

あっせん状況について

平成19年9月
日本証券業協会

平成19年4月 から平成19年6月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 34件である。
当該終結事案件数のうち、和解件数は 16件、不調打ち切り件数は、13件、取下げ件数は、5件であり、申立件数は 38件であった
また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 9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 2件、
【4. その他の紛争】が 0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 42歳 | 先物・オプション | <p><申立人の主張> 先物・オプション取引において、担当者に対して証拠金余力を確認したところ、「証拠金余力あり。」という返事だったので、建玉を持ち越した。しかし、突然夕方になり、証拠金不足が発生したとの連絡が入った。担当者が正しく説明していれば当日中に反対売買を行っており、反対売買を行わなかったことにより被った損失402万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 先物・オプション取引における証拠金計算は、前日引け後の証拠金余力の仮計算値であり、当該計算データに相違はない。また、担当者が申立人に伝えた当該証拠金余力についてはあくまでも証拠金余力の仮計算値であることは、口座開設時に説明し理解を得ている。 したがって、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 平成19年5月、あっせん委員は、担当者が、申立人に対して誤解を与えるような内容を告知していたことから、申立人に50万円を支払うことで、【和解成立】 |
| 勧誘に関する紛争 | 誤った情報の提供 | 東京 | 女性 76歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 担当者は、高齢者である自分に対し保有株式の株価が大幅に値下がりするなどの断定的判断の提供を行い、執拗に保有株式売却の勧誘をした。これにより被った損失945万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は、断定的判断の提供を申立人に行った事実は無く、一般的な相場情勢を客観的な情報として提供したに過ぎない。 申立人主張については受け入れられない。</p> | 平成19年6月、あっせん委員は、被申立人に法令諸規則違反等の事実があったと認めるに足る客観的な証拠はないものの、申立人に対する配慮に欠ける点があったものと思われ、双方に互譲を求めたところ、320万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 | 誤った情報の 提供 | 名古屋 | 男性 55歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 担当者は、虚偽の株価を毎日報告してきたため、株価の急落に気づくことができなかった。この結果被った損失等514万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が行った申立人に対する虚偽の株価報告には当方にも少なからず責任があると判断している。 しかし、申立人は取引年数及び投資経験が豊富であり、容易に新聞報道等で株価を確認することができたことから、申立人にも過失があるため、申立人の請求金額について争う。</p> | <p>平成19年6月、あっせん委員は、次のとおり判断し、当事者双方に互譲を求めたところ、303万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 申立人に対する担当者の情報提供及び説明等が不十分であったうえ、虚偽の株価を連絡したことは顧客に対する信義則に反し著しく落ち度がある。</p> |
| 勧誘に関する 紛争 | 説明義務違 反 | 東京 | 男性 49歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 特定口座年間取引報告書が送付された際に、年間で808万円の損失が発生していることが判明した。担当者は、信用取引に関する損失のリスクを説明していない。 また、担当者が口座支配した状態での一任取引勘定取引であったが、当該取引を違法であると説明していない。 当方の過失を5割と仮定し、被った損失のうち5割である400万円の損害賠償請求を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当が一任勘定取引をおこなっていたことを認めるが、担当者は、売買の都度、申立人の依頼によるメールでの約定連絡を必ず行っており、申立人は取引内容を十分把握できる状態であったため、損害賠償請求に応じることはできない。</p> | <p>平成19年4月、あっせん委員は、被申立人には担当者の行った行為について使用者責任があるとして、申立人に100万円を支払うことで【和解成立】</p> |

| 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 | 東京 | 男性 53歳 | 投信 | <p><申立人の主張> 担当者は、投資信託の収益分配金が毎月受け取ることができるという説明を強調する一方、元本欠損リスク、手数料等の重要事項に関する説明を十分に行わなかったため、収益がプラスになるというイメージに基づいて当該投資信託を購入してしまった。被った元本欠損額及び手数料15万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対しては、信用リスク及び価格変動リスク等の各種リスクの説明を十分行っただけ取引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> | 平成19年5月、あっせん委員は、被申立人の説明が一部不十分な可能性もあり、申立人に十分理解されなかったと判断し、互譲を求めたところ、申立人に10万円を支払うことで【和解成立】 |
| 勧誘に関する紛争 | 説明義務違反 | 名古屋 | 女性 77歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 担当者が信用取引に係るリスクに関する説明を行わなかった。 このために被った損失1,600万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対しては「信用取引に関する説明書」を交付している。 また、取引内容について自己の判断と責任で行うという「確認書」を徴収している。 したがって、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 平成19年5月、あっせん委員は、被申立人が一部取引の無断売買を認めたことを考慮し、103万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 | 九州 | 女性 78歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 当方は、株式取引等に関して全く知識のない高齢者であり、適合性原則を軽視した担当者主導による強引な勧誘によって被った損失500万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の取引については、申立人の意向に反する勧誘を行ったことはないことから、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 平成19年6月、あっせん委員は、当事者双方に譲歩を求めたところ、被申立人は受注時の確認が十分でなかったことを認め、申立人に260万円を支払うことで【和解成立】 |

| 紛争の区分 | 紛争の内容 | 支 部 | 性別 年齢 | 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 | 大阪 | 男性 50歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 株式取引に関し、著しく判断能力が欠如した認知症高齢者に対して、強引に株式の売買をさせた。 これらにより被った損失2,000万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が主張する認知症の診断を受けていたという事実について全く気が付いておらず、また、取引に関しても口座名義人の配偶者にも了解を得たうえ行っていたものも多いため、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 平成19年4月、あっせん委員は、担当者は、認知症高齢者である顧客に対して十分な説明をし、理解を得たうえ、取引を行ったものと認められず、一方、被申立人にも相応の過失があるものと判断し、申立人に、304万円を支払うことで【和解成立】 |
| 勧誘に関する 紛争 | 適合性の原則 | 東京 | 女性 55歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 担当者は、体調が急速に悪化し正常な判断能力を失っていたにもかかわらず、リスクの高い信用取引を積極的に勧誘していた。 適合性原則等に反することから、不法行為に伴う損失254万円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、担当者が投資勧誘を行った際には、正常な判断能力を失った状態ではなかったことから、適合性原則に反するとまではいい難く、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 平成19年6月、あっせん委員は、当事者双方に互譲を求めたところ、申立人に対して20万円支払うことで【和解成立】 |
| 売買取引に関する 紛争 | 売買執行ミス | 東京 | 男性 71歳 | 債券 | <p><申立人の主張> 担当者は、外貨建外国債券の「10,000」ニュージーランドドル(以下、「NZドル」という。)の買い注文を誤って「1,000」NZドルの注文として処理をしてしまった。 「10,000」NZドル分の当該外国債券を購入していたら受け取ることができたであろう利金相当額の11万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 損害額の算定等において合意できれば、あっせんして解決を図りたい。</p> | 平成19年5月、あっせん委員は、金銭による解決を提示し、申立人が受け取れたであろう利金相当金額及び現時点で買い戻した場合に要する差額金額の合計11万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 | 売買執行ミス | 名古屋 | 男性 70歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 被申立人は、株式投資経験が浅いにもかかわらず信用取引をさせ損害を発生させた。 また、担当者は、2万株の買い注文に対し4.5万株の買い注文を行った。 よって、これら損害額の合計金額750万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が、約定株数の誤報告を申立人に行った事実は認める。 しかし、請求金額や一部事実関係について争う。</p> | 平成19年5月、あっせん委員は、約定株数の誤報告について当事者双方に争いのない事実であるものと判断し、25万円を申立人に対して支払うことで【和解成立】 |
| 売買取引に関する紛争 | 無断売買 | 大阪 | 男性 76歳 | 債券 | <p><申立人の主張> 担当者は、申立人に連絡もなく無断で債券の売買を行った。担当者の無断売買により被った損失264万円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、申立人の代理人である配偶者に対し売買の都度、買付債券に関する商品内容及びリスクの説明を目論見書に基づき行っており、無断取引の事実はない。</p> | 平成19年4月、あっせん委員は、申立人には取引報告書等の送付を受けていたにもかかわらず、その配偶者が行っている取引内容の確認を行わなかった等の過失がある一方、被申立人にも申立人に直接承諾を得なかったという過失があると判断し、20万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 81歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 株式及び投資信託の取引において、本人の十分な理解と了解無しに一方的に売買されたことにより被った損失548万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 取引については、申立人に説明のうえ、申立人承諾のもとで行われた取引である。</p> | 平成19年4月、あっせん委員は、被申立人が申立人のような高齢で株式取引経験のない属性の顧客に対して取引を提案する際は、より一層慎重に説明を行わなければならなかったのに、十分な説明を行ったとは言いがたいと判断し、283万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 | 名古屋 | 男性 75歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 担当者は、被申立人に預託してある株券を無断売買した。 無断売買によって被った損失185万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 当方は、無断売買の事実を認める。 一方で、申立人は無断売買の事実を認識していたにもかかわらず、当方に対して何ら異議を申し立てることもなく放置していた責任がある。 また、申立人は損失がなければ取引は追認する意思を担当者に伝えていた過失もある。 従って、申立人の主張する損害賠償請求金額全ての請求に応じることはできない。</p> | 平成19年6月、あっせん委員は、無断売買の事実及び損害額については争いがなく、また、申立人が何ら異議を申立てていないこと等の事情も認められることから、当事者双方に譲歩を求めた結果、150万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 32歳 | 先物・オプション | <p><申立人の主張> インターネットにおける株価指数先物取引において、被申立人から証拠金不足による追加差入請求があったため、翌日の前場引け後に追加証拠金を差入れた。また、担当者に預り金から証拠金への振替手続が完了し、強制決済されないことを確認している。 それにもかかわらず、強制決済されてしまったことから、逸失利益等1,320万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 先物取引に関する規定においては、証拠金不足が発生した際には、翌営業日の正午までに差入れることを明示している。 入金処理が証拠金不足が発生した翌営業日の午後12時10分であり既に当該差入期限を過ぎていること等から、申立人の請求に応じることはできない。</p> | 平成19年6月、あっせん委員は、担当者は、申立人に対して誤った確認連絡を行っており、規定された時間までに追加証拠金不足の入金されていないことなどを踏まえ、当事者双方に互譲を求めたところ、機会損失額1,140万円を除いた強制決済額の1割である18万円について、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 | 名古屋 | 女性 60歳 | 株式 | <p><申立人の主張> 特定口座に預託してある株券を売却したところ、取得価額が不利な価格で処理されていたことにより、過大に源泉徴収された。過大に源泉徴収された金額等24万円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、あっせんによる解決を前向きに図ることとしたい。</p> | 平成19年4月、あっせん委員は、被申立人担当者が当該株式の取得価額の処理について必要な注意義務を尽くしていなかったものと判断し、21万円を申立人に支払うことで【和解成立】 |