あっせん状況について

平成20年5月
日本証券業協会

平成20年1月 から平成20年3月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 39件である。
当該終結事案件数のうち、和解件数は 22件、不調打ち切り件数は、 16件、取下げ件数は、 1件であり、申立件数は 61件であった
また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 13件、【2. 売買取引に関する紛争】が 7件、【3. 事務処理に関する紛争】が 0件、
【4. その他の紛争】が 2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	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	女性 77歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、「1年後ぐらいには株価は5割は値上がりする。」と株式の勧誘を行い申立人に購入された。 当該株式の株価が下落したことによって被った損失2,668万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るが、損失額については争う。</p>	<p>平成20年1月、あっせん委員は、被申立人担当者の虚偽表示による勧誘に基づくものであり、申立人に特段の過失が認められないとし、損失額を1,816万円とすることを提示したところ、当事者双方の合意を得たことから、同額を申立人に支払うことで【和解成立】</p>
勧誘に関する 紛争 誤った情報の 提供	男性 77歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者に対して、保有している投資信託に係る評価益について説明を求めたところ、本来の評価益よりも過大に虚偽説明をおこなった。これによって当該投資信託を売却してしまったことによる逸失利益100万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、申立人に対して個別商品の評価益ではなく、投資信託全体の評価益を説明したところ、申立人が誤認したものである。</p>	<p>平成20年3月、あっせん委員は、当事者双方に以下の見解を提示し、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】</p> <p><あっせん委員の見解> ・被申立人が申立人に対して間違った金額を伝えた事実はないものと考えられる。 ・申立人が取引報告書を確認後すぐに、被申立人に対して苦情を申立てていることから、当事者双方に行き違いがあったことは間違いのないと考えられる。 ・双方の主張が対立しているように、具体的にどのような事実があったかを認定することは非常に困難であるが、双方が和解に向け歩み寄るべきと考える。</p>
勧誘に関する 紛争 誤った情報の 提供	男性 39歳	投信	<p><申立人の主張> 保有している投資信託の売却指示を担当者に依頼したところ、売却できないという誤った説明によって売却日が遅れた。 これにより被った損失7万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、投資信託の短期売却・乗換えについて、所定の社内手続をとることにより受注が可能であったことを認める。</p>	<p>平成20年3月、あっせん委員は、当事者双方に以下の見解を提示し、双方が合意したことから、請求額全額7万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> 本件は、被申立人の社内規則で支店長判断等により売却が可能であった。また、被申立人が、当該社内規則を申立人に周知徹底しておれば、このような事態は回避できた。 したがって、被申立人には、投資信託売買につき、要求される説明義務を十分に果たしていない落ち度があったと評価せざるを得ない。</p>

紛争の区分 紛争の内容	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	男性 67歳	投信	<p><申立人の主張> 外貨建投資信託の解約手続に際し、担当者から円への換金は約定日から3営業日後となる旨の説明を受けたため、売却依頼をした。 しかし、円への換金は4営業日後となることが判明した。 担当者の誤った説明により被った損失40万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が申立人に対して誤った説明を行ったことは認めるが、申立人はかねてより円に換金する意向を示していたことから、誤った説明が円転の意向に影響を与えたとは考えられない。</p>	平成20年3月、あっせん委員は、被申立人に苦情の処理において不適切な対応があったことを認め、当事者双方に互譲を求めたところ、3万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	男性 65歳	株式	<p><申立人の主張> 株式の信用新規売り注文を、担当者に依頼した。 担当者より、「申込停止措置が実施されたので、注文を取り消して欲しい。」と連絡を受けたため、注文取消に同意した。 しかし、後日、注文取消しをする必要がなかったことが判明した。 当該株式の新規売り注文が執行されていれば発生していた逸失利益22万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る。</p>	平成20年2月、あっせん委員は、被申立人の誤認勧誘を認め、当事者双方合意のうえ、22万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	男性 58歳	先物・オプション	<p><申立人の主張> 「大引け」条件にて、株価指数先物を売建て発注を依頼する際、担当者から当該「大引け」時間は11時であるという説明を受けた。しかし、約定時刻は11時10分となっていた。 11時00分と11時10分の売買代金の差額20万円機会損失を被ったため、同額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、取引時間を誤認したまま勧誘し、受注した事実を認める。 あっせんでの解決を図りたい。</p>	平成20年3月、あっせん委員は、被申立人の誤認勧誘を認め、当事者双方合意のうえ、18万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	法人	その他	<p><申立人の主張> 被申立人が、その取引上の優越的地位を濫用し、金利交換契約の締結を余儀なくさせられた。 これによって被った損失等3,003万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人に対して優越的地位濫用には該当するとはいい難い。 しかし、その可能性を全否定することはできないことから、あっせんの解決に対応していくものとする。</p>	平成20年3月、あっせん委員は、当事者双方に以下の見解を提示し、当事者双方が合意したことから、2,623万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> 被申立人には、申立人に対する優越的地位の濫用、説明義務違反等の法的責任があったとまでは至らないものの、当該金利交換取引契約は、申立人にとって必要性の乏しい契約であり、収益獲得を目的とした過度の営業によって契約締結にいたった側面が認められる。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 56歳	投信	<p><申立人の主張> 店頭にて投資信託を購入したが、担当者は、インターネットを通じた投資信託購入であれば、購入手数料が優遇されるという説明を行わなかった。 これにより被った手数料分17万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の説明不足を認め、あっせんによる解決を前向きに対応したい。</p>	平成20年3月、あっせん委員は、申立人はインターネット口座開設済みであったことから被申立人の不十分な説明による勧誘に基づく損失であり、申立人に特段の過失が認められないことから、当事者双方の合意により、請求額の全額17万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	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	男性 26歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、インターネットを通じて投資信託を購入していれば購入手数料が優遇されると という説明を行わなかった。 これにより被った手数料分1万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の説明不足を認め、あっせんによる解決を前向きに対応したい。</p>	<p>平成20年3月、あっせん委員は、申立人はインターネット 口座開設済みであったことから被申立人の不十分な説明に よる勧誘に基づく損失であり、申立人に特段の過失が認め られないことから、当事者双方の合意により、請求額の全額 1万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	その他	<p><申立人の主張> 被申立人は、自己の優越的地位を濫用して、申立人に対して金利交換取引契約を締結さ せた。 当該金利交換取引契約により被った損失6,053万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人に優越的地位を濫用があったとは認められない。 申立人に対して、金利交換取引契約を強要した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>	<p>平成20年1月、あっせん委員は、当事者双方に以下の見 解を提示し、当事者双方が合意したことから、4,352万円を 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> 被申立人には、申立人に対する優越的地位の濫用、説明 義務違反等の法的責任があったとまでは至らないものの、 当該金利交換取引契約は、申立人にとって必要性の乏し い契約であり、収益獲得を目的とした過度の営業によって 契約締結にいたった側面が認められる。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	その他	<p><申立人の主張> 被申立人は、その優越的地位を濫用し、金利交換取引契約の締結を提示してきた。 当該取引による損失4,677万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が優越的地位を濫用したという事実関係は認められないものの、申立人に対する商品 内容の説明が十分になされていなかった可能性があることから、この点において過失が認め られれば、損害賠償に応じる用意がある。</p>	<p>平成20年3月、あっせん委員は、当事者双方に以下の見 解を提示し、当事者双方が合意したことから、3,255万円を 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> 被申立人には、申立人に対する優越的地位の濫用、説明 義務違反等の法的責任があったとまでは至らないものの、 当該金利交換取引契約は、申立人にとって必要性の乏し い契約であり、収益獲得を目的とした過度の営業によって 契約締結にいたった側面が認められる。</p>
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	その他	<p><申立人の主張> 被申立人の優越的地位濫用等による違法な勧誘により被った損失及び金利交換取引契 約締結の解除費用1,570万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 被申立人の優越的地位濫用の可能性があったものと判断し、前向きにあっせんの場で解 決していきたい。</p>	<p>平成20年3月、あっせん委員は、被申立人に当事者双方 に互譲を求めた結果、1,088万円を申立人に支払うことで 【和解成立】</p>
勧誘に関する 紛争 断定的判断の 提供	男性 39歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、投資信託の勧誘に際し、断定的判断の提供を行った。 申立人が代表をつとめる会社への融資をしている被申立人が当該商品の勧誘をするこ とは優越的地位の濫用にあたる。 担当者は、当該投資信託の評価額等の連絡をするとの約束をしたが、履行されなかつ た。 当該投資信託を購入したことにより被った損失100万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張である 及び の事実は認められない。 については、法令に基づく通知 を行っている。</p>	<p>平成20年3月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、 双方が同意したことから、20万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> ・申立人の主張、 の事実関係は確認できなかったが、 については、担当者が連絡を怠っていた事実がある。</p>

紛争の区分 紛争の内容	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	男性 72歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、申立人からの信用取引買建注文を、当該担当者のミスにより異なる銘柄で執行してしまっただ。また、当該担当者は、売買執行ミスがあったことを認める旨の覚書を提出している。これによって被った損失349万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、申立人の了解のうえ発注しており、売買執行ミス的事实はない。また、当該覚書は、担当者が申立人に強要されて署名させられたものである。</p>	<p>平成20年3月、あっせん委員は、事実関係が不明な状況であったが、当事者双方に互譲を求めた結果、112万円を申立人に支払うことで〔和解成立〕</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	男性 57歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、翌日までを期限とした指値売却注文を依頼したが、翌日の当該売却注文を執行しなかった。これに伴い、売却代金626万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の請求額626万円は損失ではないことから賠償額については争うが、本あっせんで認定される適正金額での賠償に応じる用意がある。</p>	<p>平成20年1月、あっせん委員は、被申立人の売買執行ミスを認めたくえで、損失額について以下の見解を示し、当事者双方に互譲を求めた結果、177万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> ・あっせん開催日の申立人保有株式の価格と売却が成立していたであろう価格との差額部分約230万円を損害相当額とする。</p>
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 67歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者に対して申立人が保有する投資信託の解約注文を依頼したにもかかわらず、担当者は解約を執行しなかった。これによって被った損失26万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、申立人に正式な解約依頼を受付けていない。しかし、担当者は、申立人に、基準価格を伝え、損益状況を報告したうえで、改めて売却意思を確認することとしていた約束を失念していたことは事実であることから、過失割合等については、あっせんでの解決を図りたい。</p>	<p>平成20年2月、あっせん委員は、当事者双方の合意のうえ、16万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> ・担当者が申立人の注文の執行をすることを失念したことが認められる。 ・申立人は、保有投資信託2銘柄のうち、1銘柄の投資信託については、解約注文が執行されていないことを知っていたながら放置していたことから、20万円が申立請求金額として認められる。 ・申立人請求金額20万円の2割を過失相殺とする。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 73歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、証券知識の乏しい申立人に対して、新興市場株式の勧誘を増加させ、売買を繰り返させた。また、担当者の無断売買の事実も判明した。担当者の適合性原則、説明義務に反する行為及び過当取引等によって被った損失193万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、取引前に新興市場銘柄取引に関する確認書を被申立人に差入れていることから、適合性に反することはない。また、担当者は、株式売買を勧誘する際には、当該株式に関する説明を尽くし、説明を申立人が理解してから受注していることから担当者には説明義務違反は認められない。</p>	<p>平成20年1月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、双方の合意を得て、78万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> ・申立人の職業、一部上場銘柄のみの株式投資経験、財産の保持・保全を投資目的としている等に照らすと、申立人に対して、価格変動リスクが高い新興市場上場銘柄株式を勧誘し、短期間の売却益を追求するような売買を勧めたことは、適合性を欠いた疑いがある。 ・一方、申立人においては、株式売買を行えば、元本欠損リスク自体を理解していたと考えられ、また、担当者からの勧誘されるがままに売買に応じるのではなく主体的に判断できた点で過失がある。</p>

紛争の区分 紛争の内容	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	女性 67歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、被申立人に預託した株式を申立人の承諾なく売却した。 担当者の無断売買により失った株券の原状回復のため1159万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 一部の取引について申立人の主張することは事実であることから、あっせんでの解決を図りたい。</p>	平成20年3月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、一部の事実について認識が異なるものの、無断売買等の不法行為があった事実には争いはないことから、当事者双方に互譲を求めた結果、795万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	女性 60歳	株式	<p><申立人の主張> 申立人は、現物取引しか経験がなく、信用取引を行うつもりはなかった。 担当者は、信用取引口座設定約諾書に署名押印させた。 担当者は、信用取引による頻繁な取引を無断で行った。 以上により被った損失523万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るものの、申立人にも一部過失があると認められるため全額を賠償することはできない。</p>	平成20年1月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、双方が同意したことから、400万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> ・担当者は、申立人の信用取引口座開設時にリスク説明などを十分行っていなかったことが認められる。よって被申立人の過失責任は相当部分あるものと考えられる。 ・一方、申立人に対して取引残高報告書等が送付されているため、申立人は自分の取引について確認することができたにもかかわらずそれを怠った過失がある。
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 64歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、保有株式の3銘柄を無断で売却した。 担当者に対して保有株式の売却依頼をしたが、執行されなかった。 担当者は、強引な勧誘により株式を購入させた。 から によって被った損失2003万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張する 及び については、一部取引につき事実関係を認める。 その他の銘柄及び については、事実と反するため、申立人の請求に応じることはできない。</p>	平成20年1月、あっせん委員は、被申立人は一部法令違反行為があったことを認めており、当事者双方に互譲を求めた結果、75万円を申立人に支払うことで【和解成立】
その他の紛争 詐取・横領	男性 63歳	株式	<p><申立人の主張> 配当性向が比較的大きい株式の買付けを勧誘され、買付代金を担当者個人口座に振り込んだ。 金銭を振り込んだにもかかわらず、当該株式が買付けられていなかった。 担当者に株式買付代金を詐取された230万円及び、株式が買付けされていれば得られた配当金約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> 申立人の主張する株式購入していた場合の配当金合計金額の支払いはできないが、申立人が担当者に交付した金銭を返還したいと考える。</p>	平成20年3月、あっせん委員は、被申立人は担当者の横領を認めており、一方、申立人も同担当者を何の疑いもなく信用していた様子も窺われることから、当事者双方に互譲を求めた結果、詐取された金額で買付けるとして勧誘された株式を申立人に引き渡すことで【和解成立】

紛争の区分 紛争の内容	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	男性 69歳	その他	<p><申立人の主張> 未上場株式の株式買付代金として、担当者に金銭を貸し付けた。返済されなかった50万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 当該金銭の貸借については、申立人及び担当者間の個人的な貸借であると認識している。</p>	<p>平成20年2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結果、30万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員見解> ・あっせんの過程で、担当者が株式の買付代金と称して、金銭を詐取した行為は、証券外務行為であると考えられる。 ・被申立人には、申立人に対して損害を与えたことに対する使用者責任が認められる。 ・一方、申立人には、当該担当者への通知申立てを怠ったことなどの過失がある。</p>