

あっせん状況について

平成19年2月
日本証券業協会

平成18年10月 から 平成18年12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、 9件である。
なお、内訳は【1. 勧誘に関する紛争】が 4件、【2. 売買取引に関する紛争】が 2件、【3. 事務処理に関する紛争】が 3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)	紛争解決の状況
勧誘に関する 紛争	勧誘時の約 束違反	東京	男性 69歳	<申立人の主張> 信用取引において、買建している株式の株価が10%値下がりしたら損切りすること及び現引きはしないことを担当者として約束していたにもかかわらず、担当者は指示を無視して放置したために被った損失金額115万円の賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人の主張する約束をしたものではなく、投資方針として申立人から聞いただけである。また、担当者は、株価が10%値下がりした時点において、申立人に株価の状況について連絡し、申立人の判断を求めたが、売却の指示はなかったため、申立人の請求に応じることはできない。	○平成18年10月、あっせん委員は、申立人は、株価が10%値下がりした時点において担当者に売却の指示をせず、また、現引きを最終的に承諾しており、一方、被申立人は前任者との引継ぎ、値下がりした後の担当者の連絡その他の対応及び申立人に対する苦情対応が十分に行わなかったと判断し、当事者双方に互譲を求めた結果、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	大阪	男性 68歳	<申立人の主張> 投資信託が大きく値上がりしたことから担当者に売却の意思表示をした。しかし、担当者は、半年から1年間は売却できないと説明し、売発注に応じなかった。後日売却に制限がないことが判明したことから、発注時の価格と現在の時価との差額671万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の売却意向に対して、担当者が売却できない旨を回答していた事実を認める。	○平成18年10月、あっせん委員は、被申立人が申立人に対して投資信託の売却に関し誤った情報の提供を行っていたという過失があると判断し、申立人が売却注文を出した日の価額から第一回あっせん期日の翌日の価額を差し引いた380万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)	紛争解決の状況
勧誘に関する 紛争	誤った情報の 提供	名古屋	男性 55歳	<申立人の主張> 株式の信用取引において、信用保証金維持率が20%を下回る可能性があったため、担当者の勧誘を受け反対売買を行った。その後、信用代用有価証券になっていなかった保護預かり株式があり、当該有価証券を代用有価証券に入れることにより維持率を上げることができたことが判明した。担当者の誤った認識による勧誘を受けたことにより被った損失金額120万円の損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者は、保証金維持率が30%を下回っているという事実を申立人に連絡しただけである。 申立人がその連絡を受けて自分の判断で反対決済したものであり、申立人の主張する責任はない。	○平成18年11月、あっせん委員は、双方に互譲を求めたところ、40万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 61歳	<申立人の主張> 外貨建投資信託の取引に関し、元本が大きく欠損していたことから、担当者に解約を申し出たところ、中途解約すると投資金額の10%しか払い戻されない旨の説明があった。当該投資信託勧誘時、担当者が、当該中途解約に伴う仕組み等を十分に説明を行わなかったことにより被った15万米ドルについて損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は、投資経験及び金融資産ともに豊富な投資家である。また、当該投資信託は、株式相場下落時の中途解約については、解約価額が著しく減額する旨の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。	○平成18年11月、あっせん委員は、双方に互譲を求めたところ、6万米ドル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)	紛争解決の状況
売買取引に関する紛争	ネット取引	東京	男性 59歳	<申立人の主張> 寄付前に株式信用買返済の注文をしたところ、システム障害により、当該注文が執行されなかった。前場の取引中に改めて同発注を行うと約定した。しかし、買い余力金額が増えなかった。また、当日夜に当初寄前の発注が約定したと取引画面に表示された。 システム障害によって被った損失及び買付余力増額が正常に反映されなかったことによる逸失利益について4万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> システム障害が発生した旨の告知を取引画面において十分行っていたにもかかわらず、申立人が発注を行ったものであり、また、システム障害時の損害については、取引規定に免責事項として明記されていることから、申立人の請求に応じることはできない。	○平成18年10月、あっせん委員は、被申立人が申立人の投資判断を誤らせたことは事実であることから、あっせん日の終値と誤認したことにより発生した損金の間の差額金2万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	法人	<申立人の主張> 自己が保有する約500万株の指数連動型外国上場投資信託を外国証券市場において当該上場投資信託と同一の対象指数となる外国証券市場指数オプション清算価格に極力近い価格での売却を被申立人に希望した。 当該上場投資信託の寄付価格にインパクトを与えることなく実行できる旨を被申立人に確認をしたうえ、被申立人と媒介契約を締結した。 しかし、当該上場投資信託の寄付価格へ大きなインパクトを与える方法で被申立人が紹介した外国会社が売買執行を実行した。被申立人の媒介契約違反によって被った得べかりし利益14億1,800万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 当方は、市場における当該上場投資信託の寄付価格に大きなインパクトを与えないことを表明したことはなく、媒介契約に違反した事実はない。	○平成18年10月、あっせん委員は、申立人の主張に相当の理由があると判断し、当事者双方に互譲を求めた結果、10億5,600万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)	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 57歳	<申立人の主張> 被申立人による誤った10万円の当方口座への入金処理に気づかないまま信用新規買をしたところ、含み損失が発生したため、直ぐにその信用買いの反対決済を行った。被申立人が誤った事務処理を行わなければ成立することがなかった信用新規買取引によって被った損失26万円の損害賠償請求を求めたい。 <被申立人の主張> 当方が誤って、申立人口座に10万円の入金処理を行ったことは事実である。しかし、当該取引は全て申立人の判断に基づき履行されたものである。	○平成18年10月、あっせん委員は、被申立人の誤入金による申立人の動機の錯誤は問題になり得ると判断し、過剰余力により成立した約定分を基準とした損害金額を基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〕
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	東京	女性 35歳	<申立人の主張> 担当者は、約定が成立しているにもかかわらず、約定不成立との連絡をした。後日約定していたことが判明し、結果として売却する機会を逸したことによって被った損失18万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 事故確認申請が認められなかったものであり、全額支払う。	○平成18年10月、あっせん委員は、担当者が約定有無の確認を十分行わないまま申立人に誤った連絡を行ったことは被申立人に過失責任があると判断し、18万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	男性 36歳	<申立人の主張> インターネットを通じた株式取引画面において、現物株式取引における買付余力を確認したうえ、株式の買付け発注を行い、約定が成立した。その後、前日買付け株数と合算して売却注文を行ったところ、「買付余力が不足している」旨が画面表示され、売却注文を執行することができなかった。 正常な売却発注にもかかわらず売買執行されなかったことから、24万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張する売却機会を喪失したという事実は認める。しかし、損害賠償金額の算出根拠については争う。	○平成18年12月19日、あっせん委員は、被申立人に相当の非があることを判断し、17万円を申立人に支払うことで〔和解成立〕