

あっせん状況について(平成 20 年度第一四半期)

証券あっせん・相談センター

平成 20 年 7 月 31 日

1. あっせんの状況

- 平成 20 年 4 月～6 月の終結件数は 44 件（対前年同期比+10 件（29.4%増））であった。
- 終結件数の内訳は和解件数が 24 件、不調打切件数が 18 件、取下げが 2 件であった。
- 同期間におけるあっせんの申立件数は 58 件(対前年同期比+20 件(52.6%増))であった。また、期末の係属件数は、68 件であった。

あっせん状況一覧

		平成 20 年度 4-6 月	平成 19 年度	平成 18 年度	平成 17 年度	平成 16 年度	平成 15 年度
前年度末現在 の係属件 数		54 件	30	42	23	30	33
新規申立件 数		58 件	173	126	158	149	140
終結件数		44 件	149	138	139	156	143
	和解	(24 件)	(73)	(69)	(66)	(86)	(60)
	不調	(18 件)	(67)	(66)	(69)	(66)	(78)
	取下	(2 件)	(9)	(3)	(4)	(4)	(5)
6 月末現在の 係属件数		68 件	54	30	42	23	30

2. 分類別終結件数

あっせん区分	件数と割合		
	件数	割合	
		20 年 4-6	19 年度
勧誘に関する紛争	29	65.9%	(51.4%)
売買取引に関する紛争	13	29.5%	(29.7%)
事務処理に関する紛争	1	2.3%	(15.2%)
その他の紛争	1	2.3%	(3.6%)

以 上

あっせん状況について

平成20年8月
日本証券業協会

平成20年4月 から平成20年6月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 45件である。
当該終結事案件数のうち、和解件数は 24件、不調打ち切り件数は、 19件、取下げ件数は、 2件であり、申立件数は 58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 9件、【3. 事務処理に関する紛争】が 1件、
【4. その他の紛争】が 1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 勧誘時の約束 違反	男性 62歳	株式	<p><申立人の主張> 新興市場株式の購入に際し、担当者と月額10万円の利益を目標とした約束を交わしたにもかかわらず、当該約束が果たされなかった。 これにより被った損失621万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が交わした約束はあくまでも、利益目標であるということであり、利益補償の約束ではないことから、申立人の請求に応じることはできない。</p>	<p>平成20年4月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、当事者双方に互譲を求めた結果、70万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> ・担当者は、申立人に対して「自分はプロである。お任せください。」という不適切な発言があった。 ・リスクが比較的高い新興市場銘柄株に資金を集中して投入させたことは不適切であった。</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> 担当者は、金利スワップ取引に関する商品内容及びリスク説明を十分行わなかった。 これにより被った損失5,678万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、申立人の押印された商品提案書を受けていることから法的な説明義務違反は認められないものと考えられるが、一定の負担を行うことについて用意がある。</p>	<p>平成20年5月、あっせん委員は、いつ、どのような内容の勧誘が行われたのか事実を確定することが困難であるため、具体的な和解案を提案することはできないが、当事者双方が和解による解決を求めているため互譲を求めたところ、当事者双方の合意に基づき1,059万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> 担当者は、金利スワップ取引の勧誘の際、当該取引による経済効果、経済合理性の有無などについての十分な説明を行わなかった。 当該契約の中途解約に伴う解約清算金2,537万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 金利スワップ取引勧誘の際、十分な説明がなされていなかった可能性も否定できないことから一定の負担をする用意がある。</p>	<p>平成20年5月、あっせん委員は、当該契約の中途解約にかかる解約清算金のみの和解に当事者双方が合意したことから、請求額全額2,537万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> 担当者は、金利スワップ取引の勧誘時に当該取引の商品内容等及び中途解約に伴い、解約清算金の支払義務が発生することを十分に説明を行わなかった。 これによって被った損失850万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者による金利スワップ取引に関する説明が十分行われなかった可能性が否定できないことから一定の負担をする用意がある。</p>	<p>平成20年6月、あっせん委員は、担当者が、中途解約に伴う解約清算金の支払義務発生に関する説明を十分に行わないまま勧誘を行ったことが認められるとし、当事者双方に互譲を求めた結果、双方合意に基づき201万円を申立人に支払うことで【和解成立】</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 説明義務違反	女性 63歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、株式の信用売建て銘柄に株価の2%超の逆日歩が発生したことを顧客に情報提供しなかった。 これにより被った損失315万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、20年以上の証券取引経験を有しており、信用取引制度に関しても十分な知識、経験を有する。 申立人に対しては取引残高報告書を送付しており、その後何ら申立てがなかったことから取引を追認したものである。 しかし、担当者においても一部説明が不十分であったところは否定できないため、あっせんでの解決を図りたい。</p>	<p>平成20年4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、申立人に120万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> ・担当者は、対面営業であるという性質柄、異常と思われる逆日歩が発生しているという投資判断に影響を与える情報を申立人に連絡する必要があったものとする。</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> 金利スワップ契約の勧誘時において、担当者から当該商品内容、中途解約ができない等の説明を受けていない。 これにより被った損失4,285万円及び当該契約の解除を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 金利スワップ契約の勧誘時に、商品内容の説明を十分に行なっていなかったという可能性は否定できない。 よって、あっせん手続を通じて解決することとしたい。</p>	<p>平成20年4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、申立人に約2,310万円を支払うことで【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、商品説明が不十分であった可能性が認められる。</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> 担当者は、金利スワップ取引契約締結時において、中途解約には違約金が発生することなどについて説明を行わなかった。 被った損失2,012万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、金利スワップ取引の勧誘において、その経済合理性に関する商品説明が十分に行われていなかった可能性は否定できない。</p>	<p>平成20年6月、あっせん委員は、商品説明が十分ではなかった可能性がある旨を指摘し、当事者双方に互譲を求めた結果、854万円を支払うことで【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> 担当者は、金利スワップ取引の勧誘に際し、当該取引内容の説明を十分行わなかった。 これにより被った損失1,000万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人が署名・押印した確認書を差入れていることから、担当者の説明を理解して当該契約を締結したものであると考える一方、商品説明を十分担当者が行っていない可能性は否定できないことから、あっせんでの解決を求めることとしたい。</p>	<p>平成20年4月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、当事者双方が合意したことから、504万円を支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 事情聴取の結果、被申立人担当者が申立人に対し十分な説明を行ったとは認めがたい。</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 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、金利スワップ取引契約の締結を余儀なくさせられた。 これによって被った261万円の解約清算金を請求したい。</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えない。 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、あっせんによる解決に応じることとする。</p>	<p>平成20年5月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、当事者双方が合意したことから、請求額全額261万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> 事情聴取の結果、被申立人担当者が申立人に対し十分な説明を行ったとは認めがたい。</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> 担当者は、金利スワップ取引について複雑な記載内容のパンフレットを示し勧誘し、「リスクヘッジのため」と損失が発生しないと解されるような説明を行うとともに、十分な商品説明も行わなかった。 これに伴う損失5,767万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 商品説明が十分でなかった可能性は否定できないことから、一定の負担に応じる準備はある。</p>	<p>平成20年6月、あっせん委員は、経済合理性等の商品説明を十分に行わないまま過大な取引を勧誘した側面が認められるとし、当事者双方に互譲を求めた結果、双方が合意したことから、4,536万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> 担当者は、金利スワップ取引において複雑な記載内容のパンフレットを示し勧誘し、「リスクヘッジのため」と損失が発生しないと解されるような説明を行うとともに、十分な商品説明も行わなかった。 これに伴う損失1,990万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 商品説明が十分でなかった可能性は否定できないことから、一定の負担に応じる準備はある。</p>	<p>平成20年6月、あっせん委員は、経済合理性等の商品説明を十分に行わないまま過大な取引を勧誘した側面が認められるとし、当事者双方に互譲を求めた結果、双方が合意したことから、1,990万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	男性 47歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、「絶対に損をしない。」との断定的判断の提供による投資信託購入の勧誘を行ったうえ、投資信託の取引経験が乏しい申立人に対して元本リスク、クローズド期間、手数料等の十分な説明も行わなかった。 1年後213万円の損失が発生したことから、当該金額についての損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張は全て事実と反する。損害賠償には応じられない。</p>	<p>平成20年6月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、当事者双方が合意したことから、申込手数料相当額30万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p> <p><あっせん委員の見解> 担当者は、申立人に対し販売資料に基づき、元本割れリスク等の事項について説明を行った上で当該投資信託を販売している。 しかしながら、申立人の理解が不完全であった可能性も考えられる。</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
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 80歳	先物・オプション	<p><申立人の主張> インターネットを通じた株価指数先物取引注文画面において、決済建玉を自動選択するというチェックボックスがあった。 当該「自動選択」については、何ら説明が掲載されておらず、コールセンターにおいても十分な説明を受けることができなかった。当該チェックボックスを選択し、実行したところ、不測の損失を被った。 被った損失及び慰謝料を含めた100万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> コールセンターにおいて、当該「自動選択」を即答することができなかったことは事実であるが、取引画面においては、確認画面等で注文内容を確認することができる仕組みとなっており、注文内容については申立人の自己責任に帰するものである。また、慰謝料についての請求には応じることはできない。</p>	平成20年6月、あっせん委員は、具体的な画面表示がなかったこと、コールセンターの説明が適切でなかった面が認められるとして、当事者双方に互譲を求めたところ、1万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	男性 40歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者に株式買い付け注文を依頼したところ、当該担当者の誤認により、異なる銘柄を約定させられてしまった。 被った逸失利益265万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を概ね認め、あっせんでの解決を図りたい。</p>	平成20年5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185万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) 申立人には、取引報告書を確認していなかった等の過失が認められる。 被申立人には、受注時の銘柄確認が不十分であったことが推認される。 当事者双方の過失を勘案し、被申立人の過失割合を7割とすることが妥当である。
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 59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の解約を依頼したところ、改姓の事務手続きを行わなければ受注できないとし、当該解約を拒否された。 これに伴い被った損失78万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、具体的な解約指示を受けていない。 また、申立人が改姓している事実を知ったことから、所定の手続きを申立人の要請したものである。</p>	平成20年4月、あっせん委員は、担当者は改姓手続依頼をすれば、手続きが大幅に簡略となる方法があったのにこれを提案していない配慮に欠けていた点が認められるとの見解を提示し、当事者双方に互譲を求めた結果、11万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	男性 69歳	先物・オプション	<p><申立人の主張> 担当者は、株価指数先物取引の売却注文の執行を失念した。 被った損失619万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張する売却注文については、明確な注文内容(売買の別、銘柄、数量、価格等)に基づいた指示を受けていない。 一方で、引け前に申立人より約定確認の電話を受けているが、この時点で担当者が電話対応できていたら受注できた可能性があることから、あっせん委員の判断に委ねたい。</p>	平成20年4月、あっせん委員は、双方に互譲を求め結果、当事者双方の合意が得られた495万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
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	男性 43歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、私の売り注文の執行を失念した。 これに伴う損失、308万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の受注処理の執行ミスを認める。 しかし、当該発注価格は、売買日の高値と同値であり、売却が全部できたかは不明であり、損害額については争うこととしたい。</p>	平成20年6月、あっせん委員は、事実関係に係る双方の争いはなく被申立人による過誤は明らかであるとし、請求額全額308万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	男性 50歳	債券	<p><申立人の主張> 被申立人は、外債取引の仕切り売買において、約定執行ミスにより安い価格で売約定を成立させてしまった。 よって、13万円の損害賠償を求める。</p> <p><被申立人の主張> 申立人の主張を認め、全額の支払いに応じる。</p>	平成20年5月、あっせん委員は、事実認定に争いはなく、当事者双方が合意したことから、請求額全額13万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	男性 66歳	投信	<p><申立人の主張> 申立人は担当者に外国投信の売却を発注したところ、担当者から、海外市場が休日であるため休日明けになるとの説明があったため、休日明けに執行されるとの認識であった。しかし、担当者は、売却の執行を行わなかった。 当該売買執行ミスに伴う損失18万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者が、あらためて発注してもらう必要があることを顧客に伝えていなかったことを認める。</p>	平成20年6月、あっせん委員は、約8割の被申立人の過失割合を認め、当事者双方が合意したことから、15万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	男性 40歳	株式	<p><申立人の主張> 申立人の被相続人である親が保有していた株式等に関して、担当者に対して当該株式等の売却を依頼していたところ、担当者は、申立人の売却注文を失念し、これを隠蔽するため株価が上昇するまで放置する判断をした。 これにより被った損失244万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、申立人に相続手続に必要な書類が全て用意できないと売却手続ができないことを伝えた。 また、当該相続手続に必要な書類に記載不備があったため、当該相続株式等の売却執行ができなかったものである。</p>	平成20年4月、あっせん委員は、被申立人の事務手続きに不備が認められ、当事者双方に互譲を求めた結果、122万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
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 50歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、申立人に承諾なしに無断売買及び取引一任勘定取引を行い、1,201万円の損失を被った。 また、担当者は、申立人に運用資金と称して1,038万円の出資を募り、783万円の損失を被った。 被った損失のうち、当方の過失などを考慮した330万円の損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者の主張を概ね認め、あっせんによる解決を図ることとしたい。</p>	<p>平成20年4月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、当事者双方が合意したことから、請求額全額330万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> 申立人が主張する担当者が行った無断売買及び架空取引の勧誘に伴う詐欺等の不法行為について、損害額の認識に相違はあるものの、不法行為があったとの事実については争いはない。 また、本件の解決にあたり、当事者双方がそれぞれの過失を認めており、双方が歩み寄って解決することが好ましいと考える。</p>
売買取引に関する紛争 無断売買	男性 43歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者に一任勘定取引を依頼したが、株式を購入した後放置された。これにより発生した損失444万円の損害賠償請求を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 社内調査の結果、担当が一任勘定取引及び無断売買を行った事実はないと結論付けた。 一方で、電話通話記録の通話時間が比較的短時間であったことから、申立人が投資し判断の決定に足りる勧誘内容であったかの検証できなかった。</p>	<p>平成20年6月、あっせん委員は、申立人に承諾を得た売買執行であったかは認定できないものの、被申立人の検証ができなかった事実もあることから、当事者双方に互譲を求めた結果、140万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p>
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 75歳	株式	<p><申立人の主張> 担当者は、新規公募株式募集の受注処理をミスしたため、当該買付けが成立しなかった。また、当該株式の売発注を行った時点で、当該買付けがなされていなかったことが判明したため、売却代金相当額と買付け価格の差額等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、全額の支払いに応じる。</p>	<p>平成20年5月、あっせん委員は、事実認定に争いはなく、当事者双方が合意したことから、請求額全額24万円を申立人に支払うことで【和解成立】</p>
その他の紛争 詐取・横領	女性 74歳	投信	<p><申立人の主張> 担当者は、投信買付け時に、「元本は絶対保証される」という断定的判断の提供による勧誘を行った。 元本欠損金額92万円について損害賠償を求めたい。</p> <p><被申立人の主張> 担当者は断定的判断の提供による勧誘を行った事実はない。 しかし、担当者は、安全性の高い商品への投資意向であった申立人に対し、元本割れの可能性について十分な説明を行わなかったことを認める。</p>	<p>平成20年6月、あっせん委員は、以下の見解を提示し、当事者双方が合意したことから、69万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> 申立人は、元本割れをする商品は購入しないとの投資意向を示しているにもかかわらず、「心配ない。」等の説明をしており、申立人の投資経験を踏まえても元本割れはしないとの誤解を与えかねない。 しかし、申立人にも容易に取引を承諾してしまっている等の落度がある。</p>