

あっせん状況について

平成21年4月
日本証券業協会

平成21年1月 から平成21年3月 までの間に、あっせん委員により終結した事案は 68件である。同期間中の申立件数は、 88件であった。
当該終結事案件数のうち、和解件数は 39件、不調打ち切り件数は、 28件、取下げ件数は、 1件であった。
また、和解事案の内訳は【1. 勧誘に関する紛争】 23件、【2. 売買取引に関する紛争】が 8件、【3. 事務処理に関する紛争】が 8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。

(注) 以下の内容は、当協会のあっせん手続きの利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、和解事例の概要として作成したものです。なお、個々の和解の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、あっせん委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことにご留意いただく必要があります。

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 79歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、株式分割後における新株式の売却可能日を誤って説明した。これに伴う損失、24万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張を認めるものの、損害額については争う。	○平成21年3月、あっせん委員は、当事者双方の認識が合致したことから、6万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	女性 36歳	株式	<申立人の主張> 担当者の錯誤により、保有株式の評価損の額が過少に報告されていたことに伴い、当該株式の売却時期を的確に判断できなかったことにより生じた評価損433万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は、取引残高報告書及び株価情報を照らし合わせるにより、保有株式の評価損を把握できる状況であると考えられるため、433万円の損害賠償請求には応じられない。ただし、保有株の評価損について誤認を与えた恐れがあるので、あっせんによる話し合いに応じたい。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、216万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> 担当者が誤った評価損を申立人に伝えた落ち度がある。一方、申立人は、取引残高報告書等を確認することを怠っていた落度がある。
勧誘に関する 紛争 誤った情報の 提供	女性 68歳	投信	<申立人の主張> 取引残高報告書の記載が誤っていたため、保有する投資信託の解約の判断を誤ることになった。それによる損失287万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 取引残高報告書の誤記載は認めるが、申立人の主張する損害との因果関係が不明であり、賠償請求には応じられない。	○平成21年3月、あっせん委員は、被申立人に過失があったことに争いはなく、当事者双方に互譲を求めた結果、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	法人	債券	<申立人の主張> 申立人は、被申立人を通じて外国債券を取得した際、被申立人から誤った説明を受け、取得時に申立人が認識していなかった経過利息に係る源泉所得税につき、後日、支払うこととなった。この外国債券取得により、申立人が予定していなかった源泉徴収利息相当額10万円につき返還を求める。 <被申立人の主張> 申立人の主張に異議はない。源泉徴収課税相当額は、予めコストとして説明すべきであった。源泉徴収利息相当額につき支払う用意がある。	○平成21年3月、あっせん委員は、当事者双方の事実認識に争いがなく、当事者双方の合意により、10万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 70歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、投資信託購入の勧誘の際、リスクの詳しい説明を行わなかった。 これにより被った損失340万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、商品内容の詳しい説明を行っているが、あっせん場で適切な解決を図ること としたい。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したう え、当事者双方が合意したことから、272万円を申立人に支 払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> 担当者は、申立人と直接面接を行っていないし、リスクに ついても申立人に直接説明した事実はない。 申立人の投資経験について、聞き取りをした事実はない。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 83歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、高齢者である申立人に対してリスクの高い新興銘柄株式にもかかわらず、十分 な説明を行わず勧誘し、購入させた。 これにより被った損失483万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の投資経験は非常に豊富であり、新興市場銘柄を既に投資している実績があること から申立人には十分な証券知識があり、投資リスクを十分理解しているほか、担当者は、新 興市場銘柄の概要、性格について説明を行っている。当社には、賠償請求に対して、支払 義務はない。	○平成21年1月、あっせん委員は、以下の見解を提示したう え、当事者双方が合意したことから、130万円を申立人に支 払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> 勧誘時における説明は、極めて短時間であったと判断す る。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 34歳	投信	<申立人の主張> 担当者は投資信託の勧誘に当り、リスクの説明を行わなかった為、安全性の高い商品と理 解したが、後日、株式が組み込まれた商品であることを聞かされた。勧誘時に、株式組込み を聞いていれば購入しなかった。以上の状況から、当該投資信託購入に伴い発生した損害 約200万円のうち、当方の説明書を読んでいなかったという過失分を除き、100万円について 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、勧誘時に株式組込みの投資信託であることを説明しており、 損失の賠償には応じられない。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したう え、当事者双方が合意したことから、17万円を申立人に支 払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・被申立人は、担当者が一部行過ぎた説明を行っているこ とを認めている。 ・一方で、申立人は本投信が株式を投資対象とした商品で あることは説明資料を確認していれば容易に認識すること ができる。申立人が本投信の内容を自ら理解しようとしな かったため、誤認している。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 58歳	投信	<申立人の主張> 担当者は投資信託の勧誘に当り、リスクに関する説明を行わなかった為、申立人は安全性 の高い商品と理解したが、後日、株式が組み込まれた商品であることを聞かされた。勧誘時 に、株式組込みを聞いていれば購入しなかった。以上の状況から、当該投資信託購入に伴 い発生した損害約360万円のうち、当方の説明書を読んでいなかったという過失分を除き、 200万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、勧誘時に株式組込みの投資信託であることを説明しており、 損失の賠償には応じられない。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したう え、当事者双方が合意したことから、21万円を申立人に支 払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> ・被申立人は、担当者が一部行過ぎた説明を行っているこ とを認めている。 ・一方で、申立人は本投信が株式を投資対象とした商品で あることは容易に認識することができる。申立人が本投信の 内容を誤認している。

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 説明義務違反	女性 52歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、必要な買付代金について十分な説明を行わなかった。 買付代金が不足したことにより反対売却された結果発生した損失136万円のうち、担当者の責任分を考慮した36万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者に説明不足があったとはいえないと思料する。 一方で、取引内容を十分に確認し、顧客管理を適正に行うべきであった。	○平成21年2月、あっせん委員は、損害賠償及び金額にそもそも争いがなく、当事者双方が合意したことから、36万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	男性 61歳	債券	<申立人の主張> 担当者の一定価格でいつでも売却できるとの説明を受けたため、損失が限定的な商品として購入した。 しかし、その説明は誤りであったことから、当該売買の原状回復を求め、4,287万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張する誤った説明を行った事実はない。 申立人は、投資経験豊富な投資家であり、リスク等は十分に理解しているはずである。 申立人は、担当者の説明した情報を混同してしまったものと推察する。	○平成21年1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、3,500万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> ・申立人が、商品の内容を誤解した側面はあるものの、担当者の説明が申立人の誤信に少なからず寄与したという可能性を払拭できない。 ・あっせんの趣旨に鑑み、早期解決のため当事者双方に互譲を求める。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 43歳	投信	<申立人の主張> 申立人は、外国投資信託に投資していた。当該金融商品は、一定水準を下回るとポジションをはずす運用を行う商品であったが、期中において運用方法が変更され、当該事実を担当者は知りながら、申立人に伝えなかった。 こうした重要事項が適切に説明され、運用方法の変更が知らされていれば、申立人は、その時点で売却したことから、6,875万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 運用方法の変更を説明したとしても申立人は売却したかは明確ではない。 実際、運用方法の変更を知った後も、申立人は直ちに売却していない。 一方で当該運用ルールの変更については、投資家に知らされるべき情報の一つであり、申立人にとって売却を決定するうえで一つの判断材料であったことは否めない。	○平成21年3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、1000万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> 本件事案の最大の争点は、申立人がいわゆるロスカットルールの撤廃を聞いていたら直ちに売却したかどうかである。直ちに売却したと断定できない以上、相応の譲歩が必要である。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 70歳	債券	<申立人の主張> 担当者は、EB債の勧誘に際し、事後的に目論見書等により説明を行った。これにより、初めてリスクを認識した。 以上のような状況から、EB債の購入に関して原状回復(1,500万円)を求めたい。 <被申立人の主張> 株式、仕組債の投資経験があり適合性に問題はなく、また、パンフレット等により適切に勧誘時の説明を行っている。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、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> 担当者は、後日訂正しているものの、申立人が誤った解釈をしていたことを当初の説明時に訂正していないことに不適切な面があった。 申立人は、説明の訂正時に発注を取り消していない。 後日同種の商品を買い付けている。 等の理由から取引を追認したと認めることもできるが、追認したと認められる時点で、既に評価損が発生していたことも考慮すべきである。

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 説明義務違反	男性 57歳	株式	<申立人の主張> 担当者から、勧誘の際に十分な説明がなかったことに加え、一部は明確な買付けの指示を行っていない等の状況で、株式取引が行われ、損失が発生した。 このため、416万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 勧誘行為の一部に不適切なことがあった事実は認めるが、申立人の申立てを全面的に応じられない。	○平成21年2月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、71万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> ・株式取引は全て有効な取引であると判断する。 ・一方、申立人が株式投資の経験がなかったこと等の状況から、適合性の原則に照らして、担当者の勧誘行為は不適切なものであったと思料する。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 49歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、投資信託購入の勧誘の際、申立人の母親に対し商品説明等を行ったが、申立人本人に対して行っていない。 さらに、当該母親に対しても対面での商品説明を行わないまま、取引をさせた。 投資経験のない当該母親は、定期預金のつもりで投資信託を購入している。 以上のような状況から発生した損失700万円について、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 商品説明においては、申立人本人も同席している。 また、申立人は、多忙であることを理由に母親を通じて取引を行う意思表示をしている。	○平成21年3月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、215万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> ・申立人は、母親からの情報、取引残高報告書等により、投資信託購入の事実を知ってから取引無効を主張する機会があったにもかかわらず、損失が発生してから苦情を申し立てたという過失が認められる。 ・担当者が申立人の母親に商品説明を行った際、理解状況を把握するための対応に不十分な点があったものと思われる。 ・担当者は申立人本人に対する商品説明及び意思確認を行う努力が不足していたものと思われる。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	女性 60歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、投資信託購入の勧誘の際、分配金収入の内容等メリットを強調し、価格変動リスクなどを十分説明しなかった。 被った損失227万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、目論見書、販売用資料を交付し、当該投資信託のリスクについては十分説明しており、安全性、収益性のみを強調することはしていないことから、申立人の請求に応じることとはできない。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、68万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> 被申立人は、商品内容及びリスクについて、一定の説明は行っているものと考ええる。 しかし、実態を踏まえると、過度な期待を与えるような説明を行った可能性が高く、誤認勧誘があったと考える。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	男性 48歳	投信	<申立人の主張> 担当者は投資信託の勧誘に当り、元本欠損せず運用されてきたことを伝え、元本欠損リスクの説明を行わなかった。以上の状況から、当該投資信託購入に伴い発生した損害220万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、投資リスク、手数料等の重要事項を説明しており、損害賠償の請求には応じられない。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、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> あっせんの趣旨を鑑み、当事者双方に互譲を求め、手数料相当額での和解を提案した。

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	<申立人の主張> 担当者は、金利スワップ契約締結時に、当該金融商品に関する説明を十分行わなかった。これによって被った損失に関し、解約精算金及び未払差額金2,195万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人からは、当該契約締結に際し、確認書を提出している。しかし、担当者による商品説明が不十分であった可能性があることから、あっせんにおいて解決を図ることとしたい。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、2,195万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> 当該契約に関する説明が不十分であった可能性が認められる。 なお、申立人は、そもそも既払金利の損害賠償請求を行っていない。
勧誘に関する 紛争 説明義務違反	法人	債券	<申立人の主張> 担当者は、外国劣後債券購入の勧誘の際、リスクの説明を十分行わなかった。これにより被った損失100万米ドルについて損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者は、申立人に対して販売用資料等に基づき、説明を行っているところであり、申立人の請求は成り立たないと考えるが、あっせんにより、対応を検討することとしたい。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、44.9万米ドルを申立人に支払うことで【和解成立】 <あっせん委員の見解> 説明義務違反があったとまでは認められないものの、注意喚起をすべきであったということもできる。 早期解決を図るため当事者に互譲を求める。
勧誘に関する 紛争 断定的判断の 提供	女性 62歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、日経平均株価が30%以上下落することはないため元本欠損はないなどといった断定的な説明を行い、投資信託を購入させた。 当該売買の結果発生した損失110万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 担当者は、元本保証ではないこと等重要事項について十分な説明を行っている。	○平成21年3月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、4万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> ・双方の主張は、相容れないものの、早期紛争解決へ向け双方努力すべきであり、申込手数料相当額で紛争解決すべきである。
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 86歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、高齢の申立人に対して証券取引に関するリスク説明が欠けているなど適合性原則に反する勧誘のほか、違法である一任売買を行った。 これらによって被った損失8,200万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に対しては適合性原則に反しない勧誘を行っていたものと考えるが、あっせんによる解決を図ることとしたい。	○平成21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、3,400万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> 被申立人には、無断売買、一任売買取引であったとまで認めるには足りないが、売買の頻度、銘柄、受注の態様に適切さを欠いた勧誘であると言わざるを得ない。 申立人に認知症の症状が顕れていた可能性が否定できない。
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	女性 83歳	株式	<申立人の主張> 申立人は、担当者に対し、高齢であることなどから株式などリスクのある商品は絶対に勧誘しないよう依頼していたにもかかわらず、リスクのある商品を勧誘され、購入した結果、多額の損失が発生した。 被った損失1,000万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は、株式等リスクのある証券投資への経験があり、さらに、リスクのある商品は勧誘しないようにという申出は受けていない。	○平成21年3月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、200万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> ・申立人は、一時1,000万円の含み益が発生していた事実を認識しており、申立人の主張をそのまま受け入れることはできないが、事情聴取等の結果、株式に関するリスクにについて、申立人の理解が不十分であり、担当者はリスク説明を十分行っていたとは認められないと判断した。

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	女性 66歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、申立人の目的、知識、理解力に適合しないリスクがある投資信託購入の勧誘を行い、十分な説明も行われなかった。 これによって被った損失510万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人は投資経験もあり、知識も十分有していた。さらに過去に同様のリスク商品に投資した経験もあり、さらに商品内容等を十分理解していたことから、申立人の請求に応じることはできない。	○平成21年2月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、85万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、継続保有するか売却するかについて、もっと確認すべきであった。 申立人は自己の判断により購入しており、また、同様の商品について投資経験もあったことから、本件取引にリスクがあることを理解していたはずである。
勧誘に関する 紛争 適合性の原則	男性 77歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、高齢者で記憶障害及び認知機能障害がある申立人に対し、投資リスク等を全く理解させないまま、定期預金を解約させ、投資信託を購入させた。 これにより被った損失150万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、十分な説明を行ったうえ投資信託購入の勧誘を行っている。 また、勧誘の際、申立人に記憶障害及び認知機能障害があると言動は見受けられなかった。	○平成21年2月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、88万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> 申立人の判断能力が低下していたことは否定できないし、被申立人が提出した販売状況の記録もそのまま事実と判断できない。また、申立人が投資信託の内容を十分に理解できるだけの投資経験を有していたとはみなせない。 一方で、申立人の判断能力が全くない状況とまでは考えられず、被申立人が申立人の判断能力低下を感知できなかったことも十分理解できる。 したがって、被申立人の過失割合を6割とするのが妥当と考える。
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	男性 44歳	株式	<申立人の主張> 本来行える売買が行えなかったに伴う損失29万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 事実を認めるが、損失額については争う。	○平成21年3月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、27万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> ・申立人の主張には、取引機会の逸失により生じた損害について一定の合理性がある。他方、あっせんに要した実費と日給損失なるものについては明確な資料の提示がない。
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	男性 69歳	株式	<申立人の主張> 株券売却のため口座開設し、現物株券を持ち込んだが、手続き上、売買執行まで数日間を要するため、手続きが完了し次第売却してほしい旨、担当者に伝えておいた。その後、2か月以上、連絡がなかったので確認を求めたところ、担当者が株券の売却注文の執行を失念したことが判明した。 これに伴う損失40万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人が口座開設の後、連絡をしなかったことは認めるが、売却の委託注文を正式に受けた事実はない。したがって、一定の非は認めるも、全額賠償に応じることはできない。	○平成21年2月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、30万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> ・申立人は、手持ち株券を被申立人に差入れ、売却可能となったら連絡してほしいと依頼を行ったにもかかわらず、担当者は、これを失念していたという事実が認められる。 ・被申立人担当者は、持ち込み株券が売却可能となった時期を申立人に連絡すべき注意義務があったものと考えられる。 ・一方、申立人側についても担当者から、おおよその売却可能時期を知らされており、担当者に確認することもできたものと考えられる。

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
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	男性 64歳	投信	<申立人の主張> 保有投資信託から外貨建外国債券への乗換えの勧誘を受けた際、保有投資信託の売却代金の範囲内での乗換えを担当者に依頼したにもかかわらず、当該担当者は、同投資信託の売却手続をしていなかった。 これによって被った損失488万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 当該債券の発行が行われ、受渡日までの間は、保有投資信託の売却を勝手に行わない旨を担当者は、申立人に提示しており、申立人はこれを了解しており、その後申立人から保有投資信託の売却注文を受注していないことから売却を行わなかったものである。申立人と事実認識を共有し、円満解決を図りたい。	○平成21年2月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、210万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> 申立人が明確に発注したという事実はない。 一方、担当者は申立人の売却意思について確認が十分であったとはいえないとし、被申立人に使用者責任として応分の負担を求めた。
売買取引に関する紛争 売買執行ミス	女性 54歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、申立人が委託した保有株式の売却に係る注文を執行しなかった。申立人は、その翌日改めて売却の依頼を行ったが、担当者は再び注文執行を失念した。 当該執行ミスに伴う損失73万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 売買執行ミスは認めるものの、執行ミスを伝えた際、申立人は売却できていないことを追認している。その後の株価動向から、売買執行ミスを再び持ち出しており、申立人の主張する損害賠償額の全額は容認できない。	○平成21年3月、あっせん委員は、事実関係に係る双方の争いはなく担当者の過誤は明らかであり、当事者双方が合意したことから、58万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 64歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、申立人の妻の承諾を得たという理由にて、本人の承諾を得ないで、申立人の定期預金を解約させ、投資信託を購入させた。 これにより被った損失198万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、申立人の妻がこれまで預金取引を代行しており、申立人の通帳、印鑑を所持していたことから、申立人の代理人であると誤解し手続を行った。申立人本人に対する確認を怠ったことからあっせんによる解決を図ることとしたい。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、120万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> 投信取引について表見代理が認められる可能性は五分五分と考えられるが、早期解決のため、損失の50%を申立人に支払うこととしてはどうか。
売買取引に関する紛争 無断売買	男性 68歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、申立人の承諾を得ずに無断で株式の売買を行っており、虚偽の残高表を交付していた。 これにより被った損失6,000万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人には、取引が成立した都度、取引報告書を交付している。さらに取引残高報告書には、取引内容について疑義がある場合は申し出て頂くように注意書きが掲載されている。担当者が個人的に作成した書類を交付した使用者責任は認めるが、その他の請求には応じることはできない。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、1,000万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> 担当者が無断売買の事実を認めた。その上で、無断売買を行った取引に関する損失を2,100万円と認定し、双方に互譲を求めた。
売買取引に関する紛争 無断売買	女性 66歳	株式	<申立人の主張> 担当者が無断で行った株式及び投資信託の取引により生じた損失1,450万円について損害賠償を求める。 <被申立人の主張> 担当者が無断売買を行ったことが判明しており、あっせんにより解決を図りたい。	○平成21年2月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、1,450万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> 被申立人担当者が、全ての取引を無断で行ったことを認めたことから、被申立人が全額を支払うこととしてはどうか。

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	男性 38歳	投信	<申立人の主張> 投資信託の購入の際、分配金については現金受取を指定していたにもかかわらず、担当者の誤りで再投資されていた。 再投資分の一部について解約できることを担当者が説明しなかったために、申立人は、全部解約しかないと誤信した結果、そのまま保有し続けることとなった。当該事務処理ミスに伴う損失80万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 当方の事務処理ミスについては認める。	○平成21年3月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、41万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> ・被申立人の事務処理に過失があったことに争いはない。 ・損害額の上限は44万円である。 ・担当者は、申立人に対して、再投資分の一部解約が可能であることを十分に説明していなかったものと考えられる。
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 46歳	株式	<申立人の主張> 担当者は、死亡した父の信用取引の建玉の清算を依頼したのに、その処理方法について相続人である申立人に対して説明を行わなかった。 担当者が説明を行わなかった期間に被った損失321万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人以外の相続人に対して、信用取引の終了方法について説明を行っている。当方において、相続人を調査し、その全ての相続人に通知、説明義務を負っていない。また、口座名義人住所に取引残高報告書が送付されており、申立人は、その内容を知り得る立場であったにもかかわらず何ら確認を行わなかった。申立人の求める申立てには応じられない。	○平成21年1月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、140万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、建玉の清算について説明を行ったものの、必要書類の一部を渡さなかった。 一方、申立人は、証券取引に関して被申立人に連絡を取っていない。
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 27歳	投信	<申立人の主張> 金融商品取引仲介業者を通じ投資信託を購入する際、その手続等の説明が不十分であった。そのことにより、解約時に遅延が生じ損失が発生した。損失20万円に加え慰謝料70万円等計98万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人に対して、十分に説明を行っており、応じることはできない。	○平成21年2月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方に互譲を求めた結果、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> 慰謝料の請求は、本来生命・身体の損傷に対する損害賠償として認められるもので、財産上の損失については上記と同等と評価される場合しか認められない。あっせんにおける請求にはなじまない。 一方で、被申立人の解約手続きについては、もっと早く解約に応じられた可能性が指摘される。
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	女性 37歳	投信	<申立人の主張> 担当者は、基準価格が10,000円を切った場合、自動的に解約の手続きを行うことを依頼していた。 しかし、担当者は執行しなかったことから、当該執行ミスに伴う損失52万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> そのような解約の依頼を受けていない。 申立人の主張は受け入れられない。	○平成21年3月、あっせん委員は、次の見解を示し、当事者双方が合意したことから、7万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> 1万円を切ったら売却してほしい旨の依頼があった事実を確認できない。しかし担当者からの事情聴取などで当該依頼が裏付けられていると考えられる。他方、投資の自己責任の原則から、売却の発注は申立人自ら行う必要があり、本件投信の基準価格が1万円を割っている情報を得た際に売却し、損失を最小限度に抑えることができたのではないかと。

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
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 70歳	株式	<申立人の主張> 発注のためコールセンターに電話したが、つながらなかった。仕方なく、本店に電話したところ折り返し電話させますとのことであったが、電話連絡が入ったのは翌日であった。申立人の本旨により発注が行われたこととして、63万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 通話記録により発注の意思確認ができたことから、申立人の請求に応じる。	○平成21年2月、あっせん委員は、当事者双方の事実認定に争いがなく、63万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	男性 62歳	株式	<申立人の主張> 保有している単元未満株式が一般口座及び特定口座に分かれていたことから、特定口座にある同株式を一般口座に移そうとインターネット取引画面から操作を試みたところ、「取引が禁止されている。」旨のメッセージが表示されていたため、同株式を売却することができなかった。これによって被った損失109万円について損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 申立人の主張するメッセージが表示されたことは認めるが、申立人が当該株式を売却しようとした時点、価格等が不明であることから、それらについて客観的に立証されれば検討することとしたい。	○平成21年2月、あっせん委員は、以下の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、60万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> 申立人は、不適切なメッセージにより誤認し、売却機会を逸している。 一方で、申立人は、取引が禁止されていることの確認が可能であった。 適正な損失額を85万円とすべきである。
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	男性 67歳	先物・オプション	<申立人の主張> 先物取引の証拠金不足が発生し期日内に追加証拠金が入金されなかった場合、規定上強制処分がなされるべきであるが、被申立人は、当該期日経過後、数日間に亘り、建玉の強制決済しなかったため、損失額が大幅に拡大し立替金が発生した。これにより発生した損失1,248万円について、損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 追証入金しなかった場合の建玉決済は、義務規定ではなく任意で行える権利である。 先物取引の結果発生した損金は、被申立人の立替金となっている債務であり、申立人は、当該立替金を被申立人に支払うべきである。	○平成21年3月、あっせん委員は、次の見解を提示したうえ、当事者双方が合意したことから、480万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> ・追証期日経過後の建玉の強制処分については、証券会社の義務ではなく、権利であると認められ、申立人は被申立人に立替金債務を負担すべきだが、被申立人側の追証期日経過後の対応が、申立人に対して曖昧であったことを勘案するべきではないか。
事務処理に関する紛争 事務処理ミス	女性 49歳	株式	<申立人の主張> 信用取引に係る追加証拠金が発生した際、被申立人は、通常ルールであれば追加保証金の発生日より起算して4営業日目に強制決済を行うはずであったのに、強制決済を執行しなかった。これにより拡大した損失110万円の損害賠償を求めたい。 <被申立人の主張> 事実関係を認めあっせんでの解決を図りたい。ただし、損害賠償額については争う。	○平成21年3月、あっせん委員は、当事者双方が合意したことから、107万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	男性 56歳	株式	<申立人の主張> 被申立人のシステム障害により、売却注文が執行されなかった。当該売却注文が執行されなかったことに伴う損失5万円の損害賠償をもとめたい。 <被申立人の主張> あっせんにより解決を図りたい。	○平成21年3月、あっせん委員は、当事者双方が合意したことから、5万円を申立人に支払うことで【和解成立】