

あっせん状況について

平成18年10月
日本証券業協会

平成18年7月 から平成18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は、18 件である。
なお、内訳は【1. 勧誘に関する紛争】が 7 件、【2. 売買取引に関する紛争】が 5 件、【3. 事務処理に関する紛争】が 6 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	東京	男性 38歳	<p><申立人の主張> 担当者に米国株式の買付注文の依頼をしたところ、米国市場は取引が行われていたにもかかわらず、休場であると受注を拒否された。正常に受注されていれば成立していた価格と実際の約定価格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> 申立人の主張する事実関係を認める。担当者は、当初申立人からの注文を受付けた際、顧客名及び注文内容等を確認しなかったため、証券事故処理ができなかった。あっせんによる解決を求める。</p>	5万円	平成18年7月、あっせん委員は、双方の主張に争いはなく、被申立人の過誤は明らかことから、5万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 70歳	<p><申立人の主張> 空売りしたい旨を幾度も伝えたが、担当者は空売りは禁止されている旨の説明をし、受注を拒否した。他の証券会社に確認したところ空売りは禁止されていないことを確認したため、その旨を担当者に話したところ、空売りは禁止されていないことが判明した。当初空売り発注していれば得られたであろう逸失利益について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が申立人に対して空売りは禁止されている旨を誤って説明したのは事実である。しかし、当方は申立人から正式に価格、数量等を受注していないため、逸失利益の算出は困難である。したがって、申立人の請求金額が妥当であるとはいえない。また、株式取引は基本的に自己責任による判断が基本であるため、逸失利益を支払うことは適切ではないと認識している。</p>	10万円	18年7月、あっせん委員は、被申立人には虚偽の表示をして申立人の投資機会を喪失させたことが認められ、また、申立人は空売りが可能と担当者から確認した時点で直ちに発注を行っていることから、双方に互譲を求めたところ6万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	九州	男性 82歳	<p><申立人の主張> 担当者は、保有株式を売却し投資信託を購入する乗り換え取引の勧誘を行った。この時、担当者は売却損の概算金額を低く伝え、誤った情報を提供したことから、原状回復を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 本取引において、担当者が誤った損失概算額を伝えたことを認める。しかし、担当者は、受注後に間違った情報を提供したことを説明、謝罪し、正しい実現損の説明を行ったうえで納得いただき、申立人より追認を受けていることから申立人の請求に応じることはできない。</p>	243万円	平成18年8月、あっせん委員は、担当者が株式の売却損失の概算額を正しく伝えなかったことにより申立人が動機の錯誤に陥ったと判断し、当事者双方に互譲を求めた結果、110万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	女性 83歳	<p><申立人の主張> 担当者は、投資信託を売却し外貨建債券を購入する取引の勧誘において、当該投資信託の売却に際し多額の売却損が生じるとの説明を行わなかった。説明義務違反によ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> 担当者は、申立人に投資信託の具体的な売却損の額を伝え、外貨建債券についても十分な説明を行っていることから申立人の請求に応じることはできない。</p>	416万円	平成18年8月、あっせん委員は、申立人には取引報告書等が郵送されながら投資信託の売却損失金額の発生に気付かなかった点に問題があり、一方被申立人は、申立人に当該投資信託の売却をすれば損失が発生するという説明を十分ではなかったと判断し、330万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	女性 51歳	<p><申立人の主張> 担当者は、投資信託の勧誘において、「短期で値上がりするファンドがあり、分散投資なので下がっても数十円である。」との説明をしたうえ、一定期間換金ができないとの説明はなかった。説明義務違反による損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張する断定的判断の提供による勧誘を担当者は行っていない。 また、当該投資信託は、いつでも解約が可能となっており、その旨を担当者より説明を行っている。なお、当社は投資者保護の観点から投資信託の短期売買を未然防止するため、購入後3ヵ月以内の売却を原則禁止とする社内規程を設けている。</p>	91万円	平成18年9月、あっせん委員は、担当者は、申立人に対して、投資信託取得後3ヶ月未満の売却を禁じている「投資信託の短期売買ルール」に関し、十分に説明を行っていなかったと判断し、60万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	断定的判断 の提供	東京	男性 56歳	<p><申立人の主張> 担当者は、株式の売買に関し断定的判断の提供による勧誘、顧客に不利益となる説明、誤認勧誘、一任勘定取引が行われた。 また、担当者は、携帯電話に頻繁に電話してきて銘柄を提案し即座に判断を求めてくるが多かった。 以上のような担当者の違法行為により生じ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> 申立人の主張するような事実はないことから申立人の請求に応じることはできない。</p>	554万円	平成18年8月、あっせん委員は、担当者が申立人に短期間で投資判断を求めた点について、被申立人の営業姿勢に全く問題がなかったと言い難いと判断し、30万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 98歳	<p><申立人の主張> 担当者が普通預金より有利な商品があるとの勧誘があり、商品内容が分からないまま外国債券を購入した。損失が発生したことから、普通預金に預けた状況に戻してもらいたい。最終的な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> 上場企業の創業者、海外在住、金融資産数億円といった属性及び外貨預金・株式の投資経験を有することを踏まえ、適合性を慎重に判断し、説明も慎重に行ったことが確認できたことから瑕疵はないものと判断し、申立人の請求に応じることはできない。</p>	195万円	平成18年9月、あっせん委員は、申立人は98歳という高齢であることから被申立人の過失は相当程度あるものと判断し、156万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	過当売買	東京	女性 78歳	<p><申立人の主張> 担当者は、節税になるといわれ保護預かりを依頼したにもかかわらず、特定口座に入れた方が有利であると言われて売買を頻繁に繰り返され、当方に損害を与えた。当該損失288万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 電話の通話記録を確認したところ、取引の都度、助言、受注、報告等を行っており申立人に対して十分な説明を行っていることから申立人の請求に応じることはできない。</p>	288万円	平成18年9月、あっせん委員は、申立人が特定口座で売買がされる意味を理解できなかったとしても売買を承諾したのであれば申立人に過失があり、一方、被申立人にも申立人に対して特定口座にてどのような節税対策になるか、手数料はどのくらい必要になるのか等の説明が不十分であるという過失があったと判断し、双方の互譲を求めた結果73万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	売買執行ミス	九州	男性 40歳	<p><申立人の主張> 株式の買い注文を担当者に依頼した直後に当該注文の取消しを依頼した。その後、担当者から当該注文の取消し完了の連絡があったにもかかわらず、約定されていることが判った。これにより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> 担当者が市場への端末には取り消し入力したが当該注文取消しが行われる前に約定されていたことに気づかずに、結果的に誤った連絡になってしまったことは認めるが、約定されていた事実は変わらない。したがって、申立人に実質的な被害はないため申立人の請求に応じることはできない。</p>	185万円	平成18年7月、あっせん委員は、被申立人の誤った連絡により、申立人が一時的に売却機会を逸することとなった点を指摘し、137万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 75歳	<p><申立人の主張> 簿価確定のクロス取引を発注したが、担当者は別の方法で売買執行した。これによ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> 担当者は、申立人に当該取引に関し十分な説明を行っている。したがって、申立人の承諾を受けた取引と認識している。</p>	870万円	18年7月、あっせん委員は、申立人の理解度が極めて曖昧であった点等について被申立人に指摘し、双方に互譲を求めた結果、損害額から譲渡益課税額等を差し引いた金額520万円の50%である260万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 77歳	<p><申立人の主張> 取得価格確定のためのクロス取引を発注したにもかかわらず、担当者の売買執行ミスにより買発注を失念された。株式4,000株の原状回復を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、売却価格より安い値段で買戻す取引を申立人に提案し、顧客もこれに応じたものである。しかし、特殊なクロス取引という表現で説明を行っているなど、申立人に十分な理解を得られていなかったことに問題があったことを認める。</p>	747万円	平成18年8月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、3,000株を原状回復することで和解成立。
売買取引に関する紛争	無断売買	東京	女性 54歳	<p><申立人の主張> 担当者が無断で信用取引の売買を行った。これによ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> 事実関係を調査したところ、無断売買の事実関係は認められなかった。</p>	1,938万円	18年7月、あっせん委員は、双方の受注時の確認等に落度があったと判断し、560万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	東京	男性 52歳	<p><申立人の主張> 取引口座に50万円の銀行振込を行ったにもかかわらず、約3か月超に渡って口座残高に反映されなかった。 当該資金を用いて売買取引を行っていたら得られたであろう逸失利益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50万円の口座残高反映が遅延したことは事実である。 しかし、担当者からの連絡があったにもかかわらず、申立人は入金処理に伴う必要な手続きを失念していた。また、申立人は、取引残高報告書を受領したにもかかわらず、自身の口座残高の把握を怠っていた。 したがって、申立人の請求に応じることはできない。</p>	18万円	18年8月、あっせん委員は、被申立人が入金処理未了の状態を放置したことにつき過失を認め、双方に互譲を求めた結果、3万円を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	大阪	男性 46歳	<p><申立人の主張> 株式累積投資(MMFより引落し)を行う代金を被申立人に振込送金したにもかかわらず、被申立人は株式累積投資代金に充当すべきMMFを買付けずにMRFのまま放置した。被申立人は、これにより25か月にわたり株式累積投資を行わなかった。 本来買付けられるべきであった10銘柄各々の株数にあっせん申立てを決めた日の終値を乗じた金額と投下資金との差額及びあっせん費用について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> MMFからの株式累積投資引落しが不能になったことを書面で申立人に報告しており、また、MMF買付額の確認を申立人に行おうとしたが申立人に連絡が取れなかった。 申立人の請求金額算定方法について異議があるものの、適正な損害額の算定と応分の負担割合が合意できれば、解決を図りたい。</p>	76万円	平成18年8月、あっせん委員は、申立人が株式累積投資の継続の意思表示していたことについて双方が認めており、被申立人の対応は不十分であったと判断し、被申立人の過失割合を8割とし48万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	東京	女性 28歳	<p><申立人の主張> 先物オプション取引において、代用有価証券を売却したにもかかわらず、被申立人の事務処理ミスにより代用有価証券として計算されていたことから、本来、建てることのできないポジションが建つこととなってしまったことにより必要以上に発生した損失の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 当方は、本来よりも多くの代用有価証券を表示していた点については過失があったが、申立人は株式投資経験が豊富であり、自己の口座管理も行えたはずで代用有価証券が存在していない事実を知り得たはずであることから、申立人にも相応の過失がある。</p>	1,532万円	平成18年8月、あっせん委員は、申立人においては、取引を自己の意思で行った自己責任を認める一方、被申立人においては、本来表示から削除されるべき代用有価証券を実際よりも多く説明を行っており、誤表示発覚後の説明につき重大な説明不足があったことを認め、当事者双方に互譲を求めたところ、被申立人は申立人に対する債権1,532万円のうち、1,275万円を債権放棄し、申立人が被申立人に対して257万円を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 66歳	<p><申立人の主張> 株式取引において源泉徴収税の負担を軽減させる目的で株式異動証明書を提出したにもかかわらず、被申立人は、異動日時価ではなく、みなし価格を取得価格として処理した。これにより負担増となった税額及び法定利息の年5分の遅延損害金について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を認める。あっせんを通じて負担金額を決めることとしたい。</p>	28万円	平成18年9月、あっせん委員は、被申立人に全額弁済することが望ましいとし、被申立人も認めたことから、28万円を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	東京	女性 64歳	<p><申立人の主張> 担当者は、償還期日前に繰上げ償還されたにもかかわらず、その事実を伝えなかった。繰上げ償還された期日から現在までの遅延損害金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> 取引残高報告書等が返戻され、8年以上住所不明口座として管理されていたため、申立人に連絡する手段がなかった。</p>	27万円	平成18年9月、あっせん委員は、申立人においては住所移転時の届出不備を指摘し、一方、被申立人においては、郵送物の返戻時にその理由等の解明にもう少し努力すべきであったとし、双方に互譲を求めた結果、2万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	東京	女性 77歳	<p><申立人の主張> 担当者、当方の保有する株式の取得価格を認識していたにもかかわらず、「みなし取得価格」で当該株式の売却したために譲渡益税を多く支払うことになった。当該課税金額の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を認めるものとし、あっせによる解決を求めることとしたい。</p>	17万円	平成18年9月、あっせん委員は、被申立人が申立人に対して十分に説明していなかったことにより生じた問題であることから、実際の取得価額で売却した際に課される譲渡益税額との差額である16万円を申立人に支払うことで和解成立。