円を申立人に支払うことで和解成立。
勧誘に関する 紛争	適合性の原則	東京	女性 61歳	<p><申立人の主張> 元本割れのない商品での運用を依頼したのにも拘らず、リスクのある商品を勧誘されたことにより発生した有価証券取引での損失金について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は有価証券取引口座開設申込書に「余裕資金」と自己申告しており、リスク商品に関する内容及び損失発生についてもその都度説明を行っており、全て申立人が理解したうえで行われていた。</p>	245万円	平成18年2月、あっせん委員は、申立人は取引報告書の内容を確認する義務を怠ったとするものの、被申立人は、リスクの高い「EB債」を複数回にわたって勧誘・受注したうえ、申立人からは「株券償還になった場合でも利益が出るまで保有する」という意向を受けていたにも拘らず、他の商品への乗換えを勧めており、投資意向を勘案した場合、適合性の観点からも問題があることから申立人が被った損失のうち35万円を申立人に支払うことで和解成立。

紛争の区分	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 請求額	紛争解決の状況
売買取引に関する紛争	ネット取引	大阪	男性 54歳	<p><申立人の主張> インターネットを通じた株式取引において、A銘柄2,000株を2回買付けた後、同日全て売却を行った。2週間経ってから被申立人より「買付注文が1回しか発注されていないにもかかわらず二重約定となっていたため、2,000株の売り及び買いの約定取消処理を行いたい」旨の申し出があった。被申立人から送付されてきた約定報告書にも、その約定処理が事実であることが記載されており、その申し出を拒否したにもかかわらず、被申立人は約定取消処理を行うとともに、それに伴う売買益相当額を口座から引落された。口座から引落された金銭等の返還を請求したい。</p> <p><被申立人の主張> システム障害に伴う約定訂正等の過程で、申立人が二重に買付注文をしたかのように取引画面に誤って表示してしまったことは認める。しかし、申立人が買付注文を二重に行った事実がないことは、システムに残された取引記録から明らかであり、申立人の請求を認めることはできない。</p>	4万円	平成18年3月、あっせん委員は、申立人が保有している株数量を超える売却注文を出したことから、画面上で何らかの誤表示があったものと想定され、それらに対して被申立人の対応が適正であったかについては疑問が残り、注文を行った事実については申立人の記憶が曖昧であることから、双方に互譲を求め、被申立人が申立人に対して3万円を支払うことで和解成立。
売買取引に関する紛争	売買執行ミス	東京	女性 60歳	<p><申立人の主張> 株式の売付注文を委託したところ、当該売付注文の有効期限につき、会社は週中注文とすべきところを当日注文としたため、当該株式を売付けることができなかった。当該注文執行過誤に起因する損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を概ね認めるが、当該申立人の売付注文に係る有効期限が週中注文だったとしても、必ずしも約定が成立していたことは確認できない。</p>	34万円	平成18年3月あっせん委員は、扱者の注文執行失念の過誤が事実であり、申立人の主張する価格以外での売付けができなかったかを合理的に推測することができないため、申立人の主張する34万円を支払うことで和解成立。
売買取引に関する紛争	無断売買	東京	男性 57歳	<p><申立人の主張> 投資信託の取引において、無断で買われたために被った損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 無断買付の事実は認められない。</p>	380万円	平成18年1月、あっせん委員は、被申立人が「確認書」の徴求を行わなかった等落ち度があるが、申立人にも譲歩を求めた結果、50万円を申立人に支払うことで和解成立。

紛争の区分	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 請求額	紛争解決の状況
売買取引に関する紛争	無断売買	大阪	男性 39歳	<p><申立人の主張> 扱者は、実際には損失が発生しているにもかかわらず、虚偽の収支報告書により、あたかも利益が出ているかのように見せかけた上で株の売買勧誘をした。さらに、扱者は当該損失を補填するため、無断で株の売買を行ったため、多額の損害を被った。当該損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 虚偽報告は事実である。 しかし、損失を隠すため無断売買を繰り返した事実はなく、申立人に売買を一任されているとの認識の下に、事後承諾を得ながら売買を行っていたと考えている。</p>	3,594万円	平成17年12月、あっせん委員は、扱者の虚偽のFAXによる勧誘及び申立人の承諾なく行った一部取引について、被申立人は賠償責任があるとし、887万円を申立人に支払うことで和解成立。
売買取引に関する紛争	無断売買	大阪	男性 57歳	<p><申立人の主張> 外国株式の取引において、詳細な説明もなく強引に売買を繰返し、さらに無断売買により被った損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 本取引において説明は行っており、承諾も得ていたと認識している。しかしながら一部取引において説明不足があったことから話し合いに応じる。</p>	835万円	平成18年1月、あっせん委員は、被申立人は一部の勧誘及び受託に関して説明が不十分であったと思われる、一方、申立人は確認義務を怠ったとし、29万円を申立人に支払うことで和解成立。
売買取引に関する紛争	無断売買	九州	女性 78歳	<p><申立人の主張> 株式及び投資信託の取引において、無断で売買させられたことにより被った損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 本取引においては正常な取引との認識から申立には応じられない。</p>	648万円	平成18年2月あっせん委員は、申立人は取引報告書の内容を確認する義務を怠ったとするものの、被申立人が申立人からあらかじめ同意を得ないで行った売買が一部あったことを認めため、300万円を申立人に支払うことで和解成立。
売買取引に関する紛争	無断売買	北陸	男性 80歳	<p><申立人の主張> 株式取引及びEB債取引において、扱者が予め同意を得ないで行った無断売買により被った損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 扱者による違法行為については認めるものの、損害額については妥当な算定をしていただきたい。</p>	1,859万円	平成18年2月、あっせん委員は、扱者による無断売買の事実は明確であるが、無断売買による申立人の損害金額を特定することは困難であることから、申立人が会社へ投入した全金額から売却により申立人が受領した金額を差し引いた1,307万円を申立人に支払うことで和解成立。

紛争の区分	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 請求額	紛争解決の状況
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	大阪	男性 76歳	<p><申立人の主張> 株式取引において、引き渡された株券が無効株券であったことから、これを正規の株券と交換することを求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が名義書換を行わなかったことが原因の一つであると考えているが、引渡時にすでに無効株券であったこと考慮すると誠意をもって対応したい。</p>	75万円	平成18年1月、あっせん委員は、被申立人の責任において株券を買戻し、申立人に送付することで和解成立。
その他の紛争	詐取・横領	名古屋	女性 57歳	<p><申立人の主張> 外国債券及び投資信託の取引において、売却・解約注文したところ、当該売却金額が交付されなかった。扱者の横領により被った損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は現金の交付を受けていないにも拘らず、現金の交付を受けたとする受領書に安易に署名、押印した過失がある。</p>	631万円	平成18年3月あっせん委員は、申立人は株式取引の経験がないことから過失は被申立人側にあるとし、568万円を申立人に支払うことで和解成立。
その他の紛争	詐取・横領	名古屋	女性 49歳	<p><申立人の主張> 株式の取引において、当該投資資金が返ってこない。当該扱者の横領により被った損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 扱者と申立人との間の個人貸借取引であり、当社が関知するものではない。また、申立人は、会社が発行する正規の受領書を受取らずに扱者に対して投資資金を預けるなどの過失がある。</p>	430万円	平成18年3月、あっせん委員は、被申立人の使用者責任を認め、一方申立人の過失も認め、過失相殺について意見の調整を行った結果、301万円を申立人に支払うことで和解成立。
その他の紛争	詐取・横領	名古屋	女性 62歳	<p><申立人の主張> 投資信託・債券の取引において、扱者の横領により被った損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、会社所定の現金交付を受ける際作成する受領書に安易に署名押印し、会社が送付した残高通知書等を確認しない等の過失がある。</p>	951万円	平成18年3月、申立人が代金を受取らずに受領書に安易に署名、押印してしまった部分は1割の過失相殺を、被申立人が送付した申立人の取引残高報告書等の確認を申立人が怠った部分の取引については、2割の過失相殺として、被申立人が申立人に対して、合計金額741万円を返還することで和解成立。

紛争の区分	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 請求額	紛争解決の状況
その他の紛争	詐取・横領	東京	男性 70歳	<p><申立人の主張> 扱者は、国債投資で運用するとの説明で、名刺の裏に利息日等を記入して金銭を預けたところ、毎月利息金額を頂くことができた。その後、扱者の説明は、架空の話であり、個人的に流用していたことが判明した。扱者は正規の証券取引装ったものであり、当方の重過失はない。したがって、扱者の不法行為により生じた損害金額の返還を請求したい。</p> <p><被申立人の主張> 本取引は、申立人と扱者との間の個人的な金銭消費貸借契約であり、また、申立人は、正規の証券取引に基づく取引報告書などに本取引に関する記載がされていないことを十分認識できる立場にあることから重大な過失がある。</p>	2,855万円	平成18年3月、あっせん委員は、申立人が預け入れた金銭において証券取引の実体が存在せず、扱者の行為は、被申立人において、あたかも国債に投資を行っているかのように見せかけ、金銭を預けさせたもので、詐欺というほかないとし、実質的損害の算定において被申立人の使用者責任に基づく損害賠償については申立人の過失を斟酌し双方に互譲を求めるとし、申立人に1,650万円を支払うことで和解成立。
その他の紛争	詐取・横領	名古屋	女性 58歳	<p><申立人の主張> 扱者から、株式投資などの投資資金に充てるとの説明を受け、約1,000万円(このうち300万円は現金)を預けたところ、当該資金で買付けた投信及び債券を全て解約し約661万円返還を受けたが、残金がなくなっていたためその返還を請求することとしたい。</p> <p><被申立人の主張> 会社所定の領収書の交付を受けることなく、申立人は安易に扱者に対して現金を交付した過失が認められる。</p>	260万円	平成18年3月、あっせん委員は、被申立人の使用者責任を認め、申立人にも過失があると判断し、過失相殺について互譲を求めた結果、被申立人が申立人に対して150万円を支払うことで和解成立。
その他の紛争	詐取・横領	名古屋	女性 46歳	<p><申立人の主張> 保護預りにしていた外国債を扱者の勧めにより、解約をしたところ、扱者の解約代金を株式投資に運用するとの説明を受け、現金の交付を受けずに受取書に署名・押印をした。その後、扱者は配当金といって2回ほど現金を持参するとともに、追加投資といって現金を要求されたためそれに応じた。扱者に渡した金銭の返還を請求することとしたい。</p> <p><被申立人の主張> 外国債売却代金については、扱者が申立人に対して直接現金の交付がないにも拘らず、安易に受領書に署名押印した過失がある。また、申立人が扱者に対して貸付を行った金額については、その資金用途を具体的に聞きもせず金銭を交付していることから、扱者の行為は、使用者責任の要件である職務範囲内の行為とは認められず、仮にそれが認められても相当程度の過失相殺が求められる。</p>	538万円	平成18年3月、あっせん委員は、被申立人の使用者責任を認め、また申立人にも一定の過失があることを認めたため、過失相殺について互いの意見を調整した。その結果、470万円を申立人に支払うことで和解成立。