

あっせん状況について

平成19年4月
日本証券業協会

平成19年1月 から平成19年3月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 27 件である。
当該終結事案件数のうち、和解件数は 19 件、不調打ち切り件数は、 7 件、取下げ件数は、 1 件であり、申立件数は 31 件であった
また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 10 件、【2. 売買取引に関する紛争】が 3 件、【3. 事務処理に関する紛争】が 3 件、
【4. その他の紛争】が 3 件となっている。その内容は、次のとおりである

紛争の区分	紛争の内容	支部	性別 年齢	商品区分	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	大阪	男性 47歳	株式	<申立人の主張> 売却予定の保有株式について担当者に相談したところ、担当者は当該株式を保有し続けた方が有利である旨の誤った情報を提供した。これにより発生した株価下落に伴う損失354万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者の説明は、予想の範囲に留まる内容である。また、申立人は、投資経験が豊富であり、参考意見に留まるものと認識できたはずである。	○平成19年2月、あっせん委員は、正確性を欠いた情報を提供したことを当事者双方が認めたことから互譲を求めたところ、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	誤った情報の 提供	東京	法人	債券	<申立人の主張> 有価証券の売買その他の取引において、システム障害により被った743万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年3月、あっせん委員は、双方に互譲を求めたところ、84万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	大阪	男性 81歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、株式の信用取引において、「心配しなくても絶対大丈夫」というような強引な勧誘等を行い、損失が拡大する中でも別銘柄の勧誘を行うばかりでフォローはなかった。 以上の状況により発生した株式の損失1,213万円に関して損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者は適宜申立人と連絡を取っている。 申立人の請求には応じられない。	○平成19年1月、あっせん委員は、申立人の主張する請求理由は過去の判例において請求困難なものと考えるが、一方、被申立人は一度も申立人宅を訪問していないことについては責任を感じているとのことであり、当事者双方に互譲を求めた結果、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	商品区分	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	説明義務違 反	名古屋	女性 78歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、相続の際、名義書換等の必要な諸 手続に関する説明を行わず、当方は当該諸手続 を行わなかったことから、取得できたはずの株券 を取得することができなかった。 取得できた株券の原状回復等を賠償を求めた い。 <被申立人の主張> 申立人の主張を概ね認め、あっせんによる解決 を図りたい。	○平成19年1月、あっせん委員は、被申立 人が株券の返還及びあっせん申立金を申 立人に支払うことを同意したことから【和解成 立】
勧誘に関する 紛争	説明義務違 反	東京	男性 57歳	債券	<申立人の主張> 社債管理会社不設置債を購入したところ、債権 者であることを主張するため届け出が必要である 旨の説明を一切受けなかったことから、債権者と して弁済を受ける権利を失ってしまった。これに伴 い生じた損失2,000万円及び遅延損害金につい て損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に対して当該債券を販売する際に「リスク 開示書」の内容を口頭で説明したほか、ファックス にて手続きの説明について送付していたことか ら、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年2月、あっせん委員は、被申立 人にとっては、当該債券に係る諸手続を行 う旨の説明を行うべき注意義務怠っており、 一方、申立人にとっては、ファックスにて当 該債券に係る諸手続に関する説明書を送付 されていたにもかかわらず、自己の責任に おいて権利実行に必要な手続をとる責務を 怠ったものとし、当事者双方に互譲を求めた ところ、2,000万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	九州	男性 58歳	株式	<申立人の主張> グリーンシート銘柄を購入し保護預かりしてい たが、被申立人は名義書換手続に関する説明を行 わなかった。 名義書換していれば受け取れるはずであった配 当金5万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> グリーンシート銘柄の取引に関する説明書にお いて、顧客自身が名義書換いただくよう明記して いる。 従って、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年2月、あっせん委員は、当事者 双方に互譲を求めたところ、4万円を申立人 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	商品区分	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	説明義務違 反	九州	男性 42歳	投信	<申立人の主張> 外国投資事業匿名組合契約の締結後、解約を希望すれば、元本の返還に応じるとの連絡を受けた。購入に係る手数料を含めた207万円の返還を求めたい。 <被申立人の主張> 解約を希望した他の顧客には理解を得て、投資元本のみ返還を行っていることから、他の顧客との公平性という観点から投資元本のみ返還以外の請求に応じることはできない。	○平成19年3月、あっせん委員は、当事者双方に互譲を求めたところ結果、申立人に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	女性 77歳	債券	<申立人の主張> 仕組み債の取引において、元本が保証される旨の説明を受けたにもかかわらず、実際には、元本を大きく欠損することとなったため、被った損失674万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に対する勧誘時に、担当者が商品概要に基づき、「元本欠損リスク」及び元本欠損が発生した場合の実額の説明、商品説明資料の交付、確認書に署名押印したものを徴収を行っているため、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年3月、あっせん委員は、担当者は、申立人の理解力に合わせた十分な説明がなされていたかについては疑義があること、一方で申立人の投資経験等から、適合性原則に則した販売が行われていたかについても疑義があることから、当事者双方に互譲を求めた結果、285万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	女性 47歳	株式	<申立人の主張> 信用取引の残高確認の面談を行うため、支店長が自宅に訪れた際、「担当者が損をさせた場合、私が助けてあげている。」と、支店長が推薦する銘柄を紙に書いて教えてもらった。支店長推薦銘柄と言われたため、それを信じて取引を行ったことにより被った損失900万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人が主張する事実は全く存在せず、メモに記載したのは、あくまでも支店長の個人的な予想を書いたに過ぎず、売買タイミング等は申立人が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19年3月、あっせん委員は、支店長が、目標株価をメモ書きしたことについて、断定的判断の提供及び虚偽又は誤解を与える勧誘とは言えないまでも、推奨銘柄が上がる強い期待を抱かせる行為であり支店長としての配慮に欠けたものであると判断し、230万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	商品区分	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	適合性の原則	東京	女性 53歳	先物・オプション	<申立人の主張> 株価指数オプション取引において、当方が注文依頼をした内容とは異なる売買方法を勧められ、その売買方法に従い、売買を行った結果、被った損失1,140万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に対して、取引方針を勧めたまでであり、その売買方法を強要したという事実はなく、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年3月、あっせん委員は、当事者双方に互譲を求めた結果、申立人に100万円を支払うことで【和解成立】
売買取引に関する 紛争	売買執行ミス	東北	法人	株式	<申立人の主張> 株式の取引において、保有株式の売却を担当者に依頼していたにもかかわらず、担当者の売却手続失念のために、売却機会を喪失した。売却機会喪失に伴い被った当該株式の価格下落に伴う損失100万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張する事実到大筋において異議がない。あっせんでの解決を図ることとしたい。	○平成19年2月、あっせん委員は、申立請求金額から中間配当額を控除した金95万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	名古屋	女性 61歳	投信	<申立人の主張> 担当者が、当方に無断で投資信託を購入していた。当該投資信託の償還金額と取得金額の間に損失が生じていた。当方に無断で購入したことによる損失及び当該投資信託に係る購入手数料の合計121万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者が、申立人との取引について、投資信託等の一部取引に関し、無断売買及び取引一任勘定取引を行ったことは認めるが、これらの取引については、申立人から担当者が事後承諾(追認)を得ていることから、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年2月、あっせん委員は、担当者が無断売買を行ったことは事実であり、被申立人の賠償責任は免れないと判断し、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	商品区分	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	無断売買	東京	男性 31歳	株式	<申立人の主張> 無断で株式を買付けたことに対し、担当者に苦情を申立てたが、被申立人は8ヶ月間に亘り適切な対応を行わなかった。当該株式の反対売却に伴う損失及び取引に要した手数料合計364万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 大筋で申立人の主張を認める。	○平成19年3月、あっせん委員は、当事者双方に異議がないことを確認したうえ、申立人に対して364万円を支払うことで【和解成立】
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	東京	男性 68歳	株式	<申立人の主張> 上場株式等購入額1,000万円に達するまでの譲渡益非課税措置扱いで売却手続したにもかかわらず、当該非課税措置手続がされておらず、本来徴収されずに済んだ譲渡益税額10万円についての損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人から当初、当該非課税措置手続の意向があったが、その後、特定口座の簡易申告口座から、当該非課税措置の適用を受けることができない源泉徴収選択口座に変更する旨の指示を受け、当該指示に応じて手続を行ったものである。申立人の税務知識不足によるものであり、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年2月、あっせん委員は、申立人の要請に対して被申立人担当者の証券税務知識の不足により対応できなかったものであると判断し、申立人に対して9万円支払うことで【和解成立】
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	東京	男性 72歳	債券	<申立人の主張> 外貨建債券の償還金の受取りに際し、外貨建による償還金を希望していたにもかかわらず、担当者の事務処理ミスにより、円貨建による償還金を受け取ることとなってしまったため被った為替差損40万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に対して事前に償還金の通貨の種別について確認することを怠ったことは、顧客の利便性、サービスの点において配慮が欠けていたことは認める。しかし、当社外国証券取引口座約款により、償還金通貨の種別に関する確認義務を負っていないことから、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年2月、あっせん委員は、申立人が外貨で償還する意向を伝えることは可能であったこと、一方、被申立人も償還通貨を確認しなかったことを指摘し、当事者双方の譲歩を求めたところ、26万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	商品区分	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	女性 73歳	株式	<申立人の主張> 株式の取引において、被申立人の事務処理ミスに伴い、保有する株式に係る株式分割後の割当株式を取得することができなかった。当該株式分割が行われたことに伴って取得できたであろう分割株式110万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 当方が、名義書換の連絡を怠ったことにより株式分割による割当株式を取得できなかったとの主張であるが、株式分割に関する情報を提供することはサービスと認識しており、分割株式の取得機会の喪失は申立人の自己責任であることから、あっせん委員の意見を仰いだうえ、対応を行うものとしたい。	○平成19年3月、あっせん委員は、本件は失念株の問題であり本来は株式を前名義人と申立人との間で解決される問題であって、申立人が名義書換手続を被申立人へ依頼するか否かは顧客の自己責任に帰せられるものと考えられるが、あっせんでの和解を模索し、当事者双方に互譲を求めた結果、申立人に20万円を支払うことで【和解成立】
その他の紛争	詐欺・横領	東京	女性 74歳	投信	<申立人の主張> 担当者から、投資信託購入の勧誘を受けた際、買付代金を手渡した。その後、手渡した買付代金が詐欺されていたことが判明した。詐欺によって被った損失及びあっせん申立費用の合計金額である320万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張する事実関係を認め、賠償金額については抗弁することとしたい。	○平成19年1月、あっせん委員は、申立人に一定の過失を認め、被害額の主張相違について当事者双方に互譲を求めたところ、194万円を申立人に支払うことで【和解成立】
その他の紛争	詐欺・横領	東京	男性 77歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、買付代金を渡した際に正式な領収書を渡さず詐欺した。また、担当者は、金銭受領書等に署名捺印させたが、投資信託の購入がされていない。以上のような詐欺によって被った損失及びあっせん申立費用の合計金額である624万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張する事実及び損害金について、一部を認める。	○平成19年1月、あっせん委員は、申立人に一定の過失を認め、被害額の主張相違について当事者双方に互譲を求めたところ、572万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	商品区分	紛争の概要 (申立人及び被申立人の主張)	紛争解決の状況
その他の紛争	詐取・横領	東京	女性 64歳	先物・オプション	<申立人の主張> 外国株式の買付及び資産運用資金として、担当者に金銭を預けた。しかし、当該資産運用によって受けられるべき利息などの支払いがないため、担当者に預けた金銭及び利息分について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人が主張する金銭の授受については、取引口座を介さない簿外での行為であり、当方担当者と申立人による個人間取引である。	○平成19年3月、あっせん委員は、当該担当者に対する被申立人の使用者責任を認め、当事者双方に互譲を求めたところ、申立人に3,750万円を支払うことで【和解成立】