

あっせん状況について

平成18年8月
日本証券業協会

平成18年4月 から平成18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、 23 件である。
なお、内訳は【1. 勧誘に関する紛争】が 14 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 2 件、
【4. その他の紛争】が 0 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	大阪	女性 63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、取引画面に表示された誤った情報の提供を受けて買付けを行った結果発生した20万円の損失が発生した。損失のうち5割を被申立人の責任とし損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> インターネット取引画面にて提供された情報は誤ったものであることは認めるが、取引約款及び当該取引画面において、その免責事項として明記されていることから賠償責任を負うものではないと認識している。</p>	10万円	平成18年4月、あっせん委員は、第三者が行っている場合であっても、情報が誤って顧客に提供された場合は、被申立人に責任があるものと考え、一方申立人においても過失が全く無かったとはいえないとし、双方が同意したことから、10万円を申立人に支払うことで和解成立。
勧誘に関する 紛争	誤った情報の 提供	東京	男性 61歳	<p><申立人の主張> 取引画面上、信用取引の建玉の表示がなくなっていたため、担当者に問い合わせたところ、取引画面の誤表示ではなく、建玉は存在していないとの回答を得た。 しかし、後日、建玉は存在していたとの連絡を受け、強制決済された。これ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> 申立人の主張するとおり、担当者が事実と異なる建玉を回答したことは事実である。 申立人が建玉について問合せを行った前日時点の損失は、申立人に帰属するものであり、建玉の存在が判明した後の損失については、申立人に損失を放置した過失がある。</p>	472万円	平成18年5月、あっせん委員は、建玉がなくなったと誤表示した前日時点までの評価損失については申立人に帰属するものと判断し、損害賠償請求金額から当該評価損失金額を控除した438万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	誤った情報の 提供	東京	男性 45歳	<p><申立人の主張> インターネット取引において、信用取引における追加保証金の差入必要金額が本来33万円のところ326万円と誤って表示したことに伴い、当該差入必要額を調達するために決済した損失金額及び慰謝料について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 本件の誤表示については、当方に過失があったことを認め、その範囲内においてはあっせん場で解決したいと考えるが、申立人の慰謝料請求については賠償金額を支払う義務はないと考える。</p>	330万円	平成18年5月、あっせん委員は、被申立人による誤表示の金額の程度は大きく、申立人の投資判断を誤らせたことは間違いないことから、被申立人の過失割合を8割とし、誤表示がなく申立人があっせん申立日まで継続して保有していれば得られたであろう利益額等約86万円のうち69万円を申立人に支払うことで和解成立。
勧誘に関する 紛争	誤った情報の 提供	大阪	女性 77歳	<p><申立人の主張> 株式取引において、担当者より特定口座の取引で損失が発生しているため他社で行っている株式取引で利益が出ていれば、その利益と相殺できるので売却の方が良いとの指導を受けて、持株を売却した。その際、担当者は確定申告の必要はないと説明したため、確定申告を行わなかった。 後日、税務署の説明を受けたところ、確定申告をしなければ損益通算だけでなく、損失繰越しの特例を受けることもできないことが判明した。担当者による誤った情報の提供により発生した税務負担及びそれに伴う保険料等の増額分100万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が申立人に対して、確定申告の必要はない等誤った説明をしたことは認めるが、申立人が主張する賠償請求額の根拠が明確でないことから、その請求金額を認めることはできない。</p>	100万円	平成18年5月、あっせん委員は、担当者が申立人に対して税務に関する誤った説明をしていたことに争いがなかったことから、過失により賠償される範囲を確定し、69万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	誤った情報の 提供	北陸	女性 58歳	<p><申立人の主張> 担当者は、双方の意思伝達が不十分であったことから、買付け注文株数の10倍の株数を誤って買い付けた。当初、被申立人側は、「約定を取り消す。」旨の説明をしていたにもかかわらず、翌日「約定を取り消すことはできない。」と当初と反対の説明を行った。 被申立人の誤解を与える説明により売却機会が奪われたことから発生し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> 申立人に対して「約定取消し処理を行う。」旨の誤った説明を行った事実は認める。しかし、担当者は申立人から買付け注文の依頼を受けた際、銘柄、数量、価格、売買の別を復唱し確認していることから、当該買付け注文は申立人の判断によるものである。</p>	43万円	平成18年6月、あっせん委員は、買付け注文が申立人の主張するとおり執行されたかについては、各々の主張の正当性を確認する証拠等もないことから双方に自分の責任があると考えることが妥当であり、約定後の被申立人側の対応については、申立人に対して売却の意思決定に影響を及ぼしたことは明らかであることから請求金額の5割である23万円を申立人に支払うことで和解成立。
勧誘に関する 紛争	誤った情報の 提供	名古屋	男性 57歳	<p><申立人の主張> 信用新規売建てをしていた銘柄に係る株式が1対3の株式分割を発表したことから、担当者に対して未決済建玉の株数が3倍となり、単価が3分の1になることを確認した。担当者から確認を得たこともあり、株式分割後に決済を行ったところ、売却代金が当初想定していた金額よりも大幅に低い金額となっていた。担当者が信用取引の株式分割時に係る権利処理の具体的な説明を怠ったことにより被った想定売却金額と実際の売却金額との差額について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 信用取引の株式分割時に係る権利処理価格による単価調整の具体的な説明を怠った事、権利処理後に明確な説明をしなかった為に誤解を与えた事は認める。 しかし、申立人が取引残高報告書により未決済建玉の現状を把握、認識できたにもかかわらず問い合わせや異議申し立をしなかった点は、申立人にも過失があるため、賠償金額については争う。</p>	531万円	平成18年6月、あっせん委員は、被申立人は申立人に対して信用取引の株式分割時に係る権利処理方法の具体的な説明を怠るなどの注意義務違反があった、一方申立人についても取引残高報告書が送付されていることから被申立人担当者の説明に過誤があることを認識し、早期に対処すれば損失の拡大を防止できた可能性もあることから、申立人にも相応の過失があるものと判断し、490万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	説明義務違 反	大阪	男性 49歳	<p><申立人の主張> 担当者は、空売りに関するリスク説明等を行わなかった。担当者の勧誘行為に問題があることから、損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、信用取引口座を開設する際、申立人に信用取引の仕組みとそのリスクを説明している。 申立人は、取引残高報告書の記載事項につき異議がない旨の回答書を提出している。 一方、一部の取引において申立人の投資意向に沿わない勧誘、説明が不十分な点があったことを認めることからあっせんにおいて解決したい。</p>	3,200万円	平成18年4月、あっせん委員は、申立人が空売りのリスクについて理解したかは疑問であり、さらに多額の売建て時には再度リスクの大きさも説明するべきであった。一方、申立人は信用取引約諾書に署名捺印し、取引残高報告書にも異議がない旨回答している等応分の過失がある。よって、双方に互譲を求めた結果、300万円を申立人に支払うことで和解成立。
勧誘に関する 紛争	断定的判断 の提供	東京	男性 66歳	<p><申立人の主張> 担当者は、「必ず値上がりする。」などある銘柄の信用取引の勧誘を行った。その際に当該銘柄の財務状況、値上がりを予想する根拠、値下がりリスク等について十分な説明を行わなかった。 担当者による断定的判断の提供、説明義務違反に基づく勧誘等の違法行為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> 申立人は投資経験が豊富であり、担当者が申立人に対して断定的判断の提供をした事実はなく、継続的に当該銘柄の情報提供を行っており説明義務違反に抵触する事実はない。</p>	355万円	平成18年6月、あっせん委員は、担当者は、申立人に対して値動きの大きい銘柄の勧誘をしており、申立人が多忙であるにもかかわらず、その取引のリスクを申立人が正確に認識していない状況を看過していたことが認められ、一方申立人は、その投資経験から、株式取引の危険性について十分理解していると考えられることから、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。

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	名古屋	女性 76歳	<p><申立人の主張> 担当者は、外国株式の商品内容及び損失状況等について十分に説明を行っていない。当該担当者の勧誘行為は説明義務及び適合性原則に反するものであることから、損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は株式及び外国債券等への投資経験があった。担当者は申立人に対して電話・訪問等により勧誘を行うとともに商品内容及び損益状況について十分な説明を行っている。 申立人は取引報告書及び取引残高報告書により取引状況について十分把握できる状況にあった。 以上の点から、申立人の請求に応じることはできない。</p>	766万円	平成18年4月、あっせん委員は、申立人は高齢者であり債券等の投資経験はあるとしても、自らが積極的に外国株式等リスクの高い商品を行うとは推測し難い。担当者は、短期間での売買及び乗換売買等を行わせており、高齢者に対する取引としては不適切と見受けられる。一方、申立人は取引の最終的判断を行っている過失がある。以上の点を指摘し、双方に互譲を求めた結果、250万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	男性 90歳	<p><申立人の主張> 担当者は、十分な説明を行わずに一方的な電話勧誘により頻繁に株式の売買をさせるとともに、5～7年も解約出来ない匿名組合契約の締結をさせた。株式の売買により生じた損失についての損害賠償、及び当該匿名組合契約締結の解除若しくは現状回復を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は株式売買により利益が発生したことから短期売買を行うようになったものである。 申立人は投資資金を余裕資金であると話している。 申立人から注文を受け付ける際には注文内容を確認したうえ、委託注文書を受け入れている。 担当者は、匿名組合契約締結前に資料等を持参しリスク等を申立人に説明している。 以上の点から、申立人の請求に応じることはできない。</p>	1,079万円	平成18年4月、あっせん委員は、被申立人は高齢者である申立人に対する説明が不十分であり、一方、申立人は取引報告書の内容を確認しておらず、契約書及び確認書等に署名・捺印も行っていることから、双方に互譲を求めたところ、申立人に対して539万円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 78歳	<p><申立人の主張> 担当者は、高齢である申立人に対して外国株式、投資信託、外国債券の無断売買及び過当売買を行わせた。担当者の適合性原則に反する行為に伴う損失について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張する無断売買、過当売買の事実はない。また、申立人の過去の取引履歴をみても、投資経験は十分であり適合性に反することはない。</p>	500万円	平成18年4月、あっせん委員は、無断売買、過当売買及び適合性原則違反の事実は認められないものの、被申立人は、取引前の十分な説明を行っておらず、申立人が頻繁な取引を納得し投資判断を行うことができたか疑問も残ることから、総合勘案して、双方に互譲を求めたところ、210万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	大阪	女性 64歳	<p><申立人の主張> 証券取引の知識に乏しかったことから、低リスク商品を望んでいた。しかし、担当者は、リスクの高い国内普通社債、国内転換社債、外国投資信託、他社株転換社債等の仕組み債、及び中企業・新規上場ベンチャー企業の株式による運用を提案した。担当者の適合性原則に反する行為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> 申立人には、証券取引に関する知識があると認識している。担当者は、商品を提案する際には商品内容及びリスクを詳細に説明している。</p>	1,000万円	平成18年4月、あっせん委員は、被申立人には取引全体が申立人の投資目的、財産状況及び投資経験等に照らして不適合であるとか、説明義務違反とはいえないものの、リスクの高い新規上場株式に申立人資産の3分の2を投じていることから、担当者の勧誘方法に慎重さを欠いた面があることを否定できず、他方、申立人にも担当者に対して説明を求めることができたことから、被申立人の過失割合を1割とし123万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 63歳	<p><申立人の主張> 担当者は、安全性重視である顧客の投資意向に反し、リスクの高い新興市場株式を強引に勧誘した。これにより被った損失から当方の過失分を除いた100万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、強引に勧誘した事実はなく、新興市場銘柄を勧誘する際に「取引確認書」も受入れていることから、正当な取引であると認識している。</p>	100万円	平成18年5月、あっせん委員は、被申立人は新興市場銘柄の勧誘に際し「取引確認書」を受入れているとはいえ、担当者は、申立人の投資意向に反する勧誘を行っており、「適合性の原則」に抵触するものと判断し、「あっせん案」を提示したところ、30万円を申立人に対して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	法人	<p><申立人の主張> オプション取引において、当方の証拠金が不足しているにもかかわらず、担当者は証拠金不足を放置させたまま取引を継続させ損失を拡大させたことから、損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人は、オプション取引の経験が長く、オプション取引における証拠金の計算方法もコンピュータソフトを取り込み、自身で日々計算している。このように申立人は十分な知識をもっていることから、証拠金不足を放置したという過失が当社にあることを認めることはできない。</p>	19,269万円	平成18年6月、あっせん委員は、申立人は、個々の取引は全て自分が承認していること、証拠金不足が発生した後も取引の中止を求めていること、証拠金不足を補う方策を考えていたことなどの過失がある、一方被申立人は、申立人の強い要請があったとはいえ、証拠金不足のまま取引を継続させたことは顧客管理上の落ち度があったことから、顧客請求金額の1割である1,926万円を被申立人が負担することで和解成立。
売買取引に関 する紛争	売買執行ミス	名古屋	男性 75歳	<p><申立人の主張> 担当者は、株式1株の買い注文を100株で執行してしまった。買付けの追認をしないとの条件で99株の反対売却に応じたことから、当該差損について、損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人に対して注文内容の確認を行ったうえで受注をしており、申立人の請求には応じることはできない。</p>	183万円	平成18年4月、あっせん委員は、被申立人は、売買代金が通常と異なる著しく高額な注文に対し、買付代金を確認しないまま執行するという注意義務を怠っており、一方申立人には、注文する際に発注価格を4桁の数字で伝える誤解を生じさせるような行為があった事等の過失が認められるとして、差損金額の8割5分155万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	売買執行ミス	大阪	男性 56歳	<p><申立人の主張> 1,100万円の投信買付けが可能であるとの説明を担当者より受けたので、同額の発注を行った。その後、「スイッチングと新規買付は別に受注しなければならなかった。」との担当者の連絡があり再発注したが、当日の執行に間に合わなかった。結果、1,040万円しか約定されていなかったこと、注文執行が翌日となったことにより22万円高く買い付けることとなったことから、60万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の注文執行ミスに伴う過失については認める。当該ミスによる損失は22万円である。しかし、その他の請求に応じることはできない。</p>	60万円	平成18年5月、あっせん委員は、申立人の注文執行遅延については被申立人の賠償責任が認められ、その他の請求には法律的な根拠はないとし、申立人に対して22万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
売買取引に関する紛争	売買執行ミス	大阪	男性 36歳	<p><申立人の主張> インターネットにおける株式取引において、買付け注文のすぐ後に売却注文を行おうとしたところ、取引画面において不足金額の発生が表示されていた。担当者に問い合わせたところ、担当者は、「不足金額を入金しない限り売却できない」と説明を受けたため、入金を行ってから売却注文を行った。しかし、実際は不足金額が発生していても売り発注が可能であったことから、当初の売約定は成立していた。売却機会を失い損失が拡大したことから、損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、申立人に対しては取引残高に関する一般的な説明を行っただけであり、株式の売却の意思表示まで受けていないため、申立人の請求を認めることはできない。</p>	475万円	平成18年5月、あっせん委員は、申立人が最初に担当者に問い合わせを行った際に売却の意思があったものと推認され、当初の担当者の回答では、申立人が理解するためには説明が不十分であり、配慮が欠けていたことは否めない、一方申立人においても、遅くとも当日後場寄付で売却し損失を限定することができたことから、双方それぞれの過失を認め、336万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	売買執行ミス	東京	女性 62歳	<p><申立人の主張> 証券会社の店頭の小切手を持参し、外貨建てMMFの購入を依頼した。小切手を店頭で差し入れた旨の受領書も受け取り、購入手続は完了したものと理解していた。しかし、当該外貨建てMMFの購入が完了しておらず、2年間放置されていた。本来購入していれば得られたであろう利益について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 小切手を現金化してからでないかと購入手続を行うことはできないが、申立人は転居してしまい連絡が2年間とれなかったため、受注の確認ができなかった。</p>	100万円	平成18年6月、あっせん委員は、申立人が転居する前に連絡可能な期間があったことから、被申立人の事務処理においてまったく非がなかったとはいえないため、請求金額の2割5分の25万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	東京	男性 54歳	<p><申立人の主張> 担当者が顧客の事前了解を得ないまま200回ほど株式の売買を繰り返した。これ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> 申立人は、担当者と取引一任勘定取引契約の締結をしていたと認められることから、無断売買を理由とする損害賠償請求に応じることはできない。</p>	519万円	平成18年4月、あっせん委員は、当事者間で一任勘定取引契約の締結がなされていたことを認めるものの、被申立人は法令違反を犯していること、一方申立人は、一任勘定取引に伴う危険性を理解しており、取引に関する報告を被申立人から受けていたと認められることから、双方に互譲を求めた結果、241万円を申立人に対して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	東京	男性 49歳	<p><申立人の主張> 担当者は、当方に対して何ら連絡をしないまま、株式ミニ投資の保有分を強制売却した。これにより取引機会を奪われたことから、損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 当方が申立人に対する連絡を失念し、その保有株式を強制売却してしまったことを認める。</p>	15万円	平成18年6月、あっせん委員は、事実関係に係る双方の争いはないことから、申立人の被った損失金額を被申立人が売却してしまった金額と、あっせん申立日の始値から算出した売却金額から所定手数料を差引いた金額との差額3万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	東京	女性 62歳	<p><申立人の主張> 担当者が3,000万円の利益保証を約したことから投資運用を任せた。当該担当者の無断売買によって被った損失金額等について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張する「利益保証」の事実はない。 一部取引の無断売買については原状回復に応じる。</p>	680万円	平成18年6月、あっせん委員は、双方が合意した1銘柄の無断売買につき、損失金額300万円を被申立人が申立人に対し支払うことで和解成立。
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	東京	男性 56歳	<p><申立人の主張> インターネットを通じた信用取引において売建てしていたところ、株価が急騰して委託保証金維持率が10%を下回ってしまった。担当者は、当方が必要保証金を期限までに差し入れると主張したにもかかわらず、強制決済してしまった。これにより発生した損失124万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 委託保証金維持率割れに伴う必要保証金額が120万円程である旨を申立人に伝えたところ、直ぐに準備できる現金は10万円程度と返答されたため、申立人の了承を得て強制決済を行ったものである。</p>	124万円	平成18年6月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、20万円を被申立人が申立人に支払うことで和解成立。
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	名古屋	男性 64歳	<p><申立人の主張> 担当者は、特定口座への振替依頼書及び特定口座開設届出書を受領したにもかかわらず、株券の特定口座への振替手続を失念していた。これにより当該株券の売却注文ができなかったことから、損失122万円の賠償請求を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を認める。</p>	123万円	平成18年6月、あっせん委員は、被申立人の過失内容から、申立人の請求金額の全額である122万円を申立人に対して支払うことで和解成立。