

あっせん状況について

平成19年10月
日本証券業協会

平成19年7月 から平成19年9月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 36 件である。
当該終結事案件数のうち、和解件数は 17 件、不調打ち切り件数は、 18 件、取下げ件数は、 1 件であり、申立件数は 33 件であった
また、和解事案の内訳は〔1. 勧誘に関する紛争〕 4 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 6 件、
〔4. その他の紛争〕が 4 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 71歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、株式売買の勧誘において業績動 向、株式分割について誤った情報提供を行った。 当該売買に伴う損失187万円について損害賠償 を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者が勧誘において一部誤った情報提供を 行ったことを認める。	○平成19年7月、あっせん委員は、被申立 人が申立人の売却判断に誤認を生じさせた ことは事実であり、互譲を求めた結果、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	誤った情報の 提供	東京	男性 37歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、既に源泉徴収された税額を売却損と 直接相殺できると誤った説明を行った。 誤った説明を受け、売却してしまった株式の原 状回復のため、37万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 益と損を通算できると説明しており、誤った説明 はない。	○平成19年9月、あっせん委員は、被申立 人の株式取引の税務処理に関する説明が 十分ではなかったとして、申立人に3万円を 支払うことで〔和解成立〕
勧誘に関する 紛争	説明義務違 反	大阪	女性 74歳	債券	<申立人の主張> 担当者は、顧客の投資意向を無視して、理解で きる説明もないままEB債を購入させた。 当該EB債を購入したことにより被った損失667 万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に対しては、当該EB債に関するリーフ レット及び目論見書を交付し、十分説明を行って いる。 したがって、申立人の請求に応じることはできな い。	○平成19年7月、あっせん委員は、担当者 のEB債の勧誘行為は、申立人は国債投信 等の安全性の高い商品を選択しており、申 立人の知識、投資経験等に応じた勧誘では なく適合性を欠いたものと判断し、申立人に 362万円を支払うことで〔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	説明義務違 反	東京	女性 58歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、保有投資信託について元本割れリスクを強調し、乗換えの対象となる投資信託については低リスクを強調する勧誘を行った。 当該行為は、不適切な勧誘行為であることから、被った損失597万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者が申立人に対して十分な説明を行わなかったという事実はない。	○平成19年8月、あっせん委員は、担当者のリスク説明が不十分であったという不適切行為があったものと判断し、双方に互譲を求めたところ、申立人に238万円を支払うことで【和解成立】
売買取引に関 する紛争	売買執行ミス	東京	女性 62歳	株式	<申立人の主張> 担当者から、勧誘の際、「絶対儲かる」との断定的判断の提供を受けて、新興市場株式を購入した。 その後、当該株式の価格が下落したため当該株式の売却注文を依頼したが、担当者は「まだ売り時ではない」として執行しなかった。 担当者に対して、売却注文を依頼した時点の売却金額と時価の差額157万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者が、当該株式の売却注文を受け付けた事実はない。	○平成19年8月、あっせん委員は見解を提示したところ、当事者双方が合意したことから、70万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・担当者が、申立人に断定的判断の提供を行ったと認めることはできないが、担当者の勧誘方法には問題がある。 ・証券知識が乏しい申立人に対して新興市場株式を勧誘したことは、適合性に問題がある。
売買取引に関 する紛争	無断売買	東京	女性 79歳	投信	<申立人の主張> 投資信託の購入に際し、担当者から何の説明もないまま確認書に署名させられ、投資信託を無断で購入されたことが判明した。 これによって被った損失399万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張するような事実はない。 申立人に対しては、約定後遅滞なく取引報告書等を送付していることから、申立人は取引内容の確認を行っているはずである。 よって、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年7月、あっせん委員は、見解を提示し、双方に互譲を求めたところ、申立人に250万円を支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・申立人が商品内容及びリスク内容を十分に理解していたとはいえない。 ・無断売買は認められないものの、担当者の受注確認に不十分な点がある。

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
売買取引に関する紛争	無断売買	東京	男性 61歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、申立人保有の外国株式売買を無断で繰返し行った。 これによって被った損失43万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者が取引一任勘定取引の依頼を受けたことについては認める。 しかし、無断売買であったという事実確認はできず、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年8月、あっせん委員は、意見を提示し当事者双方の互譲を求めた結果、8万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・無断売買の事実は認められない。 ・担当者は、申立人の個別具体的な指示を受けずに注文の執行をしたことが認められる。
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	大阪	男性 79歳	債券	<申立人の主張> 外国証券の取引において、被申立人の事務処理ミスに伴い、誤った処理がなされていたことがわかった。 よって、原状回復を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に不利益があったことは当方としても認識できるものであり、あっせんの解決に向け対応していくこととしたい。	○平成19年7月、あっせん委員は、当事者双方に互譲を求めたところ、被申立人が原状回復に応じることに同意し【和解成立】
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	大阪	女性 77歳	債券	<申立人の主張> 外貨建債券の償還の際、外貨の受取りを求めたにもかかわらず、円貨建で償還されてしまった。 外貨で償還されていれば得られた逸失利益240万円について損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人の主張を認め、あっせんでの解決を前向きに対応したい。	○平成19年9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225万円を支払うことで【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
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	東京	男性 44歳	投信	<申立人の主張> 投資信託定時定額購入契約において、被申立人の事務処理ミスにより最終購入月を誤って処理されてしまった。 適正な事務処理がされた場合に得べかりし利益100万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張を大筋で認める。 しかし、申立人は、取引報告書が送付されないことを認識できなかった過失があると考える。	○平成19年7月、あっせん委員は、申立人が自己の口座残高から出金した時点で、当該投資信託の定時定額購入契約が執行されていないことを認識できたと判断し、当該時点までの未購入分に係る得べかりし利益82万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 66歳	投信	<申立人の主張> 担当者が投資信託取引勧誘時に税務処理について説明していれば、当該投資信託の換金方法を「買取請求」とし節税できた。 担当者の説明不足により余分に発生してしまった税金13万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人に対して、投資信託の換金方法には「償還」、「買取」、「解約」の方法があり、税制についても十分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19年8月、あっせん委員は、担当者が申立人に対して所要の説明を行ったとしても理解できなかったものと考え、一方で、担当者が当該説明を行うことは顧客サービスの一環であり義務ではないことを踏まえ、当事者双方に互譲を求めたところ、申立人に5万円を支払うことで【和解成立】
事務処理に関する紛争	事務処理ミス	東京	男性 60歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、投資信託取引勧誘時に税務処理手続を適正に行わなかった。 特定口座による解約ができなかったことにより被った税金差額1万6,000円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者が特定口座開設手続を勧めたにもかかわらず、申立人はそれを拒否したうえ、投資信託の解約手続を行ったことから、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年8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1万2,000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	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	男性 73歳	株式	<申立人の主張> 保有株券の公開買付応募手続に際し、被申立人に口座振替依頼書を差入れたにもかかわらず、被申立人の事務処理ミスに起因して当該株券の他社への移管及び公開買付申込手続が行われなかった。 公開買付に応募していれば得られたであろう売却金額7万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張どおり、当社の事務処理に過失があったことを認める。 あっせんによる解決を求める。	○平成19年9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7万円を支払うことで【和解成立】
その他の紛争	詐取・横領	東京	女性 84歳	株式	<申立人の主張> 担当者を信用して、未公開株式の売買、株式運用資金及び借入金として計480万円を当該担当者に預けたところ、未だ返済がない。 未返済である480万円について、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 一部については非を認めるものの、申立人及び担当者間の個人的金銭貸借である。 取引内容等に関する状況について、申立人は取引残高報告書が送付されていたにもかかわらず、取引に関し異議の申立てをしなかったことから、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年7月、あっせん委員は、被申立人には使用者責任があるものと判断し、申立人に300万円を支払うことで【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
その他の紛争	詐欺・横領	東京	女性 69歳	株式	<申立人の主張> 担当者に対して、未上場株式の購入代金として、60万円を貸し付けたところ、返済されないままである。 被申立人にとっては、当該担当者の使用者責任をもって弁済することを請求する。 <被申立人の主張> 担当者及び申立人の金銭貸借については、個人的な金銭貸借であると考えている。 また、申立人には取引残高報告書が送付されており、未上場株式の購入代金として担当者に金銭貸借した申立人にも相応の過失があるものと考えている。	○平成19年8月、あっせん委員は、当事者双方に見解を提示し互譲を求めたところ、36万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・被申立人については、担当者が証券外務行為として申立人に損害を与えたことに対して使用者責任が認められる。 ・申立人については、担当者に対しての通知申立てを怠っていたという過失が認められる。
その他の紛争	詐欺・横領	東京	女性 60歳	株式	<申立人の主張> 担当者を信用して、未公開株式の購入代金等を預けたところ、未だ返済がない。 未返済である200万円について、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人と担当者間における個人的な金銭貸借である。 申立人は、取引残高報告書が送付されていたにもかかわらず取引について異議の申立てを行っていない。 よって、申立人の請求に応じることはできない。	○平成19年9月、あっせん委員は、当事者双方に見解を提示し互譲を求めたところ、120万円を申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員見解> ・被申立人には、担当者の申立人に対する証券外務員行為において、損害を与えたことに対する使用者責任が認められる。 ・申立人には、取引残高報告書等を確認し異議申立てをしていないという過失が認められる。
その他の紛争	詐欺・横領	名古屋	男性 64歳	その他	<申立人の主張> 担当者は、外国債券の売却代金を横領したことから、被害額1,000万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の当該現金交付は担当者と申立人の個人貸借と判断することから、申立人の請求に応じられない。	○平成19年7月、あっせん委員は、被申立人の使用者責任を否定することはできないが、申立人にも相当な過失があると判断し、250万円を申立人に支払うことで【和解成立】